



2017

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

Mendukung Kemajuan Pembangunan Berkelanjutan

Supporting the Growth of
Sustainable Development

Pernyataan Berwawasan Masa Depan

Laporan ini berisi pernyataan berwawasan ke depan. Pernyataan ini didasarkan pada perkiraan dan proyeksi manajemen Maybank Indonesia dan informasi yang tersedia saat ini. Pernyataan berwawasan ke depan tidak menjamin perkembangan masa depan dan hasil yang dikehendaki. Hal ini dikarenakan sejumlah faktor seperti risiko dan ketidakpastian, dan berdasarkan asumsi yang mungkin tidak terbukti akurat. Kami tidak menganggap adanya kewajiban untuk memperbarui pernyataan berwawasan ke depan yang terdapat dalam laporan ini.

Forward-Looking Statement

This report contains forward-looking-statements. These statements are based on our current estimates and projections of Maybank Indonesia management and currently available information. Future statements are not guarantees of the future developments and result oriented therein. These are dependant on a number of factors, risk and uncertainties, and based on assumptions that may not prove to be accurate. We do not assume any obligation to update the forward-looking statements contained in this report.

Mendukung Kemajuan Pembangunan Berkelanjutan

Supporting the Growth of Sustainable Development

Maybank Indonesia (“Bank”) terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan perbankan termasuk perbankan digital yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk tumbuh dan berkembang. Bank juga terus melakukan berbagai upaya untuk mendorong kemandirian dan kewirausahaan di berbagai segmen, seraya membangun kapasitas melalui pemberdayaan perempuan, komunitas marjinal dan pra sejahtera, penyandang disabilitas, serta para siswa berprestasi dari keluarga yang kurang mampu untuk dapat meraih masa depan yang lebih baik.

Partisipasi Bank dalam mendorong pembangunan bangsa juga menjadi komitmen kami dengan mendukung pembiayaan pembangunan infrastruktur dan pelestarian lingkungan melalui pembentukan koperasi hijau. Karena kami percaya bahwa pembangunan bangsa dan sumber daya manusia yang berkelanjutan harus sejalan dan seiring dengan pertumbuhan bisnis dan ekonomi, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan yang baik.

Maybank Indonesia (“Bank”) continues to innovate in developing banking products and services through which include digital banking that provides convenience for its customers to grow and expand further. In innovative ways, the Bank seeks to promote self-reliance and entrepreneurship across the many business segments while empowering women and helping less prosperous communities, the disabled, and outstanding students from underprivileged family to move towards a brighter future.

Maybank Indonesia’s participation in the nation’s building effort is one of our commitments as we have been supporting infrastructure projects with financing facilities and environmental preservation with the establishment of green cooperatives. We believe that sustainable nation building and human resources development should go in line with growth in business and the economy, improved welfare, and more conducive environment.

Daftar Isi

Contents

- 4 **TESTIMONI**
Testimony
- 6 **PERISTIWA PENTING**
Event Highlight
- 10 **Penghargaan**
Awards
- 12 **Sambutan Presiden Direktur**
Message from the President Director
- 18 **Tentang Laporan Ini**
About This Report
- 22 **Strategi Keberlanjutan**
Sustainability Strategy
- 27 **Ringkasan Kinerja Keberlanjutan 2017**
Summary of Sustainability Performance 2017

28 **TENTANG KAMI** About Us

- 30 **Sekilas Maybank Indonesia**
Maybank Indonesia in Brief
- 32 **Identitas Perusahaan**
Corporate Identity
- 33 **Struktur Grup Perusahaan**
Corporate Group Structure
- 34 **Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan**
Vision, Mission, and Corporate Core Value

36 **BERMITRA DAN BERKEMBANG BERSAMA** Work Together, Grow Together

- 40 **Mendukung Pengembangan Nasabah**
Supporting Customer Development
- 41 **Layanan Keuangan yang Inklusif**
Inclusive Financial Services

46 **TUMBUH DENGAN LAYANAN BERKUALITAS** Growing Through Quality Services

- 51 **Peningkatan Layanan**
Enhancement of Services
- 52 **Memperluas Akses**
Expanding Access
- 56 **Mengelola Kepentingan Nasabah**
Managing Customer's Interests

60 **MEMBANGUN MASYARAKAT** Developing the Community

- 64 **CSR Maybank Indonesia**
Maybank Indonesia's CSR
- 65 **Pendidikan**
Education
- 68 **Pemberdayaan Komunitas**
Empowering the Community
- 77 **Kampanye Hidup Sehat**
Healthy Living Campaigns
- 79 **Pelestarian Budaya**
Cultural Conservation
- 80 **Bantuan Bencana**
Disaster Relief

86 MELESTARIKAN LINGKUNGAN

Environmental Preservation

- 93** Pelestarian Kehati/Lingkungan
Preservation of the Biodiversity Conservation Trust Fund (Kehati)/Environment
- 94** Kegiatan Perbankan Ramah Lingkungan
Environmentally Friendly Banking Activities

98 MENJADI EMPLOYER OF CHOICE

Becoming an Employer of Choice

- 103** Transformasi Budaya Maybankers
Maybank's Cultural Transformation
- 105** Recruit Right
The Right Recruitment
- 112** Turnover Karyawan
Employees Turnover
- 113** Komitmen pada Kesetaraan
Commitment to Equality
- 114** Hubungan Industrial
Industrial Relations

120 TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Sustainable Corporate Governance

- 123** Komitmen Tata Kelola Perusahaan
The Commitment to Corporate Governance
- 129** Manajemen Risiko
Risk Management
- 133** Memperkuat Budaya Risiko
Strengthening the Culture of Risk Mitigation
- 136** Whistleblowing
Whistleblowing

142 INFORMASI PENDUKUNG

Supporting Information

- 145** Ikhtisar Keuangan
Financial Highlight
- 148** Data Terkait Indikator GRI
Data Related to GRI Indicators
- 151** Data Terkait Lainnya
Other Related Data
- 152** Indeks Standar GRI
GRI Standard Index
- 155** Lembar Umpan Balik
Feedback Form

Testimoni

Testimony

PESERTA PROGRAM RISE BATCH 8 DI BEKASI

Participant of RISE Program
Batch 8 in Bekasi



DARWIN

"Pelatihan RISE membuka wawasan saya dalam menjalankan usaha Mie Ayam dan Pisang Goreng yang saya miliki. Pelatihan RISE juga mengajari saya untuk dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang tepat sehingga memberikan keuntungan yang maksimal. Sekarang saya juga memahami pentingnya mengelola keuangan dan mempunyai dana cadangan yang cukup untuk keperluan darurat"

"RISE training opened my knowledge in managing my Chicken Noodle and Fried Banana business. RISE training also taught me the strategy to increase the right number of customers and how to maximum benefits. Now I also understand the importance of financial management and having sufficient reserve funds for emergency purposes"



INTAN WADHIATUL
AQIDAH KAAFFAH

PENERIMA PROGRAM MAYBANK FOUNDATION SCHOLARSHIP BATCH 1 DI UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Recipient of Maybank Foundation Scholarship Program
Batch 1 at Universiti Sains Malaysia

"Saya tidak menyangka jika saya bisa melanjutkan pendidikan S1 di luar negeri. Tetapi karena Maybank Indonesia saya tidak hanya dapat meraih kesempatan untuk mendapatkan pendidikan di luar negeri, namun juga mendapatkan kesempatan untuk bertemu dengan orang-orang yang luar biasa. Program beasiswa Maybank Foundation juga menekankan kepada para penerima tentang pentingnya untuk melakukan kegiatan sosial, oleh karenanya kita berharap suatu saat nanti kita dapat berkontribusi dan memberikan sesuatu untuk masyarakat"

"I never thought that I would be able to study abroad for my undergraduate program. Not only did I pursue my education abroad, but also got a chance to meet great people. Maybank Foundation scholarship program also emphasizes about the importance of social activities, with the hope that one day we will be able to contribute and give something to our community"



KADEK DWI
PRADNYANA

PENERIMA MAYBANK FOUNDATION SCHOLARSHIP BATCH 2 DI UNIVERSITAS INDONESIA

Recipient of Maybank Foundation Scholarship Program
batch 2 at Universitas Indonesia

"Saya sangat bersyukur dan bangga bisa menjadi salah satu penerima beasiswa Maybank Foundation. Beasiswa Maybank adalah beasiswa terbaik dan terlengkap yang pernah saya tahu. Memperoleh beasiswa ini adalah suatu anugerah. Maybank memberikan banyak fasilitas, bukan hanya bantuan secara finansial tapi juga pelatihan soft skill serta menjadi wadah untuk melakukan berbagai kegiatan sosial. Semoga Maybank Foundation bisa terus membantu anak-anak negeri dan memajukan pendidikan Indonesia"

"I am very grateful and proud to be one of the recipient of Maybank Foundation scholarship. Maybank Scholarship is the best and most comprehensive scholarship I have ever known. Getting this scholarship is God's grace. Maybank provides many facilities, not only financial aid but also training. This program also serves as a means to perform of social activities. I hope Maybank Foundation will continue to help students and to bring progress in education in Indonesia"



FITRI YUNANI

**PESERTA PROGRAM
MAYBANK WOMEN ECO
WEAVERS DI TANAH
DATAR SUMATERA BARAT**

Participant of Maybank Women Eco Weavers Program at Tanah Datar, West Sumatra

"Sejak mengikuti program Maybank Women Eco Weavers (MWEW) ini keterampilan saya semakin terasah dan mendapatkan banyak pengetahuan mengenai teknik menenun yang baik dan metode pewarnaan alami. Keterampilan menenun ini sangat membantu dalam menambah penghasilan keluarga yang serba terbatas"

"Since joining the Maybank Women Eco Weavers (MWEW) program, I can improve my skills and gain knowledge about good weaving techniques and natural coloring methods. The weaving skill is very useful in increasing our family's limited income"



SLAMET RIYADI SE

**MANAGING DIRECTOR
KOMIDA, PARTNER
PROGRAM MICRO
FINANCING MAYBANK
INDONESIA**

Managing Director KOMIDA,
Partner in Maybank Indonesia
Micro Financing Program

"Terima kasih kepada Maybank Indonesia yang telah memberikan kepercayaan untuk menjalin kerja sama dengan kami. Kerja sama ini terasa sangat membantu KOMIDA dalam mendukung anggota meningkatkan usahanya melalui pembiayaan umum dan membantu anggota yang membutuhkan sarana sanitasi yang memadai. Besar harapan kami, kerja sama ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat pra-sejahtera di Indonesia, khususnya wilayah Kabupaten Bandung, Kabupaten Grobogan, dan Kabupaten Magelang"

"Thanks to Maybank Indonesia for the trust in cooperating with us. This partnership is very helpful for KOMIDA in supporting members to improve their business through micro financing and assist members who need adequate sanitation facilities. We hope this partnership can improve the prosperity of underprivileged communities in Indonesia, especially in Bandung, Grobogan and Magelang regencies"

Peristiwa Penting

Event Highlight

11 ▶ Februari/February

Maybank Women Eco Weavers Berpartisipasi dalam Maybank Championship 2017

Maybank Indonesia dan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK) mengirimkan 4 penenun dari Sawah Lunto, Tanah Datar, Lombok Tengah dan Lombok Timur untuk menampilkan proses tenun dan anyaman pada *fashion show* tenun. Acara ini dilakukan untuk mempromosikan tekstil tenun tradisional Indonesia secara global dan untuk mewakili komitmen Maybank dalam pemberdayaan masyarakat, terutama dalam meningkatkan kehidupan perempuan yang membutuhkan.

Maybank Women Eco Weavers Participation in Maybank Championship 2017

Maybank Indonesia and the Association of Small Business Women Assistance (ASPPUK) sent 4 weavers from Rice Lunto, Tanah Datar, Central Lombok and East Lombok to show the weaving and woven processes during the weaving fashion show. The event was conducted to promote Indonesian traditional weaving textile globally and to evidence Maybank's commitment to community empowerment, particularly in improving the quality of life for those women in need.



16 ▶ Februari/February

Konferensi Pers & Analysts Meeting - Kinerja Keuangan Tahun 2016

Maybank Indonesia melaporkan laba bersih setelah pajak dan hak minoritas atau *Profit After Tax and Minority Interest (PATAMI)* mencapai Rp1,95 triliun untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2016, meningkat 71,0% dari Rp1,14 triliun pada tahun sebelumnya.

Press Conference & Analysts Meeting – Financial Performance in 2016

Maybank Indonesia reported net profit after tax and minority interest (PATAMI) amounting to Rp1.95 trillion for the year ended December 31, 2016, increasing by 71.0% from Rp1.14 trillion previous year.



16-17 ▶ Februari/February

Maybank Sales Service Summit & Awards Night 2017

Sales Service Summit and Awards Night 2017 dihadiri oleh hampir 1,000 perwakilan Maybankers dari seluruh region di Indonesia. Acara ini merupakan apresiasi bagi karyawan berprestasi serta memberikan motivasi untuk meraih target yang lebih baik di tahun ini.

Maybank Sales Service Summit & Awards Night 2017

Sales Service Summit and Awards Night 2017 was attended by nearly 1,000 Maybanker representatives from all regions in Indonesia. Such event serves as an appreciation for employee achievement and motivates them to achieve better target in the year.



15 ▶ Maret/March

Kerja Sama Maybank Indonesia & WIKA

Maybank Indonesia bersama tujuh bank lain resmi menandatangani kesepakatan kredit sindikasi untuk PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. (WIKA) bernilai total Rp5 triliun. Jumlah tersebut akan digunakan untuk pembiayaan infrastruktur proyek pembangunan Jalan Tol Balikpapan-Samarinda, serta proyek pembangunan Jalan Tol Soreang-Pasir Koja.

Cooperation of Maybank Indonesia & WIKA

Maybank Indonesia together with seven other banks officially signed a syndicated credit agreement for PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. (WIKA) totaling Rp 5 trillion. Such amount will be utilized for financing the infrastructure of Balikpapan-Samarinda Toll Road project, and Soreang-Pasir Koja toll road project.



31 ▶ Maret/March

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan

Maybank Indonesia menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) yang diantaranya menetapkan penggunaan laba bersih Perseroan untuk tahun buku yang berakhir tanggal 31 Desember 2016 dan menyetujui perubahan susunan anggota Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan.

Annual General Meeting of Shareholders

Maybank Indonesia held the Annual General Meeting of Shareholders (GMS) which resolved among others the utilization of the Company's net profit for the fiscal year ended December 31, 2016 and approval for the changes in the composition of the Bank's BOC and BOD members.



11 ▶ April/April

Kerja Sama Maybank Indonesia dan PT Railink

Maybank Indonesia kembali berpartisipasi bersama sembilan bank lainnya untuk mendukung transaksi non tunai (*cashless*) pembayaran kereta bandara International Soekarno-Hatta. Bentuk partisipasi tersebut tertuang dalam nota kesepahaman di gedung Jakarta Railway Center. Dengan kerja sama ini, pengguna layanan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) dan uang elektronik akan meningkat sehingga memberikan manfaat bagi pengguna jasa kereta bandara dan nasabah Maybank Indonesia.

Cooperation of Maybank Indonesia and PT Railink

Maybank Indonesia participated again with nine other banks to support cashless transactions in Soekarno-Hatta International Airport train. Such participation is set forth in a memorandum of understanding signed at the Jakarta Railway Center building. Under such partnership, the number of users of Card-Based Payment Instrument (APMK) and e-money services will increase and will accordingly benefit the users of the airport train service and Maybank Indonesia customers as well.



24 ▶ Mei/May

Program Islamic's Ramadhan Relief di Tiga Negara ASEAN

Program Bantuan Ramadhan di Indonesia memberikan pasokan makanan untuk 4.000 rumah tangga yang terkena dampak bencana atau 20.000 penerima manfaat di Pidie Aceh dan Bima, Nusa Tenggara Barat. Penyerahan persediaan makanan dilakukan oleh Presiden Direktur Maybank Indonesia dan disaksikan oleh CEO Maybank Islamic, Chairman Maybank Islamic, dan CEO Islamic Relief.

Islamic Ramadhan Relief Program in Three ASEAN Countries

The Ramadhan Relief Program in Indonesia provides food supplies to 4,000 households affected by natural disasters or 20,000 beneficiaries in Pidie Aceh and Bima, West Nusa Tenggara. The delivery of food supplies was conducted by President Director of Maybank Indonesia and witnessed by CEO of Maybank Islamic, Chairman of Maybank Islamic, and CEO of Islamic Relief.



11 ▶ Agustus/August

Pameran Program Maybank Women Eco Weavers dalam Perayaan ASEAN 50th Anniversary

Program Unggulan Maybank Foundation Maybank Women Eco Weavers ditampilkan dalam Perayaan Ulang Tahun ke-50 ASEAN yang diselenggarakan di Sekretariat ASEAN di Jakarta. Presiden Joko Widodo mengunjungi stand dan belajar mengenai program Maybank Women Eco Weavers.

Maybank Women Eco Weavers Program's Showcase in the Celebration of ASEAN 50th Anniversary

Maybank Foundation's Flagship Program Maybank Women Eco Weavers was featured at the ASEAN 50th Anniversary Celebration held at the ASEAN Secretariat in Jakarta. President Joko Widodo visited the booth and learnt about Maybank Women Eco Weavers program.



Peristiwa Penting
Event Highlight

19 ▶ Agustus/August

Maybank Global CR Day

Mengusung tema "Enabling Communities Through Solution", Maybankers di seluruh dunia mewujudkan tema itu melalui semangat kesukarelawan di seluruh negara tempat Maybank beroperasi. Maybank Indonesia melaksanakan Global CR Day di 60 kota dengan jumlah karyawan yang berpartisipasi sebanyak 3.639 orang

Maybank Global CR Day

Bearing the theme of "Enabling Communities Through Solution", Maybankers worldwide brought such theme to life by showing the volunteering spirit throughout the countries where Maybank operates. Maybank Indonesia carried out Global CR Day in 59 cities, involving 3,639 volunteers.



26 ▶ Agustus/August

Berbagi untuk Pemberdayaan Disabilitas di Bali

Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation memperkenalkan Program RISE (Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship) bagi penyandang disabilitas yang bergelut sebagai entrepreneur dengan tujuan untuk membangun dan meningkatkan kapabilitas usaha mikro UKM sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar. Program ini dilaksanakan di Taman Bhagawan, Tanjung Benoa - Bali sebagai rangkaian Maybank Bali Marathon (MBM) 2017.

Sharing Program for Disabled Employment in Bali

Maybank Indonesia, together with Maybank Foundation, introduced RISE (Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship) Program to individuals with disabilities who are working as entrepreneurs for the purpose of building and enhancing the capabilities of micro-SME to create positive impact on the surrounding communities. Such program was held at Taman Bhagawan, Tanjung Benoa - Bali as a series of Maybank Bali Marathon (MBM) 2017.



27 ▶ Agustus/August



Maybank Bali Marathon 2017

Maybank Indonesia melaksanakan Marathon Maybank Bali (MBM) untuk yang keenam kalinya pada tahun 2017 dengan jumlah peserta lebih dari 9.000 orang. MBM merupakan satu-satunya perlombaan maraton di Indonesia yang menawarkan pengalaman unik budaya Bali dengan mempertahankan standar internasional.

Maybank Bali Marathon 2017

Maybank Indonesia conducted Marathon Maybank Bali (MBM) for the sixth time in 2017 with more than 9,000 participants. MBM is the only marathon event in Indonesia that offers unique Balinese cultural experience while at the same time still maintaining international standards.

20 ▶ September/September

Indonesia Banking Expo 2017

Sejalan dengan tema IBEX tahun ini, "Transformasi Industri Perbankan Jawaban Terhadap Revolusi Teknologi Digital", Maybank Indonesia berpartisipasi dalam pameran IBEX dengan memperkenalkan MOVE, platform online untuk membuka akun baru.

Indonesia Banking Expo 2017

In line with IBEX theme this year, "The Transformation of the Banking Industry is the Answer to the Digital Technology Revolution", Maybank Indonesia participated in the IBEX exhibition by introducing MOVE, an online platform to open new accounts.



16 ▶ Oktober/October



Dewan Komisaris dan Direksi Maybank Indonesia

Maybank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2017 menyelenggarakan rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) yang menyetujui struktur Dewan Komisaris dan Direksi baru serta menyetujui pengunduran diri Bapak Umar Juoro dari jabatannya sebagai Komisaris Independen.

Extraordinary GMS Resolutions for the Changes in the Composition of BOC and BOD of Maybank Indonesia

Maybank Indonesia on October 16, 2017 held an extraordinary GMS which resolved to approve the new BOC and BOD composition and to approve the resignation of Mr. Umar Juoro from his position as Independent Commissioner.

Peristiwa Penting
Event Highlight

1 ▶ November/November

Kemitraan Maybank Indonesia dengan House of Lawe

Maybank Indonesia menandatangani MOU kemitraan dengan House of Lawe, sebuah LSM yang fokus untuk memberikan pelatihan bagi perempuan cacat dan terpinggirkan dalam memproduksi kerajinan tangan.

Maybank Indonesia Participation with House of Lawe

Maybank Indonesia signed a MOU partnership with House of Lawe, an NGO focusing on providing trainings for disabled and marginalized women to produce handicrafts.



9 ▶ November/November



Maybank Indonesia Berpartisipasi dalam Pinjaman Sindikasi kepada PLN senilai Rp1,5 triliun

Maybank Indonesia ditunjuk sebagai *Joint Lead Mandated Arranger* bersama empat lembaga keuangan lainnya (Bank Mandiri Syariah, PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero), Bank Negara Indonesia Syariah, dan PT Bank Permata Syariah) dalam menyediakan pembiayaan syariah sindikasi sebesar Rp4,3 triliun untuk PT PLN (Persero). Pembiayaan sindikasi ini merupakan Pembiayaan Syariah terbesar di Indonesia.

Maybank Indonesia Participation in Syndicated Loan to PLN amounting to Rp1.5 trillion

Maybank Indonesia has been appointed as *Joint Lead Mandated Arranger* together with four other financial institutions (Bank Mandiri Syariah, PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero), Bank Negara Indonesia Syariah and PT Bank Permata Syariah) in providing syndicated shariah financing amounting to Rp4.3 trillion for PT PLN (Persero). Such syndicated financing facility represents the largest shariah financing facility in Indonesia.

21 ▶ Desember/December

Beasiswa Maybank Prestasi 2017

Maybank Indonesia memberikan beasiswa untuk anak-anak karyawan dari sekolah dasar sampai universitas. Total penerima sebanyak 520 siswa yang terdiri dari 225 orang untuk SD, 125 untuk tingkat SMP, 95 untuk SMA, dan 75 dari universitas di seluruh Indonesia.

Maybank Prestasi Scholarship 2017

Maybank Indonesia provides scholarship for school children from primary school to university. Total recipients of 520 students are made up of 225 students from elementary school, 125 from junior high school, 95 from senior high school, and 75 from universities all over Indonesia.



9 ▶ November/November

Public Expose

Maybank Indonesia mengadakan *public expose* kinerja keuangan kuartal III.

Public Expose

Maybank Indonesia held public expose for the third quarter financial performance.



4 ▶ Desember/December

Penyelarasan Bisnis UKM Jepang - Indonesia

Maybank Indonesia mengadakan seminar untuk anggota Usaha Kecil dan Menengah Jepang (SME). Sekitar 2.500 UKM asal Jepang tercatat di negara ini, dimana 525 diantaranya mendapatkan pelayanan dari Maybank Indonesia. Seminar ini diselenggarakan bersama-sama dengan Japan External Trade Organization (Jetro), SMEJ, Tokyo SME Support Center, dan Kamar Dagang dan Industri Indonesia.

Japan-Indonesia SME Business Alignment

Maybank Indonesia held a seminar for members of Japanese Small and Medium Enterprises (SME). There are approximately 2,500 Japanese SMEs registered in the country, 525 of which have been receiving services from Maybank Indonesia. The seminar was jointly organized with Japan External Trade Organization (Jetro), SMEJ, Tokyo SME Support Center, and the Indonesian Chamber of Commerce and Industry.



Penghargaan

Awards



2nd Runner Up Best Sustainability Report 2016 for Financial Services Category pada Sustainability Report Award (SRA) 2017 yang diselenggarakan oleh National Center for Sustainability Reporting (NCSR) (24 Februari 2018)

2nd Runner Up Best Sustainability Report 2016 for Financial Services Category pada Sustainability Report Award (SRA) 2017 yang diselenggarakan oleh National Center for Sustainability Reporting (NCSR) (February 24, 2018)



The Most Efficient Bank untuk Kategori Buku III pada Bisnis Indonesia Financial Award 2017 yang diselenggarakan oleh Harian Bisnis Indonesia. (28 Agustus 2017)

The Most Efficient Bank under the Category of Book III at Bisnis Indonesia Financial Award 2017 organised by Bisnis Indonesia Daily. (August 28, 2017)



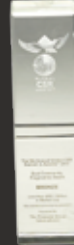
Indonesia Financial Services Industry Employee Engagement Award (Platinum Category) dan Best Internal Communication 2016 dari Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) dan Majalah Stabilitas dalam acara Indonesia Employee Engagement Award 2017. (1 Maret 2017)

Indonesia Financial Services Industry Employee Engagement Award (Platinum Category) and Best Internal Communication 2016 from Indonesian Banking Development Institute (LPPI) and Stabilitas magazine in the Indonesia Employee Engagement Award 2017 (March 1, 2017)



The Best UUS dalam kategori Bank Assets > Rp5 Triliun pada ajang Infobank 6th Sharia Awards 2017 oleh Majalah Infobank. (13 Oktober 2017)

The Best UUS under the category of Bank Assets > Rp5 Trillion at Infobank 6th Sharia Awards 2017 by Infobank Magazine. (October 13, 2017)



Penghargaan Bronze Award yang diselenggarakan oleh Pinnacle Group International untuk kategori Pemberdayaan Masyarakat (*Community Empowerment Program*) dalam acara The 9th Annual Global CSR Awards 2017. (30-31 Maret 2017)

Bronze Award by Pinnacle Group International for the category of Community Empowerment Program at the 9th Annual Global CSR Awards 2017. (March 30-31, 2017)



Penghargaan 2017 Best Stellar Workplace for Larger-Size Employer, Stellar Workplace Recognition in Employee Commitment, dan Stellar Workplace Recognition in Employee Satisfaction dalam acara Stellar Workplace Award 2017. (31 Oktober 2017)

Three awards in the Stellar Workplace Award 2017 2017 Best Stellar Workplace for Larger-Size Employer, Stellar Workplace Recognition in Employee Commitment, and Stellar Workplace Recognition in Employee Satisfaction. (October 31, 2017)



Penghargaan 1st The Best Human Capital 2017 (kategori *Public Company*), Best of The Best Human Capital 2017 (kategori Overall Company), dan Best of the Best Human Capital Director yang diraih oleh Direktur Human Capital Bapak Irvandi Ferizal pada Ajang Indonesia Human Capital Award (IHCA) 2017 yang diselenggarakan oleh Majalah Economic Review. (28 April 2017)

1st winner of The Best Human Capital Award 2017 (Public Company category), Best of The Best Human Capital 2017 (Overall Company category) and Best Human Capital Director awarded to Human Capital Director Irvandi Ferizal at the Indonesia Human Capital Award (IHCA) 2017 organised by Economic Review Magazine. (April 28, 2017)



The Best TOP IT Implementation 2017 di Sektor Perbankan, dan Kepala Teknologi Informasi Risham Akashah dianugerahi The Best TOP IT Manager 2017 dalam acara TOP IT & TELCO Award 2017 yang diselenggarakan oleh Majalah Itech dan asosiasi telekomunikasi. (31 Oktober 2017)

The Best TOP IT Implementation 2017 in the Banking Sector, and the Head of Information Technology Risham Akashah was awarded as the Best TOP IT Manager 2017 in the TOP IT & TELCO Award 2017 organised by Itech Magazine and telecommunications associations. (October 31, 2017)



Penghargaan “The Best Unit Sharia” kategori Assets > 1.5T dan “The Most Expanding Funding” kategori Unit Sharia, Assets > 1,5T untuk Unit Usaha Syariah (UUS) Maybank Indonesia dalam acara Karim Award 2017 yang diselenggarakan oleh Karim Consulting Indonesia. (9 Mei 2017)

The Best Shariah Unit Award under the category of Assets > 1.5T and “The Most Expanding Funding” Shariah Unit under the category of Assets > 1,5T for Maybank Indonesia Shariah Business Unit (UUS) in Karim Award 2017 organised by Karim Consulting Indonesia. (May 9, 2017)



Penghargaan the 9th Indonesia Institute for Corporate Directorship (IICD) Corporate Governance Award for category Best Disclosure & Transparency on Big Cap dari IICD. (27 November 2017)

Award from the 9th Indonesia Institute for Corporate Directorship (IICD) Corporate Governance Award for category Best Disclosure & Transparency on Big Cap dari IICD. (November 27, 2017)



Penghargaan Outstanding Payment Formatting and STP Rate oleh BNY Mellon.

Outstanding Payment Formatting and STP Rate by BNY Mellon.



Best Employers 2017 dalam acara acara HR Asia Awards 2017 dari HR Asia Media. (19 Mei 2017)

Best Employers 2017 at the HR Asia Awards 2017 event held by HR Asia Media. (May 19, 2017)



Indonesian Corporate Responsibility Awards 2017 dari Indonesian-Asia Institute bekerja sama dengan *Economic Review*. (29 November 2017)

Indonesian Corporate Responsibility Awards 2017 from the Indonesian-Asia Institute in cooperation with the *Economic Review*. (November 29, 2017)

Penghargaan the Best Banking Brand 2017 Award dalam kategori Financial Performance sebagai Good Financial Performance, Category: Private Foreign Exchange National Bank yang diselenggarakan oleh Majalah Warta Ekonomi.

The Best Banking Brand 2017 Award under Financial Performance category under the title of Good Financial Performance, Category: Private Foreign Exchange National Bank organised by Warta Ekonomi Magazine.



Penghargaan STP USD Excellence Award yang diselenggarakan oleh Citibank.

STP USD Excellence Award held by Citibank.



Penghargaan 10th Overall Cabang, E-Channel, Digital & Web – Category: Commercial Bank dan Maybank Syariah meraih 1st ATM Service dan 4th Overall Performance dalam INFOBANK Banking Service Excellence 2017 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank. (8 Juni 2017)

The 10th Overall Branch, E-Channel, Digital & Web – Category: Commercial Bank and Maybank Syariah won the 1st place for ATM Service and 4th place for Overall Performance at INFOBANK Banking Service Excellence 2017 organised by Infobank Magazine. (June 8, 2017)



Penghargaan Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award – Category: Conventional Bank (BUKU III) dan Silver Champion of Jabodetabek WOW Service Excellence Award – Category: Conventional Bank (BUKU III) dalam acara WOW Service Excellence Award 2017 dari Markplus. Inc (7 December 2017)

Gold Champions Award of Indonesia WOW Service Excellence Award – Category: Conventional Bank (Book III) and Silver Champion of Jabodetabek WOW Service Excellence Award - Category: Conventional Bank (Book III) in WOW Service Excellence Award 2017 from Markplus. Inc (Desember 7, 2017)



Penghargaan Operational Excellence Award yang diselenggarakan oleh Wells Fargo.

Operational Excellence Award held by Wells Fargo.



Penghargaan Bank Syariah Terbaik dalam kategori Unit Usaha Syariah Aset di Atas 5 Triliun Rupiah dalam ajang Best Syariah Award 2017 ke-9 yang diadakan oleh Majalah Investor. (22 Agustus 2017)

Best Shariah Bank Award under the category of Shariah Business Unit for Assets above 5 Trillion Rupiah in the 9th Best Shariah Award 2017 held by Investor Magazine. (August 22, 2017)



Penghargaan sebagai Bank Terpercaya di Indonesia kategori The Safest Banks by Country 2017 pada penghargaan The Safest Banks in Indonesia yang diselenggarakan oleh majalah Global Finance.

Award as the Trusted Bank in Indonesia under the category of The Safest Banks by Country 2017 during The Safest Banks in Indonesia Award held by Global Finance magazine.



Penghargaan Elite Quality Recognition Award for Outstanding Achievement of Best in Class MT202 STP Rate 99,34% yang diselenggarakan oleh JPMorgan Chase.

Elite Quality Recognition Award for Outstanding Achievement of Best in Class MT202 STP Rate 99.34% held by JP. Morgan Chase.

Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director



Pemangku kepentingan yang terhormat,

Dear Our Valued Stakeholders,

Tahun 2017 merupakan tahun yang penuh tantangan sekaligus peluang bagi Maybank Indonesia dan industri jasa keuangan pada umumnya. Pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,07%, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 5,02%. Sedangkan perekonomian global sepanjang tahun 2017 masih dalam tahap pemulihan yang terus berlanjut dari tahun sebelumnya yang didukung oleh pertumbuhan ekonomi negara-negara maju. Bank Dunia memperkirakan bahwa ekonomi global akan tumbuh sebesar 3,0% naik dari 2,4% pada tahun sebelumnya.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2017 sebagian besar didorong oleh belanja Pemerintah terutama sektor infrastruktur, namun tertekan oleh tingkat konsumsi yang cenderung melambat terutama karena penurunan daya beli masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang masih rendah dan tingkat konsumsi yang stagnan mengakibatkan masih rendahnya pertumbuhan kredit perbankan. Pertumbuhan kredit pada 2017 menurut Bank Indonesia mencapai 8,2%, sedikit lebih tinggi daripada tahun sebelumnya yang mencapai 7,9%. Pertumbuhan kredit perbankan tersebut sebagian besar berasal dari proyek-proyek infrastruktur yang umumnya dibiayai oleh bank-bank Pemerintah.

Dalam kondisi ini, Maybank Indonesia menerapkan berbagai kebijakan strategis untuk memastikan tercapainya pertumbuhan yang berkelanjutan sekaligus menjalankan transformasi bisnis jangka panjang yang telah dimulai sejak 2014. Hingga akhir 2017, transformasi yang dilakukan telah membuahkan beberapa hasil yang menggembirakan melalui serangkaian program dan inisiatif.

The year 2017 presented both opportunities and challenges for Maybank Indonesia and the financial services industry in general. The economic growth in Indonesia reached 5.07% in 2017, increase from 5.02% in the previous year. Throughout 2017, the global economy was still in a recovery phase from 2016, supported by the economic growth of developed countries. World Bank projected that global economic growth would reach 3.0% up from 2.4% in the previous year.

Indonesia's economic growth in 2017 was largely driven by government spending, especially in the infrastructure sector, but pressured by the declining level of people's purchasing power and consumption. The soft economic growth coupled with lower public purchasing power resulted in a slow credit growth. According to Bank Indonesia, credit growth in 2017 reached 8.2%, increased from 7.9% in 2016. The growth of bank credit is mostly derived from infrastructure projects that are generally financed by state-owned banks.

Maybank Indonesia has implemented various strategic policies to ensure sustainable growth while undertaking long-term business transformation initiated since 2014. By the end of 2017, the transformation has shown several encouraging results through a series of programs and initiatives.

Sambutan President Direktur

Message from the President Director

Salah satu inisiatif yang kami lanjutkan dari beberapa tahun sebelumnya adalah peningkatan produktivitas kantor cabang melalui *Indonesia Regional Transformation* (IRT). Di awal tahun 2017, konsolidasi kepemimpinan telah dilakukan dengan pergantian beberapa *Regional Director* (RD) di 5 wilayah Bank yaitu Jakarta 2, Jawa Barat, Jawa Tengah, Kalimantan, dan Sulawesi. Bank telah memastikan adanya pengembalian tugas yang kompeten yang bertindak sebagai *Regional Director*. Melalui program IRT ini, Maybank Indonesia meningkatkan *leadership capacity* pada jajaran pimpinan di Kantor Wilayah Regional untuk dapat mengembangkan bisnis sejalan dengan fokus pengembangan ekonomi masing-masing regional yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Maybank Indonesia terus menerapkan *Strategic Cost Management Program* (SCMP) untuk meningkatkan efisiensi dengan mengendalikan pertumbuhan biaya dengan ketat agar lebih rendah dari pertumbuhan pendapatan, sehingga diperoleh rasio JAWs yang positif. Dengan efisiensi, rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) dan rasio biaya *overhead* terhadap pendapatan operasional bruto (*cost to income ratio*) telah membaik secara bertahap. Penerapan SCMP saat ini telah menjadi bagian dari keseharian operasional Bank. Kami optimis di tengah kondisi makroekonomi dan perbankan yang kurang menguntungkan, penerapan SCMP dapat mendorong peningkatan efisiensi secara berkelanjutan.

Maybank Indonesia juga melakukan transformasi dalam rangka menumbuhkan produktivitas dan kinerja Bank. Pada segmen *Community Financial Services* (CFS) kami melakukan transformasi yang berfokus pada perubahan Liabilitas dan Bisnis. Inisiatif strategis ini dimaksudkan untuk memaksimalkan peluang pertumbuhan nasabah pada setiap penawaran produk dan program kreatif dari Bank. Untuk perbankan korporasi, kami melakukan transformasi Perbankan Global dalam rangka mencapai target aspirasi dengan memiliki nasabah Perbankan Global baru serta memperdalam pertumbuhan kinerja. Tujuan transformasi Perbankan Global adalah untuk membangun kemampuan yang diperlukan untuk mencapai visi jangka panjang Maybank Indonesia pada tahun 2020.

Selain transformasi yang berfokus pada *realignment* dan pertumbuhan bisnis, Bank juga memberikan prioritas pada pembentukan budaya kerja yang lebih baik melalui *Corporate Culture Transformation*. Pada 2017, Bank melakukan perubahan-perubahan yang difokuskan pada aset terpenting kami yaitu sumber daya manusia melalui perubahan nilai budaya Maybank Indonesia mulai dari pemimpin senior hingga kepada tim layanan di seluruh Indonesia dengan mengaplikasikan perilaku dan keterampilan *Manage by*

One of the initiatives that we have been focusing since several year ago is the improvement of the branch productivity through the Indonesia Regional Transformation (IRT) program. In early 2017, the Bank consolidated its leadership, which resulted in the replacement of several Regional Directors (RD) in 5 Bank regions, namely Jakarta 2, West Java, Central Java, Kalimantan and Sulawesi. This was done to ensure that all Regional Directors are competent and qualified for their positions. Through the IRT program, Maybank Indonesia enhanced the quality of its leaders at the Regional Offices to develop the Bank's business in line with the regional economic development focus set by the Government.

Maybank Indonesia continued to implement the Strategic Cost Management Program (SCMP) to improve efficiency by closely managing spending so that the growth of costs is lower than the growth of income, resulting in a positive JAWs ratio. With improved efficiency, the Operational Cost to Operating Revenue (BOPO) and the cost to income ratio have also gradually improved. SCMP has now become part of the Bank's daily operations. We are optimistic that despite the unfavorable macroeconomic and banking conditions, SCMP will continue to drive sustainable efficiency improvements.

Maybank Indonesia also continued to improve the Bank's productivity and performance. In the Community Financial Services (CFS) segment, we focused on transformation in Liabilities and Business. This strategic initiative aimed to maximize the growth opportunities of customers in relation to each of our products and creative programs. We have also done transformation in the Global Banking to achieve our performance and new Global Banking customer targets. The goal of Global Banking's transformation is to build the Bank's capabilities required to achieve Maybank Indonesia's 2020 long-term vision.

In addition to the transformation that focused on realignment and business growth, the Bank also prioritised improvements to its work culture through the Corporate Culture Transformation program. In 2017, the Bank made transformation that focused on our most important asset, namely human resources. This was done through the sharpen in the cultural values of Maybank Indonesia's employees—from senior leaders to service teams throughout Indonesia—by encouraging the behaviors and

Head Lead by Heart (MHLH). Konsep transformasi budaya MHLH juga tertanam dalam program pelatihan untuk seluruh karyawan.

Seluruh transformasi ini telah menjadi pendukung pertumbuhan Maybank Indonesia, secara keseluruhan laba bersih yang dicapai Maybank Indonesia adalah Rp1,8 triliun dengan disertai pertumbuhan aset sebesar 3,9%. Bank juga mencatat pertumbuhan kredit yang moderat sebesar 3,0% serta Kredit Perbankan Global yang tumbuh kuat sebesar 17,1%. Sementara kredit Community Financial Services (CFS) Non-Ritel, yang terdiri dari Usaha Mikro, Kecil & Menengah (UMKM) dan Perbankan Bisnis juga tumbuh 2,0% menjadi Rp52,6 triliun. Rasio CASA Bank mencapai 40,0% dengan total pertumbuhan simpanan nasabah menjadi Rp121,3 triliun. Unit Usaha Syariah juga terus mencatat kinerja yang luar biasa pada 2017 dengan laba bersih melonjak 35,3% menjadi Rp631 miliar.

Dalam pelaksanaan tata kelola, Maybank Indonesia bisa terus menjalankan prinsip kehati-hatian di tengah-tengah persaingan dan pertumbuhan industri yang rendah, konsistensi ini tercermin dari kualitas aset dengan NPL terkonsolidasi pada 2,81% (*gross*) dan 1,72% (*neto*). Menjelang akhir tahun 2017, majalah Global Finance dalam publikasinya bulan November lalu telah menempatkan Maybank Indonesia dalam daftar "*Safest Bank in the World*" dan juga merupakan "*Safest Bank in Indonesia*". Bagi kami, pengakuan ini merupakan kebanggaan sekaligus amanah untuk selalu dipertahankan.

Maybank Indonesia mencanangkan tahun 2017 sebagai tahun inovasi dan kreativitas untuk mengembangkan produk, proses, dan layanan perbankan. Kami senantiasa beradaptasi dengan perubahan yang terjadi khususnya berkaitan dengan layanan keuangan, seperti teknologi finansial dan digitalisasi perbankan.

Sejalan dengan ini Maybank Indonesia senantiasa mencermati dan mengerti perubahan yang terjadi pada nasabah, terus berinovasi menjawab tantangan perubahan tersebut serta menyikapi perkembangan digital sebagai suatu peluang bagi perkembangan bisnis Bank. M2U *platform* yang kami miliki sedang disesuaikan dan dikembangkan dengan kondisi pasar yang terus berkembang. *Maybank Online Savings Opening* (MOVE) juga telah diluncurkan pada acara Maybank Bali Marathon bulan Agustus yang lalu untuk memberikan kemudahan bagi calon nasabah yang hendak membuka rekening secara *online* tanpa harus datang ke cabang.

Sambutan President Direktur

Message from the President Director

skills of "Manage by Head Lead by Heart (MHLH)." The concept of cultural transformation of MHLH has also been embedded in an employee training program.

This transformation has provided supports to Maybank Indonesia's growth, with the Bank's overall net profit in 2017 reaching Rp1.8 trillion and a 3.9% asset growth. The Bank also recorded a moderate loans growth of 3.0%, and Global Banking loans recorded strong growth of 17.1%. While Community Financial Services (CFS) Non-Retail loans, which comprises of Micro, Small & Medium Enterprises (SME) and Business Banking loans grew by 2.0% to Rp52.6 trillion. The Bank's CASA ratio reached 40.0% with total customer deposits growing to Rp121.3 trillion. Shariah Banking also continued to record an impressive performance in 2017 with net profits rising 35.3% to Rp631 billion.

In terms of governance, Maybank Indonesia continued to follow the prudential banking concept amidst tight competition and slower industry growth. This consistency in the prudential banking practices has been reflected by a sound asset quality with consolidated NPL at 2.81% (*gross*) and 1.72% (*net*). Furthermore, in November 2017, the Global Finance magazine placed Maybank Indonesia on its "Safest Bank in the World" and "Safest Bank in Indonesia" lists. We are humbly proud of Global Finance's recognition of our achievements.

Maybank Indonesia declared that the year of 2017 was the year of innovation and creativity for the development of banking products, processes and services. We have always adapted to the changes in the field of financial services through measures such as financial technology and banking digitisation.

In line with this, Maybank Indonesia continues to observe and take on board any changes that affect our customers, and come up with solution to address these challenges—including the digital development. Our M2U *platform* is being customised and developed in accordance to the growing market conditions. *Maybank Online Savings Opening* (MOVE) which was recently launched at the Maybank Bali Marathon last August has provided convenience for potential customers wishing to open an account online without having to visit one of the Bank's branches.

Sambutan President Direktur

Message from the President Director

Tahun 2017 juga merupakan salah satu tonggak penting untuk lembaga jasa keuangan dengan mulai diterbitkannya peraturan pelaksana inisiatif Keuangan Berkelanjutan oleh Otoritas Keuangan yang salah satunya mewajibkan emiten, perusahaan publik, dan lembaga jasa keuangan untuk mengadopsi dan mulai mengimplementasikan Keuangan Berkelanjutan pada tahun 2019.

Dalam kerangka ini Maybank Indonesia telah menjalankan inisiatif keuangan berkelanjutan di bidang lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam operasional perbankan. Inisiatif ini juga sejalan dengan arahan dari Maybank Group melalui rencana strategis Maybank Sustainability Plan 20/20 yang diinisiasi sejak 2014. Selanjutnya kami akan menerapkan langkah-langkah penerapan Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan strategi penerapan dari Otoritas Jasa Keuangan.

Salah satu langkah yang sudah kami lakukan di bidang sosial dan lingkungan, Maybank Indonesia melakukan tanggung jawab korporasi (CR) melalui 5 pilar yaitu pendidikan, pemberdayaan komunitas, mendukung gaya hidup sehat, lingkungan, dan pelestarian seni budaya. Kami memahami bahwa agar bank bisa tumbuh secara berkelanjutan, kami harus meningkatkan kinerja keuangan sekaligus juga mendorong ekonomi yang inklusif dan lingkungan yang terjaga.

Karena itu sejak beberapa tahun terakhir Maybank Indonesia mengembangkan program pemberdayaan komunitas prasejahtera antara lain melalui program Maybank Women Eco Weaver agar para penenun lebih berdaya dan berkari untuk melestarikan budaya tenun yang ramah lingkungan di 4 daerah di Indonesia. Program ini telah mendapat acknowledgement dari ASEAN, mendapat perhatian secara khusus dari Presiden Joko Widodo dan para duta besar pada saat ulang tahun ASEAN ke-50. Inilah upaya kami untuk mempromosikan dan meningkatkan tenun tradisional secara global secara berkelanjutan seraya menciptakan kemandirian ekonomi dan inklusi Keuangan untuk para penenun.

Kami juga mendukung komunitas disabilitas secara khusus mulai 2016 melalui program *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (R.I.S.E.) untuk membina penyandang disabilitas yang menekuni dunia wirausaha agar tumbuh menjadi UMKM yang memiliki daya saing ditengah kompetisi bisnis yang ketat serta mampu memberi manfaat bagi masyarakat sekitarnya. Hingga tahun 2019 kami memiliki target untuk bisa memberikan pelatihan bagi 2.000 penyandang disabilitas sedikitnya di 7 kota Indonesia dan hingga akhir tahun 2017 R.I.S.E. telah menjangkau 714 penyandang disabilitas di 5 provinsi.

The year 2017 also marked as one of important milestones for financial service institutions with the issuance of the regulatory framework for Financial Sustainability initiatives by the Finance Authority, one of which requires Issuers, public companies and financial service institutions to begin implementing Sustainable Finance in 2019.

Within this framework, Maybank Indonesia has undertaken sustainable financial initiatives in the environmental, social, and governance (ESG) fields as they pertain to the Bank's operations. This initiative is in line with the Maybank Group's Maybank Sustainability Plan 20/20 initiated in 2014. We will continue implementing Sustainable Finance in accordance with the implementation strategy of the Financial Services Authority.

In terms of the social and environmental field, Maybank Indonesia conducted corporate responsibility program based on 5 pillars, namely education, community empowerment, promote healthy lifestyle, environment, and cultural art preservation. We understand that in order to grow sustainably, we must improve our financial performance while also fostering an inclusive economy and a sustainable environment.

Therefore, in the last few years, Maybank Indonesia has developed a community empowerment program. One of its initiatives has been the Maybank Women Eco Weavers program that empowers weavers to be self-reliant in order to preserve the environmentally-friendly weaving process in 4 regions of Indonesia. The program has received acknowledgement from the ASEAN, and in particular from President Joko Widodo and the ambassadors during the 50th anniversary of the ASEAN. We aim to continue promoting traditional weaving globally while creating financial independence and financial inclusion for weavers.

We have also supported disabled communities through the Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE) program since 2016. This program fosters entrepreneurs with disabilities to grow into SMEs with competitive advantage amid tight business competition and to have positive impacts to the surrounding community. Our target is to train 2,000 people with disabilities in at least 7 cities in Indonesia by 2019. By the end of 2017, RISE reached 714 people with disabilities in 5 provinces.

Sambutan President Direktur

Message from the President Director

Inilah bentuk komitmen Maybank Indonesia untuk selalu berada di tengah komunitas serta tumbuh dan berkembang bersama komunitas, sejalan dengan misi kami yakni *humanising financial services*. Karena itu dalam pelaksanaan *Global Corporate Responsibility Day 2017* kami melibatkan lebih dari 3.600 karyawan sebagai sukarelawan dengan tajuk *Enabling Community with Solution*. Kami meyakini keterlibatan langsung karyawan sebagai *volunteer* dalam kegiatan di tengah-tengah masyarakat memberi makna bagi mereka di luar keseharian mereka bekerja.

Memasuki tahun 2018 perekonomian domestik dan global diperkirakan akan lebih baik dan Maybank Indonesia akan terus melayani nasabah dengan produk dan solusi yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhannya, prinsip *customer centric* akan terus dikembangkan menjadi DNA organisasi sehingga hubungan bank dengan nasabah menjadi lebih *sustainable*.

Pada kesempatan ini juga kami ingin menyampaikan terima kasih kepada Dewan Komisaris yang telah mendukung Direksi dengan bimbingan, pengawasan, dan arahan sehingga kami bisa mengelola Maybank Indonesia untuk mencapai aspirasinya. Apresiasi ini juga kami berikan kepada dukungan dan kepercayaan yang diberikan para pemegang saham, mitra dan nasabah kami sehingga bersama-sama bisa bersinergi dan tumbuh berkelanjutan. [102-14]

Atas Nama Direksi PT Bank Maybank Indonesia Tbk

This is Maybank Indonesia's commitment to always be in the heart of the community and grow with the community, in line with our mission of "Humanising Financial Services." During the Global Corporate Responsibility Day 2017, we enlisted over 3,600 employees as volunteers under "Enabling Communities with Solutions" program. We believe that involving our employees in community activities is very beneficial as it gives them meaning of life outside their daily work.

Entering 2018, the domestic and global economic growth is expected to improve, and Maybank Indonesia will continue to serve its customers with innovative products and creative solutions. Customer-centric principles will continue to be developed into organizational DNA so that the Bank's relationship with its customers will continue to become more sustainable.

We would like to take this opportunity to thank the Board of Commissioners for supporting the Board of Directors with its guidance, supervision and direction so that we can better achieve Maybank Indonesia's targets and vision. We also would like to express our appreciation for the support and trust given to us by our shareholders, partners and customers. We believe that through our cooperation we will achieve sustainable growth. [102-14]

On behalf of the Board of Directors of PT Bank Maybank Indonesia Tbk


Taswin Zakaria

Presiden Direktur
President Director

Tentang Laporan Ini

About This Report

Laporan Keberlanjutan Maybank 2017 ini merupakan laporan ke-8 yang diterbitkan oleh Maybank Indonesia yang berisi gambaran, tantangan dan upaya yang dilakukan oleh Maybank Indonesia dalam mengelola keberlanjutan di tahun 2017.

Pengelolaan usaha yang berkelanjutan dilakukan Maybank Indonesia dengan berlandaskan pada misi perusahaannya itu “*Humanising Financial Services*” antara lain melalui penyediaan produk dan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Tujuan ini menjadi dasar pelaksanaan program-program di bidang sosial, masyarakat, dan lingkungan yang dijabarkan dalam Laporan ini.

PROFIL LAPORAN

Laporan ini disajikan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Maybank Indonesia 2017. Rincian tentang kinerja finansial, tata kelola, dan manajemen risiko yang lebih lengkap dapat ditemui di dalamnya.

RUANG LINGKUP DAN BATASAN

Laporan ini menyajikan pendekatan manajemen dan kinerja dari topik-topik yang kami pertimbangkan material untuk dilaporkan kepada masyarakat terutama di bidang non-finansial. Ruang lingkup laporan ini adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh Maybank Indonesia dan unit-unit usahanya namun tidak termasuk entitas asosiasi. Batasan di dalam pelaporan ini adalah:

- Semua kegiatan usaha yang dilakukan Maybank Indonesia;
- Operasi perusahaan (kantor, produk, dan jasa); dan
- Hasil-hasil yang dicapai berupa indikator kualitatif maupun kuantitatif yang disajikan tiga tahun terakhir (kecuali diindikasikan lain). [102-45]

PERIODE LAPORAN

Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia 2017 mencakup periode pelaporan 1 Januari hingga 31 Desember 2017 sesuai dengan periode Laporan Tahunan. Maybank Indonesia menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun, sebelumnya diterbitkan pada bulan Juni 2017. [102-50] [102-51] [102-52]

Maybank Indonesia Sustainability Report 2017 is the eight report published by Maybank Indonesia. It contains an overview of Maybank Indonesia’s sustainability management in 2017, and its efforts to overcome any related challenges.

A sustainable business carried out by Maybank Indonesia is in accordance with the company’s mission of “*Humanising Financial Services*” through the provision of products and financial services that meet the needs of the community. This objective served as the basis for the implementation of the social, community, and environmental programmes described in this Report.

REPORT PROFILE

This report is an integral part of the Maybank Indonesia 2017 Annual Report. Details about the Bank’s financial performance, governance and risk management can be found in the Annual Report.

SCOPE AND LIMITATIONS

This report presents a management and performance approach to the topics that we consider material to the public, especially in the non-financial field. The scope of this report encompasses the business activities carried out by Maybank Indonesia and its business units, but excludes information about the business activities of its associated entities. The information in this report is limited to:

- All business activities conducted by Maybank Indonesia;
- Company operations (offices, products, and services); and
- The results are either qualitative or quantitative indicators presented in the last three years (unless otherwise indicated).

REPORTING PERIOD

Maybank Indonesia 2017 Sustainability Report covers the period from January 1 to December 31, 2017, or the Annual Report period. Maybank Indonesia publishes the Sustainability Report annually, with the last report published in June 2017. [102-50] [102-51] [102-52]

REFERENSI LAPORAN

Dalam menyusun laporan ini, Maybank Indonesia menggunakan Standar Penyusunan Laporan Keberlanjutan (GRI Standard) dan *Financial Services Sector Disclosures* yang diterbitkan oleh Global Reporting Initiatives. Opsi yang dipilih untuk laporan ini adalah sesuai dengan Standar GRI untuk indikator Inti. [102-54]

MASUKAN DAN TANGGAPAN

Kami terbuka untuk masukan dan tanggapan atas Laporan yang dapat disampaikan melalui: [102-53]

Sekretaris Perusahaan

Gedung Sentral Senayan III
Jl. Asia Afrika No.8 Gelora Bung Karno, Senayan
Jakarta Pusat 10270 Indonesia
Tel.: (62-21) 29228888 Fax.: (62-21) 29228914
Email:investorrelation@maybank.co.id

PEMILIHAN ISI LAPORAN

Laporan Keberlanjutan ini menyajikan topik-topik yang sangat penting bagi pemangku kepentingan Maybank Indonesia terutama terkait kinerja non-finansial bank, sedangkan kinerja finansial dan manajemen risiko dicakup lebih dalam pada Laporan tahunan.

Topik-topik yang material kami pilih untuk diprioritaskan berdasarkan matriks materialitas dan berkaitan dengan "Humanising Financial Services". Matriks materialitas topik keberlanjutan 2017 adalah sebagaimana digambarkan di bawah ini.

Untuk setiap topik yang material kami menyajikan kinerja dan progres yang dicapai Maybank Indonesia maupun berupa kebijakan yang berlaku. Data dan informasi yang disajikan dengan memenuhi prinsip-prinsip keinklusan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, dan kelengkapan sehingga layak disajikan dalam Laporan. [102-46]

PEMASTIAN EKSTERNAL

Laporan keberlanjutan Maybank 2017 belum diperiksa oleh lembaga *external assurance*. Namun demikian, data dan kinerja finansial berasal dari laporan keuangan yang telah diaudit dalam Laporan Tahunan 2017 dan konsistensi penerapan kesesuaian dengan Standar GRI diperiksa oleh lembaga independen NCSR. [102-56]

REPORTING REFERENCE

In the preparation of this report, Maybank Indonesia used the Standards for Preparation of Sustainability Reports (GRI Standards) and the Financial Services Sector Disclosures issued by the Global Reporting Initiatives. The options selected for this report adhere to the GRI Standard for Core Indicators. [102-54]

COMMENTS AND FEEDBACK

We are open to any comments and feedback about this Report. These can be submitted through: [102-53]

Corporate Secretary

Gedung Sentral Senayan III
Jl. Asia Afrika No. 8 Gelora Bung Karno, Senayan,
Central Jakarta 10270 Indonesia
Phone: (62-21) 29228888 Fax.: (62-21) 29228914
Email: investorrelation@maybank.co.id

DEFINING REPORT CONTENT

This Sustainability Report focuses on important topics for Maybank Indonesia's stakeholders, primarily regarding the bank's non-financial performance. The Bank's financial performance and risk management are covered in detail in the Annual Report.

The topics that we have chosen to prioritize in this report are based on the materiality matrix and relate to "Humanising Financial Services". The sustainability topics in the materiality matrix of 2017 are listed below.

For each material topic, we have outlined Maybank Indonesia's performance and progress in 2017, as well as any prevailing policies. The data and information presented in this report fulfils the principle of stakeholder inclusion, the sustainability context, and completeness that are eligible to be presented in the Report. [102-46]

EXTERNAL ASSURANCE

The 2017 Maybank Sustainability Report is not audited by an external assurance provider. However, financial data and performance are sourced from the audited financial statements in 2017 Annual Report, and the consistency of GRI Standard implementation have been checked by NCSR, an independent institution. [102-56]

TOPIK KEBERLANJUTAN DAN UJI MATERIALITAS

SUSTAINABILITY TOPICS AND MATERIALITY TEST

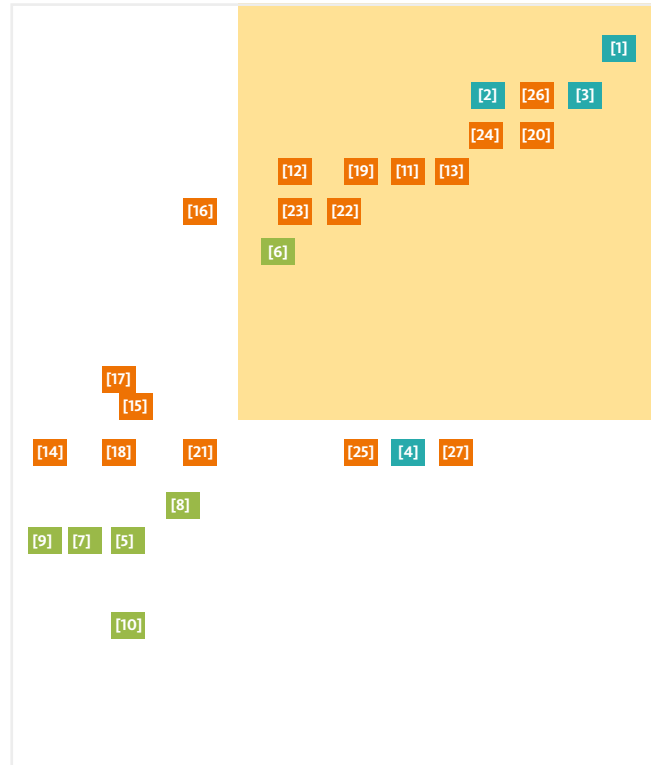
Aspek Keberlanjutan dan Uji Materialitas | Sustainability Aspects and Materiality Test

Topik-topik yang relevan dengan keberlanjutan Maybank:

Topics that are relevant to Maybank's sustainability are:

1. **Kinerja Keuangan** | Financial Performance
 2. **Dampak Ekonomi Tidak Langsung** | Indirect Economic Impact
 3. **Portofolio** | Portfolio
 4. **Audit** | Audit
-
5. **Material** | Material
 6. **Energi** | Energy
 7. **Air** | Water
 8. **Emisi** | Emissions
 9. **Efluen dan Limbah** | Effluent and Waste
 10. **Transportasi** | Transportation
-
11. **Ketenagakerjaan** | Employment
 12. **Kesehatan & Keselamatan Kerja** | Occupational Health and Safety
 13. **Pendidikan & Pelatihan** | Education and Training
 14. **Asesmen Pemasok Untuk Ketenagakerjaan** | Supplier Assessment for Labor
 15. **Keluhan Tenaga Kerja** | Worker Complaints
 16. **Investasi** | Investment
 17. **Kebebasan Berserikat dan Perundingan Bersama** | Freedom to Unionize and Collective Negotiations
 18. **Praktik Pengamanan** | Security Practices
 19. **Masyarakat Setempat** | Local Community
 20. **Anti Korupsi** | Anti Corruption
 21. **Kepatuhan (Masyarakat)** | Compliance (Community)
 22. **Akses Perbankan** | Banking Access
 23. **Literasi Perbankan** | Banking Literacy
 24. **Pelabelan Produk dan Jasa** | Product and Services Labelling
 25. **Komunikasi Pemasaran** | Marketing Communications
 26. **Privasi Pelanggan** | Customer Privacy
 27. **Kepatuhan (Produk & Jasa)** | Compliance (Product and Services)

Matriks Materialitas | Materiality Matrix



Pengaruh Dampak pada Keberlanjutan Maybank
Impact on Maybank's Sustainability

PENJELASAN RANTAI PASOKAN

Mitra Pemasok barang dan jasa dikelola oleh fungsi Vendor Relation yang mengelola 5 kategori layanan pendukung yaitu *General Spend*, *Facility Management*, *Information & Technology*, *Professional Service*, dan *Marketing*. Tidak ada proses inti bisnis, produk, maupun layanan perbankan yang dilakukan oleh pihak ketiga [102-9]

DESCRIPTION OF SUPPLY CHAIN

Suppliers of goods and services are managed by the Vendor Relation function involving 5 categories of support services, namely *General Spend*, *Facility Management*, *Information & Technology*, *Professional Service*, and *Marketing*. There are no core business processes, products or banking services undertaken by third parties [102-9]

PERUBAHAN SIGNIFIKAN PADA ORGANISASI DAN RANTAI PASOKAN

Tidak terdapat perubahan signifikan pada kegiatan usaha maupun rantai pasokan pada masa pelaporan ini dibandingkan masa pelaporan sebelumnya [102-10]

SIGNIFICANT CHANGES TO ORGANIZATION AND SUPPLY CHAIN

There are no significant changes in business activities or supply chain occurring during the reporting period as compared with the previous reporting period [102-10]

Daftar Aspek Material dan Batasannya | List of Material Aspect and its Limitations [102-47]

Aspek Material Material Aspects	Relevansi Dampak Impact Relevancy					
	Maybank	Anak Perusahaan Subsidiary	Nasabah Customer	Mitra Investasi (Partner) Investment Partner	Pemasok/Alih Daya Aktivitas Bank Bank Activity Supplier/ Outsourcing	Masyarakat Public
[1] Kinerja Ekonomi Economic Performance	✓	✓				
[2] Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact	✓	✓			✓	✓
[3] Portofolio Produk Product Portfolio	✓	✓	✓	✓		
[20] Anti Korupsi Anti Corruption	✓	✓	✓	✓	✓	
[6] Energi Energy	✓					
[11] Ketenagakerjaan Employment	✓	✓			✓	
[12] Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupation Health and Safety	✓	✓				
[13] Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	✓	✓				
[19] Masyarakat Setempat Local Community	✓					✓
[24] Label Produk dan Jasa Product and Service Label	✓	✓	✓			
[26] Privasi Pelanggan Customer Privacy	✓	✓	✓			
[22] Akses Perbankan Banking Access	✓		✓			✓
[23] Literasi Perbankan Banking Literacy	✓		✓			✓

PERNYATAAN ULANG ATAS PELAPORAN

Pada pelaporan 2017 tidak terdapat pernyataan ulang dari data dan informasi yang disajikan dalam pelaporan sebelumnya. [102-48]

Cakupan topik material yang disajikan dalam pelaporan ini sama dengan aspek material yang sudah dilaporkan sebelumnya sehingga tidak terdapat perubahan dalam cakupan pelaporan ini. [102-49]

RESTATEMENT OF REPORT

In the 2017 report there are no restatement of data and information presented in the previous report. [102-48]

The scope of material topics presented in this report is the same as the material aspects reported previously, thus there are no changes in the scope of report. [102-49]

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

RENCANA KEBERLANJUTAN USAHA

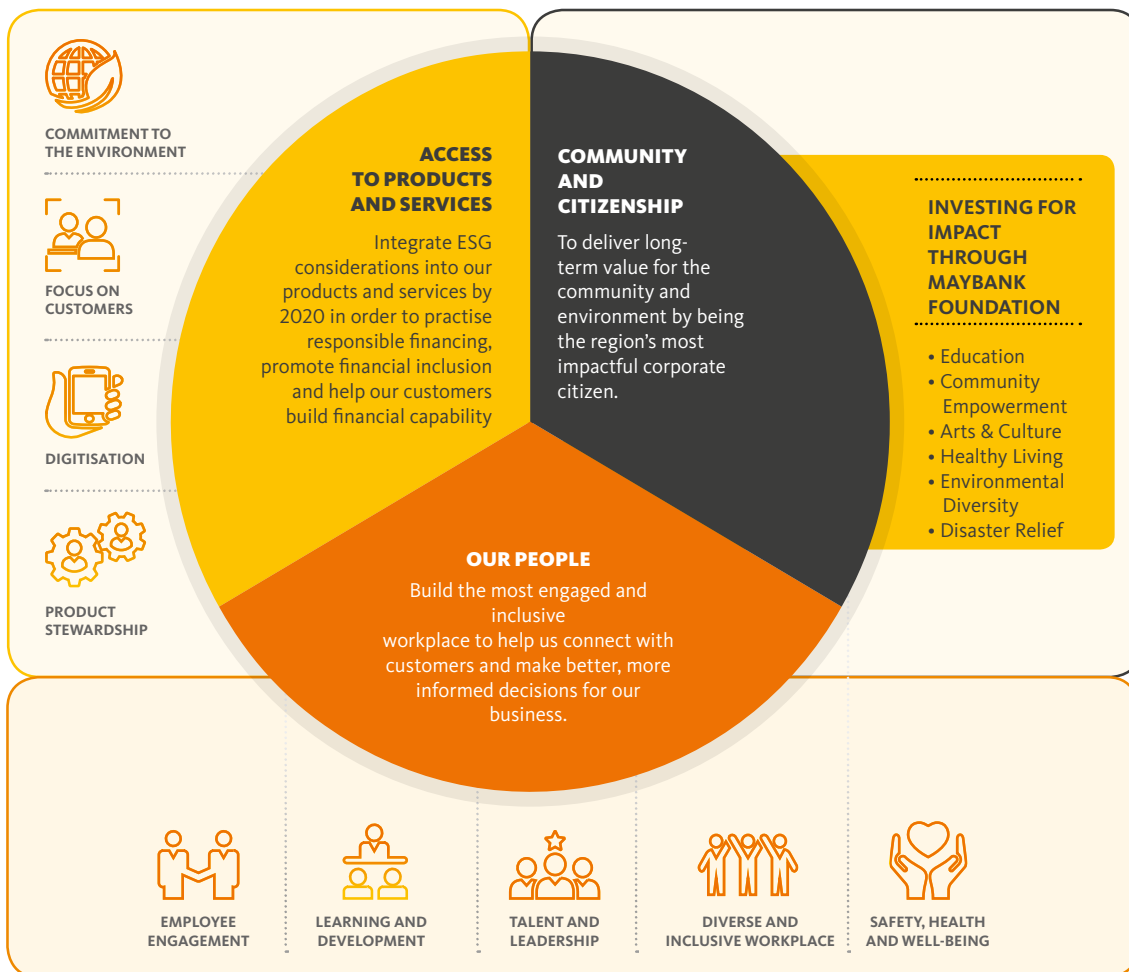
Kerangka rencana keberlanjutan usaha disusun dengan harapan untuk mempertemukan kepentingan usaha, kelestarian alam, menyediakan transformasi ekonomi serta memperluas akses masyarakat untuk keluar dari kemiskinan dan penegakan keadilan. Melalui rencana ini diharapkan terdapat keseimbangan antara kepentingan untuk mencetak profit sekaligus komitmen untuk menjaga lingkungan dan kehidupan sosial yang lebih baik.

Maybank Group telah menyusun rencana Keberlanjutan usaha yang dikenal sebagai *20/20 Sustainability Plan* dan telah mendapat persetujuan Maybank Group Board pada tahun 2014 serta telah diterapkan ke Maybank Group sejak tahun 2015.

BUSINESS SUSTAINABILITY PLAN

The business continuity plan framework has been developed to align the interests of the Bank's business, environmental conservation, provision of economic transformation, law enforcement, as well as the economic wellbeing of the community. This plan aims to reach an equilibrium between generating profit and maintaining the Bank's commitment to the community and preserving the environment.

The Maybank Group has developed a Business Sustainability plan known as the *20/20 Sustainability Plan*. This plan obtained the approval of the Maybank Group Board in 2014, and has been implemented since 2015.



www.maybank.com/sustainability for more information

DUKUNGAN MAYBANK GROUP DALAM IKHTISAR KEBERLANJUTAN USAHA

Dalam pelaksanaan strategi keberlanjutan, kami berusaha untuk menciptakan manfaat dan nilai jangka panjang yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek non-finansial yang material meliputi aspek Ekonomi, Sosial dan Lingkungan pada bisnis kami.

Program Maybank 20/20 *Sustainability Plan* membantu kami dalam mengelola ekspektasi pemangku kepentingan. Melalui rencana keberlanjutan usaha tersebut, kami berupaya menciptakan manfaat dan nilai jangka panjang yang signifikan baik secara lokal maupun regional dan relevan secara global melalui berbagai program CSR.

Dengan adanya rencana keberlanjutan ini, Maybank dapat terus berinovasi dan menciptakan manfaat di mana kami beroperasi. Maybank 20/20 *Sustainability Plan* ini juga diharapkan dapat menyeimbangkan antara pentingnya mendapatkan keuntungan dengan komitmen untuk menjaga lingkungan dan kehidupan sosial yang lebih baik.

PROGRAM KEBERLANJUTAN MAYBANK

Maybank 20/20 *Sustainability Plan* tidak hanya berfokus pada luas cakupan program, namun juga berfokus pada kerangka usaha untuk mengelola isu keberlanjutan dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Selain itu kami juga telah beralih dari konsep program *Corporate Responsibility* (CR) yang bersifat donasi atau filantropi menuju pendekatan program CR yang mengintegrasikan keberlanjutan, di mana praktik lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) menjadi bagian utuh bisnis Bank.

Kerangka rencana keberlanjutan tersebut tercantum dalam 3 pilar keberlanjutan yakni; menjadi komunitas dan warga yang baik (*Community and Citizenship*), sumber daya manusia kami (*Our People*), dan akses pada produk dan layanan Maybank (*Access to Products and Services*).

MAYBANK GROUP'S SUPPORT OF BUSINESS SUSTAINABILITY - OVERVIEW

In the implementation of sustainability strategies, we strive to create long-term benefits and value that are directly related to material non-financial aspects covering the Economic, Social and Environmental aspects of our business.

The Maybank 20/20 *Sustainability Plan* Program has assisted us to manage the expectations of our stakeholders. Through the business continuity plan, we strive to create significant benefits and long-term value, both locally and regionally. We also wish to remain globally relevant through our CSR programs.

Through this sustainability plan, Maybank Indonesia will be able to continue to innovate and create benefits in places of our operation. The Maybank 20/20 *Sustainability Plan* is also expected to balance the importance of generating profit with our commitment to safeguarding the environment and improving community welfare.

MAYBANK SUSTAINABILITY PROGRAM

Maybank 20/20 *Sustainability Plan* not only focuses on the scope of the program, but also focuses on the business framework for managing sustainability issues and meeting the expectations of the stakeholders. In addition, we have also shifted from the philanthropic *Corporate Responsibility* (CR) program to a CR program approach that integrates sustainability, in which environmental, social, and governance practices (ESG) are an integral part of the Bank's business.

The framework of this sustainability plan is covered in 3 pillars, namely: becoming a good member of the community and a good citizen (*Community and Citizenship*), our human resources (*Our People*), and access to Maybank's products and services (*Access to Products and Services*).

Community and Citizenship	
Komitmen Kami	Our Commitment
Bersama dengan Maybank Group dan Yayasan Maybank Indonesia, kami menginvestasikan program CR yang berkelanjutan untuk menciptakan nilai-nilai sosial dan mewujudkan hasil nyata jangka panjang yang bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas di sekitar wilayah kegiatan operasional.	Together with Maybank Group and the Maybank Indonesia Foundation, we are investing in a sustainable CR program to create social values and realize long-term, meaningful outcomes that are beneficial to the welfare of the communities surrounding the Bank's operational areas.
Inisiatif Keberhasilan	Sustainability Initiative
Komitmen tersebut dilakukan secara terukur, terencana dan memberikan dampak positif sesuai tujuan pembangunan nasional melalui 5 (lima) pilar program CR yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan • Pemberdayaan Masyarakat • Mendukung Gaya Hidup Sehat • Lingkungan • Pelestarian Seni dan Budaya • Bantuan Bencana 	This commitment is carried out in a planned and measurable manner to create an impact in line with the national development goals through the 5 (five) CR program pillars, namely: <ul style="list-style-type: none"> • Education • Community Empowerment • Promoting a Healthy Lifestyle • Environment • Preservation of the Arts and Culture • Disaster Relief
Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Membangun Masyarakat'.	Further information can be found in the 'Building the Community' section.

Our People

Komitmen Kami	Our Commitment
<p>Maybank Indonesia melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (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 sesuai dengan misi perusahaan 'Humanising Financial Services'.</p>	<p>Maybank Indonesia continually develops the capacity of its Human Capital (HC) to support the achievement of the Bank's vision of becoming a leading financial services provider in Indonesia, driven by passionately committed and innovative people, creating values and serving the communities. This is in line with the Bank's mission "Humanising Financial Services".</p>
Inisiatif Keberhasilan	Sustainability Initiative
<p>Komitmen pengembangan SDM diwujudkan melalui 5 (lima) inisiatif yang berkesinambungan yaitu:</p> <p>Keterikatan Karyawan Bank membangun ikatan dan keterlibatan karyawan melalui berbagai program engagement yang berfokus pada peningkatan 3 karakter kerja yaitu <i>Perform</i>, <i>Comply</i> dan <i>Accountable</i>. Bank meyakini bahwa engagement karyawan merupakan kunci dari terciptanya suasana kerja positif yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan serta berpengaruh terhadap produktivitas dan pertumbuhan organisasi.</p> <p>Learning and Development Bank berkomitmen untuk memastikan peningkatan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia dengan memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk mengembangkan dirinya, baik secara personal maupun profesional.</p> <p>Talent and Leadership Bank membuka kesempatan seluas-luasnya kepada para talenta untuk bergabung dan berkembang bersama perusahaan. Kami menerapkan strategi <i>Employee Value Proposition</i> untuk memastikan berjalannya program pengembangan talenta yang berkualitas.</p> <p>Diverse and Inclusive Workplace Bank selalu mengedepankan prinsip kesetaraan pemberian kesempatan dan keberagaman dalam pengembangan, penilaian kinerja dan pemberian manfaat kepada karyawan. Bank juga mengedepankan kesesuaian kompetensi karyawan dengan kompetensi yang dibutuhkan. Standar kompetensi ditetapkan tanpa membedakan suku, agama, ras maupun gender.</p> <p>Safety, Health and Well-Being Bank berkomitmen untuk menciptakan dan memberikan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman kepada karyawan, nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. Bank juga melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan untuk menghadapi masalah keselamatan dan kesehatan kerja.</p>	<p>The Bank's commitment to HR development can be summed up in 5 (five) sustainable initiatives, namely:</p> <p>Employee Engagement The Bank builds employee engagement through various programs that focus on improving 3 working character, namely: Performance, Compliance and Accountability. The Bank believes that employee engagement is the key to create a positive work atmosphere that encourage employee productivity and loyalty, as well as have a positive impact on productivity and organizational growth.</p> <p>Learning and Development The Bank is committed to ensuring that each of its employees is given an opportunity to develop their capacity, both personally and professionally.</p> <p>Talent and Leadership The Bank opens all opportunities to the new talent to join and grow with the Company. We apply Employee Value Proposition strategy to ensure the implementation of good quality talent development program.</p> <p>Diverse and Inclusive Workplace The Bank emphasizes the principle of equal opportunity in the development, performance assessment, and provision of benefits to its employees. The Bank also prioritizes the suitability of employee competence with the required competencies. The Bank does not take into account ethnicity, religion, race or gender when dealing with its employees.</p> <p>Safety, Health and Well-Being The Bank is committed to create a safe, healthy, and comfortable work environment for its employees, customers, and stakeholders. The Bank also undertakes various activities to increase understanding and capability of employee in facing health and safety issues.</p>
<p>Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Membangun Masyarakat'.</p>	<p>Further information can be found in the 'Becoming an Employer of Choice' section.</p>

Access to Products and Services

Komitmen Kami	Our Commitment
Selaras dengan misi 'Humanising Financial Services', Bank berkomitmen untuk senantiasa menerapkan praktik lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) yang terintegrasi dengan produk dan pelayanan, sejalan dengan rencana keberlanjutan Maybank 2020.	In line with its mission of 'Humanising Financial Services,' the Bank is committed to continue the implementation of environmental, social and governance practices (ESG) that are integrated with its products and services, in line with the Maybank 2020 sustainability plan.
Inisiatif Keberhasilan	Sustainability Initiative
<p>Maybank Indonesia menyediakan produk dan layanan perbankan yang berkualitas dan bertanggung jawab, mengembangkan layanan perbankan inklusif yang dapat mengembangkan kapasitas finansial nasabah. Dalam penyediaan dan pengembangan produk dan layanan keuangan, Maybank Indonesia melakukan pendekatan berikut ini:</p> <p>Commitment to the Environment Dalam melaksanakan operasional dan layanan perbankan, Bank senantiasa berkomitmen untuk memperhatikan aspek lingkungan dengan berusaha mengurangi dampak langsung maupun tidak langsung lingkungan seiring dengan perkembangan bisnis perusahaan.</p> <p>Focus on Customers Bank berkomitmen untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya dengan mengedepankan kebutuhan dan perlindungan terhadap nasabah. Layanan dan perlindungan tersebut dilakukan oleh Bank sejak desain produk hingga pelayanan kepada nasabah.</p> <p>Digitisation Bank senantiasa berinovasi dengan memanfaatkan teknologi dan digitalisasi untuk meningkatkan produk dan layanan serta memperluas jangkauan kami agar lebih dekat kepada nasabah.</p> <p>Product Stewardship Bank senantiasa berusaha untuk menyediakan akses terhadap layanan keuangan dan perbankan kepada komunitas, dan membantu mereka dalam mendapatkan akses ke produk dan layanan tersebut secara bertanggung jawab. Bank juga berkomitmen untuk menyediakan berbagai layanan keuangan sesuai kebutuhan nasabah dan menampilkan produk inovatif Bank yang sesuai dengan komitmen lingkungan, sosial dan tata kelola (LST).</p> <p>Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Melestarikan Lingkungan' dan 'Tumbuh dengan Layanan Berkualitas'.</p>	<p>Maybank Indonesia provides quality banking products and services, including inclusive banking services to develop the financial capacity of its customers. Maybank Indonesia implements the following approaches in the provision and development of its financial products and services:</p> <p>Commitment to the Environment In the implementation of Banking service and operational, the Bank is committed to preserve environment strivingly to reduce the direct and indirect impact of its services and operations on the environment.</p> <p>Focus on Customers The Bank is committed to provide the best services for its customers by prioritizing their needs and protection. The Bank takes its customers' needs an protection into account right from the product design stage to customer service.</p> <p>Digitisation The Bank continuously create innovations by utilising technology and digitising its processes to improve its products and services, as well as expand our reach to and to be closer to our customers.</p> <p>Product Stewardship The Bank strives to provide access to financial and banking services to the community, and assist them to access its products and services in a responsible manner. The Bank is also committed to provide various financial services ro meet the customers' needs, and demonstrate the Bank's innovative products that are consistent with the Bank's environmental, social and governance (ESG) commitments.</p> <p>Further information can be found in the 'Preserving the Environment' and 'Growing with Quality Services' section.</p>

MAYBANK DAN TUJUAN GLOBAL

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan agenda global yang disusun oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa yang melibatkan 194 negara, masyarakat madani, dan para pelaku ekonomi yang mencakup tiga area utama yaitu lingkungan, sosial, dan ekonomi yang dituangkan menjadi 17 Tujuan Global dan 169 target yang hendak dicapai pada 2030.















Maybank Indonesia mendukung sepenuhnya komitmen Pemerintah Republik Indonesia untuk melaksanakan pembangunan berkelanjutan di Indonesia yang sejalan dengan komitmen SDGs melalui Maybank 20/20 *Sustainability Plan* yang mencakup program-program CR Maybank Indonesia. Terdapat setidaknya 10 Tujuan Global yang memiliki korelasi antara tujuan program dengan hasil-hasil yang relevan dengan indikator SDG.

MAYBANK AND GLOBAL OBJECTIVES

Sustainable Development Goals (SDGs) is a global agenda set up by the United Nations involving 194 countries, including the civil society and economic agents, that covers three significant areas, namely: the environment, the society, and the economy. The SDGs are outlined in 17 Global Goals and 169 targets to be achieved by the year 2030.

Maybank Indonesia fully supports the commitment of the Government of the Republic of Indonesia to implement sustainable development that is in line with Maybank Indonesia's commitment to achieve the SDGs through the Maybank 20/20 *Sustainability Plan*, including Maybank Indonesia's CR programs. There are at least 10 Global Goals that have a correlation between the program objectives and the SDG indicators.

Korelasi Program CR Maybank Indonesia dengan Tujuan Global
Correlation of Maybank Indonesia's CR Program with the Global Goals

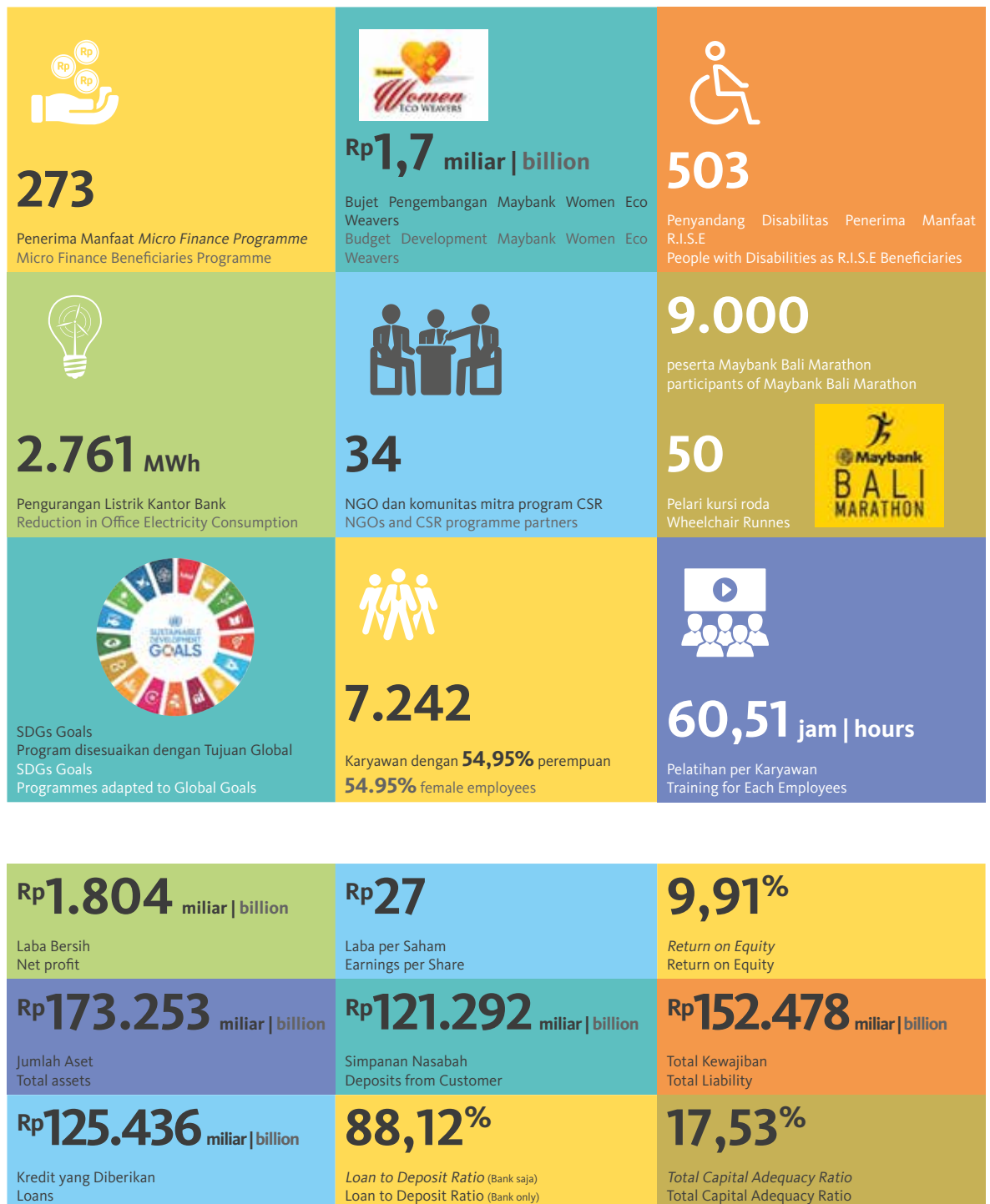
Inisiatif Initiative	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Objectives of Sustainable Development
Pendidikan Education <ul style="list-style-type: none"> • Beasiswa Scholarship • Adopsi sekolah School adoption 	 
Pemberdayaan Komunitas Community Empowerment <ul style="list-style-type: none"> • Pemberdayaan Mikro dengan Komida Empowerment of Micro Business with Komida • Program Aksi Pangan Food Action Program • Pemberdayaan Penyandang Disabilitas melalui <i>Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (R.I.S.E)</i> Empowerment of Persons with Disabilities through Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (R.I.S.E) • Maybank Woman Eco Weavers • Pemberdayaan Masyarakat Gunung Merapi Empowerment of the community in the region of Mount Merapi 	        
Kampanye Hidup Sehat Healthy Lifestyle Campaign <ul style="list-style-type: none"> • Maybank Bali Marathon • Kampanye dan Promosi Kesehatan Health Campaign and Promotion 	 
Pelestarian Budaya dan Bantuan Bencana Cultural Conservation and Disaster Relief	
Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Membangun Masyarakat'.	Further information can be found in the 'Building the Community' section.

Keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan akan mendukung pertumbuhan usaha bank di masa mendatang. Karena peningkatan kesejahteraan dan kehidupan sosial masyarakat pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan kemampuan finansial. Hal tersebut berimbas pada peningkatan daya beli yang pada akhirnya akan mendorong kegiatan investasi. Baik pertumbuhan kemampuan finansial maupun pertumbuhan kegiatan investasi membutuhkan peran dan layanan perbankan.

The improvement in social welfare will ultimately support the growth of financial capability. This will affect the increase in purchasing power which will encourage investment. Both growth of financial capability and investment will require the Bank's role and services.

Ringkasan Kinerja Keberlanjutan 2017

Summary of Sustainability Performance 2017





Maybank
BALI
MARATHON
2017

Maybank
BALI
MARATHON
2017

Maybank

Bali, Agustus 2017

TENTANG

KAMI

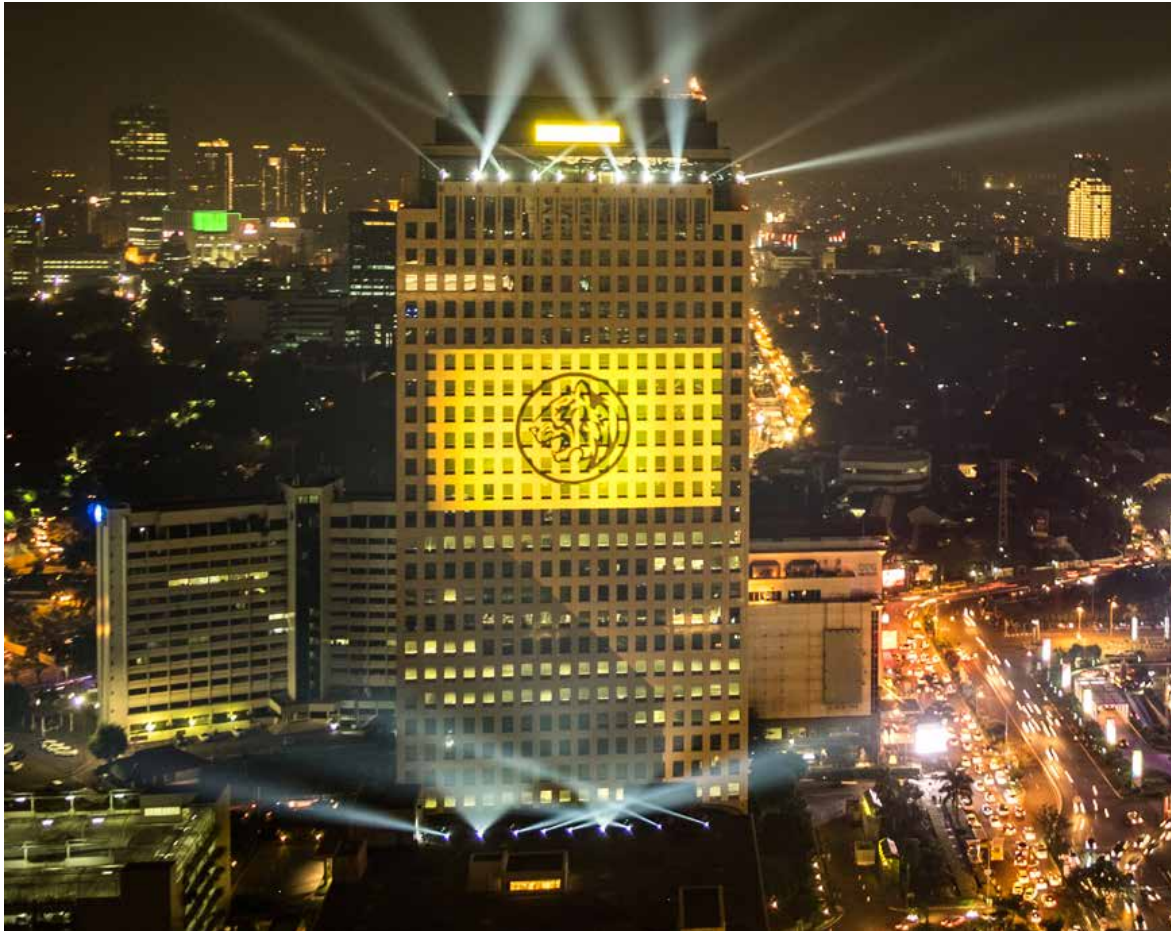
About Us



- 30 Sekilas Maybank Indonesia
Maybank Indonesia in Brief
- 32 Identitas Perusahaan
Corporate Identity
- 33 Struktur Grup Perusahaan
Corporate Group Structure
- 34 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan
Vision, Mission, and Corporate Core Value

Sekilas Maybank Indonesia

Maybank Indonesia in Brief



PT Bank Maybank Indonesia Tbk merupakan salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang merupakan bagian dari Grup Malayan Banking Berhad (Maybank) sebagai salah satu grup penyedia layanan keuangan terbesar di ASEAN. Sebelumnya, PT Bank Maybank Indonesia Tbk bernama PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) yang 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.

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is one of the leading private banks in Indonesia which is part of the Malayan Banking Berhad Group (Maybank) as one of the largest financial services group in ASEAN. Previously, PT Bank Maybank Indonesia Tbk was known as PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) established on May 15, 1959, obtained a license as a foreign exchange bank in 1988 and had its shares listed as a publicly listed company in Jakarta and Surabaya Stock Exchanges (now merged as Indonesia Stock Exchange) in 1989.

Pada tahun 2008, Maybank mengakuisisi BII melalui anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya yaitu Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) dan Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak). Kemudian, melalui hasil Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, PT Bank Internasional Indonesia Tbk tanggal 24 Agustus 2015, persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Menkumham 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 tanggal 23 September 2015, BII berubah nama menjadi Maybank Indonesia, mengukuhkan identitasnya sebagai entitas utuh yang tidak terpisahkan dari Grup Maybank serta senantiasa berusaha untuk menghadirkan *Humanising Financial Services* kepada semua pemangku kepentingan.

Maybank Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang memiliki jaringan regional maupun internasional Grup Maybank. Maybank Indonesia menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui layanan *Community Financial Services* (Perbankan Ritel dan Perbankan Non-Ritel) dan Perbankan Global, serta pembiayaan otomotif melalui entitas anak yaitu WOM Finance untuk kendaraan roda dua dan Maybank Finance untuk kendaraan roda empat. Maybank Indonesia juga terus mengembangkan layanan dan kapasitas *E-banking* melalui *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Maybank2U (*mobile banking* berbasis *internet banking*), MOVE (*Maybank Online Savings Opening*) dan berbagai saluran lainnya.

Per 31 Desember 2017, Maybank Indonesia memiliki 407 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 1.606 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. Hingga akhir tahun 2017, Maybank Indonesia mengelola simpanan nasabah sebesar Rp121,3 triliun dan memiliki total aset senilai Rp173,3 triliun.

In 2008, Maybank acquired BII through its wholly-owned subsidiary, Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) and Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak). Subsequently, based on the resolutions of the Extraordinary General Shareholders Meeting of PT Bank Internasional Indonesia Tbk dated August 24, 2015, the approval of the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia by means of Decree No. AHU-0941203. AH.01.02 year 2015 dated August 26, 2015, and the Decree of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority (OJK) No. 18/KDK.03/2015 dated September 23, 2015, BII changed its name into Maybank Indonesia, confirming its identity as an integral part of the Maybank Group and constantly strives to bring *Humanising Financial Services* to all stakeholders.

Maybank Indonesia is currently one of the largest banks in Indonesia with regional or international network of the Maybank Group. Maybank Indonesia provides a comprehensive range of products and services for individual and corporate customers through *Community Financial Services* (Retail Banking and Non-Retail Banking) and Global Banking, as well as automotive financing through its subsidiaries, WOM Finance for two wheelers and Maybank Finance for four wheelers. Maybank Indonesia also continues to develop *E-banking* services and capacity through *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Maybank2U (internet-based mobile banking), MOVE (Maybank Online Savings Opening) and various other channels.

As of December 31, 2017, Maybank Indonesia maintains 407 branches including Shariah branches and micro functional offices all over Indonesia and two overseas branches (Mauritius and Mumbai, India), 19 Mobile Cash Vehicles and 1,606 ATMs including connected CDM (Cash Deposit Machine) with over 20,000 ATMs connected in ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, CIRRUS and connected to 3,500 Maybank ATMs in Singapore and Malaysia via MEPS network. As of the end of 2017, Maybank Indonesia manages Rp121.3 trillion in customer deposits and Rp173.3 trillion in assets.

Identitas Perusahaan

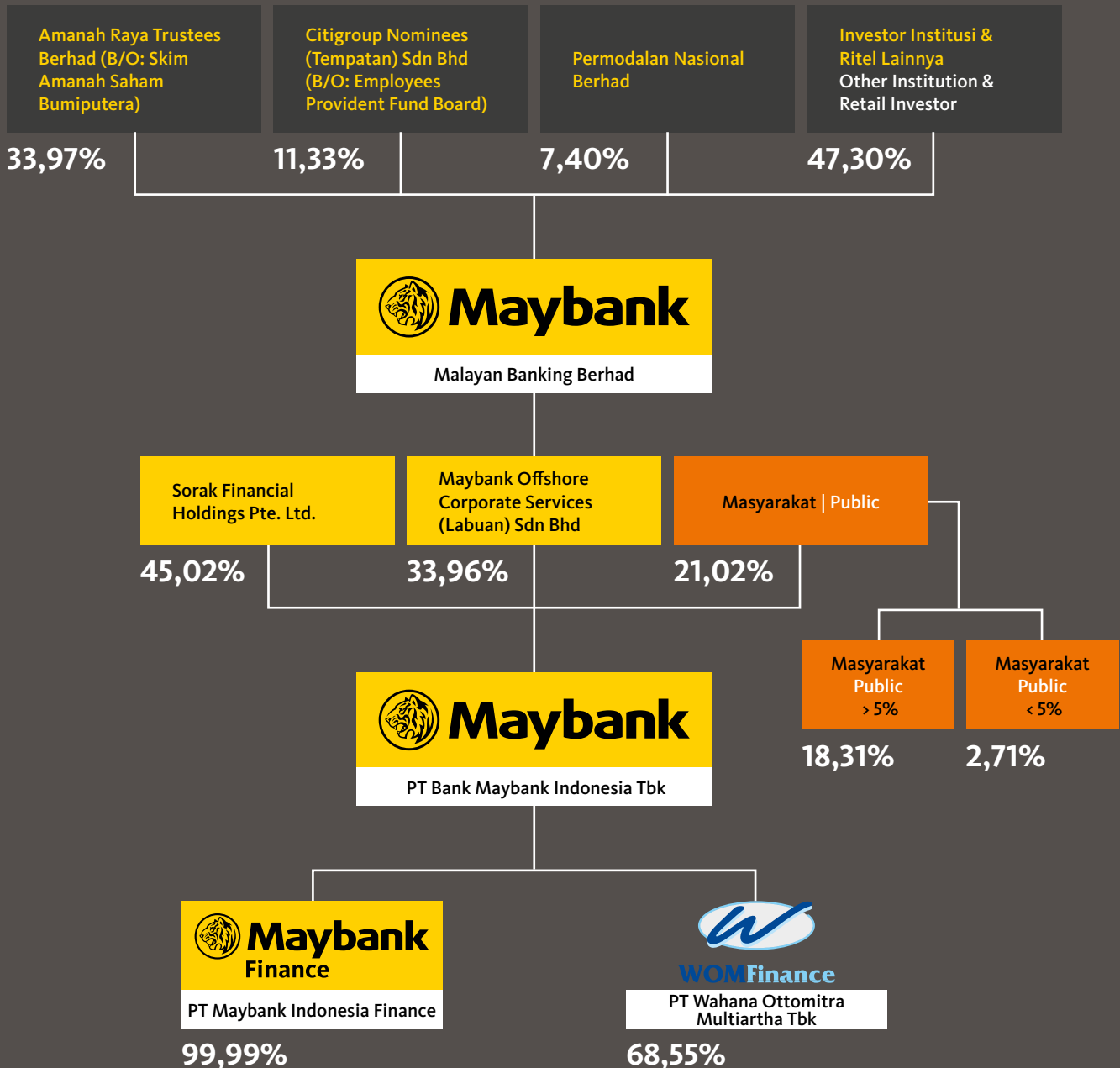
Corporate Identity

<p>NAMA PERUSAHAAN COMPANY'S NAME [102-1] PT Bank Maybank Indonesia Tbk</p>
<p>TANGGAL PENDIRIAN ESTABLISHMENT DATE 15 Mei 1959 May 15, 1959</p>
<p>TANGGAL EFEKTIF PERUBAHAN NAMA PERUSAHAAN EFFECTIVE DATE OF NAME CHANGE PT Bank Internasional Indonesia Tbk berubah menjadi PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Perubahan nama Perusahaan efektif sejak 23 September 2015) PT Bank Internasional Indonesia Tbk was changed into PT Bank Maybank Indonesia Tbk (company name change effective September 23, 2015)</p>
<p>BIDANG USAHA LINE OF BUSINESS [102-2] Bank Umum/Jasa Perbankan Commercial Bank/Banking Services</p>
<p>DASAR HUKUM PENDIRIAN BUSINESS LICENSE</p> <ul style="list-style-type: none"> Izin 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 Business license as a Commercial Bank through Decree of the Ministry of Finance Republic of Indonesia No. 138412/U.M.II dated October 13, 1959, which has been amended by Decision Letter of Board of Commissioners of the Financial Services Authority Number 18/KDK.03/2015 dated 23rd September 2015 Izin usaha sebagai Bank Devisa melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 21/11/Dir/Upps tanggal 9 November 1988 Business license as a Foreign Exchange Bank through Decree of the Board of Directors of Bank Indonesia No. 21/11/Dir/Upps dated November 9, 1988
<p>MODAL DASAR AUTHORIZED CAPITAL Rp12.864.765.605.400 atau 476.608.857.231 saham yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rp349.331.607.900 atau 388.146.231 saham Kelas A nominal Rp900 per saham - Rp2.000.520.000.000 atau 8.891.200.000 saham Kelas B nominal Rp225 per saham - Rp10.514.913.997.500 atau 467.329.511.000 saham Kelas D nominal Rp22,50 per saham <p>Rp12,864,765,605,400 or 476,608,857,231 shares consisting of:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rp349,331,607,900 or 388,146,231 Series A shares with a par value of Rp900 per share - Rp2,000,520,000,000 or 8,891,200,000 Series B shares with a par value of Rp225 per share - Rp10,514,913,997,500 or 467,329,511,000 Series D shares with a par value of Rp22,50 per share
<p>MODAL DITEMPAHKAN DAN DISETOR PENUH ISSUED AND PAID-UP CAPITAL Rp3.665.370.234.127.50 atau 67.746.840.730 saham yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rp349.331.607.900 atau 388.146.231 saham Kelas A nominal Rp900 per saham - Rp2.000.520.000.000 atau 8.891.200.000 saham Kelas B nominal Rp225 per saham - Rp1.315.518.626.227,50 atau 58.467.494.499 saham Kelas D nominal Rp22,50 per saham - Rp349,331,607,900 or 388,146,231 series A shares with a par value of Rp900 per share - Rp2,000,520,000,000 or 8,891,200,000 series B shares with a par value of Rp225 per share - Rp1,315,518,626,227,50 or 58,467,494,499 series D shares with a par value of Rp22,50 per share

<p>TANGGAL PENCATATAN SAHAM LISTING DATE 21 November 1989 November 21, 1989</p>
<p>BURSA EFEK STOCK EXCHANGE Bursa Efek Indonesia Indonesia Stock Exchange</p>
<p>KODE SAHAM TICKER SYMBOL BNII</p>
<p>KODE SWIFT SWIFT CODE IBBKIDJA</p>
<p>KOMPOSISI PEMEGANG SAHAM SHAREHOLDING COMPOSITION [102-3]</p> <ul style="list-style-type: none"> Sorak Financial Holdings Pte.Ltd. (45.02%) Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd (33.96%) UBS AG London (18.31%) Masyarakat Public (2.71%)
<p>ALAMAT KANTOR PUSAT HEAD OFFICE ADDRESS [102-3] Sentral Senayan III Jl. Asia Afrika No. 8, Gelora Bung Karno Jakarta 10270, Indonesia Tel : (62-21) 2922 8888 Fax : (62-21) 2922 8799 Email : customercare@maybank.co.id Website : www.maybank.co.id</p>
<p>CONTACT CENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 : customercare@maybank.co.id 2 : investorrelations@maybank.co.id <p>f www.facebook.com/MaybankIndonesia</p> <p>t @MaybankID</p> <p>☎ 69811 atau or (021) 1500611</p>
<p>ANAK PERUSAHAAN SUBSIDIARIES</p> <ul style="list-style-type: none"> PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (68,55%) PT Maybank Indonesia Finance (99,99%)
<p>JUMLAH KARYAWAN 2017 TOTAL HEADCOUNT 2017 [102-7] 7.242 karyawan 7,242 employees</p>
<p>TOTAL ASET 2017 TOTAL ASSETS 2017 [102-7] Rp173,3 triliun Rp173.3 trillion</p>
<p>WILAYAH OPERASI OPERATION AREA [102-4] Kegiatan utama di Indonesia dan kantor cabang di: - 1 (satu) kantor cabang di Mumbai, India - 1 (satu) kantor cabang di Mauritius Main activities in Indonesia and branch offices in: - 1 (one) branch office in Mumbai, India - 1 (one) branch office in Mauritius</p>

Struktur Grup Perusahaan

Corporate Group Structure (102-45)



Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan

Vision, Mission, and Corporate Core Value [102-16]

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 convenient access to financing in both physical and digital environments.
- ▶ Kami memberikan *advice* kepada nasabah berdasarkan kebutuhan.
We advise our customers based on their needs.
- ▶ Kami berkomitmen untuk memberikan persyaratan dan harga yang wajar.
We are committed to offering fair terms and pricing.
- ▶ Kami memprioritaskan pengalaman nasabah menggunakan teknologi digital generasi mendatang.
We prioritise customer experience using next generation digital technologies.



Budaya Perusahaan

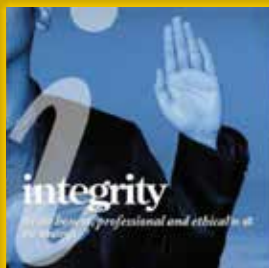
Corporate Core Value



TEAMWORK

Kami bekerja sama sebagai satu tim yang didasari nilai saling menghargai dan rasa 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 menghasikan kinerja yang sempurna dan layanan 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 longterm and mutually beneficial partnership.

SimPel
Simpanan Pelajar



Sim
Simpanan



BERMITRA DAN BERKEMBANG BERSAMA

Work Together, Grow Together

Pel
Pelajar

 **Maybank**

- 40 Mendukung Pengembangan Nasabah
Supporting Customer Development
- 41 Layanan Keuangan yang Inklusif
Inclusive Financial Services

Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

Selain melayani kebutuhan pembiayaan melalui beragam produk untuk memajukan nasabah, Maybank Indonesia juga menyelenggarakan pembiayaan infrastruktur yang selaras dengan program Pemerintah Indonesia.

While we serve to help customers reach future success with a wide array of financing products, we also provide financing to support the Indonesian Government's program of infrastructure acceleration effort.



Pada 2017 Maybank Indonesia mencatatkan laba bersih setelah pajak dan kepentingan non pengendali (PATAMI) sebesar Rp1.8 triliun yang turun tipis dari Rp1,9 triliun pada tahun 2016. Pendapatan Bank tumbuh 5% didukung peningkatan efisiensi operasional berkelanjutan selaras dengan *Strategic Cost Management Program* (SCMP), peningkatan pendapatan non bunga, kinerja Perbankan Global yang kuat, pertumbuhan yang tajam di Perbankan Syariah dan kinerja anak perusahaan yang meningkat.

Penyaluran kredit Maybank Indonesia sepanjang tahun 2017 mencapai Rp125,4 triliun atau tumbuh 3,0% dibandingkan dengan pertumbuhan kredit perbankan nasional pada tahun tersebut yang mencapai 8,2%. Pertumbuhan penyaluran kredit mengindikasikan peningkatan kegiatan ekonomi karena dana pinjaman dapat dimanfaatkan nasabah untuk kegiatan produktif maupun konsumtif.

Selain berkontribusi langsung melalui kegiatan layanan keuangan, Bank juga berkontribusi pada pembangunan bangsa melalui program *Corporate Responsibility* (CR) yang kami laksanakan dengan berdasarkan pada empat pilar CR, yaitu *Community*, *Environment*, *Workplace* dan *Marketplace*. Untuk memastikan pencapaiannya, kami berupaya

In 2017, Maybank Indonesia posted a net profit after tax and minority Interest (PATAMI) stood at Rp1.8 trillion in December 2017, slightly down from Rp1.9 trillion in December 2016. the Bank's top line grew 5% supported by continued improvement in operational efficiency in line with its Strategic Cost Management Program, improvement in fee based income, strong performance of Global Banking, sharp growth in Shariah Banking and improved performance of the subsidiaries.

Maybank Indonesia's loan portfolio during 2017 reached Rp125.4 trillion, or grew by 3.0%, compared to the national banking loan growth that year, which reached 8.2%. The growth in loan disbursement indicates an increase in economic activity, as loan funds can be used by the customers for productive as well as consumptive activities.

In addition to the Bank's direct contribution to national development through financial services, we also made a contribution to the community through our Corporate Responsibility (CR) program, which is based on 4 CR pillars, namely: Community, Environment, Workplace, and Marketplace. To achieve this, we integrated the Bank's

mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan bank di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan. **[103]**

financial and non-financial performance with a sustainable involvement in the social and environmental fields. **[103]**

Distribusi Manfaat Finansial [201-1]

(Rp miliar)

Distribution of Financial Benefits [201-1]

(Rp billion)

Deskripsi	2017	2016	2015	Description
Nilai Ekonomi Diperoleh				
Total Economic Value				
Total Pendapatan Bunga dan Syariah	14.802,88	14.863,57	13.905,48	Total Interest Income and Shariah Income
Pendapatan Non-Bunga	2.731,98	2.658,70	2.613,30	Non-interest Income
Pendapatan Lain-lain – Bersih	15,47	24,52	(87,31)	Other Income – Net
Total1	17.550,33	17.546,79	16.606,09	Total1
Distribusi Nilai Ekonomi				
Distributed Economic Value				
Beban Bunga dan Syariah	7.100,73	7.433,27	7.417,24	Interest Expenses and Shariah Expenses
Umum dan Administrasi (Operasional)	3.406,47	3.136,72	3.017,76	General and Administrative Expenses (Operations)
Gaji Karyawan dan benefit lainnya	2.386,68	2.380,72	2.330,53	Employee Salary and other benefits
Dividen	–	389,66	0	Dividend
Beban Pajak dan Retribusi	658,85	646,51	401,46	Taxes and Services Tax
Biaya Pengembangan Masyarakat (juta)	5,5	6,8	5,8	Community Development (million)
Total2	13.558,23	13.993,68	13.172,79	Total2
Nilai Ekonomi yang Ditahan (=Total1-Total2)	3.992,10	3.553,11	3.433,30	Retained Economic Value (=Total1-Total2)

MENDUKUNG PENGEMBANGAN NASABAH

Maybank Indonesia menyalurkan kredit untuk dua segmen utama yaitu segmen *global banking* dan segmen *Community Financial Service* yang mana termasuk di dalamnya komersial, ritel, UMKM dan mikro. Selain itu Maybank Indonesia melayani kebutuhan pembiayaan melalui perbankan syariah. Segmen *global banking* mencatatkan pertumbuhan kredit yang paling besar dibandingkan dengan segmen lain setelah naik 17,1% menjadi Rp30,2 triliun dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan kredit pada segmen ini didorong oleh pembiayaan infrastruktur yang selaras dengan program Pemerintah Indonesia. **[103]**

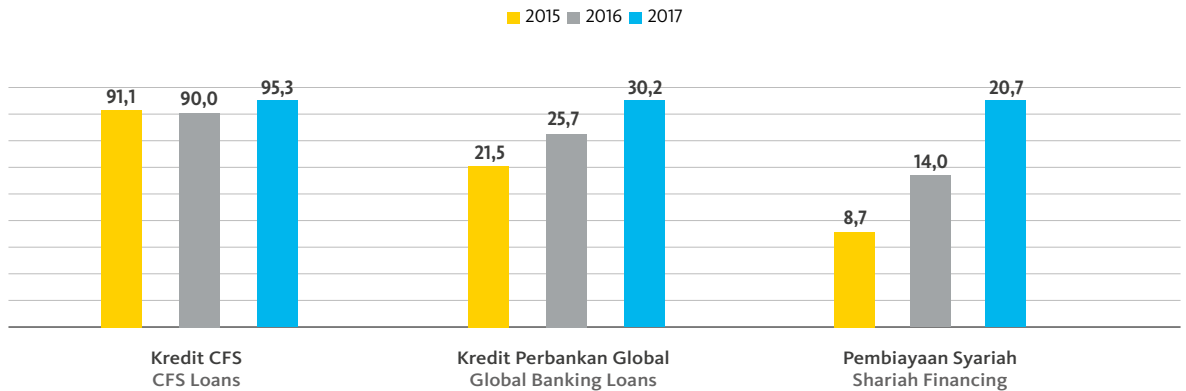
Segmen *Community Financial Service* (CFS) pada 2017 mencatatkan penurunan sebesar 0,8% menjadi Rp95,3 triliun dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Total pembiayaan pada sektor UMKM mencapai 25,37% dari total dana yang disalurkan ke masyarakat.

SUPPORTING CUSTOMER DEVELOPMENT

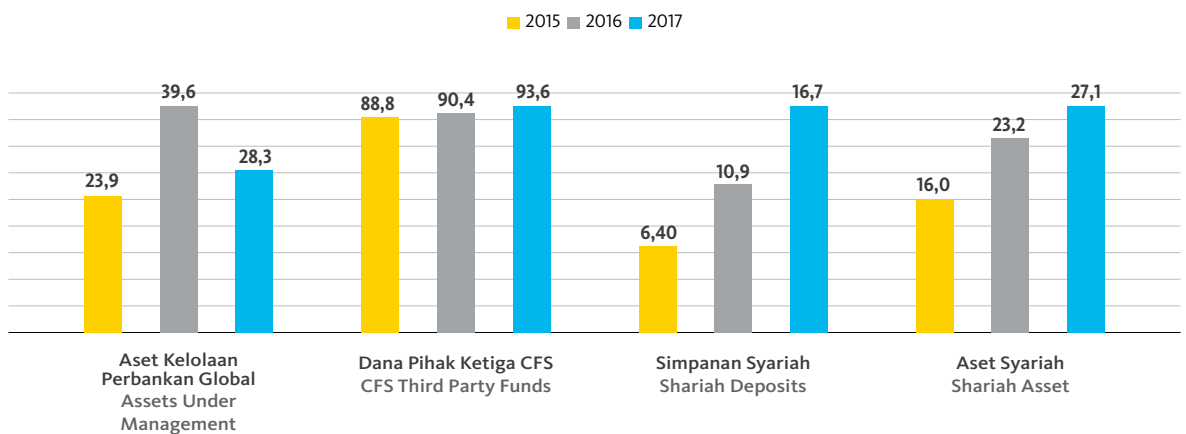
In 2017, Maybank Indonesia disbursed loans to two major segments, namely the Global Banking segment and the Community Financial Service segment, which includes the commercial, retail, SME, and micro sectors. In addition, Maybank Indonesia has served the financing needs of the community through shariah banking. The global banking segment posted the largest credit growth, increasing by 17.1% to Rp30.2 trillion from the previous year. Credit growth in this segment is driven by infrastructure financing, which is in line with the programs of the Indonesian Government. **[103]**

The Community Financial Service (CFS) segment in 2017 posted an increase of 0.8% to Rp95.3 trillion from the previous year. Total financing in the SME sector reached 25.37% of the total funds disbursed to the community.

Penyaluran Kredit (Rp triliun) Disbursement of Loans (Rp trillion)



Aset dan Simpanan Nasabah (Rp triliun) Assets and Customer Deposits (Rp trillion)



LAYANAN KEUANGAN YANG INKLUSIF

Maybank Indonesia fokus mengembangkan pembiayaan pada sektor UMKM di Tanah Air yang merupakan motor utama penggerak ekonomi serta menjadi sumber pertumbuhan aset. Kredit segmen UMKM terus ditingkatkan, mengingat segmen ini banyak memasok kebutuhan rumah tangga domestik dan telah terbukti lebih tahan dalam menghadapi kondisi ekonomi yang kurang kondusif. [103]

Produk Layanan Keuangan untuk UMKM

Kredit Usaha Mikro dan Retail SME diselenggarakan oleh Direktorat *Community Financial Services* untuk mencapai inklusi keuangan ke seluruh pelosok Indonesia. Profil nasabah pada segmen ini adalah individu atau perusahaan skala kecil yang dikelola perorangan atau keluarga. Selain Mikro dan RSME, Direktorat CFS juga menasar segmen *business banking* dengan profil nasabah usaha menengah besar yang dikelola secara profesional.

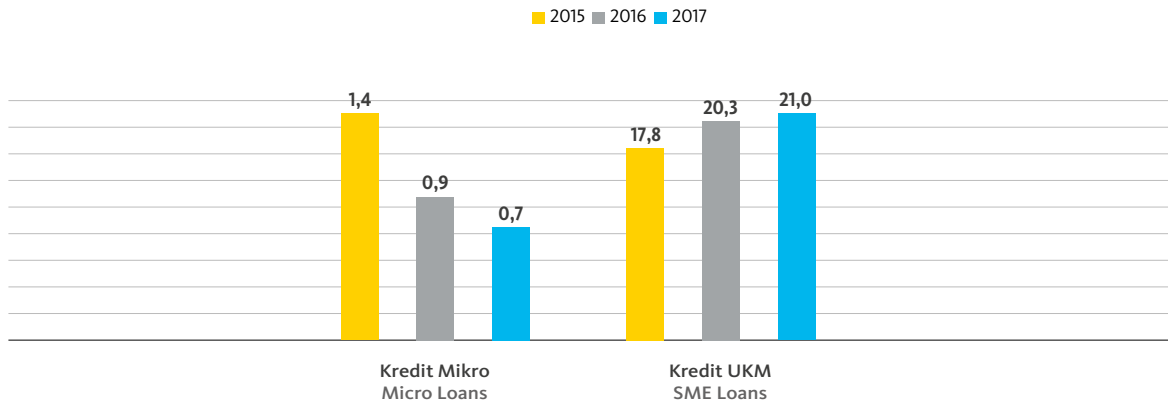
INCLUSIVE FINANCIAL SERVICES

Maybank Indonesia is focused on developing financing for Indonesia's MSME sector, which is the main economic driver and a source of asset growth. Loans for the MSME segment continued to improve in 2017, as this segment supplies many domestic household needs and has proven to be more resilient during less favourable economic conditions. [103]

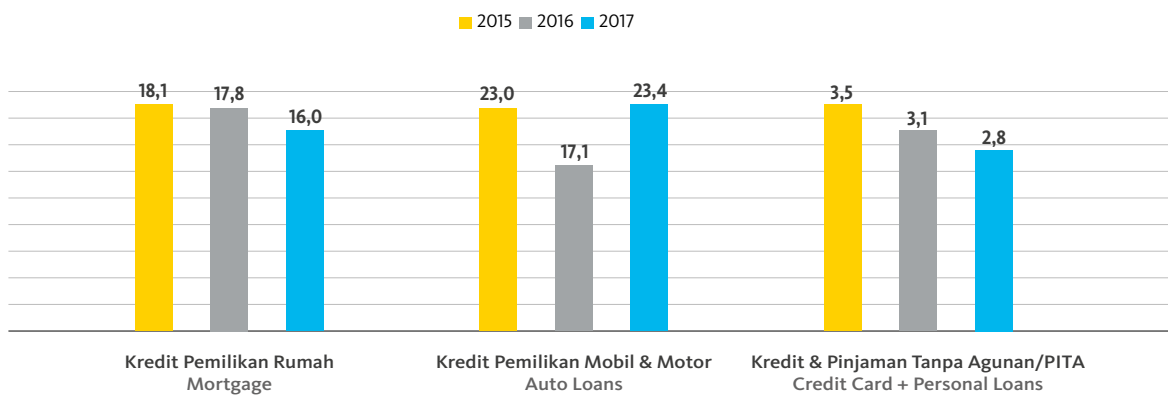
Financial Service Products for MSME

The Community Financial Services Directorate makes financing available across Indonesia through Micro Business and SME Retail loans. The customers in this segment are individuals or small scale enterprises managed by individuals or families. In addition to Micro and RSME, the CSF Directorate also targets the business banking segment with professionally managed medium and large-sized enterprises.

Penyaluran Kredit Usaha Mikro dan Kecil Menengah (Rp triliun)
Disbursement of Micro and Small Medium Enterprises Loans (Rp trillion)



Pinjaman (Rp triliun)
Loans (Rp trillion)



Dukungan pembiayaan mikro khusus juga terus dikembangkan dengan mengedepankan pendekatan pemberdayaan serta pembinaan komunitas. Sejak 2014 kami memberikan pembiayaan mikro khusus bernama "PIJAR" (Pilihan Bijak Mitra Usaha) yang diperkaya dengan pemberdayaan komunitas melalui program literasi keuangan. Selain PIJAR, Bank juga memiliki Program Sahabat BPR, yang membangun kemitraan dengan BPR & Koperasi serta lembaga keuangan lain untuk pemberdayaan usaha mikro. **[F57]**

Special microfinancing also continued to be supported by the Bank's empowerment and community development policy. Since 2014 we have provided a special microfinancing program called "PIJAR" (Wise Choice for Business Partners), which has been enriched through our financial literacy community development initiative. In addition to PIJAR, the Bank also has the Sahabat BPR Program, which empowers micro-sized businesses through the development of partnerships with BPR & Cooperatives, as well as other financial institutions. **[F57]**

Maybank Indonesia juga melakukan pembinaan nasabah mikro dilakukan salah satunya bersama dengan Maybank Foundation melalui program R.I.S.E. (*Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship*) yang juga merupakan pelaksanaan CSR.

Maybank Indonesia juga merupakan salah satu bank yang ditunjuk Pemerintah untuk menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR), dalam bentuk fasilitas pembiayaan modal kerja dan atau investasi bagi Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang produktif. Terdapat dua jenis produk KUR yang diselenggarakan Maybank Indonesia yaitu KUR Tenaga Kerja Indonesia yang merupakan program pembiayaan bagi TKI dan KUR Ritel. [203-2] [F57]

Maybank Indonesia also coaches micro-sized business owners in collaboration the Maybank Foundation through the R.I.S.E. (*Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship*) program. This is also a part of the Bank's CSR program.

Maybank Indonesia is one the banks that has been appointed by the Government to disburse Community Business Loans (KUR), in the form of working capital financing and/or investment facilities for productive Cooperatives and Micro, Small and Medium-sized Enterprises (MSME). Maybank Indonesia has two types of KUR products, namely the Indonesian Migrant Worker (TKI) KUR, which is a financing program for TKI, and the Retail KUR. [203-2] [F57]



PROGRAM TKI PURNA

Bank juga menyediakan program TKI Purna yang disiapkan untuk membantu TKI berwirausaha setelah habis masa kontrak dan kembali ke tanah air. Pada 2017 Maybank Indonesia menyalurkan kredit Rp747,6 juta dalam bentuk 47 pinjaman mikro untuk TKI Purna.

Selain KUR, bank juga terus aktif berpartisipasi dalam program pembangunan nasional yang diselenggarakan oleh pemerintah seperti program JARING (Jangkau, Sinergi dan Guideline) sejak tahun 2015. **[203-2] [F57]**

Beberapa Produk Maybank untuk Segmen Usaha Mikro dan Kecil

TKI PURNA PROGRAM

The Bank also offers the TKI Purna program to assist migrant workers who finish their work contracts overseas and decide to return to Indonesia as entrepreneurs. In 2017, Maybank Indonesia disbursed loans in the amount of Rp747.6 million in the form of 47 micro loans for TKI Purna.

In addition to KUR, the Bank actively participates in the national development program organized by the government, such as the JARING (Reach, Synergy, and Guideline) program since 2015. **[203-2] [F57]**

Some of Maybank's Products for the Micro and Small-sized Business Segment

<p>Kredit Modal Kerja dan Kredit Investasi Working Capital Loan and Investment Loan</p> <p>Kredit Modal Kerja ditujukan bagi pengusaha kecil dan usaha untuk modal kerja dalam jangka waktu pengembalian maksimal 1 tahun. The Working Capital Loan is intended as working capital for small entrepreneurs with a maximum tenor of 1 year.</p> <p>Sedangkan Kredit Investasi merupakan kredit jangka panjang dengan jangka waktu dan angsuran yang bisa disesuaikan dengan arus kas perusahaan. Meanwhile, the Bank's Investment Loan is a long-term loan with a period and installments that can be adjusted to each company's cash flow.</p>	<p>SPEKTRA (Solusi kePEmilikan Kios eksTRA)</p> <p>Fasilitas kredit yang diberikan kepada para pengusaha kecil dan menengah berupa pembiayaan pengadaan ruang usaha baru atau perpanjangan Hak Pakai Kios. Loan facilities provided for small and medium-sized business entrepreneurs in the form of financing the procurement of new business space or renewal of Kiosk Permits.</p>
<p>Linkage Program</p> <p>Kerja sama dengan lembaga keuangan mikro, BPR dan koperasi untuk menciptakan sinergi yang saling menguntungkan dalam melayani nasabah mikro kecil. Cooperation with micro financial institutions, BPR, and cooperatives to create mutually beneficial relationships for serving micro and small-sized enterprises.</p> <p>Melalui <i>Linkage Program</i>, Maybank menjadi perpanjangan tangan dalam penguatan permodalan untuk pembiayaan usaha mikro kecil yang memiliki potensi berkembang. Through the Linkage Program, Maybank became an extension of capital strengthening for the financing of micro and small-sized businesses with the potential of growth.</p> <p>Pada penyaluran pinjaman secara langsung ke <i>end user</i>, Bank juga memberikan berbagai aktivitas pendampingan dan pembinaan yang bertujuan mendukung pengembangan usaha pelaku usaha. In terms of direct lending to the end users, the Bank also provides various business development mentoring and coaching activities for entrepreneurs.</p>	<p>SINERGI</p> <p>Fasilitas pembiayaan berbasis kartu dengan konsep pembiayaan distributor yang dikembangkan untuk menjangkau segmen bisnis UMKM. Card-based facility to distribute financing to the MSME business segment.</p> <p>SATU (Solusi Usaha Terpadu)</p> <p>Fasilitas pembiayaan usaha kecil dan menengah dengan pagu kredit hingga Rp 1 miliar, menggunakan jaminan kios sebagai modal usaha. Small and medium-sized business financing facilities with a credit limit of Rp 1 billion, using the kiosk as collateral for business capital.</p>

Pembiayaan Infrastruktur dengan Akad Syariah

Sejalan dengan visi untuk senantiasa berada di tengah komunitas, Maybank Indonesia memperluas jangkauan layanan perbankan khususnya syariah kepada masyarakat. Layanan ini dilakukan dengan menerapkan strategi *Shariah First* yang memprioritaskan produk syariah selama relevan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Unit usaha syariah Maybank Indonesia mencatat kinerja positif pada 2017. Total Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh sebesar 52,6 % dari Rp10,9 triliun menjadi Rp16,7 triliun. Total pembiayaan tumbuh 48,0% dari Rp14,0 triliun pada 2016 menjadi Rp20,7 triliun pada 2017.

Pada 2016 fasilitas pembiayaan Musyarakah Jalur iB (Syariah) dengan skema senilai Rp1,1 triliun untuk Jasa Marga merupakan fasilitas pembiayaan syariah bilateral terbesar dengan denominasi rupiah di Indonesia untuk proyek infrastruktur. Pada 2017 Unit Usaha Syariah Maybank Indonesia bersama beberapa lembaga keuangan lain menyepakati kredit investasi skema syariah dengan total pembiayaan Rp4,3 triliun bagi PT Perusahaan Listrik Negara (PLN). Kredit ini merupakan kredit investasi skema syariah terbesar di Indonesia sekaligus merupakan sinergi program Pemerintah di bidang infrastruktur yang juga memajukan keuangan syariah di Indonesia. [203-2]

Infrastructure Financing with Shariah Contract

In line with its vision to work within the community, Maybank Indonesia extended the reach of its banking services, particularly its shariah program. This service implements the "Shariah First Strategy," which prioritizes shariah products as long as they are relevant and meet the needs of the customer.

Maybank Indonesia's shariah business unit posted a positive performance in 2017. The Total Third Party Funds (DPK) grew by 52.6% from Rp10.9 trillion in 2016 to Rp16.7 trillion in 2017. Meanwhile, the total financing grew by 48% from Rp14 trillion in 2016 to Rp20.7 trillion in 2017.

In 2016, the Musyarakah Line iB financing facility, with a scheme of Rp1.1 trillion for Jasa Marga, was the largest rupiah denominated bilateral shariah financing facility for an infrastructure project in Indonesia. In 2017, Maybank Indonesia's Shariah Business Unit, along with a number of other financial institutions, agreed on a shariah scheme investment loan totaling Rp4.3 trillion for PT Perusahaan Listrik Negara (PLN). This credit is the largest shariah investment loan in Indonesia, and supports the Government's infrastructure program. [203-2]



TUMBUH DENGAN LAYANAN BERKUALITAS

Growing Through Quality Services



51 Peningkatan Layanan
Enhancement of Services

52 Memperluas Akses
Expanding Access

56 Mengelola Kepentingan Nasabah
Managing Customer's Interests

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas

Growing Through Quality Services

Maybank Indonesia fokus untuk menjadi Bank yang *customer centric* pada semua proses penyediaan produk dan layanan keuangan dan komitmen untuk melindungi kepentingan nasabah.

Maybank Indonesia is focused on being a customer-centric bank in its entire process of providing financial products and services with a proven commitment to protect the customers.



Pada tahun 2020, Maybank Indonesia akan sepenuhnya berubah menjadi Bank yang *customer centric*, menyediakan layanan keuangan yang universal, dan semua nasabah akan memberikan pengakuan atas pencapaian tersebut. Kami akan memberi penekanan lebih pada *customer centricity* mulai dari proses sampai ke produk, distribusi dan budaya.

Untuk itu, pada 2016 Divisi Service Quality bertransformasi menjadi Divisi Customer Experience. Tahun 2017, dilandasi dengan *Service Spirit: Passionately Creating Supreme Customer Experience* sebagai pondasi dari *Service Strategy Implementation*, Maybank Indonesia berfokus kepada 3 area yaitu *Supreme People Engagement*, *Process Innovation* dan *Customer Centricity As DNA*. [103]

By 2020, we aspire that Maybank Indonesia will completely customer centric, a universal financial services provider and high performing and all our customers will testify to those aspirations. We will place even stronger emphasis on customer centricity, in everything from processes to product, distribution and culture.

Align with 2020 vision, since 2016, the Service Quality Division has been transformed to become Customer Experience Division. In 2017, based on the “Service Spirit: Passionately Creating Supreme Customer Experience,” as the foundation of the Service Strategy Implementation, Maybank Indonesia focused on three areas: Supreme People Engagement, Process Innovation and Customer Centric Approach as DNA. [103]



Program Awareness dan Peningkatan Layanan

Maybank Indonesia meneruskan pembentukan budaya WOW Customer Experience dengan melakukan Perluasan dan *Set up the Customer Experience - consolidation strategy*, implementasi program dan inovasi yang memiliki dampak luas terhadap *service excellent delivery* dalam hal *Customer Satisfaction, Loyalty* dan *Maybank Branding* dalam hal layanan.

Golden Heart & People merupakan visualisasi atas implementasi *Service Strategy* dan *Service Value 2017*. Logo ini merupakan cerminan level tertinggi kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dijaga dengan kuat oleh tim Maybank serta menjadi *goal* dari semangat *teamwork*.

Golden People menunjukkan aset terbaik Maybank dari seluruh Direktorat di Maybank yang memunculkan kerja sama dan komitmen terbaik untuk menjaga kepuasan pelanggan dalam rangka tercapainya performa kinerja terbaik

Awareness and Service improvement Programme

Maybank Indonesia continues its WOW Customer Experience programme by expanding and setting up the Customer Experience - consolidation strategy, and programme implementation and innovation that have a broad impact on excellent service delivery in terms of Customer Satisfaction, Loyalty and Maybank Branding.

Golden Heart & People is a visualisation of the implementation of *Service Strategy* and *Service Value 2017*. This logo is a reflection of the highest level of customer satisfaction and loyalty, which is the Maybank team's goal.

Golden Heart & People shows Maybank's commitment to bringing together all Directorates to maintain a high level of customer satisfaction in order to achieve the best possible performance.

Dalam rangka memastikan terjadinya perubahan paradigma *Customer Satisfaction* dan *Loyalty* menjadi *Customer Engagement* yang menjadikan *WOW Customer Experience* sebagai *brand* dan *Customer Centricity* sebagai DNA, Bank melakukan berbagai program internal yang direalisasikan untuk memastikan pertumbuhan bisnis dan peningkatan kualitas layanan yaitu:

- A. Program Peningkatan Pengetahuan Tim Layanan
Kegiatan, media atau sistem yang diimplementasikan oleh *Customer Experience Management* dan Tim Layanan untuk meningkatkan kesadaran tentang *customer experience, standard service* dan pengetahuan produk.
- B. Program *Monitoring & Measurement* Layanan Prima & *Branding*
Kegiatan *monitoring* dan pengukuran kualitas layanan dan kinerja terkait dengan pelayanan kepada pelanggan dalam memberikan *WOW experience* secara konsisten ke nasabah
- C. Program *Reward & Recognition*
Program pemberian penghargaan kepada tim layanan dan pelanggan sebagai salah satu upaya memotivasi tim layanan untuk secara konsisten memberikan yang terbaik untuk pelanggan serta sebagai bentuk apresiasi Maybank kepada pelanggan.

PENINGKATAN LAYANAN

Maybank Indonesia menetapkan pengembangan *Service Values, Service Standard* dan *Service Commitment* yang selaras dengan fokus strategi layanan terbaru serta melanjutkan peningkatan proses komunikasi dan kampanye CARE (*Customers Are Really Everything*) yang melandasi seluruh proses kerja *team* layanan di cabang .

Dalam rangka menciptakan transformasi untuk meningkatkan *Customer Engagement*, Maybank Indonesia berfokus pada program peningkatan *Service Leadership, Service Ownership, Service That Sells mindset* dan *Service Satisfaction – Loyalty implementation*.

Program ini bertujuan menjadikan *WOW Customer Experience* sebagai *brand* dan *Customer Centricity* sebagai DNA.

Pada 2017, Maybank Indonesia mengembangkan produk dan layanan yang bertujuan untuk memberi kemudahan dan meningkatkan customer experience nasabah. Di antaranya adalah: [103]

In order to ensure the change of paradigm from *Customer Satisfaction* and *Loyalty* to *Customer Engagement*, which created the *WOW Customer Experience* as a brand and a *Customer Centric Approach* as DNA, the Bank has conducted various internal programmes to ensure business growth and improvement in service quality:

- A. Service Team Knowledge Improvement Programme
Activities, media or systems implemented by the *Customer Experience Management* and *Service Team* to raise awareness of customer experience, service standards and products.
- B. Service Excellence and Brand Monitoring Programme
Monitoring and measurement of service quality and performance related to customer service to provide a consistent *WOW experience* to customers.
- C. Reward and Recognition Programme
Awarding programmes to the service team and customers as a way to motivate the service teams to consistently deliver the best customer service possible and to show the Bank's appreciation to its customers.

ENHANCEMENT OF SERVICES

Maybank Indonesia has developed *Service Values, Service Standards* and *Service Commitments* that align with its latest service strategy and continued to communicate and campaign the CARE (*Customers Are Really Everything*) that underlies the service teams in the branch offices.

In the light of creating transformation to increase *Customer Engagement*, Maybank Indonesia has been focusing on *Service Leadership, Service Ownership, Service that Sells mindsets* and *Service Satisfaction - Loyalty implementation* improvement programme.

This programme aims to build *WOW Customer Experience* as the Bank's brand and a *Customer Centric Approach* as its DNA.

In 2017, Maybank Indonesia developed products and services aimed at providing convenience and enhancing customer experience, including: [103]

Strategic Initiatives	Description/Key Highlight	Impact/Benefits
1. Penambahan Layanan "Maybank Syariah" di Call Center 1. Added "Maybank Syariah" Service in the Call Center	Pengembangan layanan baru pada menu AAEP (Avaya Aura Experience Portal) system untuk penyediaan layanan nasabah Syariah Maybank Developed new services on the AAEP (Avaya Aura Experience Portal) menu system to provide Syariah Maybank customer service	<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan layanan Syariah yang dipegang Petugas <i>Call Center</i> • <i>Customer Experience</i> yang baru bagi nasabah Syariah Maybank • Provided Syariah services by Call Center Officers • A new Customer Experience for Syariah Maybank customers
2. Sentralisasi KPR Helpdesk 2. Centralised Mortgage Helpdesk	<ul style="list-style-type: none"> • Sentralisasi layanan telpon helpdesk KPR di nomor 021-26507525 • Penyederhanaan proses pengiriman formulir pelunasan kepada nasabah KPR • Centralised helpdesk telephone service at 021-26507525 • Simplified the process of sending repayments to mortgage customers 	<ul style="list-style-type: none"> • SLA layanan yang lebih cepat dari 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja untuk pengiriman formulir pelunasan KPR • Reduction in the time of SLA service from three business days to one business day for delivery of mortgage repayment forms
3. Proses Penutupan Kartu Melalui CCC 3. Card Closing Process Through the CCC	<ul style="list-style-type: none"> • Proses permintaan tutup kartu kredit yang dapat dilakukan oleh CCC yang sebelumnya di <i>handle</i> oleh unit Anti Attrition (Bisnis) • Credit card closing request process, which was previously handled by the Anti Attrition unit (Business), can now be handled by the CCC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Experience dengan SLA yang lebih cepat dari 7 hari kerja menjadi 1 hari kerja • Reduction in the time of Customer Experience with SLA from seven business days to one business day
4. Proses Baru Pendaftaran Xlink 4. New Xlink Registration Process	Proses pendaftaran Xlink (pengisian pulsa telpon melalui kartu kredit) dengan pendaftaran 2 biller atau lebih akan dilakukan call back dan pengiriman SMS untuk memastikan permintaan benar dilakukan nasabah Xlink registration process (mobile phone top-up via credit card) with the registration of two or more billers will be confirmed by a call back and SMS to ensure that the right request was made by the customer	<ul style="list-style-type: none"> • Menghindari adanya tindakan <i>fraud</i> • Fraud avoidance

MEMPERLUAS AKSES

Tahun 2017 Maybank Indonesia mengembangkan layanan dalam pembukaan rekening online MOVE (*Maybank Online Saving Account Platform*). Pada layanan MOVE, petugas Maybank *Customer Care* melakukan verifikasi *face to face* kepada calon nasabah dengan menggunakan akses video Skype. Pengembangan layanan ini dimaksud memberikan kemudahan kepada calon nasabah untuk membuka rekening Maybank di manapun dan kapanpun, tanpa harus datang ke kantor bank.

Customer Care

Maybank Customer Care senantiasa meningkatkan dan mengembangkan layanan melalui pengembangan, baik dari sisi sumber daya manusia, sistem dan prosedur dan juga layanannya, sehingga selaras dengan visi dan misi organisasi.

Dalam upaya membentuk standar kualitas layanan yang konsisten dan berkesinambungan Maybank Customer Care bersinergi dengan *Customer Experience* dan tergabung dalam *Customer Experience Management* untuk membangun budaya *Customer Centricity* DNA, sehingga

EXPANDING ACCESS

In 2017, Maybank Indonesia expands service by launching MOVE online account (*Maybank Online Saving Account Platform*). In MOVE service, Maybank Customer Care officers verify face-to-face to potential customers by using Skype video access. The development of the service is intended to provide convenience to prospective customers to open Maybank account anywhere and anytime, without having to come to the bank.


Customer Care


Maybank Customer Care constantly improves and develops services through development in human resources, systems and procedures, as well as services to align with the vision and mission of the organization.

In an effort to establish consistent and continuous service quality standards, Maybank Customer Care synergizes with Customer Experience and merged into Customer Experience Management to build Customer Centricity DNA culture, thereby strengthening service quality into one stop service -


memperkuat kualitas layanan menjadi *one stop service – end to end WOW Customer Experience* yang diharapkan akan makin meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat *Customer Engagement* dan *advocacy*.

Maybank Customer Care Indonesia hadir guna memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan layanan terbaik dari Maybank. Selain melalui kantor bank, nasabah dapat mengakses layanan baik melalui telepon, email dan sosial media untuk mendapatkan layanan yang bersifat informasi, permintaan dan termasuk pengaduan maupun keluhan. [103]

 Telepon 69811 untuk semua telepon GSM dan (021) 1500611 yang dapat diakses dari seluruh Indonesia

 customercare@maybank.co.id


 @Maybank ID

 MaybankIndonesia, dan

 MaybankID

end to end WOW Customer Experience, which is expected to further enhance customer loyalty and strengthen Customer Engagement and advocacy.

Maybank Customer Care Indonesia is here to provide convenience for customers to experience the best service from Maybank. In addition to bank offices, customers can access services through phone, email and social media to obtain information services, requests and including feedback and complaints. [103]

 Telephone at 69811 for all GSM phones and (021) 1500611 accessible from across Indonesia

 customercare@maybank.co.id

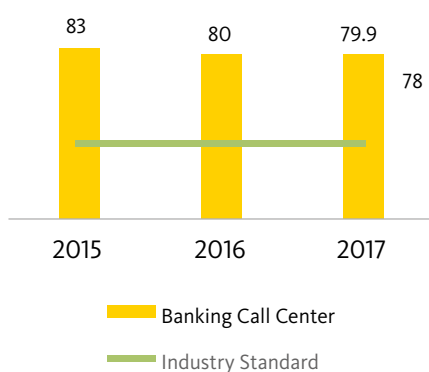
 @MaybankID

 MaybankIndonesia, and

 MaybankID

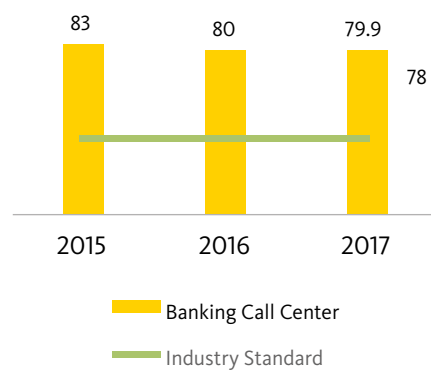
Kepuasan Pelanggan terkait Layanan Call Center

Banking Call Center



Customer Satisfaction with Call Center Service

Credit Card Call Centre



Pengelolaan Pengaduan Pelanggan

Pengelolaan pengaduan nasabah di Maybank Indonesia dibuat sejalan dengan Misi dari Maybank yaitu “*Humanising Financial Services*” dan tata kelolanya dilakukan oleh Divisi *Centralized Customer Care (CCC)* dengan didukung oleh unit kerja khusus, *Customer Feedback Resolution Management (CFRM)*.

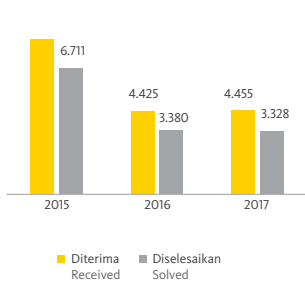
Customer Complaints Management

The management of customer complaints at Maybank Indonesia is in line with the Bank’s “*Humanising Financial Services*” mission. It is governed by the *Centralized Customer Care (CCC)* division with the support of a dedicated *Customer Feedback Resolution Management (CFRM)* unit.

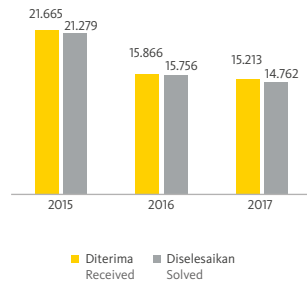
Pengelolaan Pengaduan Nasabah

Customer Complaints Management

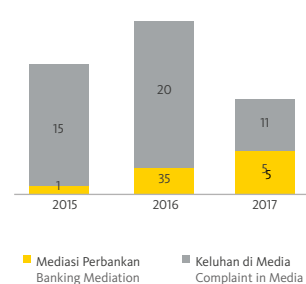
Pengaduan Berdampak Finansial
Financial Impact Complaints



Pengaduan Berdampak Non Finansial
Non Financial Impact Complaints



Pengaduan Berdampak Non Finansial
Non Financial Impact Complaints



*Selisih merupakan pengaduan dalam proses penyelesaian yang akan diselesaikan bulan berikutnya

*The complaints that have not yet been resolved will be settled next month

Bank mengelola keluhan pelanggan secara komprehensif mulai dari penerimaan sampai pada penyelesaian. Keluhan nasabah dianalisa dan dievaluasi untuk dilaporkan ke Direksi dan divisi terkait, sebagai materi pengembangan dan perbaikan pelayanan kepada nasabah sehingga keluhan serupa di masa mendatang dapat dicegah.

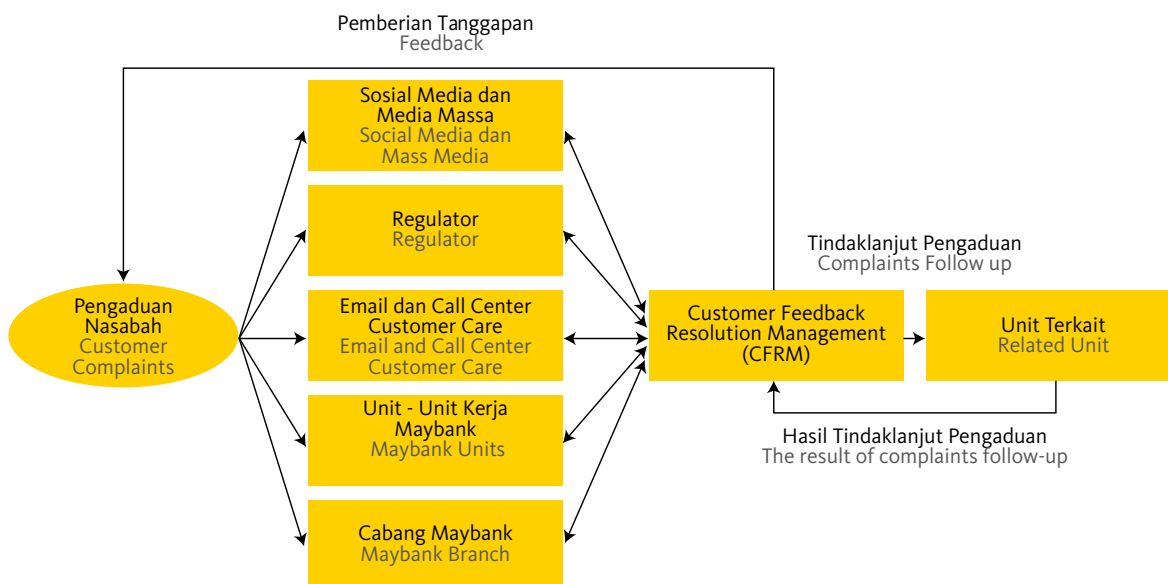
The Bank manages customer complaints comprehensively, from lodgement to resolution. Customer complaints are analysed and evaluated before being reported to the Board of Directors and all related divisions, and used to develop and improve the Bank's customer service so that similar complaints can be prevented in the future.

Secara proaktif kami memantau pergerakan jumlah keluhan di mana jika terdapat isu tertentu yang bisa mengakibatkan kenaikan jumlah keluhan maka eskalasi dilakukan segera agar dampak dapat diminimalkan. [103]

We monitor the nature and number of complaints, and if there is a particular issue that could lead to an increase in the number of complaints then the escalation is done immediately so that the impact can be minimised. [103]

Alur Pengelolaan Pengaduan Nasabah

Customer Complaints Management Flow



Kepuasan Pelanggan

Maybank Indonesia menyadari pentingnya *Customer Feedback* atau *Voice of Customer* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Untuk itu bank melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dan masukan dari Brosur Suara Anda, dimana pelanggan dapat memberikan saran ataupun masukan atas layanan yang diberikan oleh *team* layanan .

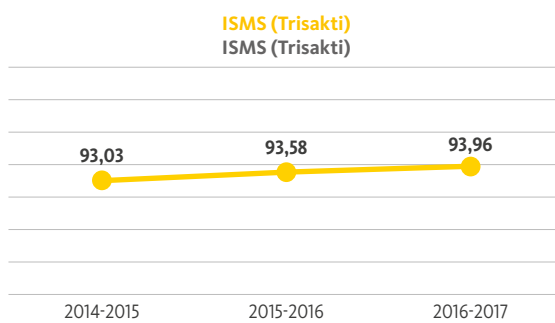
Untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, Maybank Indonesia bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan pengukuran *Net Promoter Score* (NPS), yaitu pengukuran loyalitas pelanggan terhadap Maybank Indonesia dan *CSI* (*Customer Satisfaction Index*).

Hasil survei menjadi dasar evaluasi bagi Maybank Indonesia untuk terus meningkatkan inisiatif serta inovasi dalam layanan, dalam hal *People, Product, Process*, dan juga *Infrastructure Area*. Mengingat betapa pentingnya peran kepuasan nasabah bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan, maka *Customer Satisfaction Index* menjadi salah satu *Key Performance Indicator* Maybank Indonesia.

Pada tahun 2017, Maybank Indonesia memperoleh indeks sebesar 7,6. Sedangkan pada tahun 2016 Maybank Indonesia memperoleh indeks sebesar 7,82 dengan menggunakan *Relationship Strength Index* (RSI). Selain melakukan survei terkait RSI, PT Deka Marketing Research juga mengadakan survei terkait *score Net Promoters Score* (NPS) Maybank Indonesia. Pada tahun 2017, Maybank Indonesia memperoleh *score* NPS 3, sedangkan pada tahun 2016 memperoleh *score* NPS 4.

Pengukuran Customer Experience

External Measurement



Customer Satisfaction

Maybank Indonesia recognises the importance of *Customer Feedback*, or the *Voice of the Customer*, in improving its quality of service. For this reason, the Bank has been measuring the level of customer satisfaction via the Brosur Suara Anda (*Your Voice Brochure*), through which customers can provide feedback about the services provided by the *Service Team*.

To understand customer needs and expectations, Maybank Indonesia works with third parties to measure the *Net Promoter Score* (NPS), which measures customer loyalty to Maybank Indonesia, as well as the *CSI* (*Customer Satisfaction Index*).

The survey results form the basis of the evaluation of the Bank's performance, and drive the Bank to continue to improve its service initiatives and innovations, in terms of *People, Products, Processes, and Infrastructure Areas*. Given how important customer satisfaction is for the sustainability and development of the company, the *Customer Satisfaction Index* becomes one of the *Key Performance Indicators* for Maybank Indonesia.

In 2017, Maybank Indonesia earned an index of 7.6 on the *Relationship Strength Index* (RSI), compared to 7.82 in 2016. In addition to conducting an RSI survey, PT Deka Marketing Research also conducted a survey of the *Net Promoters Score* (NPS). In 2017, Maybank Indonesia earned a score of NPS 3, while in 2016 it obtained a score of NPS 4.

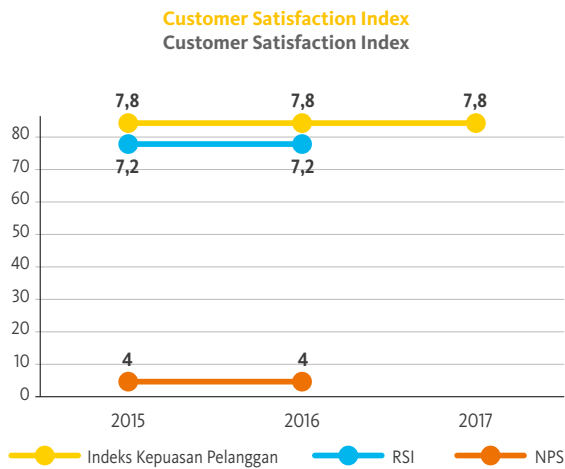
Measurement of Customer Satisfaction

Indeks ISMS (Institute of Service Management Studies) – Trisakti

Mengukur kualitas kepuasan pelanggan di Industri Perbankan nasional dalam 5 aspek yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangible*.

ISMS (Institute of Service Management Studies) Index – Trisakti

Measures five aspects that relate to the quality of customer satisfaction in the National Banking Industry, namely: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibility*.



Mulai 2016 Bank bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan pengukuran *Net Promoter Score* (NPS) dan *Relationship Strength Index* (RSI), selain mengukur CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Cakupan parameternya adalah :

1. Evaluasi Pelanggan
2. Kebutuhan, Harapan dan Motivasi Pelanggan
3. Kebiasaan Perbankan Pelanggan
4. Tingkat keinginan pelanggan untuk bertahan
5. Tingkat keinginan pelanggan untuk merekomendasikan Maybank

Since 2016, the Banks has been working with third parties to measure the *Net Promoter Score* (NPS) and the *Relationship Strength Index* (RSI), in addition to measuring the CSI (*Customer Satisfaction Index*).

The range of parameters is:

1. Evaluation of Customers
2. Customer Needs, Expectations and Motivations
3. Customer Banking Habits
4. The level of customer desire to stay with the bank
5. The level of customer desire to recommend the bank to others

MENGELOLA KEPENTINGAN NASABAH

Komunikasi Produk dan Layanan Perbankan

Informasi mengenai produk dan aktivitas bank disampaikan dengan transparan secara lisan maupun tulisan, termasuk jika terdapat potensi risiko yang melekat pada produk tersebut. Informasi umum tentang produk dan aktivitas dapat diakses melalui laman www.maybank.co.id, dan rincian spesifik produk dapat diperoleh melalui layanan nasabah di kantor bank. [417-1]

MANAGING CUSTOMER'S INTERESTS

Product Information and Banking Services

Information about the Bank's products and services is delivered in a transparent manner both verbally and in writing, particularly if there is a potential risk that is associated with a particular product. General information about products and services can be obtained at www.maybank.co.id, and product specific details can be obtained at the customer service units at the bank's branches. [417-1]



Produk dan Jasa Keuangan yang Adil dan Transparan

Maybank Indonesia melakukan evaluasi internal pada setiap produk baru sebelum meminta persetujuan dari Bank Indonesia. Melalui evaluasi tersebut akan diketahui apakah produk tersebut murni produk perbankan atau tidak, termasuk menetapkan pihak yang bertindak sebagai agen penjualan produk dan penyelenggara produk. [417-1]

Kriteria pengkajian produk yang harus dipenuhi meliputi:

- Kejelasan manfaat produk yang ditawarkan kepada nasabah;
- Adanya kepastian besaran biaya administrasi untuk penggunaan produk atau layanan;
- Adanya penjelasan posisi Bank sebagai agen penjualan atau penyelenggara;
- Pencantuman profil risiko atau produk tertentu sesuai ketentuan;
- Pencantuman nomor telepon/alamat email staf pelayanan nasabah dengan jelas agar nasabah 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.

Program Peningkatan Pengetahuan Tim Layanan

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

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.

Fair and Transparent Financial Products and Services

Maybank Indonesia conducts an internal evaluation of each new product before it requests approval of the product from Bank Indonesia. The evaluation determines whether the product is purely a banking products, and assigns parties who will act as the product's sales agents and product providers. [417-1]

Product review criteria that have to be covered include:

- The benefit of the product;
- Administrative costs for the use of the product or service;
- The explanatory position of the Bank as a sales agent or an organizer;
- Any risks associated with the product or product profile in accordance with the provisions;
- Phone numbers/email addresses of customer service staff so that the customers can obtain assistance or file a complaint if necessary;
- Approval from Bank Indonesia; and
- Reporting to Bank Indonesia 7 (seven) days after the approved product is launched.

Knowledge Improvement Programme for the Service Team

Through P3K tests (Products, Processes, Procedures, Security) the Bank can ensure that its marketing personnel has adequate knowledge to explain product features to customers. The information provided to customers should include how to use the product, the rights and obligations of the product in question, as well as the settlement procedures in the unlikely event of a dispute.

The service team regularly receives Visual Media, through Service Quality emails, containing information about service standards, and Maybank Indonesia's processes and procedures.



PRIVASI NASABAH

Maybank Indonesia berkomitmen dalam memegang teguh ketentuan peraturan OJK dan Bank Indonesia mengenai kerahasiaan dan privasi nasabah. Kami menjaga dengan ketat kemungkinan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal. [103]

Pelaksanaan kegiatan operasional perbankan selalu mengacu kepada prinsip kerahasiaan data nasabah, yang diimplementasikan dalam berbagai mekanisme dan prosedur kerja yang dilakukan di *Customer Care*, baik dalam pemberian informasi maupun dalam penanganan permohonan ataupun keluhan

CUSTOMER PRIVACY

Maybank Indonesia is committed to upholding OJK and Bank Indonesia's regulatory provisions on customer confidentiality and privacy. We maintain strict likelihood of infringement by internal parties. [103]

All of the Bank's operations adhere to the principle of confidentiality regarding customer data. The principles of customer confidentiality are implemented via various mechanisms and work procedures undertaken by Customer Care, both in terms of the provision of information, and in handling applications or complaints.

Selain itu hal ini juga didukung oleh pihak IT, dimana untuk setiap pengiriman email yang terindikasi terdapat data nasabah, maka sistem akan memblokir pengiriman email serta memberikan *notification message* kepada *user* dan atasannya, sehingga kontrol atas kebutuhan dari pemberian data dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Maybank Indonesia menerapkan sanksi tegas, mulai dalam bentuk teguran lisan, tertulis hingga sanksi diberhentikan dari status sebagai karyawan jika terjadi pelanggaran yang menyebabkan hilangnya privasi nasabah. Penerapan mekanisme ini ditujukan untuk menghindari terjadinya fraud dan juga meminimalkan adanya keluhan dari nasabah.

The principles are also supported by the Bank's IT, where the system will blocks the email and sends a notification to the user and supervisor whenever an email containing customer data is sent. This is to ensure ongoing control over the provision of data..

Maybank Indonesia applies strict sanctions in the form of verbal warnings, written warnings and termination in cases of a violation of a customer's privacy. The implementation of this mechanism is aimed at avoiding fraud and minimizing complaints from customers.



Maybank Women Eco

& enhancing traditional textiles globally in a sustainable manner while
independence & financial inclusion of weavers regionally.
train talented women with skills of weaving, as well as support
program to help farmers produce high quality mulberry and golden silk.
stands to bring the following results:

Cambodia

150

trainees learning
the skill of silk
weavers.

210

households
growing mulberry

300

15

nity
ene
pt
cal culture as a



Health



MEMBANGUN MASYARAKAT

Developing the Community

- 64 CSR Maybank Indonesia
Maybank Indonesia's CSR
- 65 Pendidikan
Education
- 68 Pemberdayaan Komunitas
Empowering the Community
- 77 Kampanye Hidup Sehat
Healthy Living Campaigns
- 79 Pelestarian Budaya
Cultural Conservation
- 80 Bantuan Bencana
Disaster Relief

Membangun Masyarakat

Developing the Community

Kami tumbuh bersama komunitas di mana kami beroperasi serta masyarakat Indonesia pada umumnya, dengan cara memberdayakan, memfasilitasi pertumbuhan dan mendorong kemandirian yang inklusif.

We grow with the communities in which we operate and with Indonesian people at a larger scale as we are empowering and facilitating growth while paving the way for inclusive self-reliance.



Selaras dengan misi “Humanising Financial Services,” Maybank Indonesia melakukan program tanggung jawab sosial dan lingkungan, dengan mengutamakan pemberdayaan dan diperkaya dengan layanan keuangan di akar rumput. Melalui cara itu kami yakin, masyarakat Indonesia memiliki kreativitas dan daya juang yang luar biasa untuk memperbaiki kehidupannya. Sehingga hal ini menjadi salah satu komitmen bagi kami untuk memfasilitasi dan membuka jalan agar mereka dapat meraih cita-citanya.

Dalam jangka Panjang, Maybank Indonesia berkomitmen untuk tumbuh bersama komunitas di mana kami beroperasi dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Komitmen itu kami wujudkan dalam program *Corporate Responsibility* (CR) yang meliputi 4 prinsip CSR Maybank Indonesia yaitu *Community, Environment, Workplace* dan *Marketplace*.

In line with Maybank Indonesia's mission of “Humanising Financial Services,” Maybank Indonesia conducts a social and environmental responsibility program, which prioritizes empowerment and is enriched with grassroots financial services. We believe that the people of Indonesia have extraordinary creativity and struggle to improve their lives. This has become one of our commitment to facilitate and pave the way for them to achieve their goals.

In the long term, Maybank Indonesia is committed to grow together with the communities where we operate and with the Indonesian people in general. We embody this commitment in our *Corporate Responsibility* (CR) program, which is based on Maybank Indonesia's 4 CSR principles, namely: *Community, Environment, Workplace* and *Marketplace*.

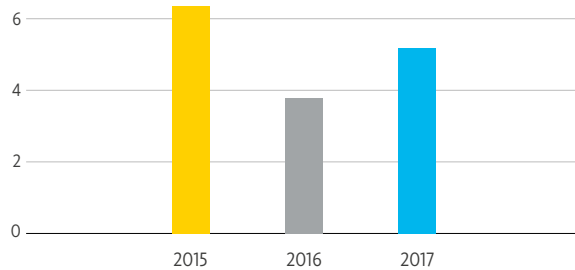
CSR MAYBANK INDONESIA

Penerapan Prinsip Community dalam CR Maybank Indonesia diimplementasikan melalui program Tanggung Jawab Sosial (CSR). Unit CSR yang berada di bawah tanggung jawab Divisi Corporate Communication mengelola pelaksanaan program CSR tersebut dengan menggunakan dana pengelolaan CSR yang disisihkan dari laba yang diperoleh (atau bagian dari biaya operasional Bank) Maybank Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

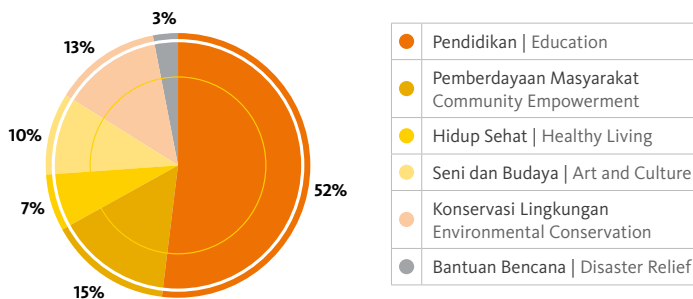
MAYBANK INDONESIA'S CSR

The implementation of Community Principles in Maybank Indonesia's CR is conducted through the CSR programs. The CSR unit, under the responsibility of Corporate Communications Division, manages the implementation of the CSR program by using CSR management funds set aside from the Bank's profit (or a part of the Bank's operating costs) in accordance with prevailing regulations.

Social Investments (IDR billion)
Social Investments (IDR billion)



Investasi Sosial 2006-2017
Social Investments 2006-2017



Kami merancang model CSR yang dibagi dalam 5 Pilar kegiatan yaitu pendidikan, pemberdayaan masyarakat, kegiatan untuk mendukung hidup yang sehat, konservasi lingkungan dan pelestarian seni dan budaya, serta di luar itu juga tetap memiliki kepekaan terhadap situasi yang terjadi di tanah air seperti jika terjadi bencana alam. Model CSR ini telah konsisten kami terapkan sejak 2010, selain itu, Maybank Indonesia juga melaksanakan tanggung jawab untuk melakukan edukasi perbankan dan literasi keuangan.

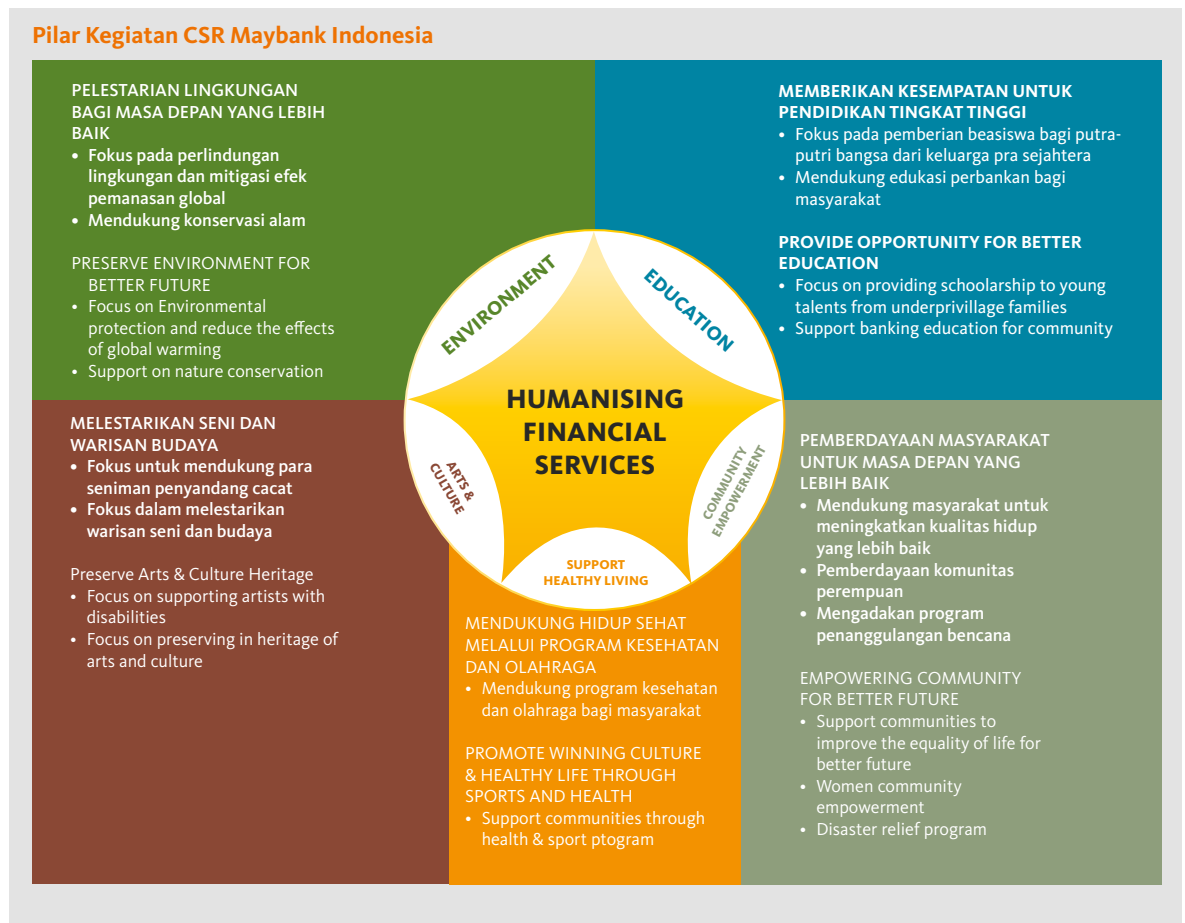
We created The CSR model which focuses into 5 pillars, namely: education, community empowerment, activities to promote healthy lifestyle, environmental conservation, and the preservation of art and culture, whilst at all time ready to respond to extraordinary situations such as natural disasters. This CSR model has been implemented since 2010. In addition, Maybank Indonesia is also committed to promot banking education and financial literacy.

Sejalan dengan komitmen para pemimpin dunia pada 25 September 2015 untuk menciptakan pembangunan

In line with the commitment of the world leaders on 25 September, 2015, to create sustainable development

berkelanjutan melalui *Sustainable Development Goals* (Tujuan Global) yang juga menjadi komitmen Pemerintah Indonesia, kegiatan CSR Maybank Indonesia juga diadaptasi untuk mendukung pencapaian Tujuan Global tersebut. Oleh karena itu kami mencantumkan Indikator Tujuan Global pada setiap inisiatif yang kami lakukan untuk menunjukkan relevansi kegiatan dengan Tujuan Global yang dimaksud. **[103] [413-1]**

through the Sustainable Development Goals, which is also the commitment of the Government of Indonesia, Maybank Indonesia has adapted its CSR activities to support the achievement of these Global Goals. We have included the Global Purpose Indicators alongside each of our initiatives to demonstrate the relevance of our activities to achieving the Global Goals. **[103] [413-1]**



PENDIDIKAN

Pendidikan memiliki arti penting bagi pembangunan sumber daya manusia Indonesia di mana manfaatnya dapat dirasakan dalam jangka panjang. Sejak 2006, Maybank Indonesia berkontribusi dalam CSR Pendidikan melalui berbagai program seperti program beasiswa untuk anak-anak dari keluarga prasejahtera, donasi peralatan pendidikan dan program sekolah binaan (*school adoption*) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan siswa-siswi sekolah jenjang pendidikan SD, SMP dan SMA.

Program CSR di bidang Pendidikan yang telah kami lakukan sejalan dengan Tujuan Global 4 yaitu membantu Pendidikan yang inklusif dan adil untuk semua orang.

EDUCATION

Education has an important long-term effect on Indonesia's human resource development. Since 2006, Maybank Indonesia has undertaken various CSR projects in the field of education, such as scholarship programs for children from underprivileged families, donation of educational equipment, and school adoption programs aimed at improving the quality of education of elementary, junior and senior high school students.

Our Education CSR program is in line with the Global Goal 4 to promote inclusive and equitable Education for all people.

Melalui peningkatan pendidikan terutama kepada anak-anak prasejahtera, akan memungkinkan pengentasan kemiskinan, karena dengan pendidikan yang lebih baik akan memiliki peluang kerja yang baik pula.

Through the improvement of education for underprivileged children, will enable to alleviate poverty, as people with a better education will have better job opportunities.



Program		Periode Kegiatan dan Jangkauan Period of Activity and Reach	Pencapaian sampai dengan Desember 2017 Achievements up to December 2017
Beasiswa Scholarship	Maybank Foundation Scholarship		
<p>Program beasiswa Maybank Indonesia mendukung biaya pendidikan bagi siswa dan mahasiswa dari keluarga pra sejahtera yang diperkaya dengan pengembangan kompetensi perilaku, dengan demikian siswa memiliki kemampuan intelektual dan perilaku yang dewasa serta bijak dalam setiap lingkungan yang berbeda.</p> <p>The Maybank Indonesia scholarship program offers financial assistance to students and college students from underprivileged families. The program is complemented with development of behavioural competencies, to ensure that students are mature enough intellectually and emotionally to thrive in various environments.</p>	<p>Bekerja sama dengan Maybank Foundation, Maybank Indonesia yang memberikan beasiswa penuh bagi mahasiswa terbaik yang berasal dari keluarga prasejahtera untuk menempuh pendidikan tingkat sarjana di dalam negeri dan di luar negeri.</p> <p>Beasiswa yang diberikan meliputi biaya pendidikan setiap semester, biaya hidup setiap bulan, laptop, tunjangan buku, dukungan biaya untuk tugas akhir dan internet setiap semester serta asuransi kesehatan setiap tahun.</p> <p>In collaboration with the Maybank Foundation, the Bank provides full scholarships for outstanding students from underprivileged families to undertake undergraduate studies in the country and abroad.</p> <p>The scholarships covers the cost of education for each semester, monthly living expenses, laptops, books, final paper fees and internet, as well as healthy insurance.</p>	<p>Sejak 2012 dengan peserta dari 34 Provinsi</p> <p>Since 2012 with participants from 34 Provinces</p>	<p>59 mahasiswa yang belajar di 16 universitas terkemuka di Indonesia, Malaysia, dan Singapura Angkatan-1 telah lulus 100% dengan 40% di antaranya cum laude.</p> <p>59 college students studying at 16 leading universities in Indonesia, Malaysia, and Singapore Batch-1 has graduated 100%, with 40% cum laude.</p>
Maybank Indonesia Scholarship			
	<p>Beasiswa yang disediakan oleh Maybank Indonesia bekerja sama dengan beberapa perguruan tinggi nasional dalam bentuk biaya pendidikan mahasiswa selama masa belajar.</p> <p>Maybank Indonesia cooperates with several national universities to provide scholarships in the form of tuition fees for students.</p>	<p>2008-2015</p>	<p>267 penerima manfaat program beasiswa yang belajar di Universitas Gadjah Mada (UGM) dan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Seluruh penerima manfaat yang belajar di UGM telah lulus, sedangkan 5 mahasiswi IKOPIN masih menempuh pendidikan.</p> <p>267 scholarship recipients studying at the Gadjah Mada University(UGM) and the National Cooperative Institute (IKOPIN). All participants studying at UGM have graduated, whereas 5 students IKOPIN are still in the process of completing their education.</p>

Program		Periode Kegiatan dan Jangkauan Period of Activity and Reach	Pencapaian sampai dengan Desember 2017 Achievements up to December 2017
Beasiswa Scholarship	Maybank Foundation Scholarship		
	<p>Maybank Indonesia juga memberikan beasiswa prestasi untuk anak-anak karyawan dari tingkat pendidikan dasar hingga perguruan tinggi.</p> <p>Maybank Indonesia also provides scholarships for the children of our employees from primary to university level.</p>	Sejak 2011 Since 2011	<p>Jumlah penerima manfaat sejak tahun 2011 hingga 2017 sebanyak 2.933 anak</p> <p>The number of scholarship recipients since 2011 to 2017 totals 2,933 students</p>
Pastoral Care Maybank Foundation Scholarship			
	<p>Program pendampingan untuk memonitor proses belajar pencapaian mereka di bidang akademik maupun non akademik. Program ini dilakukan 1 tahun sekali dan bertujuan untuk menumbuhkan semangat kepedulian mereka kepada orang lain dengan melakukan kegiatan sosial di tengah kesibukan kuliah mereka di kampus agar menjadi pribadi yang berkualitas.</p> <p>Mentoring program that monitors the achievements of students in academic and nonacademic fields. This program is conducted once a year and aims to foster altruism by engaging students in social activities during their education. This program aims to create better quality of student's personal character</p>	Sejak 2015 Since 2015	<p>Pastoral Care diselenggarakan bagi 151 penerima beasiswa di Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Universitas Gadjah Mada, Universitas Padjadjaran, Institut Teknologi Bandung, Universitas Airlangga dan Universitas Brawijaya.</p> <p>Pastoral Care has been organised for 151 scholarship recipients at the University of Indonesia, Bogor Agricultural University, Gadjah Mada University, Padjadjaran University, Bandung Institute of Technology, Airlangga University and Brawijaya University.</p>
Sekolah Binaan School Adoption			
	<p>Maybank Indonesia mendukung kegiatan belajar mengajar dengan mendonasikan perlengkapan pendidikan, merenovasi bagian sekolah yang rusak dengan melibatkan peran serta karyawan Maybank Indonesia dalam literasi keuangan melalui <i>employee volunteerism</i> dan bekerja sama dengan lembaga-lembaga sosial yang relevan.</p> <p>Karyawan Maybank Indonesia terlibat aktif sebagai relawan dengan berbagi pengetahuan sesuai kompetensi di sekolah-sekolah yang dituju. Dengan cara ini para karyawan dapat meningkatkan kepekaan sosial, menjalin hubungan jangka panjang dengan siswa maupun lingkungan sekolah serta dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan para siswa.</p> <p>Maybank Indonesia supports teaching and learning activities by donating educational facilities and renovating schools. This is done with the involvement of Maybank Indonesia's employees in financial literacy programs on voluntary basis and working with relevant social institutions.</p> <p>Maybank Indonesia employees are actively involved as volunteers in sharing knowledge with students in the targeted schools. In this way, the Bank's employees can improve social sensitivity, establish long-term relationships with students, and improve students' insight and knowledge.</p>	2008-2018 di 7 provinsi 2008-2018 in 7 provinces	<p>294 sekolah yang berada di Yogyakarta, Jakarta, Banten, Bali, Mentawai, Wasior, Padang, Indramayu, Tasikmalaya bekerja sama dengan YBBAI, UN-WFP, KARINA, Yayasan Nurani Dunia, SLB Semin, House of Lawe</p> <p>294 schools in Yogyakarta, Jakarta, Banten, Bali, Mentawai, Wasior, Padang, Indramayu, Tasikmalaya worked together with YBBAI, UN-WFP, KARINA, Yayasan Nurani Dunia, SLB Semin, House of Lawe</p>

PEMBERDAYAAN KOMUNITAS

Pemberdayaan masyarakat merupakan implementasi program CR yang dilakukan Maybank Indonesia termasuk inklusi keuangan terhadap kelompok masyarakat tertentu dengan pendekatan kegiatan produktif berbasis komunitas. Bank menargetkan pemberdayaan komunitas kepada kelompok masyarakat prasejahtera dengan mempertimbangkan gender, penyandang disabilitas, yatim-piatu miskin, marginal maupun rehabilitasi daerah terdampak bencana.

Dalam pelaksanaan program, Maybank Indonesia bekerja sama dengan mitra terpilih dan terpercaya yang sesuai dengan karakteristik kelompok masyarakat yang dituju. Sedangkan model pengembangannya adalah peningkatan wawasan, pelatihan keterampilan, pendampingan, dan bantuan permodalan dengan model pembiayaan mikro. Selain itu pemberdayaan bagi masyarakat juga diperkaya dengan pengetahuan dan keterampilan pengelolaan keuangan serta dukungan pada gaya hidup sehat.

Program pemberdayaan komunitas merupakan program *multifaceted* yang memerlukan metode terstruktur, hati-hati, dan jangka panjang. Dalam jangka pendek, program ini meningkatkan keterampilan dalam membuat produk komersial dan produktivitas komunitas sehingga bisa memperoleh pendapatan lebih baik dan keluar dari kemiskinan. Dalam jangka menengah, program ini juga dapat menciptakan masyarakat yang sehat. Sedangkan dalam jangka panjang, program pemberdayaan ini dapat menciptakan kegiatan ekonomi yang inklusif dan mengurangi kesenjangan.

EMPOWERING THE COMMUNITY

Community Empowerment is the implementation of CR program conducted by Maybank Indonesia which includes financial inclusion of certain community groups using a community-based productive activity approach. The Bank targets its community empowerment to underprivileged groups by considering gender, persons with disabilities, orphans in marginal areas, and rehabilitation of affected areas.

In the implementation of the program, Maybank Indonesia cooperates with selected and trusted partners that match the characteristics of the targeted community groups. The development model is adopted in this program includes knowledge improvement, skill training, mentoring, and capital assistance with a micro-financing model. In addition, the Bank's community empowerment program also involves sharing financial management knowledge and skills, as well as promoting a healthy lifestyle within the community.

Community Empowerment programs are multifaceted programs that require a structured approach and has long-term results. In the short term, the program focuses on improving skills in making commercial products and community productivity so that people can earn better income and out of poverty. In the medium term, this empowerment program can also create a healthy society. While In the long term, it can create inclusive economic activities, and reduce economic and social gaps.





Pembiayaan Mikro Micro-Financing	Pencapaian Achievements																											
<p>Aktivitas Utama: Bekerja sama dengan Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA), sejak tahun 2012, Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation memberikan dana bergulir untuk ribuan pelaku usaha mikro yang dikelola perempuan keluarga prasejahtera.</p> <p>Main Activities: Since 2012, in collaboration with the Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA), Maybank Indonesia together with the Maybank Foundation has provided revolving funds for thousands of micro businesses run by women from underprivileged families.</p> <p>Pendanaan diberikan kepada KOMIDA untuk disalurkan kepada anggotanya, dengan mengadopsi konsep pendanaan bergulir model Bank Grameen.</p> <p>Funding is given to KOMIDA to be channelled to its members by adopting the Grameen Bank model of revolving funds.</p> <p>Program ini bertujuan untuk membantu mengurangi tingkat kemiskinan dengan memberdayakan perempuan, meningkatkan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia agar dapat mandiri serta membantu mendapatkan penghasilan tambahan agar dapat lebih sejahtera.</p> <p>This program aims to help reduce poverty by empowering women through increasing their knowledge, self-sufficiency and the ability to earn additional income.</p> <p>Program pembiayaan mikro ini merupakan program jangka panjang yang dimulai sejak tahun 2012 dengan jangkauan penerima manfaat di Jonggol, Jawa Barat, Sragen- Jawa Tengah, dan KulonProgo, Yogyakarta.</p> <p>This is a long-term program that started in 2012, and has reached Jonggol, West Java, Sragen-Central Java, and KulonProgo, and Yogyakarta.</p> <p>Pada 2016 Yayasan Maybank Indonesia melanjutkan program <i>micro financing</i> dengan menyalurkan dana sebesar Rp1 miliar untuk anggota KOMIDA di empat cabang Komida terpilih di dua provinsi, yaitu Jawa Barat yang difokuskan di cabang Majalaya, dan Jawa Tengah yang difokuskan di cabang Kedungjati dan cabang Wirosari, Grobogan, serta cabang Borobudur, Magelang. Dana dari koperasi dipergunakan anggotanya untuk menambah modal usaha dan memperbaiki infrastruktur sanitasi di rumah tangga.</p> <p>In 2016, the Maybank Indonesia Foundation continued its micro-financing program by donating Rp1 billion for the members of KOMIDA in four selected branches in two provinces: Majalaya in West Java, Kedungjati and Wirosari in Central Java, Grobogan, and Borobudur in Magelang. Funds from the cooperatives were used by the members to increase business capital and improve sanitation infrastructure in households.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="917 560 1173 716"> <p>8.052 Penerima Manfaat Benefit recipients</p> </td> <td data-bbox="1173 560 1460 716"> <p>3-4x Kenaikan frekuensi pinjaman dalam 3 tahun Increase in loan frequency within 3 years</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="917 716 1460 1198"> <p>5x Pertambahan jumlah penerima manfaat dana bergulir Increase in the number of revolving fund beneficiaries</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th> <th>Jumlah Penerima Manfaat</th> <th>Jumlah Wilayah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>1.250</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8.255</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>1,250 benefit recipients in 3 areas 8,255 benefit recipients in 7 areas</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="917 1299 1460 1579"> </td> </tr> </table>	<p>8.052 Penerima Manfaat Benefit recipients</p>	<p>3-4x Kenaikan frekuensi pinjaman dalam 3 tahun Increase in loan frequency within 3 years</p>	<p>5x Pertambahan jumlah penerima manfaat dana bergulir Increase in the number of revolving fund beneficiaries</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th> <th>Jumlah Penerima Manfaat</th> <th>Jumlah Wilayah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>1.250</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8.255</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>1,250 benefit recipients in 3 areas 8,255 benefit recipients in 7 areas</p>		Tahun	Jumlah Penerima Manfaat	Jumlah Wilayah	2012	1.250	3	2013			2014			2015			2016			2017	8.255	7		
<p>8.052 Penerima Manfaat Benefit recipients</p>	<p>3-4x Kenaikan frekuensi pinjaman dalam 3 tahun Increase in loan frequency within 3 years</p>																											
<p>5x Pertambahan jumlah penerima manfaat dana bergulir Increase in the number of revolving fund beneficiaries</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th> <th>Jumlah Penerima Manfaat</th> <th>Jumlah Wilayah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>1.250</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8.255</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>1,250 benefit recipients in 3 areas 8,255 benefit recipients in 7 areas</p>		Tahun	Jumlah Penerima Manfaat	Jumlah Wilayah	2012	1.250	3	2013			2014			2015			2016			2017	8.255	7						
Tahun	Jumlah Penerima Manfaat	Jumlah Wilayah																										
2012	1.250	3																										
2013																												
2014																												
2015																												
2016																												
2017	8.255	7																										

Pembiayaan Mikro
Micro-Financing

Dengan menjadi anggota Komida, masyarakat juga belajar untuk menyisihkan sebagian pendapatannya untuk menabung, termasuk misalnya menabung untuk kebutuhan hari raya. Melalui program pemberdayaan ini, masyarakat mendapatkan manfaat akses pada permodalan dan peningkatan kesehatan.

By becoming a member of KOMIDA, the community also learns to set aside some of its income for savings, where the fund can later be used for many things such as celebrating festive days. Through this empowerment program, people benefit from access to additional capital and health improvements.

Maybank Indonesia dan KOMIDA juga memberikan literasi keuangan kepada 273 orang perempuan dari keluarga pra sejahtera yang merupakan penerima manfaat program micro financing Maybank Indonesia pada tahun pertama program micro financing tahap kedua ini.

Maybank Indonesia and KOMIDA also provided financial literacy to 273 women from underprivileged families who were beneficiaries of Maybank Indonesia's micro-financing program in the first year of the second stage of the program.

Komida menggunakan *Progress out of Poverty Indeks* (PPI) untuk melakukan *monitoring and evaluation* (monev) pelaksanaan program. PPI merupakan indikator yang dipergunakan Grameen Bank untuk mengukur tingkat kemajuan ekonomi penerima pinjaman bergulir. Berdasarkan pengukuran PPI pada November 2017 di empat cabang Komida diperoleh rata-rata 50% dapat meningkatkan taraf hidupnya, sebanyak 14,5% relatif tetap dan masih terdapat tantangan bagi anggota sehingga kegiatan ekonominya mengalami penurunan.

KOMIDA uses the Progress Out of Poverty Index (PPI) to monitor and evaluate (monev) of the implementation of this program. The PPI is an indicator used by Grameen Bank to measure the economic progress of recipients of revolving loans. Based on the measurement of PPI in November 2017, the four KOMIDA branches obtained an average of 50% of the member are able to improve their standard of living, as much as 14.5% is relatively fixed and there are still challenges faced by members resulting the reduction in their economic activities.

Ke depan, Maybank Indonesia dan Komida berupaya untuk meningkatkan kualitas penyaluran dana dengan pendekatan yang lebih baik kepada anggota, sehingga manfaat dana bergulir secara berkelanjutan.

Going forward, Maybank Indonesia and KOMIDA will continue to strive to improve the quality of fund disbursement to ensure a sustainable long-term benefits.

Pencapaian
Achievements

2012-2013	2013	2012-2019
<p>bekerja sama dengan ASPPUK menyalurkan pembiayaan mikro senilai Rp1 miliar di 31 kota kabupaten melalui 29 koperasi untuk 3,637 usaha perempuan prasejahtera diimbui dengan pelatihan gender, kesehatan dan keuangan.</p> <p>Collaborating with ASPPUK to distribute micro-financing of IDR1 billion in 31 districts through 29 cooperatives for 3,637 underprivileged women who were coached about gender, health and financing.</p>	<p>bekerja sama dengan 10 BMT menyalurkan pembiayaan mikro senilai Rp1 miliar kepada 3,688 usaha mikro di Jawa Barat dan Jawa Tengah dengan diimbui pelatihan perencanaan keuangan.</p> <p>Cooperated with 10 BMTs to distribute micro-financing worth IDR1 billion to 3,688 micro businesses in West Java and Central Java.</p>	<p>bekerja sama dengan KOMIDA dengan mengadopsi model Grameen Bank, program ini menyediakan pinjaman modal usaha untuk perempuan di 7 daerah (2 provinsi) yang ingin membangun usaha.</p> <p>Cooperated with KOMIDA to adopt the Grameen Bank model. This program provided capital loans for women in 7 regions (2 provinces) for the purpose of setting up a business.</p>



Ibu Mulyati adalah seorang ibu yang sudah menginjak usia 58 tahun yang masih terlihat bugar untuk menggarap sebidang sawahnya di Desa Kunjeng, Grobogan, Jawa Tengah. Sejak 5 tahun lalu Ibu Mulyati menjadi anggota KOMIDA dan sempat berhenti untuk membantu mengasuh cucunya yang pertama di ibukota. Setelah setahun dan sang anak bisa merawat cucunya secara mandiri, Ibu Mulyati kembali beraktivitas di desa kelahirannya.

Ibu Mulyati is a 58 year old mother who is still fit enough to work on her rice field in Kunjeng Village, Grobogan, Central Java. Ibu Mulyati became a member of KOMIDA 5 years ago, and at one point stopped work to look after her grandchild in Jakarta. After a year in Jakarta, Ibu Mulyati returned to her home village.

Tahun ini, Ibu Mulyati kembali mengajukan pinjaman sebesar Rp 3 juta ke KOMIDA dari dana hibah bergulir Maybank Indonesia yang dipergunakan untuk membenahi lahan dan berjualan kerupuk pasir atau yang lebih dikenal dengan nama krupuk wedi. Krupuk buatan Ibu Mulyati disukai para pembeli karena rasanya yang gurih.

This year, Ibu Mulyati again received a loan of Rp 3 million from KOMIDA, which was financed by Maybank Indonesia, that she used to fix the land and sell sand crackers, better known as "krupuk wedi." Ibu Mulyati's artificial crackers are a favourite with buyers due to their delicious flavour.

“Meminjam di KOMIDA itu mudah dan tidak ribet” tutur Ibu Mulyati ketika ditanya mengapa meminjam dari KOMIDA. Modal yang diperoleh dari pinjaman ini dipergunakan dengan baik untuk menambah penghasilannya, sekitar Rp200 ribu yang diperoleh dari usaha bertani dan berjualan krupuk wedi.

“Borrowing money from KOMIDA is easy and not complicated,” said Ibu Mulyati when asked why she borrowed money from KOMIDA. The capital obtained from KOMIDA has been well used to supplement her income of around Rp200 thousand from farming and selling krupuk wedi.

Program Aksi Pangan 2017 Aksi Pangan Program 2017	Pencapaian Achievements				
<p>Aktivitas Utama: Mendukung Kegiatan OJK dalam peluncuran program Akselerasi, Sinergi, dan Inklusi Keuangan (AKSI Pangan) di Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Program ini merupakan sinergi kebijakan dalam akselerasi keuangan untuk mewujudkan kedaulatan pangan dalam bentuk skema pembiayaan secara rantai nilai (value chain financing) yang diharapkan menjadi momentum percepatan akses keuangan di sektor pangan.</p> <p>Main Activities: Supporting the Financial Service Authority (OJK) to launch Akselerasi, Sinergi, dan Inklusi Keuangan (AKSI Pangan) in Kabupaten Lima Puluh Kota, West Sumatera.</p> <p>This program is a synergy policy in accelerating financial to achieve food sovereignty in the form of value chain financing scheme, which is expected to be the momentum of financial acceleration access in the food sector.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="914 723 1177 869"> <p>2 Donasi Tabungan SimPel Tabungan SimPel Donation</p> </td> <td data-bbox="1177 723 1447 869"> <p>1 set Peralatan olah raga untuk SDN 4 Batu Hampar Sports Equipment for 4 Batu Hampar Elementary Schools</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="914 869 1447 1048"> <p>Pada tahun 2018, Maybank Indonesia sebagai bank mitra akan meningkatkan penyaluran kredit UMKM pada sektor pertanian, perburuhan dan kehutanan dengan target pertumbuhan sekitar 12%. In 2018, Maybank Indonesia as a partner bank will increase SME lending in the areas of agriculture, labour and forestry with a growth target of around 12%.</p> </td> </tr> </table>	<p>2 Donasi Tabungan SimPel Tabungan SimPel Donation</p>	<p>1 set Peralatan olah raga untuk SDN 4 Batu Hampar Sports Equipment for 4 Batu Hampar Elementary Schools</p>	<p>Pada tahun 2018, Maybank Indonesia sebagai bank mitra akan meningkatkan penyaluran kredit UMKM pada sektor pertanian, perburuhan dan kehutanan dengan target pertumbuhan sekitar 12%. In 2018, Maybank Indonesia as a partner bank will increase SME lending in the areas of agriculture, labour and forestry with a growth target of around 12%.</p>	
<p>2 Donasi Tabungan SimPel Tabungan SimPel Donation</p>	<p>1 set Peralatan olah raga untuk SDN 4 Batu Hampar Sports Equipment for 4 Batu Hampar Elementary Schools</p>				
<p>Pada tahun 2018, Maybank Indonesia sebagai bank mitra akan meningkatkan penyaluran kredit UMKM pada sektor pertanian, perburuhan dan kehutanan dengan target pertumbuhan sekitar 12%. In 2018, Maybank Indonesia as a partner bank will increase SME lending in the areas of agriculture, labour and forestry with a growth target of around 12%.</p>					

Perhatian Khusus untuk Penyandang Disabilitas

Maybank Indonesia menaruh perhatian khusus kepada masyarakat penyandang disabilitas dan telah konsisten mengembangkan mereka melalui beragam kegiatan CSR sejak 2006. Tujuan pemberdayaan mereka dititikberatkan pada pelatihan keterampilan, motivasi, dan pemahaman pengelolaan keuangan sedangkan tujuan akhirnya adalah untuk mendorong kemandirian, kepercayaan diri, kesetaraan dan pengentasan kemiskinan.

Sebuah program khusus dilaksanakan oleh Maybank Indonesia bersama Maybank Group bernama *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (R.I.S.E) sejak 2014 yang dititikberatkan pada pemberdayaan penyandang disabilitas di Malaysia. sedangkan program R.I.S.E. di Indonesia diinisiasi pada 2015.

Program for People with Disabilities

Maybank Indonesia has been paid particular attention for people with disabilities and has been consistently developing them since 2006. The program's empowerment goals are focused on skill training, motivation and understanding of financial management, with the ultimate goal of fostering independence, self-reliance, equality and poverty alleviation.

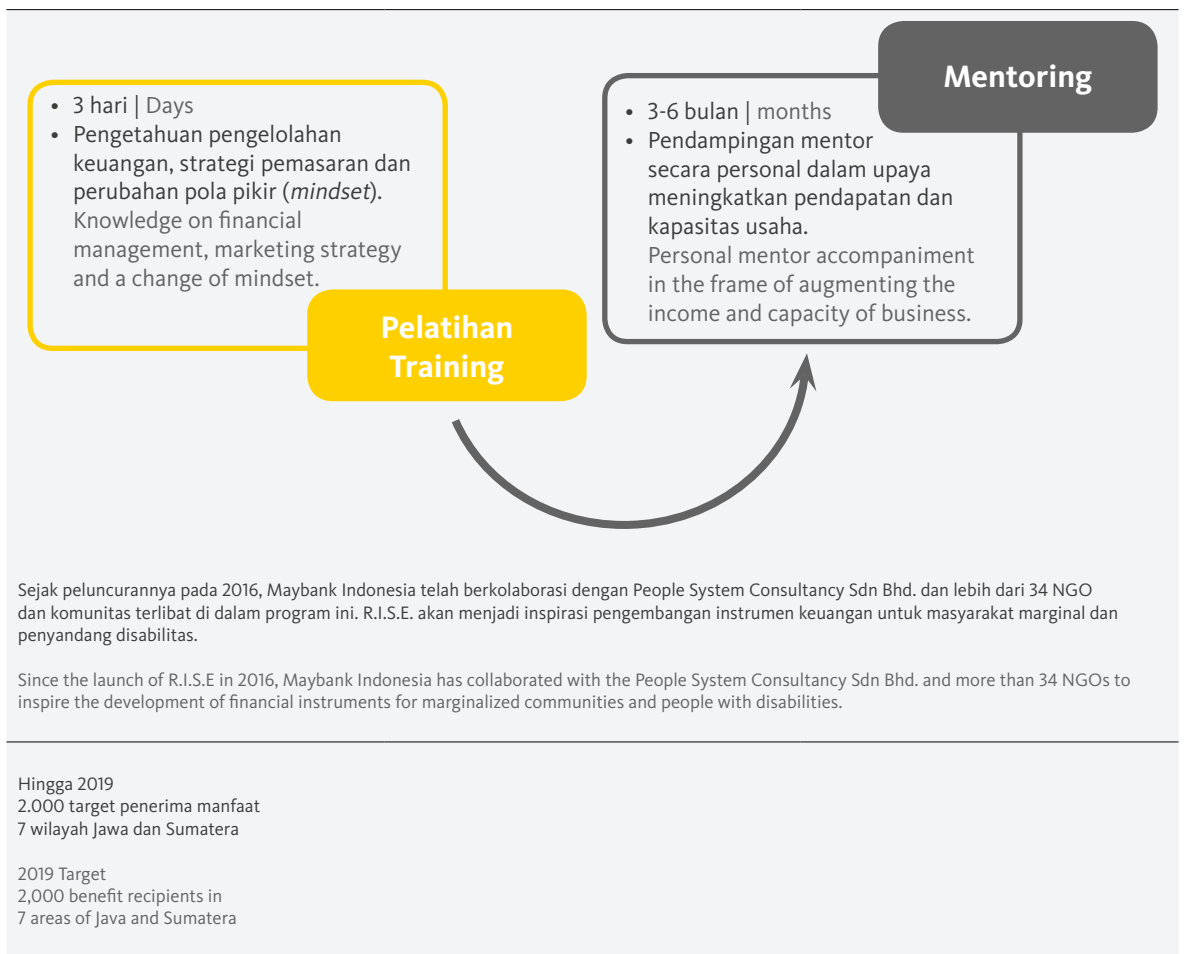
A special program implemented by Maybank Indonesia, in collaboration with the Maybank Group, named *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (R.I.S.E) has been empowering people with disabilities in Malaysia since 2014. The R.I.S.E. program was initiated in Indonesia in 2015.

Kegiatan CSR yang Inklusif untuk Penyandang Disabilitas

Inclusive CSR Activities for People with Disabilities

Global CR Day		R.I.S.E.																		
<p>4.195 siswa-siswi SLB penerima manfaat donasi di 60 kota di Indonesia</p> <p>4,195 disabled students, beneficiaries of donations in 60 cities in Indonesia</p>	<p>Donasi bagi siswa-siswi penyandang disabilitas tuna rungu dari sanggar tari Sandi Murni Kumara</p> <p>Donation for students with hearing disabilities from the Sandi Murni Kumara dance studio</p>	<p>Pemberdayaan bagi 503 penyandang disabilitas</p> <p>Empowerment of 503 persons with disabilities</p>																		
MBM 2017	Komunitas Ojek Difa Difa Ojek Community	Komunitas SLB Senin																		
<p>Mendukung 50 atlet kursi roda dari PUSPADI-Bali untuk ikutsertakan dalam lomba 10 K</p> <p>Support of 50 wheelchair athletes from PUSPADI-Bali to participate in a 10 K race</p>	<p>Dukungan alat transportasi dan inklusi Keuangan bagi komunitas ojek penyandang disabilitas di Yogyakarta.</p> <p>Support transportation accommodation and financial inclusion for driver community of disabled motorcycle taxi in Yogyakarta</p>	<p>20 anggota komunitas SLB peserta pelatihan keterampilan</p> <p>Skill training given to 20 members of the special schools community</p>																		
Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (R.I.S.E)																				
<p>R.I.S.E merupakan program penting Maybank untuk mewujudkan aspirasi <i>Humanising Financial Services</i>. Program ini memungkinkan kelompok masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas dan kelompok marginal memperoleh kesempatan untuk melakukan kegiatan ekonomi dan menggapai kesejahteraan.</p> <p>Program R.I.S.E merupakan program pembinaan kewirausahaan (<i>entrepreneur mentorship</i>) kepada para penyandang disabilitas, yang bertujuan untuk membangun <i>mindset</i>, meningkatkan <i>skill</i> serta mengembangkan kapasitas usaha mikro sehingga dapat memberikan dampak positif bagi komunitas di sekitarnya.</p> <p>Program ini menerapkan metode pelatihan 3 (tiga) hari, yang dilanjutkan dengan program <i>mentoring</i> terstruktur kepada para penerima manfaat selama 3-6 (tiga-enam) bulan. Dalam masa pelatihan, para peserta penyandang disabilitas akan dibekali dengan pengetahuan pengelolaan keuangan, strategi pemasaran dan perubahan pola pikir (<i>mindset</i>). Kemudian dalam program <i>mentoring</i>, para peserta akan didampingi mentor secara personal dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kapasitas usaha, yang pada akhirnya bertujuan meningkatkan taraf hidup para penyandang disabilitas.</p> <p>R.I.S.E is an Maybank major program that focuses on realising the Bank's mission of "Humanising Financial Services." This program provide opportunity for disabled and marginalized groups to be engaged in economic activities and achieve prosperity.</p> <p>The R.I.S.E program is an entrepreneurship mentoring program for people with disabilities, which aims to build positive mindsets, improve skills, as well as develop the business capacity of micro enterprises to positively impact the surrounding community.</p> <p>This program involves 3 (three) days of training followed by a structured mentoring program of the participants for 3-6 (three-six) months. During the training period, participants learn about financial management, marketing strategies and mindset changes. Furthermore, during the mentoring stage of the program, participants are accompanied by a personal mentor to strategize how to increase income and business capacity, which ultimately aims to improve the living standards of people with</p>		<table border="1"> <tr> <td>40% Mampu mandiri</td> <td>351,8% Rata-rata kenaikan pendapatan</td> <td>248 Start-up & Scale-up</td> </tr> <tr> <td>40% able to be independent</td> <td>Average income increase</td> <td></td> </tr> <tr> <td>714 Penyandang Disabilitas</td> <td>211 Peserta terdampak di Jakarta, Yogya, Bali setelah 3 bulan mentoring</td> <td></td> </tr> <tr> <td>People with disabilities</td> <td>participants in Jakarta, Yogya, Bali after 3 months of mentoring</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">503 Peserta terdampak di Banten, Bogor, Bekasi & Bandung telah mengikuti pelatihan dan peserta dalam program mentoring</td> </tr> <tr> <td colspan="3">participants in training and mentoring program in Banten, Bogor, Bekasi & Bandung</td> </tr> </table>	40% Mampu mandiri	351,8% Rata-rata kenaikan pendapatan	248 Start-up & Scale-up	40% able to be independent	Average income increase		714 Penyandang Disabilitas	211 Peserta terdampak di Jakarta, Yogya, Bali setelah 3 bulan mentoring		People with disabilities	participants in Jakarta, Yogya, Bali after 3 months of mentoring		503 Peserta terdampak di Banten, Bogor, Bekasi & Bandung telah mengikuti pelatihan dan peserta dalam program mentoring			participants in training and mentoring program in Banten, Bogor, Bekasi & Bandung		
40% Mampu mandiri	351,8% Rata-rata kenaikan pendapatan	248 Start-up & Scale-up																		
40% able to be independent	Average income increase																			
714 Penyandang Disabilitas	211 Peserta terdampak di Jakarta, Yogya, Bali setelah 3 bulan mentoring																			
People with disabilities	participants in Jakarta, Yogya, Bali after 3 months of mentoring																			
503 Peserta terdampak di Banten, Bogor, Bekasi & Bandung telah mengikuti pelatihan dan peserta dalam program mentoring																				
participants in training and mentoring program in Banten, Bogor, Bekasi & Bandung																				





Peningkatan Ekonomi Komunitas SLB Dharma Putra, Semin, Gunung Kidul
Economic Improvement Program for the Dharma Putra Special School, Semin, Gunung Kidul

Sejak 2016 Maybank Indonesia memberikan dukungan peralatan menjahit untuk SLB Dharma Putra Semin. Lalu pada tahun 2017 Maybank Indonesia melanjutkan program peningkatan ekonomi bekerja sama dengan Perhimpunan House of Lawe untuk melaksanakan program peningkatan pengembangan keterampilan menjahit, pemasaran produk dan pemberdayaan ekonomi untuk siswa dan komunitas Sekolah Luar Biasa Semin, Gunung Kidul – Yogyakarta.

Pelatihan keterampilan ini diberikan agar dapat meningkatkan semangat dan keterampilan para siswa dan guru dan mampu menciptakan produk-produk dengan desain baru sebagai bagian dari upaya dalam meningkatkan pendapatan, kemandirian serta dapat memberikan manfaat kepada masyarakat sekitarnya.

Since 2016, Maybank Indonesia has donated sewing equipment to the Dharma Putra Special School Semin. In 2017, Maybank Indonesia continued its economic improvement program in collaboration with the House of Lawe to develop the sewing skills, product marketing and economically empower students of the Dharma Putra Special School in Semin, Gunung Kidul – Yogyakarta.

The skills training has been provided to uplift the spirit of students and teachers at the Dharma Putra Special School Semin and to improve their ability in creating new design, and new products as a part of the effort to increase their income, self-reliance, and benefit for the surrounding community.

<p>20 Peserta pelatihan keterampilan menjahit</p> <p>Participants in sewing skills training</p>	<p>24 Topik pelatihan dalam rentang 6 bulan</p> <p>Training topics within 6 month</p>
<p>Bentuk Donasi Mesin dan alat jahit</p> <p>Donations Sewing equipment and machine</p>	

Pengembangan Ekonomi Komunitas Ojek Difa
Ojek Difa Community Economic Development

Maybank Indonesia mendukung komunitas Ojek Disabilitas (Difa) yang didirikan Triono Tama yang juga merupakan salah seorang penyandang disabilitas bersama relawan lainnya.

Komunitas ini memiliki sekitar 20 unit armada yang memiliki rancangan aman bagi penumpang disabilitas, wisatawan, dan masyarakat umum. Kendaraan ini dikendarai pengojek yang juga penyandang disabilitas di kota Yogyakarta.

Maybank Indonesia supports the Disabled Ojek (Difa) community founded by Triono Tama, who is also a disabled person, along with other volunteers.

This community has about 20 motorcycles which designed for passengers with disabilities, tourists, and the general public. These vehicles are driven by drivers who are also disabled.

1 (satu)
Unit sepeda motor didonasikan untuk memperkuat armada Ojek Difa.
Bank juga mendukung program inklusi keuangan melalui modal awal koperasi komunitas ojek penyandang disabilitas.

1 (one)
Motorcycle unit donated to strengthen the Difa Ojek fleet.
The Bank has been supporting the financial inclusion program by providing the initial capital for the community cooperative of disabled motorbikes drivers.

MENGEMBANGKAN EKONOMI HIJAU YANG INKLUSIF

Maybank Indonesia memiliki dua program *flagship* yang memenuhi kriteria sebagai ekonomi hijau karena memberikan manfaat kepada lingkungan sekaligus meningkatkan kegiatan ekonomi yang inklusif. Pada Program Maybank Woman Eco Weavers bersama Maybank Foundation Bank mempromosikan pewarna alami sebagai pengganti bahan kimia sehingga mengurangi pencemaran lingkungan dan menghemat penggunaan air sewaktu pembuatan pewarna.

Selain itu Bank juga mengembangkan Koperasi Hijau yang menyediakan produk dan jasa lingkungan seperti pinjaman pembuatan dan perbaikan biodigester, produksi pupuk alami dan penjualan produk organik. Dengan pendekatan ini, masyarakat bisa melihat dan merasakan perubahan secara sosial, ekonomi, maupun manfaat untuk lingkungan sekitar.

DEVELOPING AN INCLUSIVE GREEN ECONOMY

Maybank Indonesia has two flagship programs that benefit the environment while enhancing inclusive economic activity. The Maybank Woman Eco Weavers Program, run in collaboration the Maybank Foundation, promotes natural dyes as a substitute for chemicals to reduce environmental pollution and save water usage during dye making.

In addition, the Bank also develops Green Cooperatives that provide environmental products and services such as loan for biodigesters and repairment, as well as natural fertiliser and organic products. This program enables the people to see the positive changes in the social, economic and environmental sectors.



<p>Maybank Woman Eco Weavers</p>	<p>Social Return on Investment – SROI Program MWEW</p>						
<p>Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation bekerjasama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK) sejak tahun 2015 menginisiasi program Maybank Women Eco Weavers (MWEW). Program ini memberikan pelatihan cara menenun, pembuatan motif tenun, pembuatan pewarna alami, <i>marketing</i> dan literasi Keuangan. Maybank Indonesia juga meningkatkan kewirausahaan dan pendapatan para penenun perempuan secara berkelanjutan melalui program <i>micro financing</i> dengan memberikan dukungan berupa modal awal untuk membentuk koperasi, peralatan program seperti: alat tenun dan benang, dan merintis pembangunan pusat belajar tenun. Salah satu inovasi yang kami lakukan yakni dengan menggunakan pewarna alami, sehingga hasil karya seni tenun tidak hanya unik namun juga memiliki komitmen untuk menjaga kelestarian alam secara berkelanjutan karena para penenun harus berkomitmen menyelamatkan tanaman yang menjadi sumber pewarna alami.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="901 376 1177 607"> <p>400 Target peserta pelatihan 2016-2018</p> <p>Target of participants in training sessions 2016-2018</p> </td> <td data-bbox="1177 376 1484 607"> <p>240 Hari pelatihan dengan 8 topik pelatihan</p> <p>Days of training (8 training topics)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="901 607 1177 824"> <p>5x Kenaikan produktivitas per tahun dari 2-3 lembar menjadi 9 lembar</p> <p>Increase in productivity per year from 2-3 to 9 pieces</p> </td> <td data-bbox="1177 607 1484 824"> <p>225% Rata-rata kenaikan pendapatan tahun pertama</p> <p>Average First Year Income Increase</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="901 824 1177 1019"> <p>Tanpa bahan kimia menggunakan 100% pewarna alami</p> <p>Without Chemicals Using 100% natural dye</p> </td> <td data-bbox="1177 824 1484 1019"> <p>60% Pengurangan pemakaian air waktu pewarnaan</p> <p>Reduction of water usage during the dyeing process</p> </td> </tr> </table>	<p>400 Target peserta pelatihan 2016-2018</p> <p>Target of participants in training sessions 2016-2018</p>	<p>240 Hari pelatihan dengan 8 topik pelatihan</p> <p>Days of training (8 training topics)</p>	<p>5x Kenaikan produktivitas per tahun dari 2-3 lembar menjadi 9 lembar</p> <p>Increase in productivity per year from 2-3 to 9 pieces</p>	<p>225% Rata-rata kenaikan pendapatan tahun pertama</p> <p>Average First Year Income Increase</p>	<p>Tanpa bahan kimia menggunakan 100% pewarna alami</p> <p>Without Chemicals Using 100% natural dye</p>	<p>60% Pengurangan pemakaian air waktu pewarnaan</p> <p>Reduction of water usage during the dyeing process</p>
<p>400 Target peserta pelatihan 2016-2018</p> <p>Target of participants in training sessions 2016-2018</p>	<p>240 Hari pelatihan dengan 8 topik pelatihan</p> <p>Days of training (8 training topics)</p>						
<p>5x Kenaikan produktivitas per tahun dari 2-3 lembar menjadi 9 lembar</p> <p>Increase in productivity per year from 2-3 to 9 pieces</p>	<p>225% Rata-rata kenaikan pendapatan tahun pertama</p> <p>Average First Year Income Increase</p>						
<p>Tanpa bahan kimia menggunakan 100% pewarna alami</p> <p>Without Chemicals Using 100% natural dye</p>	<p>60% Pengurangan pemakaian air waktu pewarnaan</p> <p>Reduction of water usage during the dyeing process</p>						
<p>MWEW merupakan inisiatif jangka panjang 2015-2018 dengan tujuan utama untuk melestarikan tenun sebagai warisan budaya sekaligus meningkatkan pendapatan perempuan penenun hingga 40% dan terciptanya lapangan kerja tenun yang lebih banyak.</p> <p>Para perempuan penenun kini terlibat dalam pembuatan anggaran desa dan memiliki wawasan baru tentang gender.</p> <p>Kegiatan MWEW di Indonesia dipusatkan di Tanah Datar dan Sawahlunto – Sumatera Barat dan Lombok Tengah dan Lombok Timur – Nusa Tenggara Barat. Program serupa juga dilakukan Grup Maybank di Kamboja dan Laos PDR.</p>	<p>Inilah cara kami untuk melestarikan tenun yang merupakan salah satu khazanah budaya Asia Tenggara melalui inovasi pewarna alami, sehingga budaya dapat dilestarikan dengan berkelanjutan.</p> <p>This project represents our contribution to the preservation of weaving, one of Southeast Asia's cultural treasures, through the innovation of natural dyes, so that culture can be conserved sustainably.</p>						
<p>Program ini didukung juga oleh ASEAN Foundation karena berperan dalam mengembangkan misi yang sama untuk melestarikan warisan budaya ASEAN dan berkontribusi dalam membangun identitas ASEAN.</p> <p>Maybank Indonesia and Maybank Foundation, in collaboration with the Association of Small Business Women (ASPPUK), initiated Maybank Women Eco Weavers project (MWEW) in 2015. This project focuses on providing training on weaving, designing weaving motifs, making natural dyes, marketing, and financial literacy. Maybank Indonesia also provides support to improve entrepreneurship skill and improves the income of women weavers in sustainable manner through a micro financing program, which supports them through the provision of capital to form cooperatives, and purchase equipment such as weavers and yarns, and setting up of weaving learning centers.</p>							
<p>One of our innovation is using natural dye, so that the finished work of arts not only unique but also having a commitment to preserve nature and sustainability. This program also shows the commitment of the weavers to save the plants, which is the source of natural dyes.</p>							
<p>MWEW is a long-term initiative set to run from 2015 to 2018 with the main objective of preserving weaving as a part of Indonesia's cultural heritage while increasing the income of women weavers by up to 40% and creating more weaving jobs.</p>							
<p>Women weavers are now involved in the making of village budgets and have new insights about the issues of gender.</p>							
<p>MWEW activities in Indonesia are centred in Tanah Datar and Sawahlunto - West Sumatra and Central Lombok and East Lombok - West Nusa Tenggara. Similar programs were also undertaken by the Maybank Group in Cambodia and PDR Laos.</p>							
<p>The program is also supported by the ASEAN Foundation for its role in helping to preserve ASEAN cultural heritage and contribute to building ASEAN's identity.</p>							
<p>Rp 4,7 miliar Alokasi bujet Program MWEW 2015-2018</p> <p>Rp 4.7 billion Budget Allocation Program MWEW 2015-2018</p>							

11 Agustus 2017

MWEW di perayaan ASEAN 50th Anniversary

Salah satu prestasi dari Program Maybank Women Eco Weavers pada tahun 2017 telah mendapatkan *acknowledgment* dari ASEAN. Untuk itu ASEAN mengundang Maybank Indonesia guna berpartisipasi dalam perayaan ASEAN 50th Anniversary melalui pameran program Maybank Women Eco Weavers (MWEW). Dalam kesempatan itu program MWEW memamerkan hasil karya dari Indonesia dan Kamboja seperti kain, baju, tas, sepatu yang berbahan dasar tenun pewarna alami kepada Presiden RI Joko Widodo, para duta besar dan tamu undangan lainnya.

11 August 2017

MWEW at the ASEAN 50th Anniversary Celebration

The Maybank Women Eco Weavers Program earned acknowledgement from ASEAN in 2017, with the ASEAN inviting Maybank Indonesia to participate in the celebration of ASEAN's 50th Anniversary through the Maybank Women Eco Weavers (MWEW) program exhibition. On this occasion, the MWEW program showcased the work of Indonesian and Cambodian weavers—such as cloth, clothes, bags and shoes—made from natural woven dyes to the President of the Republic of Indonesia Joko Widodo, ambassadors and other esteemed guests.

Pemberdayaan Masyarakat Gunung Merapi

The Empowerment of the Community in the Vicinity of Mount Merapi

Sejak 2010 Maybank Indonesia ikut serta dalam upaya pemulihan warga yang terdampak letusan Gunung Merapi melalui berbagai kegiatan CSR diantaranya: penghijauan dan penanaman pohon di kawasan ladang, perkampungan dan hutan lindung, donasi alat-alat pertanian, pembangunan dan perbaikan infrastruktur air bersih, konservasi mata air, serta revitalisasi dan pembangunan instalasi biogas.

Program pemulihan pasca bencana merupakan rangkaian kegiatan jangka panjang 2010-2017 dengan tujuan untuk mengembalikan kemandirian ekonomi dan penguatan kelembagaan melalui pengembangan koperasi yang diinisiasi oleh Maybank Indonesia.

Hingga 2015 program ini difokuskan pada pemulihan kehidupan masyarakat dan kemudian dikembangkan untuk menciptakan ekonomi yang ramah lingkungan dengan pemanfaatan biogas di desa-desa dan pertanian organik.

Pada 2017, kegiatan ini difokuskan pada penguatan kelembagaan Koperasi Hijau dengan mitra institusi.

Since 2010, Maybank Indonesia has been supporting people affected by the eruption of Mount Merapi through various CSR activities, including: reforestation and tree planting on fields, settlements and protected forests; donations of agricultural equipment; development and improvement of clean water infrastructure; as well as the revitalisation and construction of biogas installations.

The post-disaster recovery program involved a series of long-term activities that took place from 2010 until 2017 to restore economic independence of people in the area, and institutional strengthening through cooperative developments initiated by Maybank Indonesia.

Up to 2015, the program was focused on the restoration of community life, and the development of environmentally friendly economy with the use of biogas in villages and on organic farms.

In 2017, this project focused on strengthening the cooperation between the Green Cooperatives and institutional partners.

Capaian 2010-2016

2010-2016 Achievements

Pembangunan Infrastruktur air bersih Development of clean water infrastructure	1.812 Warga penerima manfaat Benefit Recipients	10 Dusun Villages	
Pembangunan Instalasi Biogas Construction of Biogas Installations	360 Rumah Tangga Households	16 Dusun Villages	25 Instalasi Biogas Biogas Installations
Penghijauan Greening	10.000 pohon Penanaman kembali trees planted	9 unit Alat pertanian Farming equipment	
Program 2017 Koperasi Hijau 2017 Program Green Cooperative			
26 Anggota Members	456 Penerima Manfaat Benefit Recipients	15 Dusun Villages	2 Institusi Koperasi Cooperatives Institution

Rp726,9 juta Total hibah 2010-2017
Rp726.9 million Total 2010-2017 grant

2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017
<p>Memberi bantuan korban bencana erupsi gunung Merapi</p> <p>Disaster relief for Mt. Merapi eruption victims</p>	<p>Bekerjasama dengan masyarakat untuk menanam pohon di Merapi</p> <p>In cooperation with communities planted trees in Merapi</p>	<p>Membangun infrastruktur dalam memberikan akses air bersih dan peralatan pertanian</p> <p>Clean water infrastructure development and provide agricultural equipment</p>	<p>Pemasangan biogas untuk masyarakat gunung Merapi</p> <p>Biogas installation for communities of Mt. Merapi</p>	<p>Program Riset CR untuk program yang lebih komprehensif</p> <p>CR Research Program for further comprehensive program</p>	<p>Pendidikan Literasi Keuangan hijau dengan memadukan pengembangan produk pertanian ramah lingkungan</p> <p>Financial Literacy Education through green cooperative by combining the development of environmentally friendly agricultural products</p>	<p>Konservasi Tanah/Alam & Pengelolaan Hutan Produktif seluas 5 hektar untuk mendukung petani ramah lingkungan</p> <p>Soil/Nature Conservation & 5 hectares of productive Forest Management to support environmentally friendly farmers</p>

KAMPANYE HIDUP SEHAT

Maybank Indonesia mendorong gaya hidup sehat masyarakat Indonesia melalui berbagai kegiatan promosi kesehatan internal maupun eksternal. Sejak 2010 kami juga menaruh perhatian pengembangan olah raga bagi penyandang disabilitas selain kegiatan-kegiatan promosi kesehatan yang melibatkan karyawan yang telah rutin dilakukan sejak 2006.

HEALTHY LIVING CAMPAIGNS

Maybank Indonesia encourages Indonesian people to lead healthy lifestyles through various internal and external health promotion activities. Since 2010, we have been encouraging people with disabilities to take part in sport activities that involve our employees and have been held since 2006.

<p>Promosi Kesehatan untuk Penyandang Disabilitas di Jakarta, Yogyakarta, Bali, Banten, Solo</p> <p>Health Promotion for Persons with Disabilities in Jakarta, Yogyakarta, Bali, Banten and Solo</p>	<p>Bentuk Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mendukung turnamen tenis kursi roda tingkat nasional maupun internasional • Penyelenggaraan unit mobil dan <i>workshop</i> • Mengikutsertakan atlet kursi roda dalam Maybank Bali Marathon <p>Forms of activity:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support of national and international wheelchair tennis tournaments • Implementation of transportation unit and workshops • Sent athletes to the Maybank Bali Marathon <p>Mitra: Persatuan Paraplegia Indonesia (PERPARI) dan Pusat Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Indonesia (PUSPADI)</p> <p>Partners: Indonesia Paraplegic Association (PERPARI) Indonesia Disability Empowerment Center (PUSPADI)</p>
<p>Kampanye Hidup Sehat untuk Karyawan dan Masyarakat di Jakarta, Bogor, Tangerang, Bali</p> <p>Healthy Living Campaign for Employees and Communities in Jakarta, Bogor, Tangerang and Bali</p>	<p>Bentuk Kegiatan:</p> <p><i>Blood Drive</i>, lokakarya kesehatan, dukungan alat kesehatan, dukungan bagi masyarakat dan anak-anak dari keluarga prasejahtera penderita <i>terminal illness</i>.</p> <p>Forms of activity: Blood Drive, health workshops, provision of health equipment, community support and support for children with a terminal illness from underprivileged families.</p> <p>Mitra: UN-WFP, MER-C, PMI, Yayasan Anyo Indonesia, RSCM, Yayasan Jantung Indonesia, Klinik Daarul Rizky</p> <p>Partners: UN-WFP, MER-C, PMI, Anyo Indonesia Foundation, RSCM, Indonesian Heart Foundation and Daarul Rizky Clinic</p>
<p>Run With Media</p> <p>Kegiatan lari bersama awak media di Sentul, Bogor sebagai bagian dari rangkaian <i>Appreciation Run Event</i> Maybank Bali Marathon 2017.</p> <p>Run With Media</p> <p>Running with media crews in Sentul, Bogor, as a part of the May 15 Bali Marathon 2015 Appreciation Run Event series.</p>	<p>40</p> <p>Peserta <i>Run with Media</i></p> <p>Run with the Media</p>

MAYBANK BALI MARATHON

Maybank Bali Marathon (MBM) merupakan perhelatan lari internasional di mana Maybank Indonesia menggelar lomba lari *Full Marathon (FM)*, *Half Marathon (HM)* dan 10K di Bali yang telah diselenggarakan sejak 2012. *Event marathon* ini telah mendapat sertifikasi dan telah disahkan Association of International Marathons and Distance Races (AIMS) dan International Association of Athletics Federations (IAAF).

Pada tahun 2017 Maybank Indonesia kembali menyelenggarakan Maybank Bali Marathon 2017 dengan menggunakan rute marathon baru yang melewati 2 kabupaten yakni Gianyar dan Klungkung. Bank juga melakukan kegiatan CSR sebagai bagian dari *event marathon* tersebut dengan memberikan dukungan peningkatan fasilitas pendidikan untuk 38 sekolah sepanjang rute lomba. Pada saat *Race Day* masyarakat dan murid-murid turut serta menyambut para pelari dengan atraksi seni dan budaya sebagai bentuk dukungan pemberian semangat.

Di MBM 2017 pertama kali diadakan MBM Heroes yang merupakan rekognisi acara ini bagi peserta lomba yang khusus membawa misi pribadi ke dalam lomba ini.

MAYBANK BALI MARATHON

Maybank Bali Marathon (MBM) is an international running event that has been held since 2012. Maybank Indonesia features the Full Marathon (FM), Half Marathon (HM) and 10K races. The marathon has been certified and ratified by the Association of International Marathons and Distance Races (AIMS) and the International Association of Athletics Federations (IAAF).

In 2017, the Maybank Bali Marathon introduced a new marathon route that passed through the two districts of Gianyar and Klungkung. The Bank also conducted CSR activities as a part of the marathon by giving support to increase educational facilities for 38 schools along the route of the race. During Race Day, the community and students welcomed the runners with art and cultural attractions as a form of support encouragement.

In MBM 2017, the Bank created MBM Heroes to recognize the participants who bring a personal mission to race.

<p>Irwin Permata – The Starter Ayah dari dua anak yang ingin hidup lebih sehat demi keluarganya dengan cara menyelesaikan lomba lari 10K pertamanya di MBM17</p> <p>Irwin Permata – The Beginner A father of two childrens who wants to live a healthier lifestyle for his family completed his first 10K race in MBM17.</p>	<p>Tressabel Hutasoit – The Upgrader Mengikuti lomba lari FM pertamanya di MBM17, berniat menyebarkan kesadaran untuk hidup sehat terinspirasi dari empat temannya yang sakit keras dan tidak bisa berolah raga</p> <p>Tressabel Hutasoit – The Inspiration Competing in her first FM race at MBM17, Tressabel intends to spread awareness of the importance of leading a healthy lifestyle. In doing so, she has been inspired by her ill friends who could not participate in the event.</p>	<p>Iqbal Adil – The Elite Finance executive yang mempunyai catatan waktu 3 jam dan 58 menit berniat untuk memecahkan rekor pribadi di MBM17 untuk memperlihatkan bahwa orang biasa pun bisa mempunyai prestasi prima.</p> <p>Iqbal Adil – The Professional A finance executive who intends to break his record race time of 3 hours and 58 minutes at the MBM17 to show that even ordinary people can achieve great things.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





Logo Marathon Stickman menggambarkan orang berlari dengan energi dan antusiasme yang tinggi, yang mencurahkan semangat dan segenap tenaga untuk menerjang batas.

The Marathon Stickman logo depicts a person running with energy and enthusiasm, representing the commitment and spirit of the event's participants.

<p>9.000</p> <p>Peserta mendaftar Termasuk dari Kenya, Ethiopia, Amerika Serikat, Eropa, Australia dan berbagai negara Asia lainnya</p> <p>Participants registered from countries such as Kenya, Ethiopia, United States, Europe, Australia, as well as various Asian countries.</p>	<p>2.500</p> <p>Peserta FM-42,195 km Termasuk 200 peserta dari luar negeri</p> <p>FM participants -42,195 km Including 200 overseas participants</p>	<p>50</p> <p>Penyandang disabilitas peserta 10K</p> <p>10K disabled participants</p>
<p>Dilaksanakan 27 Agustus 2017 The event took place on 27 August 2017</p> <p>Didukung Pemerintahan Daerah Bali, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Klungkung, Kota madya Denpasar dan Persatuan Atletik Seluruh Indonesia (PASI)</p> <p>Supported by Local Government of Bali, District of Gianyar, District of Klungkung, municipality of Denpasar and Indonesia Athletic Association (PASI)</p>	<p>3.500</p> <p>Peserta HM-21,0975 km dengan 400 peserta dari luar negeri</p> <p>HM Participants -21,0975 km including 400 from overseas</p>	<p>Menyusuri 2 Kabupaten yaitu Gianyar dan Klungkung</p> <p>passed through the two districts of Gianyar and Klungkung</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 1 dari 11 "remarkable races in the world that one must participate before you die" by The Active • Salah satu dari "The 52 Best Races on Earth 2016" oleh Runnersworld • Best Marathon 2017 dari <i>polling</i> yang dilaksanakan RunHood Magazine • 1 of 11 "remarkable races in the world that one must participate before you die" by The Active • One of "The 52 Best Races on Earth 2016" by Runnersworld • Best Marathon 2017 of the polling conducted by RunHood Magazine 		

PELESTARIAN BUDAYA

Bank mendukung program pelestarian dan pengembangan seni budaya sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk mendukung penguatan identitas budaya dan kepribadian bangsa. Adapun kegiatan yang kami lakukan dalam pelestarian budaya antara lain melalui program Maybank Women Eco Weavers (MWEW) di kawasan ASEAN yang bertujuan untuk mempromosikan dan meningkatkan kain tradisional secara global dan berkelanjutan seraya membentuk kemandirian para penenun salah satunya melalui inklusi keuangan.

CULTURAL CONSERVATION

The Bank supports the preservation and development of art and culture as a part of the Company's effort to strengthen Indonesia's cultural identity. One of the Bank's cultural preservation initiatives in the ASEAN region is the Maybank Women Eco Weavers (MWEW) program, which globally promotes traditional sustainable cloth while increasing the self-reliance of weavers through financial inclusion.

Upaya lain yang kami lakukan untuk pelestarian budaya yaitu dalam setiap event Maybank Bali Marathon, kami melibatkan sekolah-sekolah yang dilewati untuk mengadakan festival kesenian Bali dan memberikan dukungan untuk kegiatan tersebut. Pada tahun 2017, Bank juga mendukung pelaksanaan event pameran 1.000 pameran berkebaya dalam rangka memperkenalkan serta melestarikan kebaya sebagai salah satu busana nasional Indonesia.

BANTUAN BENCANA

Kegiatan CSR yang Bank laksanakan juga tidak terlepas dari kepedulian kami terhadap anggota masyarakat yang tertimpa musibah bencana alam di beberapa wilayah Indonesia. Bank menyiapkan donasi dan program hibah untuk mengurangi beban dan membantu memulihkan kondisi sosio-ekonomi masyarakat yang terdampak bencana.

Selain meneruskan bantuan pemulihan bencana pasca gempa Aceh yang terjadi pada akhir 2016, pada 2017 Bank memperluas program tahunan 'Ramadhan Relief' Maybank Islamic dengan menyalurkan bantuan kepada 4 ribu rumah tangga yang terkena dampak bencana atau sekitar 20 ribu orang penerima manfaat di daerah Pidie, Aceh dan Bima, Nusa Tenggara Barat.

Acara simbolik penyerahan bantuan Maybank Ramadhan Relief dilaksanakan di Kantor Pusat Maybank Indonesia dihadiri oleh Presiden Direktur Maybank Indonesia, CEO dan Chairman Maybank Islamic, CEO Islamic Relief serta segenap dewan Direksi Maybank Indonesia.

Other initiative that demonstrated the cultural preservation was done through art performance at marathon route by schools students. In 2017, the Bank also supported 1,000 enrichment exhibition events in order to introduce and preserve the kebaya as one of Indonesia's national dresses.

DISASTER RELIEF

The Bank's CSR activities in 2017 were inseparable from our concern about Indonesian communities affected by natural disasters. The Bank provided five donations and grant programs to help restore the socio-economic conditions of the affected communities.

In addition to continuing its disaster relief efforts after the Aceh earthquake that occurred at the end of 2016, in 2017 the Bank expanded its annual 'Ramadhan Relief' Maybank Islamic program by channelling aid to 4,000 affected households, or about 20 thousand beneficiaries, in Pidie, Aceh and Bima, West Nusa Tenggara.

The symbolic Maybank Ramadhan Relief event took place at the Maybank Head Office, and was attended by the Maybank President Director, the CEO and Chairman of Maybank Islamic, the CEO of Islamic Relief and the Board of Directors of Maybank Indonesia.

<p>Pemulihan pasca bencana</p> <p>Sejak 2005 telah dilaksanakan di Aceh, Sinabung, Padang, Pariaman, Mentawai, Jakarta, Tasikmalaya, Muntilan, Jogja Bali, Wasior</p> <p>Post-disaster recovery</p> <p>Since 2005, post-disaster relief has taken place in Aceh, Sinabung, Padang, Pariaman, Mentawai, Jakarta, Tasikmalaya, Muntilan, Jogja Bali, and Wasior</p>	<p>Bentuk Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan sekolah dan perpustakaan • Pemulihan infrastruktur dan sarana air bersih • Revitalisasi dan pembangunan instalasi biogas • Penanaman pohon dan konservasi lingkungan • Rancangan dan pembangunan rumah tahan gempa • Donasi: sembako, buku, peralatan olah raga, dan peralatan ajar mengajar <p>Forms of activity:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construction of schools and libraries • Recovery of clean water infrastructure and facilities • Revitalisation and construction of biogas installations • Tree planting and environmental conservation • Design and construction of earthquake resistant houses • Donations: basic food, books, sports equipment, and teaching equipment <p>Mitra:</p> <p>BRR, MER-C, Pemda, KARINA, Van Lith Care, SESAMI, Yayasan Nurani Dunia</p> <p>Partners:</p> <p>BRR, MER-C, Local government, KARINA, Van Lith Care, SESAMI, and Nurani Dunia Foundation</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EDUKASI PERBANKAN

Bank melakukan program edukasi perbankan yang diselenggarakan dengan Program Strategi Nasional Literasi Keuangan yang diselenggarakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Program Edukasi Perbankan Nasional Bank Indonesia (BI).

BANKING EDUCATION

The Bank regularly conducts banking education programs that are in line with the National Literacy Strategy Financial Program held by the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia's National Banking Education Program.

Program edukasi perbankan diselenggarakan melalui 3 pendekatan utama, yaitu:**The banking education program is conducted in 3 main ways, namely:**

1	<p>Edukasi kepada Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> Edukasi perbankan diselenggarakan bersama-sama atau menjadi bagian dalam penyelenggaraan CSR pendidikan yang mencakup pengetahuan keuangan, pemahaman produk perbankan, dan kebiasaan menabung terutama untuk siswa pendidikan dasar. Pemahaman operasi perbankan diberikan melalui kesempatan magang bagi peserta didik sebagai bagian dari tugas dari kuliah/sekolah Pelatihan bagi jurnalis untuk meningkatkan pemahaman jurnalis terkait dengan topik keuangan, sehingga mereka dapat menyampaikan pesan keuangan dengan akurat dan informatif. <p>Educating the Society</p> <ul style="list-style-type: none"> Banking education is held as a part of the Company's CSR program and covers financial knowledge, understanding of banking products and saving habits, especially for elementary school students. Internship opportunities for students, as a part of their school curriculum, to increase their understanding of banking operations. Training of journalists to improve their understanding of financial topics, so they can deliver accurate financial news. 	
	<p>Program Magang Internship Program</p>	
	<p>49</p> <p>Mahasiswa magang dari Universitas dalam luar negeri termasuk di antaranya University of East Anglia, Norwich, University of International Business and Economics, University of Michigan, University of Melbourne Australia, dan University of Queensland Brisbane.</p> <p>Internship students from overseas universities, including: the University of East Anglia, Norwich, the University of International Business and Economics, the University of Michigan, the University of Melbourne Australia, and the University of Queensland Brisbane</p>	<p>4</p> <p>Siswa peserta magang dari SMK Islamic Center Semarang</p> <p>Internship students from the Islamic Center Semarang Vocational School</p>
2	<p>Edukasi kepada Institusi</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemahaman pengelolaan keuangan dilakukan bersama-sama dengan mitra CSR Maybank Indonesia yaitu Koperasi Mitra Duafa (KOMIDA) & Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK) yang pada gilirannya meneruskan keterampilan ini kepada anggota yang merupakan penerima manfaat CSR. <p>Educating Institutions</p> <ul style="list-style-type: none"> Education about financial management is carried out jointly with Maybank Indonesia's CSR partners, such as the Mitra Duafa Cooperatives (KOMIDA) and the Small Business Women Associations (ASPPUK), which in turn pass the knowledge to their members (CSR beneficiaries). 	<p>273</p> <p>Orang perempuan peserta literasi keuangan dari keluarga prasejahtera yang merupakan penerima manfaat program hibah bergulir Maybank Indonesia kerja sama dengan KOMIDA.</p> <p>Women from underprivileged families who participate in financial literacy programs are the beneficiaries of Maybank Indonesia's grant program in cooperation with KOMIDA.</p>

	<p>503 Orang dari komunitas penyandang disabilitas yang ambil bagian dalam program pelatihan R.I.S.E. Literasi keuangan dan edukasi perbankan ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan kepada para komunitas penyandang disabilitas yang mayoritas dari keluarga pra sejahtera bagaimana cara pengelolaan keuangan yang baik dan pentingnya menabung untuk masa depan yang lebih baik.</p> <p>Persons with disabilities who take part in the R.I.S.E. training program. This financial literacy and banking education program aims to increase the knowledge of people with disabilities who are predominantly from wealthy families on how to manage finances and the importance of saving for a better future.</p>
3	<p>Edukasi kepada Nasabah</p> <ul style="list-style-type: none"> Edukasi kepada nasabah pemegang Kartu Kredit berupa pengetahuan mengenai perlindungan nasabah, pengamanan dan kenyamanan bertransaksi. Edukasi yang ditujukan kepada masyarakat dan nasabah dalam penggunaan <i>Electronic Banking</i>, antara lain berupa pemahaman layanan <i>mobile banking</i> dan <i>internet banking</i>; prinsip kehati-hatian dan keamanan bertransaksi melalui <i>electronic banking</i> dan <i>internet banking</i> <p>Educating Customers</p> <ul style="list-style-type: none"> Education of Credit Card customers about customer protection, security and convenience of transactions. Education of the public and our customers about Electronic Banking, including: understanding of mobile banking services and internet banking; and principles of prudence and security of transactions through electronic banking and internet banking.

GLOBAL CR DAY

Maybank Global Corporate Responsibility (CR) Day adalah *event* global yang dilaksanakan secara serentak oleh Maybank Group setiap tahun. Tahun ini, Global CR Day melibatkan sekitar 20 ribu karyawan Maybank di seluruh dunia dalam aktivitas sosial di tengah-tengah masyarakat sebagai bagian dari *employee volunteerism*.

Di Indonesia sendiri, pada 19 Agustus 2017 Maybank Indonesia berbagi kasih dan harapan dengan anak-anak penyandang disabilitas melalui tiga inisiatif yakni *sharing*, *fun learning* dan penyerahan donasi. Inisiatif ini mengikutsertakan sekolah-sekolah luar biasa (SLB) yang berada di sekitar area operasional kantor Maybank Indonesia.

Global CR Day merupakan simbol komitmen Bank untuk mendukung komunitas marjinal, berada di tengah masyarakat serta tumbuh dan berkembang bersama masyarakat yang selaras dengan misi Maybank "*Humanising Financial Services*". Dimulai sejak 2010, Global CR Day memiliki tema yang berbeda setiap tahunnya. Tahun ini terdapat 59 inisiatif program Global CR Day yang dilakukan karyawan Maybank Indonesia dengan melibatkan anak-anak berkebutuhan khusus, dan penyandang disabilitas.

GLOBAL CR DAY

The Maybank Global Corporate Responsibility (CR) Day is a global event held by the Maybank Group every year. This year, Global CR Day involved approximately 20 thousand Maybank employees worldwide in a number of social activities.

In Indonesia alone, on 19 August 2017, Maybank Indonesia shared its love and hope with children with disabilities through three initiatives, namely: *sharing*, *fun learning* and donations. This program involved special schools (SLB) located around the operational area of the Maybank Indonesia office.

Global CR Day is a symbol of the Bank's commitment to support marginalized communities, and to grow and develop with people in harmony with Maybank's "*Humanising Financial Services*" mission. Since 2010, the Global CR Day has had a different theme each year. In 2017, 59 Global CR Day program initiatives were undertaken by Maybank Indonesia employees, and involved children and people with disabilities.



Maybank Global CR Day – Indonesia <i>“Enabling Community with Solution”</i>	Sharing	Berbagi inspirasi, menumbuhkan jiwa pantang menyerah melalui cerita atau kisah inspiratif Sharing inspiration, fostering unyielding spirit through fairy tales and inspirational stories
	Fun Learning	Interaksi dengan anak-anak penyandang disabilitas melalui permainan yang edukatif Interaction with children with disabilities through educational games
	Donasi Donations	Donasi dalam bentuk peralatan pendidikan dan perlengkapan olahraga kepada para penyandang disabilitas dan SLB Donations of educational equipment and sports equipment to persons with disabilities and Special School of Disability
3.639 Karyawan terlibat sukarela Employees are voluntarily involved	3.959 siswa-siswi SLB penerima manfaat di seluruh Indonesia. Students of special school of disability, the beneficiaries in all over Indonesia	



Mendorong Program Peningkatan Kemampuan Wirausahawan (*High Impact Entrepreneur*)

Maybank Indonesia sebagai salah satu penyedia layanan keuangan di Indonesia sangat mendorong terciptanya pertumbuhan wirausahawan di Indonesia, termasuk mendorong pengembangan kapasitas para wirausahawan tersebut di dalam menghadapi tantangan mengembangkan usahanya.

Sebagai bagian dari upaya tersebut, Bank telah mendukung Endeavor Indonesia, sebuah organisasi global yang berperan penting dalam pertumbuhan wirasaha di banyak negara berkembang, untuk menyelenggarakan *workshop* Mega Asia Scale Up Clinic yang diadakan pada tanggal 15 Maret 2017.

Acara ini dirancang bagi wirausahawan, khususnya yang sedang membangun usahanya untuk memperoleh insight dari pelaku usaha sukses sebagai perangkat yang dapat membantu mengatasi berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam mengembangkan bisnis dan menciptakan lebih banyak lapangan pekerjaan baru.

Bank memberikan dukungan penuh terhadap kegiatan pengembangan kapasitas ini karena pertumbuhan wirasaha yang sukses merupakan salah satu elemen penting bagi pembangunan berkelanjutan. Beberapa anggota dewan Direksi Maybank Indonesia ikut berpartisipasi menjadi

Entrepreneur Enhancement Program (*High Impact Entrepreneur*)

As one of the financial service providers in Indonesia, Maybank Indonesia strongly encourages the growth of entrepreneurs across the country, including capacity building of entrepreneurs to face any challenges related to developing their business.

As a part of this, the Bank supported Endeavor Indonesia, a global organisation that plays an important role in the growth of entrepreneurship in a number of developing countries, to organise the Mega Asia Scale Up Clinic workshop on 15 March 2017.

This event provided entrepreneurs, especially those who are building their business, with an insight into how successful business players overcome challenges related to business growth and creating new jobs.

The Bank supports these capacity building activities because the growth of successful entrepreneurs is one of the key elements of sustainable development. During the event, several members of Maybank Indonesia's Board of Directors took part in the event as mentor to share knowledge

mentor untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman di bidang profesionalitasnya masing-masing bagi para wirausahawan yang masuk dalam program ini. Sehingga para peserta mendapatkan masukan yang baik dan bermanfaat serta dapat diterapkan dalam mengembangkan usahanya.

Kunjungan Panti dan Buka Puasa Bersama Anak Yatim dan Dhuafa

Sebagai bagian dari kepedulian dan wujud syukur Maybank Indonesia di bulan Ramadhan yang penuh berkah dan ampunan, Maybank Indonesia melakukan silaturahmi serta kunjungan ke Panti Asuhan Al Abqo Amanah di Pondok Aren, Tangerang Banten.

Dalam kegiatan yang dilakukan Juni 2017 tersebut Maybank Indonesia juga sekaligus memberikan santunan dan berbuka puasa bersama 53 anak yatim dan dhuafa. Selain itu di bulan yang sama, Maybank Indonesia juga mengundang 153 anak yatim dan dhuafa dari Darul Taubah Pademangan, Yayasan Arruqiyah Cileungsi, Binaan Al Hijrah, Panti Asuhan Hang Lekir, dan Panti Asuhan Citayam Pabuaran untuk pemberian santunan serta buka puasa bersama staf dan manajerial Maybank Indonesia.

and stories about their professional experience to the entrepreneurs and program participants. So they obtain an interesting and useful insight into how to keep developing their business.

Visit to an Orphanage and Breaking Fast With Orphans and Dhuafa

As a part of showing Maybank Indonesia's appreciation during the month of Ramadhan, a month full of blessings and forgiveness, the Bank visited the Al Abqo Amanah Orphanage in Pondok Aren, Tangerang Banten in June 2017.

Maybank Indonesia also took this opportunity to break the fast with 53 orphans and the poor. In addition, the same month, Maybank Indonesia also invited 153 orphans from Darul Taubah Pademangan, Arruqiyah Cileungsi Foundation, of the Al Hijrah, Hang Lekir Orphanage, and Citayam Pabuaran Orphanage for gift-sharing and breaking fast with the staff and managers of Maybank Indonesia.







MELESTARIKAN LINGKUNGAN

Environmental Preservation

- 93 Pelestarian Kehati/Lingkungan
Preservation of the Biodiversity
Conservation Trust Fund (Kehati)/
Environment
- 94 Kegiatan Perbankan Ramah Lingkungan
Environmentally Friendly Banking Activities

Melestarikan Lingkungan

Environmental Preservation

Dua pendekatan pelestarian lingkungan yang kami lakukan yaitu konservasi keanekaragaman hayati dan mengurangi dampak lingkungan operasional perbankan dengan *green banking*.

Our two approaches to preserving the environment are focusing on biodiversity and reducing the impacts of banking operations via green banking concept.



Keterlibatan Maybank Indonesia dalam kegiatan pelestarian lingkungan merupakan pelaksanaan dari salah satu pilar CR yaitu 'Environment'. Program ini didasari atas pemikiran bahwa Indonesia merupakan negara dengan kekayaan alam dan lingkungan yang melimpah, sehingga sudah sepatutnya kami ambil bagian untuk mengelolanya secara berkelanjutan sehingga manfaatnya dapat diperoleh dalam jangka waktu panjang.

Maybank Indonesia melakukan kegiatan pelestarian lingkungan melalui dua pendekatan yaitu pelestarian keanekaragaman hayati yang menjadi salah satu pilar kegiatan CSR dan upaya untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasi perbankan sehari-hari. [103]

Kami berpartisipasi secara aktif dalam upaya pelestarian lingkungan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik, melalui:

- Upaya konservasi lingkungan hidup dan mengurangi dampak pemanasan global.
- Upaya pengembangan proyek ramah lingkungan dengan memanfaatkan potensi alam, sehingga Maybank Indonesia mendukung pemberdayaan masyarakat di sekitarnya.

Maybank Indonesia's contribution to environmental preservation is an implementation of in one of the Bank's CR pillars, namely 'Environment.' This program is based on the idea that Indonesia is a country with abundant natural and environmental resources, thus we should manage it in a sustainable way to ensure that the benefits can be enjoyed in a long term.

Maybank Indonesia focuses its environmental preservation activities on two aspects, namely biodiversity conservation, which is one of the pillars of the Bank's CSR program, and the reduction of the environmental impact of the Bank's daily operations. [103]

We actively participate in environmental preservation and create a better life through:

- Efforts to conserve the environment and reduce the impact of global warming.
- Efforts to develop environmentally friendly projects that utilize natural resources, thus supporting community empowerment in the areas of the Bank's operations.

Koperasi Hijau Merapi - Lingkungan Lestari Masyarakat Berdikari

Merapi Green Cooperative) – Environmental Sustainability and Independent Communities

Pada tahun 2017, Maybank Indonesia mengembangkan Koperasi Hijau untuk masyarakat di sekitar Gunung Merapi bersama Paguyuban SESAMI (Sedyo Samahita Memetri), mitra pelaksana program CSR Yayasan Maybank Indonesia untuk program pemberdayaan masyarakat pasca erupsi Merapi dan Koperasi Wana Lestari Menoreh (KWLM), sebuah koperasi serba usaha yang berkomitmen pada pelestarian lingkungan secara berkelanjutan.

In 2017, Maybank Indonesia developed the Green Cooperative for communities in the region of Mount Merapi, together with Paguyuban SESAMI (Sedyo Samahita Memetri), Maybank Indonesia's partner in community empowerment program after the eruption of Mount Merapi, and the Wana Lestari Menoreh Cooperative (KWLM), a cooperative which committed in the environmental sustainability.

Program Koperasi Hijau adalah keberlanjutan dari program jangka panjang CSR Maybank Indonesia untuk program pemberdayaan masyarakat lereng Gunung Merapi pasca bencana erupsi. Sejak 2010, Maybank Indonesia telah berkontribusi untuk membantu masyarakat Gunung Merapi dengan melaksanakan berbagai inisiatif program CSR diantaranya: penghijauan dan penanaman pohon di kawasan ladang, perkampungan dan hutan lindung, donasi alat-alat pertanian, pembangunan dan perbaikan infrastruktur air bersih, konservasi mata air, serta revitalisasi dan pembangunan instalasi biogas.

The Green Cooperative program is a continuation of the CSR Maybank Indonesia long-term community empowerment program after the eruption of Mount Merapi. Since 2010, Maybank Indonesia has contributed to help the people in the region of Mount Merapi by implementing various CSR program initiatives including: reforestation and tree planting in field areas, settlements and protected forests; donations of agricultural equipment; development and installation of clean water infrastructure; water conservation; as well as the revitalisation and construction of biogas installations.

Program Koperasi Hijau ini bertujuan untuk menjaga keberlanjutan manfaat yang telah kami berikan agar mereka dapat berdikari di masa yang akan datang.

The Green Cooperative program aims to ensure that the community in the Mount Merapi area are self-reliant and maintain the benefits of the program for years to come.

Sebelumnya komunitas ini telah mengelola dan merasakan manfaat biogas sebagai sumber bahan bakar rumah tangga, manfaat lain yang positif dari keberadaan Koperasi Hijau Merapi adalah:

- Bina tani organik untuk memanfaatkan limbah biogas sebagai pupuk.
- Layanan pinjaman perawatan dan pembuatan biodigester baru.
- Pengembangan bisnis; pupuk ramah lingkungan, dan pertanian organik.

Previously this community has managed, and benefited from, biogas as a source of household fuel. Other positive benefits of the Merapi Green Cooperative program include:

- Organic farming that utilises biogas waste as fertilizer.
- Maintenance loan service and new biodigester production.
- Business development— environmentally friendly fertiliser, and organic farming.



<p>Sebagai bagian dari pelaksanaan program Koperasi Hijau, Maybank Indonesia menyalurkan donasi kepada KWLM untuk melakukan berbagai program pelestarian lingkungan, pengembangan usaha koperasi, dan pendidikan inklusi keuangan kepada 26 orang anggota koperasi agar mereka dapat mengelola keuangan dengan baik.</p> <p>As a part of the implementation of the Green Cooperative program, Maybank Indonesia channeled donations to KWLM for various environmental conservation programs, cooperative business development, and inclusive financial education of 26 members of the cooperative in order to enable them to better manage their finances.</p>	<p>Hingga akhir tahun 2017, Koperasi Hijau Merapi telah melakukan kegiatan usaha meliputi, simpan pinjam untuk usaha pertanian, penyelesaian legalitas badan usaha koperasi, pelatihan pengelolaan keuangan, layanan anggota, serta pembiayaan perbaikan atau pembangunan biodigester.</p> <p>Up until the end of 2017, the Merapi Green Cooperative has conducted business activities covering savings and loans for agricultural businesses, completion of legal requirements for the establishment of a cooperative business entity, financial management training, member services, and financing for the maintenance or development of a biodigester.</p>
<p>Kegiatan koperasi juga diisi dengan <i>engagement</i> bersama masyarakat seperti penanaman pohon konservasi hijau, belajar ternak cacing dan belajar berkebun komunitas bagi siswa sekolah dasar dan taman kanak-kanak.</p> <p>Cooperative activities also involve community engagement such as tree planting, learning to raise worms, and lessons about community gardening for elementary school students and kindergarten students.</p>	<p>Keberadaan Koperasi Hijau ini memperoleh sambutan hangat dari masyarakat karena mengelola bisnis yang lekat dengan kebutuhan masyarakat seperti peternakan, pakan, dan biodigester. Dengan berdirinya koperasi, masyarakat sekitar Merapi memiliki institusi ekonomi yang dapat memperkuat keberlanjutan manfaat program pemulihan masyarakat pasca bencana.</p> <p>The Green Cooperative program has received a warm welcome from the community, as its activities are closely related to the needs of the community such as livestock, feed, and biodigesters. Now communities around Mount Merapi have economic institutions that can ensure the sustainability of the benefits of the post-disaster recovery programs.</p>

Testimoni

Testimonies



ISTIYANI

warga Dusun Brahman
a resident of Brahman Village

Koperasi Merapi Hijau ini sangat membantu saya dalam memelihara sapi. Semoga koperasi ini semakin besar dan memberikan manfaat bagi anggotanya dan bagi warga desa Ngargomulyo pada umumnya.

The Merapi Green Cooperative has helped me to raise my cows. Hopefully, the cooperative can grow bigger and provide benefits for its members, as well as for all Ngargomulyo villagers.

SUPRANI

warga Dusun Gemer
a resident of Gemer Village

Kami sangat terbantu oleh Koperasi Merapi Hijau terutama untuk pengadaan pakan. Ke depan semoga koperasi juga bisa menyediakan obat, vitamin, atau kebutuhan ternak lainnya.

We were helped by the Merapi Green Cooperative to procure animal feed. I hope that in the future the cooperatives can also provide us with medicines, vitamins, or other livestock needs.



LONGGAR

warga Dusun Gemer, Desa Ngargomulyo
a resident of Gemer, Ngargomulyo Village

Biogas saya bisa diperbaiki dengan bantuan kredit dari koperasi Biogas ini sangat bermanfaat buat keluarga untuk memasak dan limbahnya masih bisa dipakai menjadi pupuk.

My biogas could be repaired with the help of credit from the cooperatives. This biogas is very useful for families to cook, and the waste can still be used as fertilizer.



Ringkasan Kinerja Lingkungan Maybank Indonesia yang selaras dengan SDGs

Activities that have been designed in line with SDGs



PELESTARIAN KEHATI/LINGKUNGAN

Kegiatan pelestarian lingkungan telah dilaksanakan sejak tahun 2008 bekerja sama dengan beberapa lembaga dan komunitas seperti Van Lith Care, Paguyuban Sedy Samahita Memetri (SESAMI), Koperasi Wana Lestari Menoreh (KWLM), World Wildlife Fund (WWF), dan Conservation International (CI).

Cakupan kegiatan kami meliputi Riau, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Yogyakarta, Lombok, dan Jakarta sejak 2008 total investasi sosial kami di bidang ini mencapai Rp1,5 miliar.

Berikut ini beberapa kegiatan pelestarian lingkungan sepanjang tahun 2015-2017.

Pelestarian Lingkungan di Tasikmalaya, Jawa Barat

Pada tahun 2017, Maybank Indonesia melanjutkan program konservasi lingkungan di Cigalontang, Tasikmalaya dengan mendukung penghijauan, pendidikan peduli lingkungan hidup, dan pembangunan taman. Program yang berjalan sejak Februari 2015 ini, merupakan keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat pasca bencana tanah longsor pada tahun 2010, di mana Bank telah membangun perpustakaan tahan gempa untuk para siswa dan masyarakat setempat. Program ini juga melibatkan komunitas sekolah untuk menyiapkan bibit pohon, memastikan pohon bertumbuh-kembang dengan baik, memberikan penyuluhan berkebun kepada siswa sejak dini.

PRESERVATION OF THE BIODIVERSITY CONSERVATION TRUST FUND (KEHATI)/ ENVIRONMENT

The Bank has been involved in environmental preservation activities since 2008 in collaboration with several institutions and communities such as Van Lith Care, Paguyuban Sedy Samahita Memetri (SESAMI), Wana Lestari Menoreh Cooperative (KWLM), World Wildlife Fund (WWF) and Conservation International (CI).

We have undertaken our activities in the following regions: Riau, Jakarta, West Java, Central Java, East Java, Yogyakarta, Lombok, and Jakarta. Since 2008 our total investment in this field has reached Rp1,5 billion.

The following are several environmental preservation activities undertaken from 2015 until 2017.

Environmental Preservation in Tasikmalaya, West Java

In 2017, Maybank Indonesia continued its environmental conservation program in Cigalontang, Tasikmalaya, West Java by supporting reforestation, environmental education, and park development. The program, which has been running since February 2015, is a continuation of the community empowerment program initiated after the landslide disaster in 2010, in which Bank built an earthquake resistant library for students and local communities. The program also involves the school community in the preparation of tree seedlings and ensuring that they grow well, and provides students with knowledge about gardening.

Pelestarian Penyu di Lombok

Keberadaan penyu kini makin terancam punah baik karena perdagangan penyu ilegal, maupun pengambilan telur penyu secara besar-besaran. Oleh karenanya Maybank Indonesia turut serta dalam kegiatan konservasi dengan melepaskan tukik atau anak penyu, di pantai Jeeva Klui Lombok pada November 2016. Pelepasan tukik tersebut merupakan salah satu wujud kepedulian Maybank Indonesia terhadap pelestarian penyu di Indonesia sebagai bagian dari program pelestarian lingkungan.

Penanaman Pohon

Salah satu inisiatif Maybank Indonesia dalam mendukung pelestarian lingkungan adalah dengan mendukung penanaman pohon di lahan-lahan kurang produktif. Fokus utamanya adalah untuk memperbaiki kualitas lingkungan dan meningkatkan penyerapan CO2 serta memberdayakan masyarakat di sekitar wilayah penanaman.

Sepanjang 2017, Maybank Indonesia telah menanam 2.690 bibit pohon di 6 area di sekitar lereng Gunung Merapi, Magelang.

Pelestarian Tenun menggunakan Pewarna Alami melalui Program Maybank Women Eco Weavers

Sejak tahun 2015, Maybank Indonesia melaksanakan program pemberdayaan berbasis budaya dan lingkungan dengan tajuk Maybank Women Eco Weavers; program pemberdayaan perempuan penenun pemula dengan menggunakan pewarna alami di 4 (empat) wilayah yakni: Sawahlunto, Tanah Datar, Lombok Tengah dan Lombok Timur.

Program ini bertujuan untuk mempromosikan dan meningkatkan eksistensi tenun tradisional dengan mengindahkan pola yang berkelanjutan serta menciptakan inovasi dengan penggunaan pewarna alami yang ramah lingkungan. Sehingga hasil karya seni tenun tidak hanya unik namun juga memiliki komitmen untuk menjaga kelestarian alam, antara lain penggunaan air lebih efisien, tidak lagi menggunakan pewarna kimia yang dapat membahayakan ekosistem, dan aman bagi penenun, keluarganya serta konsumen.

KEGIATAN PERBANKAN RAMAH LINGKUNGAN

Kegiatan operasional untuk melayani lebih dari 2 juta nasabah yang dilakukan oleh lebih dari 7.000 ribu karyawan di Indonesia memiliki dampak terhadap lingkungan. Untuk mengurangi dampak lingkungan, Maybank Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan operasional ramah lingkungan, meliputi: **[103]**

Turtle Conservation in Lombok

Turtles are increasingly threatened with extinction both due to illegal sea turtle trade, as well as large scale turtle egg harvesting. On November, 2016, Maybank Indonesia participated in conservation activities by releasing hatchlings or turtles on the Jeeva Klui beach in Lombok. The release of the hatchlings is a part of Maybank Indonesia's commitment to turtle conservation in Indonesia.

Planting Trees

One of Maybank Indonesia's environmental preservation initiatives involves the planting of trees on less productive land. The main focus of this is to improve the quality of the environment and increase the absorption CO2 absorption, as well as empower communities around the planting areas.

Throughout 2017, Maybank Indonesia planted 2,690 tree seedlings in 6 areas around the slopes of Mount Merapi, Magelang.

Preservation of Weaving using Natural Dyes through the Maybank Women Eco Weavers Program

Since 2015, Maybank Indonesia has been running the Maybank Women Eco Weavers program, a culture-based and environmental empowerment initiative. This empowerment program, which focuses on introducing women weavers to using natural dyes, has taken place in 4 (four) areas: Sawahlunto, Tanah Datar, Central Lombok and East Lombok.

The program aims to promote traditional weaving by preserving sustainable patterns and creating innovative designs using natural and environmentally friendly dyes. So the work of art weaving is not just unique, but also shows commitment to preserving the environment through a more efficient use of water, and no longer using chemical dyes that can endanger the ecosystem, as well as the weavers, their families and consumers.

ENVIRONMENTALLY FRIENDLY BANKING ACTIVITIES

Serving over 2 million customers by more than 7,000 employees in Indonesia has an impact on the environment. To reduce its environmental impact, Maybank Indonesia has implemented various environmentally friendly operational policies, including: **[103]**

- **Anjungan tunai mandiri bertenaga surya**

Maybank Indonesia merintis penyediaan ATM dengan menggunakan sumber energi yang berasal dari sinar matahari sejak tahun 2012. ATM ini berada 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.

- **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.

- **Green Banking**

Maybank Indonesia telah menyediakan layanan *Paperless Account Opening*. Sistem ini memberikan dampak positif dengan mempersingkat proses pembukaan rekening hingga 60% dibandingkan proses konvensional, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu nasabah, serta meningkatkan inovasi bisnis berwawasan lingkungan secara efisien dengan mengurangi penggunaan kertas. Pengurangan jumlah kertas dalam pembukaan rekening dari 4 halaman menjadi 1 halaman.

Sejak tahun 2013 Maybank Indonesia menerapkan kebijakan pengiriman tagihan kartu kredit dan pengiriman perincian rekening bulanan menggunakan fasilitas e-statement yang lebih ramah lingkungan dari sebelumnya yang berupa *hardcopy* dengan menggunakan jasa kurir. Penerapan kebijakan ini, selain meningkatkan efektivitas layanan, juga berdampak pada berkurangnya penggunaan kertas dan emisi gas rumah kaca.

- **Inisiatif kebijakan penghematan konsumsi kertas dan listrik**

Maybank Indonesia juga telah menetapkan kebijakan hemat listrik dan *paperless* dalam kegiatan internal. Kami menerapkan kebijakan penghematan listrik pada setiap aspek operasional dan mencatat dampak penerapan kebijakan tersebut terhadap konsumsi listrik, dengan memantau dan mengevaluasi konsumsi listrik secara periodik.

- **Solar Powered ATM**

Maybank Indonesia pioneered the provision of ATMs using energy sourced from the sun in 2012. This ATM is located at the Green School in Br. Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali—a school that features facilities and infrastructure that utilize environmentally friendly energy.

- **Green lending policy initiatives**

Maybank Indonesia implements credit policy by stipulating the terms of environmentally friendly operations to prospective customers and existing corporate customers.

Under this policy, Maybank Indonesia reserves the right to conduct a review of its customers or prospective customers to ensure that all of their operational activities are carried out in compliance with all applicable environmental regulations.

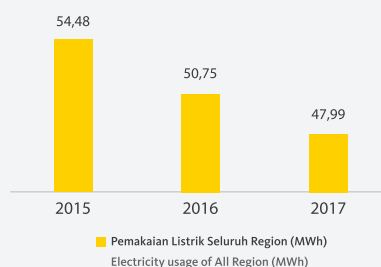
- **Green Banking**

Maybank Indonesia provides a Paperless Account Opening service. This system has streamlined the account opening process by up to 60%, thereby reducing customer waiting time, as well as improving business-oriented innovations by reducing paper usage. The Bank now only uses one sheet of paper per each account opened, a substantial reduction from the four pages used in the past.

Since 2013, Maybank Indonesia has implemented a policy of credit card billing and delivery of monthly account information using an e-statement facility. This is more environmentally friendly than the previous system of using a courier service to deliver hard copy documents. The adoption of this system, in addition to improve service effectiveness, this policy has also resulted in reduced paper use and greenhouse gas emissions.

- **Paper and electricity consumption policy**

Maybank Indonesia has an internal electricity efficiency and paperless policy. The electricity saving policy is applied to all of the Bank's operational activities. The Bank periodically monitors and evaluates its electricity consumption to ensure that this policy achieves positive results.

**Kertas [301-1]
Paper****22,1%**Pengurangan Penggunaan Kertas dan Amplop
Reduced Usage of Paper and Envelopes**6,1%**Pengurangan Barang Cetak
Reduction in print load**Listrik [302-2]
Electricity**Pemakaian Listrik Seluruh Region (MWh)
Electricity usage of All Region (MWh)

- Region meliputi Sumut, Sumsel, Jakarta-1, Jakarta-2, Jabar, Jateng, Jatim-Bali-Nursa, Sulawesi dan IBT, Kantor Pusat dan Card Center, Luar Negeri dan Total Syariah. Regions include North Sumatra, South Sumatra, Jakarta-1, Jakarta-2, West Java, Central Java, East Java-Bali-Nusa Tenggara, Sulawesi and IBT; the Head Office and Card Center; Overseas and Total Syariah
- Dihitung berdasarkan Tarif listrik Bisnis Tegangan Menengah pada 4Q-2015:Rp1.150,60/kWh; 4Q-2016:Rp1.042/kWh; 4Q-2017:Rp1.114,74/kWh. Calculated based on the Medium Voltage Business Tariff in 4Q-2015: Rp1,150.60/kWh; 4Q-2016: Rp1,042/kWh; 4Q-2017: Rp1,114.74/kWh.
- Informasi volume atau berat kerja belum tersedia, akan kami sajikan pada pelaporan berikutnya.
Information on volume and weight is not yet available, and will be presented in the next report.

- **Inisiatif Kebijakan *Off Premises Assignment* (OPA)**

Maybank Indonesia telah menerapkan kebijakan *Off Premises Assignment* (OPA), yakni program penugasan karyawan untuk bekerja di rumah atau *home-base* untuk periode tertentu. Sebanyak 26 orang karyawan dari *Finance and Accounting Division* (FAD) mengikuti pilot program ini yang telah dimulai sejak Maret hingga September 2017. Kemudian pada 26 September 2017, program ini mulai dilaksanakan secara resmi hingga sekarang.

Kebijakan ini berdampak secara positif antara lain pada peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan, efisiensi biaya operasional perusahaan juga efisiensi yang berkaitan dengan dampak lingkungan diantaranya; efisiensi penggunaan *space*, listrik dan teknologi di kantor serta efisiensi penggunaan kendaraan ke kantor

- **Penerapan LST dalam Pembiayaan**

Dampak lingkungan tidak saja timbul secara langsung dari aktivitas perbankan tetapi juga secara tidak langsung dari dampak kegiatan debitur yang dibiayai oleh Maybank Indonesia. Untuk mengelola risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam pembiayaan, Maybank Indonesia telah menerapkan kebijakan untuk mengevaluasi kelayakan dan memantau penerapan LST pada debitur atau calon debitur.

Berdasarkan SE. 2016.016/DIR RISK MGMT Tentang Risiko Reputasi Dalam Aktivitas Perkreditan, Maybank Indonesia tidak akan menyediakan pembiayaan bagi usaha atau kegiatan yang masuk kategori dilarang yaitu aktivitas usaha yang terbukti melanggar hukum

- **Off Premises Assignment (OPA) Policy Initiative**

Maybank Indonesia has implemented the Off Premises Assignment (OPA) policy, which lets the employees work from home or a home-base for a certain period of time. A total of 26 employees from the Finance and Accounting Division (FAD) participated in the pilot program, which ran from March to September 2017. The official program began on September 26, 2017, and remains operational.

This policy has had a positive impact on improving employee performance and productivity, the efficiency of the Company's operational costs, as well as reducing our environmental impact through: efficient use of space, reduction in electricity consumption, technology in the office, and the reduction in gas emissions from our employees' vehicles.

- **ESG Implementation in Financing**

The environment is affected not only by the Bank's activities, but also indirectly by the activities of the debtors who are financed by Maybank Indonesia. To manage the Environmental, Social, and Governance (ESG) financing risk, Maybank Indonesia has implemented policies to evaluate the eligibility of debtors and potential debtors, and monitor their implementation of ESG.

In line with the circular letter SE. 2016.016/DIR RISK MGMT Concerning the Reputation Risk in Credit Activities, Maybank Indonesia does not provide financing for businesses or activities that are categorised as prohibited, including business activities that are

lingkungan atau usaha yang mendapatkan peringkat Merah atau Hitam dalam daftar Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup.

Pada tahap analisis kredit Maybank Indonesia memperhatikan jenis rencana usaha dan atau kegiatan yang wajib dilengkapi dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), terutama debitur berskala besar dan atau berisiko tinggi dalam kelestarian lingkungan hidup. Aplikasi kredit usaha berisiko yang tidak dilengkapi izin lingkungan akan ditolak. Selanjutnya Maybank Indonesia juga melakukan pemantauan kepada nasabah untuk memastikan pengelolaan risiko LST oleh nasabah. [102-11]

found to be in violation of environmental laws or businesses that are rated Red or Black in the Corporate Performance Rating Program (PROPER) issued by the Ministry of Environment.

In the credit analysis phase, Maybank Indonesia evaluates the types of business plans and/or activities that must be completed with Environmental Impact Analysis (AMDAL), especially the large-scale and/or high-risk debtors in environmental conservation. The Bank rejects any loan applications deemed risky or not equipped with the correct environmental permits. Furthermore, Maybank Indonesia also conducts monitoring of customers to ensure that they manage their ESG risk level in an appropriate manner. [102-11]





Maybank
Financial Services

MENJADI EMPLOYER OF CHOICE

Becoming an Employer of Choice

- 103 Transformasi Budaya Maybankers
Maybank's Cultural Transformation
- 105 Recruit Right
The Right Recruitment
- 112 Turnover Karyawan
Employees Turnover
- 113 Komitmen pada Kestaraan
Commitment to Equality
- 114 Hubungan Industrial
Industrial Relations

Menjadi Employer of Choice

Becoming an Employer of Choice

Keberagaman dan kesetaraan merupakan nilai tambah yang memperkaya khasanah budaya Maybank Indonesia dalam menjalankan misi *Humanising Financial Services*.

Diversity and equality are added values that enrich the cultural treasures of Maybank Indonesia to realize its mission of Humanising Financial Services.



Dalam mewujudkan visi untuk menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia serta menjalankan misi *Humanising Financial Services*, Maybank Indonesia berkomitmen untuk menjadi perusahaan pilihan (*employer of choice*) dengan menerapkan kerangka pengelolaan sumber daya manusia yang inovatif dan berkesinambungan untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas.

Maybank Indonesia mengimplementasikan kerangka pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) secara menyeluruh mulai dari rekrutmen hingga remunerasi yang tidak terlepas dari nilai-nilai TIGER serta 4 pilar *Employee Value Proposition (EVP)* – *Go Ahead. Grow, Go Ahead. Fly, Go Ahead. Create, dan Go Ahead. Care*. Secara garis besar, penerapan kerangka pengembangan SDM sepanjang tahun 2017 sebagai berikut: **[103]**

1. Mendorong produktivitas melalui peningkatan kapabilitas dan engagement karyawan.
2. Meningkatkan proses yang *brilliant* dengan memperkuat inovasi untuk menjadi perusahaan masa depan (*future-ready organization*), termasuk dalam bidang digital.

In realising its vision to become the leading provider of financial services in Indonesia, as well as the mission of *Humanising Financial Services*, Maybank Indonesia is committed to becoming an employer of choice through an innovative and sustainable human resource management framework that creates values and serves the community.

Maybank Indonesia implements a comprehensive Human Capital (HC) development framework from the recruitment to the remuneration stage that is inseparable from TIGER values and the 4 pillars of *Employee Value Proposition (EVP)* - *Go Ahead. Grow, Go Ahead. Fly, Go Ahead. Create, and Go Ahead. Care*. Broadly speaking, the human resource development framework throughout 2017 focused on:

[103]

1. Encouraging productivity through increasing employee capacity and engagement.
2. Improving the brilliant process by strengthening innovations to become a company of the future (*future-ready organisation*), in terms of digital platforms, among others.

3. Mengembangkan kepemimpinan dan talent, melalui program pengembangan *Next Generation Leaders*.
4. Transformasi sumber daya manusia yang profesional dengan meningkatkan kualitas kompetensi dan kapabilitas para personil Direktorat Human Capital ke jenjang yang lebih tinggi melalui penerapan *knowledge management* yang memadai.
3. Developing leadership and talent through the Next Generation Leaders development program.
4. Professional human resources transformation by Improving the competence and skills of the personnel of the Human Capital Directorate through the application of knowledge management.



TRANSFORMASI BUDAYA MAYBANKERS

Pada 2012, Maybank Indonesia mencanangkan visi Maybank 2020 dan memulai perjalanan transformasi jangka Panjang 2013-2017 yang mencakup *Strategic Cost Management Program (SCMP)*, *Indonesia Regional Transformation (IRT)*, *Global Banking Transformation*, *Risk Management Transformation* dan Deklarasi program *Shariah First*, realignment bisnis Maybank Indonesia kepada komunitas-komunitas, serta penggabungan Direktorat Business Banking dan Retail Banking menjadi Direktorat Community Financial Services (CFS).

MAYBANK'S CULTURAL TRANSFORMATION

In 2012, Maybank Indonesia outlined its Maybank 2020 vision, and embarked on a long-term transformation from 2013 up to 2017 that included the Strategic Cost Management Program (SCMP), the Indonesia Regional Transformation (IRT) program, the Global Banking Transformation program, the Risk Management Transformation and the Shariah First Declaration program, the business realignment of Maybank Indonesia to communities, as well as the merger of Business Banking and Retail Banking Directorates into the Directorate of Community Financial Services (CFS).

<p>4Pilar 4 Pillars Employee Value Proposition Our Way of Becoming The Employer of Choice</p> <p><i>Employer Value Proposition</i> 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 berlaku pada tahun 2015</p> <p>Employer Value Proposition covers all the Human Capital work programs and strategies in order to create a conducive, safe and comfortable workplace. This has been our strength when facing the challenges of the ASEAN Economic Community, which started in 2015.</p>	<p>Go Ahead. Grow! Bank memiliki komitmen kuat dan fokus untuk mengembangkan kemampuan dan kualitas karyawan. Setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kemampuannya secara personal dan profesional.</p> <p>The Bank has a strong commitment to develop the capacity and skills of its employees. Every employee is given an equal opportunity to develop his or her personal and professional skills.</p> <p>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.</p> <p>As a part of the Maybank Group, the Bank is committed to provides added value to each employee. We offer opportunities for talent to experience international assignment.</p> <p>Go Ahead, Create! Karyawan Bank ditantang untuk berfikir kreatif, inovatif, dan <i>out of the box</i> untuk mewujudkan pertumbuhan yang lebih baik dan berkesinambungan bagi Maybank Indonesia.</p> <p>Bank employees are challenged to think creatively, innovatively, and out of the box to achieve sustainable growth for Maybank Indonesia.</p> <p>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.</p> <p>As an institution with a long-term perspective in Indonesia, the Bank's vision is to become a leading Relationship Bank in the heart of community. In order to achieve this vision, the Bank is not only concerned about financial profit, but also with its employees and the community as a realization of our commitment and social responsibility to the public .</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Untuk memperoleh manfaat yang berkelanjutan, transformasi ini diperkuat oleh budaya perusahaan yang disiplin dalam menjaga kinerja perusahaan. Untuk itu, agenda transformasi pada 2017 berfokus pada transformasi budaya perusahaan (*Corporate Culture Transformation*) kepada aset terpenting Bank, yaitu sumber daya manusia.

To gain sustainable benefits, this transformation has been reinforced by a disciplined corporate culture and the Company's performance. Therefore, the transformation agenda in 2017 focused on the transformation of corporate culture (*Corporate Culture Transformation*) on the level of the Bank's most important asset, namely its human resources.

Pada 2016, direksi memulai program transformasi budaya perusahaan dengan evaluasi terhadap kemampuan managerial dan kepemimpinan. Kegiatan terkait *culture* pada tahun 2017 terdiri dari dua inisiatif besar untuk menciptakan *working character* serta Maybank DNA dan menjadi organisasi yang responsif terhadap apa yang sedang dan akan terjadi.

In 2016, the Board of Directors initiated a corporate culture transformation program with an evaluation of the Managerial and Leadership skills of its employees. Culture related activities in 2017 consisted of two major initiatives to create a better work ethic and an organisational DNA that is responsive to the needs of the Bank's customers.

Kegiatan transformasi ini berfokus pada pengenalan kembali terhadap Maybank DNA yang terdiri dari *Process Brilliance*, *Mission Driven* dan *Result Oriented* serta membiasakan karyawan terhadap 3 karakter kerja (*working character*), yaitu *Perform*, *Comply*, dan *Accountable*, melalui berbagai kegiatan serta pelatihan yang dijalankan.

The transformation activities and training focused on a re-introduction of Maybank's DNA to the Bank's employees, which consists of Process Brilliance, Mission Driven and Result Oriented, and 3 work ethics, namely: Performance, Compliance, and Accountability.

Budaya kreatif dan inovatif SDM Bank diwujudkan melalui pelaksanaan berbagai kegiatan pelatihan terkait inovasi, kemudian mendorong setiap unit kerja untuk menemukan ide perbaikan yang dapat diimplementasikan pada unit kerja terkait maupun skala yang lebih luas. Di akhir tahun, seluruh ide ini dipamerkan dan dilombakan pada acara *Innovation Festival*.

The promotion of a creative and innovative culture was realised through the implementation of various innovation-related training activities, which encouraged each work unit to come up with improvement ideas that can be implemented in the related work units as well as on a wider scale. At the end of the year, all these ideas were exhibited at the Innovation Festival.

TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK PENGELOLAAN SDM

MyHR2U merupakan salah satu terobosan layanan informasi dalam menunjang pengelolaan SDM yang berbasis *Employee Self Service* (EES) untuk memudahkan karyawan dalam melakukan berbagai hal terkait SDM seperti mencari informasi benefit, pinjaman, asuransi, administrasi untuk kepersonaliaan, penilaian kinerja, *e-learning* dan sebagainya. Untuk mendukung pelatihan, Bank memiliki MyPDP *online system* sebagai *platform* pengembangan individual untuk setiap karyawan. Layanan portal ini juga membantu implementasi berbagai program yang memerlukan keterlibatan karyawan.

INFORMATION TECHNOLOGY FOR HR MANAGEMENT

MyHR2U is one of the Company's breakthroughs in information technology. The platform supports the Self-employed Self Service (EES) to help employees complete various activities related to human resources, such as accessing information about benefits, loans, insurance, personnel administration, performance appraisals, and e-learning. To support employee training, the Bank utilizes a My Personal Development Plan (MyPDP) online system as an individual development platform. This portal service also helps in the implementation of various programs that require employee engagement.



RECRUIT RIGHT

Maybank Indonesia berupaya untuk mendapatkan SDM terbaik dan berkualitas untuk seluruh level jabatan, terutama posisi tenaga penjualan dan layanan nasabah. Strategi *recruit right* dilakukan dalam upaya memperoleh karyawan baru dan mengisi kebutuhan posisi-posisi jenjang manajerial. [103]

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*, dan *Global Maybank Apprentice Program* (GMAP).
2. Pemenuhan kebutuhan internal 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).

Maybank Indonesia melakukan rekrutmen dengan menerapkan prinsip keterbukaan, kewajaran dan kesetaraan. Proses seleksi dilakukan berdasarkan kebutuhan usaha dan kompetensi yang dimiliki kandidat. Dalam menjalankan program rekrutmen, kualitas dan kompetensi menjadi prioritas utama. Penerapan strategi dan sistem rekrutmen Bank memastikan untuk merekrut talenta-talenta terbaik dan kompeten sebagai aset SDM. Standar kompetensi ditetapkan tanpa membedakan suku, agama, ras maupun gender.

THE RIGHT RECRUITMENT

Maybank Indonesia strives to employ the best people at all organisational levels, and in particular in sales and customer service positions. The Company's right recruitment strategy is an effort to hire new employees, including in managerial level positions. [103]

1. Pipeline/fresh graduate channel focuses on hiring new talent in frontline positions. Potential candidates are found through job fairs and campus hire programs, guest lectures, the Management Development Program (MDP), the Talent Program, and the Global Maybank Apprentice Program (GMAP).
2. The Company prioritises internal talent for vacant positions. The Bank identifies internal talent that demonstrates the Bank's values, as well as excellent job performance. Meanwhile, pro-hire external talent uses employee referrals to attract quality candidates whilst applying the Know Your Employee (KYE) principle.

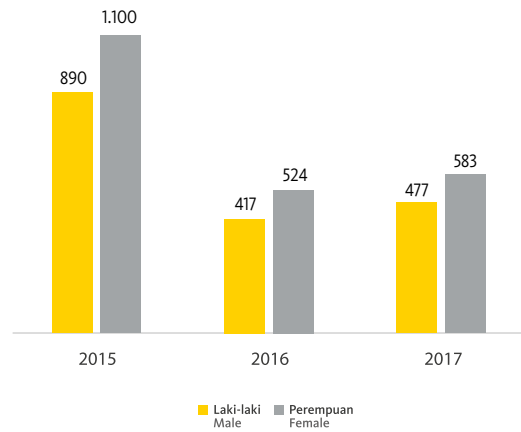
During recruitment, Maybank Indonesia applies the principles of openness, fairness, and equality. The selection process is based on the Company's business needs, and the skills and qualifications of the candidates. The implementation of the Bank's recruitment strategy ensures that only the best and most competent people are hired for the available positions. When assessing competence, the Company does not take into consideration race, religion, or gender.

Rekrutmen 2017

2017 Recruitment

<p>89 orang persons Rekrutmen melalui program <i>pipeline</i> untuk mengikuti program <i>Management Development Program</i> (MDP) yang dibagi dalam 4 batch</p> <p>Recruitment through the pipeline program, connected to the Management Development Program (MDP), which is divided into 4 batches</p>	<p>227 orang persons Rekrutmen melalui program CSIIP</p> <p>Recruitment through the CSIIP program</p>
<p>Rekrutmen melalui program <i>Global Maybank Apprentice Program</i> (GMAP) yang terintegrasi dengan Grup Maybank</p> <p>Recruitment through the Global Maybank Apprentice Program (GMAP) integrated with the Maybank Group</p>	<p>Rekrutmen diperoleh dari ajang <i>Maybank Go Ahead Challenge</i> (MGAC).</p> <p>Recruitment through the Maybank Go Ahead Challenge (MGAC).</p>

Jumlah Karyawan Baru
Total New Hires



Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian

Number of Employees by Employee Status

Status Kepegawaian	2017	2016	2015	Employee Status
Permanen	6.941	6.918	7.480	Permanent
Non Permanen	301	651	1.038	Non Permanent
Total	7.242	7.569	8.518	Total

Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia

Number of Employees by Age

Usia	2017	2016	2015	Age
17-25 Tahun	762	863	1.181	17-25 Years
26-30 Tahun	1.837	1.982	2.252	26-30 Years
31-35 Tahun	1.361	1.324	1.496	31-35 Years
36-40 Tahun	1.027	1.072	1.192	36-40 Years
41-45 Tahun	988	1.122	1.286	41-45 Years
46-50 Tahun	864	840	794	46-50 Years
> 50 Above 50	403	366	317	> 50
Grand Total	7.242	7.569	8.518	Grand Total

PERFORM RIGHT

Maybank Indonesia melakukan pengelolaan kinerja secara objektif berdasarkan kinerja dan kultur meritokrasi. Pengelolaan kinerja bertujuan untuk menggali potensi karyawan agar dapat mengembangkan dirinya sejalan dengan aspirasi Bank. Direktorat Human Capital bekerja sama dengan unit kerja terkait memastikan keselarasan antara strategi dan target Bank dengan KPI yang menjadi target unit kerja dan individu.

Walaupun kinerja karyawan dipantau dengan proses pengelolaan kinerja yang berbasis teknologi yang dapat dilakukan secara online, Maybank Indonesia tetap menekankan pentingnya kultur *coaching* serta komunikasi *one-on-one* antara karyawan dengan manajer lini dalam sebuah *Performance Improvement Plan* (PIP) bagi seluruh karyawan. Untuk memastikan proses komunikasi tersebut berjalan dengan baik, manajer lini dibekali dengan kemampuan untuk melakukan *coaching* dan *powerful conversation*.

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 dalam menduduki posisi yang lebih tinggi. [103]

PERFORM RIGHT

Maybank Indonesia conducts objective performance assessments based on performance and merit. Performance management explores the potential of each employee in order to develop their capacity in line with the Bank's aspirations. The Directorate of Human Capital, in collaboration with the relevant work units, ensures alignment between the Bank's strategy and targets and the KPI targets of the work units and individuals.

Despite the fact that employee performance is monitored via an online technology-based performance management processes, Maybank Indonesia continues to emphasise the importance of coaching and one-on-one communication between employees and line managers in its Performance Improvement Plan (PIP). To ensure an open communication process, all line managers have the ability to coach and inspire other employees.

Performance appraisal results are an important factor in determining each employee's personal capacity development program, career path and remuneration. Each employee's career path, and their promotions, are based on the readiness of the employee to occupy a higher position.

[103]



Develop Right

The Right Development

Komitmen Maybank Indonesia dalam mengembangkan kualitas dan kapabilitas SDM dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk mengembangkan dirinya, baik secara personal maupun profesional. Tujuannya adalah untuk memenuhi kompetensi, kapabilitas, dan produktivitas yang diperlukan untuk kegiatan dan pengembangan Maybank Indonesia di masa depan.

Maybank Indonesia exhibits its commitment to develop the capacity and skills of its human resources by providing each employee with an opportunity to develop themselves, both personally and professionally. It is important that all of the Bank's employees have the capacity and skills to meet the Bank's current and future activities and development.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN

Model pengembangan kompetensi karyawan melalui prinsip pengembangan 70:20:10. Karyawan memperoleh pengembangan melalui pengalaman yang berhubungan dengan pekerjaan (70%), melalui interaksi dengan orang lain (20%) dan melalui kegiatan pendidikan formal (10%), baik pelatihan yang diadakan di kelas maupun *e-Learning*.

DEVELOPMENT OF EMPLOYEE COMPETENCE

The Bank's employee competence development model is based on the 70:20:10 development principle. The employees develop their skills and capacity through work-related experience (70%), interaction with others (20%) and through formal education (10%), both in-class and through e-learning.

Pengembangan karyawan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan untuk memperdalam pengetahuan dan meningkatkan kompetensi karyawan yang dilakukan berdasarkan level atau jabatannya dan dibagi menjadi lima tingkatan, dengan rincian sebagai berikut: **[404-2]**

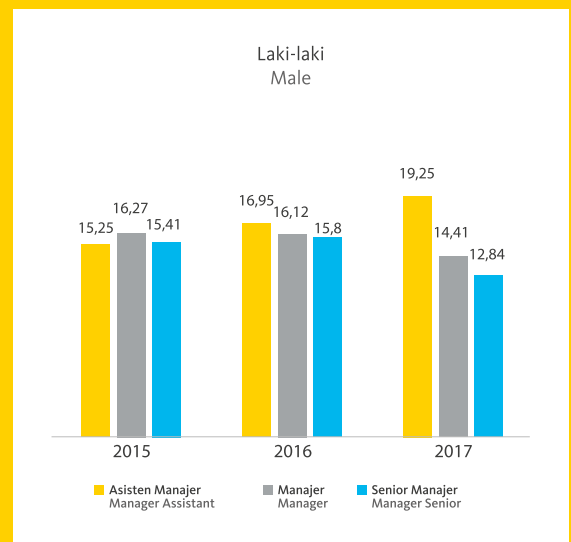
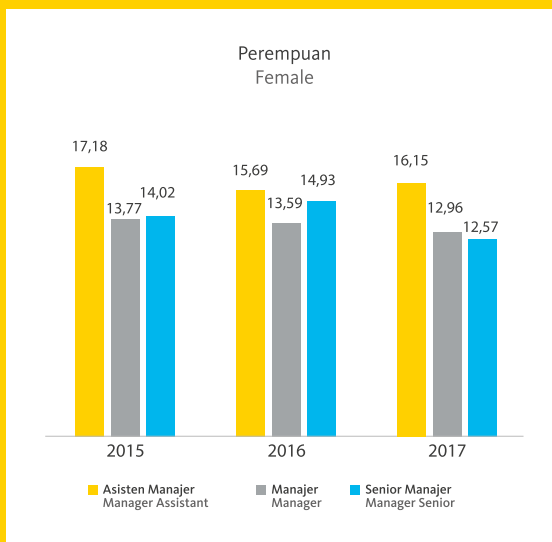
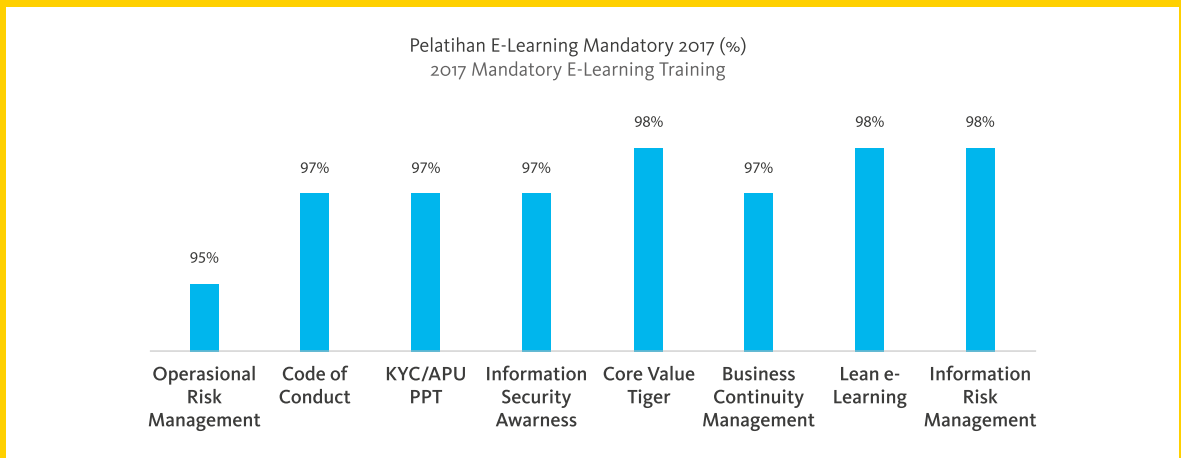
Each employee's development is based on their need to deepen their knowledge and competence in relation to their level or position. This is divided into five levels, namely:

[404-2]

Foundation Level dari Clerical sampai dengan Officer dengan berfokus pada <i>Execution</i> . Clerical to Officer Level, focusing on Execution.
Intermediate 1 Manager sampai dengan Senior Manager yang berfokus pada <i>Building Relationship</i> . Manager to Senior Manager Level, focusing on Building Relationships.
Intermediate 2 AVP sampai dengan VP yang berfokus pada <i>Influence dan Empowerment</i> . AVP to VP level, focusing on Influence and Empowerment.
Advance SVP sampai dengan EVP yang berfokus pada <i>Strategic Direction dan Alignment</i> . SVP to EVP level, focusing on Strategic Direction and Alignment
C Level Director level yang berfokus pada <i>Visionary Direction dan Alignment</i> . Director level, focusing on Visionary Direction and Alignment

Program pengembangan yang dijalankan 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 kritical di Bank (*Mission Critical Position – MCP*) akan memperoleh program pengembangan kompetensi kepemimpinan di samping kompetensi teknis lainnya.

The Bank's capacity development program is linked to the talent management process, with the development program at each level tailored to the employee talent classification. Employees which categorised as having the potential to fill a Critical Position (MCP) will undergo leadership development programs in addition to other technical competency development programs.



PENGEMBANGAN TALENT

Salah satu tantangan terbesar di bisnis perbankan adalah keterbatasan *talent* yang mengakibatkan terjadinya *talent war*, yaitu kemampuan untuk mencetak dan mengembangkan pemimpin masa depan yang dapat bersaing di tengah kompetisi bisnis yang agresif.

Dalam menghadapi tantangan ini dan kebutuhan pertumbuhan Bank di masa depan, Maybank Indonesia mengintegrasikan proses pengelolaan *talent* yang 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. Pada 2017, seperti di tahun-tahun sebelumnya, pengelolaan *talent* fokus kepada beberapa program inti berikut: **[404-2]**

PENGEMBANGAN TALENT

One of the biggest challenges in the banking business is talent limitation which often leads to talent wars, and the ability to develop future leaders who can flourish amid aggressive business competition.

In facing these challenges and the Bank's future growth needs, Maybank Indonesia has integrated its talent management processes by implementing talent management in its subsidiaries and sister companies.

Talent management begins with an annual talent identification process (*talent mapping*) performed along with the performance appraisal process. The results of talent mapping are then re-calibrated before they are used as the basis for the employee development plan. In 2017, as in previous years, talent management focused on the following core programs: **[404-2]**

Talent Classification

Program ini membantu untuk mengidentifikasi siapa saja karyawan yang terdaftar di seluruh Maybank Group yang tergolong sebagai *Talent* untuk menduduki posisi-posisi kritis di organisasi guna mencapai target bisnis Bank secara keseluruhan.

This program helps identify which employees within the Maybank Group have the potential to occupy critical positions in the organisation and achieve the Bank's overall business targets.

Mission Critical Position (MCP) Classification

MCP adalah posisi-posisi kritis di dalam Bank yang mempunyai dampak besar secara langsung kepada bisnis Bank secara keseluruhan, baik yang tergolong di core bisnis ataupun area fungsional.

MCPs are the critical positions within the Bank that have a major impact on the business as a whole, whether in the business core or functional areas.

Succession Planning

Proses untuk menentukan dan memprioritaskan *talent-talent* untuk dinominasi sebagai *succession* untuk posisi MCP maupun OCP dan memastikan posisi-posisi ini selalu terisi untuk memastikan keberlangsungan bisnis Bank (*leadership sustainability*) secara keseluruhan.

The process of determining and prioritising talent with the potential to be nominated as successor to take over MCP and OCP positions. This is to ensure that these positions are always filled, and the sustainability of the Bank's overall business leadership.

Pada 2017 Pengembangan *talent* dan *successor* dilakukan sesuai dengan *Structured Talent Development Program* dengan program-program pengembangan sebagai berikut:

- Program pengembangan *Executive Development Program* (EDP) dan *Global Institute For Leadership Development* (GILD) telah dilakukan untuk level *Top Management*.
- Program pengembangan *Senior Management Development Program* (SMDP) dan *Transitioning Leaders to CEO* (TLC) telah dilakukan untuk level *Middle Management*.
- Program pengembangan *First Line Manager Development Program* (FLMDP) telah dilakukan untuk level *First Line Managers*.
- Bank juga telah mengirimkan sebanyak 67 *talent* melalui program *international assignment* diluncurkan sejak tahun 2011 untuk menjalani penugasan internasional di cabang Maybank di Kuala Lumpur, Singapura, Myanmar, Thailand, London, dan Mauritius.

In 2017, the Bank's talent development was in line with the *Structured Talent Development Program*, as follows:

- *Executive Development Program* (EDP) and *Global Institute For Leadership Development* (GILD) was conducted at the *Top Management* level.
- *Senior Management Development Program* (SMDP) and *Transitioning Leaders to CEO* (TLC) development program were conducted at the *Middle Management* level.
- *First Line Manager Development Program* (FLMDP) was conducted at the *First Line Managers* level.
- The Bank also sent 67 outstanding employees to participate in an *international assignment* program launched in 2011 at Maybank branches in Kuala Lumpur, Singapore, Myanmar, Thailand, London, and Mauritius.

REWARD RIGHT

Maybank Indonesia 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.

Total Rewards didasarkan pada prinsip 3P, yaitu *position* (jabatan), *performance* (kinerja), dan *person* (kompetensi individu) sejalan dengan kultur meritokrasi yang dianut Bank serta upaya memperkuat budaya kinerja. Kompensasi tidak tetap yang diterima karyawan akan dipengaruhi oleh kontribusi dan kinerjanya, dengan memperhatikan kinerja dan kemampuan Bank. [103]

Untuk memastikan remunerasi yang kompetitif, Bank berpartisipasi dalam survei yang diselenggarakan oleh konsultan ternama, seperti Willis Towers Watson & Aon McLagan.

Bank juga memberikan manfaat 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.

Program kesehatan bagi karyawan bank menggunakan skema *flexi benefit* sejak tahun 2015, di mana karyawan dapat menyesuaikan skema jaminan kesehatan yang diterima sesuai dengan kebutuhan karyawan dan keluarganya. Bank juga turut andil dalam mendukung program BPJS yang ditetapkan Pemerintah dan membayarkan iuran perusahaan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

THE RIGHT REWARD

Maybank Indonesia follows a total reward philosophy as a holistic approach to provide its outstanding employees with financial and non-financial benefits, including fixed and non-fixed compensation for short and long-term periods.

The Company's Total Rewards are based on 3P principles, namely: position, performance, and person (individual competence). This is in line with the Bank's performance and meritocracy culture to strengthen performance culture. Non-permanent compensation received by employees is affected by their contribution and performance, as well as the Bank's, financial performance. [103]

To ensure competitive remuneration, the Bank participates in surveys organised by renowned consultants, such as Willis Towers Watson & Aon McLagan.

The Bank provides benefits such as health programs, pension funds, BPJS monthly payments, and employees loans with special interest rates. The Bank also offers periodic appreciation to employees who have worked for a certain period of time, as well as a pension preparation program for employees about to retire.

The health program for bank employees has been using the flexi benefit scheme since 2015, in which employees can tailor the accepted health insurance scheme according to the needs of employees and their families. The Bank also supports the National Social Security System (BPJS) program established by the Government and pays corporate contributions in accordance with the regulations.

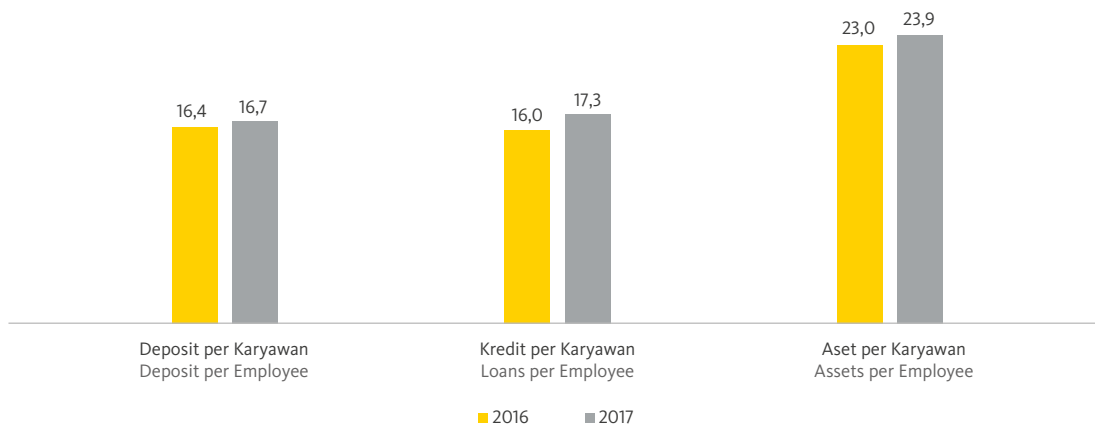
Biaya Pegawai (Rp miliar)

Employee Cost (Rp billion)

Deskripsi	2017	2016	Description
Rasio Biaya Pelatihan	5,04	4,98	Training Cost Ratio
Pelatihan dan Pendidikan	98,7	100,7	Training and Education

Produktivitas Karyawan

(Rp miliar/orang)



Employee Productivity

(IDR billion/person)

TURNOVER KARYAWAN

Pada 2017, Bank kembali berhasil mengendalikan tingkat *turnover* karyawan pada angka 9%, sama dengan tahun sebelumnya. Keberhasilan ini sejalan dengan upaya melakukan usaha pengendalian *turnover* yang komprehensif meliputi:

- Proses rekrutmen didasarkan pada strategi dan kebutuhan Bank serta proses seleksi disesuaikan dengan kapabilitas dan aspirasi karyawan.
- Melakukan penyesuaian kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang disesuaikan dengan kebutuhan Bank dan karyawan.
- Bank mengedepankan *collaborative working experience* dengan meningkatkan peran manajer lini dalam proses *coaching* dan komunikasi *one on one* dengan karyawan.
- Peningkatan kualitas program pengembangan yang disesuaikan dengan strategi dan kebutuhan Bank.
- Merancang jenjang karir yang jelas dan terbuka bagi setiap karyawan, disertai dengan program pengembangan keterampilan dan keahlian yang terstruktur dan terukur.
- Bank mengkomunikasikan mengenai kompensasi dan benefit yang kompetitif kepada karyawan serta melakukan diferensiasi bagi karyawan yang berkinerja tinggi.
- Mempromosikan berbagai kegiatan dan aktivitas yang mendorong *engagement* karyawan.

EMPLOYEES TURNOVER

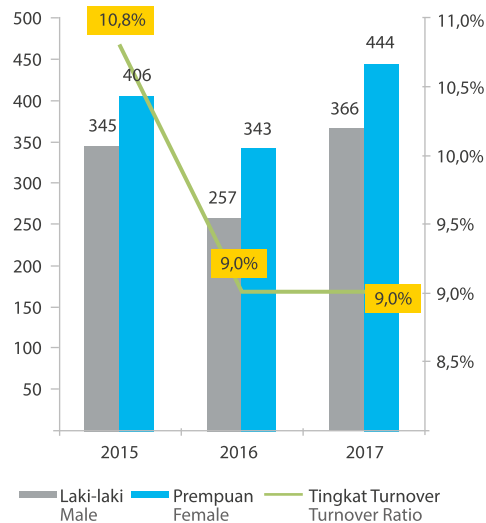
Just as the previous year, in 2017, the Bank managed to keep the employee turnover rate at 9 percent. This success is in line with the Bank's comprehensive turnover control efforts:

- The recruitment process is based on the Bank's strategy and needs, and the selection process is tailored to the abilities and aspirations of each employee.
- Alignment of human resource management policies with the needs of Banks and its employees.
- The Bank prioritises collaborative work experience by enhancing the role of line managers in the coaching process and one-on-one communication with employees.
- Capacity development programs that are better tailored to the Bank's strategy and needs.
- Development of a clear and open career path for each employee, accompanied by a structured and measurable skill development program.
- The Bank communicate competitive compensation and benefits for the employees, and create differentiation on high-performing employees.
- Promotion of various activities that encourage employee engagement.

Pengelolaan SDM juga dilakukan terhadap 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.

Human resource management is also conducted for outsourced workers. The Bank has made improvements to the outsourcing management process, and increased the role of the work units and branches through the Outsourcing Management System. Some of the features of the Outsourcing Management System can be accessed online by outsourcing vendors.

Turnover Karyawan [401-1] Employees Turnover



KOMITMEN PADA KESETARAAN

Bank 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.

Hal ini sejalan dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) bahwa perusahaan dilarang untuk melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap karyawan. Maybank Indonesia memperhatikan prinsip kesetaraan untuk semua dalam setiap aspek pengelolaan sumber daya manusia, termasuk:

- Melakukan rekrutmen dengan menerapkan prinsip keterbukaan, kewajaran dan kesetaraan. Proses seleksi dilakukan berdasarkan kebutuhan usaha di mana kualitas dan kompetensi kandidat menjadi prioritas utama sehingga Bank dapat memastikan untuk merekrut talenta-talenta terbaik dan kompeten sebagai aset SDM.
- Menerapkan kebijakan penilaian dan karir karyawan berdasarkan kompetensi individu tidak berdasarkan pada gender, latar belakang budaya maupun diskriminasi lainnya.

COMMITMENT TO EQUALITY

Maybank Indonesia believes that ethnic, religious, racial and gender diversity will add value to the Bank, and enrich its organisational culture. This in turn will ultimately enhance each employee's ability to adapt the differences that are likely to occur in daily activities.

This is in line with the Joint Working Agreement (PKB), which states that the Company is prohibited from discriminating in any way against its employees. Maybank Indonesia takes into account the principles of equality in all aspects of human resource management, including:

- A recruitment program that applies the principle of openness, fairness and equality. Employee selection process that is based on business needs, and prioritises the skills and competence of each candidate to ensure the recruitment of the best individual for each position.
- Implementation of employee assessments and career policies based on individual competencies, without regard to characteristics such as gender and cultural background.

- Menerapkan prinsip *total rewards* yang terfokus pada 3P, yaitu; *position* (jabatan), *performance* (kinerja), dan *person* (kompetensi idividu) untuk memberikan remunerasi yang fair dan kompetitif.

Dalam menunjang program kesetaraan, pada tahun 2017 Bank secara berkelanjutan menjalankan program Women Council, dengan tujuan untuk mempercepat pengembangan kompetensi dan kapabilitas para karyawan wanita.

- Application of the reward principle focusing on 3P, namely; position, performance and person (individual competence) to provide a fair and competitive remuneration.

In support of the equity program, in 2017 the Bank continued to implement the Women Council program, with the aim of accelerating the development of the competency and skills of female employees.

Perempuan di Maybank Indonesia Females in Maybank Indonesia	<p>30% Perempuan dalam Dewan Komisaris dan Direksi 2 Komisaris 4 Direktur</p> <p>30% Females on the Board of Commissioners and the Board of Directors 2 Commissioners 4 Directors</p>	<p>57,34% Perempuan dari seluruh karyawan tetap</p> <p>57.34% Percentage of total employees</p>	<p>36,47% Karyawan Tetap Perempuan di tingkat Manajerial 69 Pejabat Eksekutif</p> <p>36.47% Female permanent employees at the Managerial level 69 Executive officers</p>
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Maybank Indonesia memandang hubungan industrial yang sehat dan konstruktif antara karyawan, Perusahaan dan pemerintah (tripartit) sangat diperlukan dalam peningkatan kondisi kerja, produktivitas, daya saing, dan kualitas kerja.

Untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis, Maybank Indonesia berkomitmen untuk memenuhi hak-hak karyawan sesuai dengan norma-norma industrial yang berlaku termasuk di antaranya kebebasan untuk berserikat, hubungan industrial, keselamatan dan kesehatan kerja, persiapan pensiun, dan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan (*work-life balance*).

Untuk membangun hubungan industrial yang konstruktif dan kokoh, Maybank Indonesia dan serikat pekerja menyusun kesepakatan kerja sama antara manajemen dan karyawan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PKB 2016-2018 yang kini berlaku bersifat mengikat seluruh karyawan tetap (100%) Maybank Indonesia. **[102-41]**

INDUSTRIAL RELATIONS

Maybank Indonesia regards healthy and constructive industrial relations between employees, the Company and the government (tripartite) as essential to improving working conditions, productivity, competitiveness and the quality of work.

To create harmonious industrial relations, Maybank Indonesia is committed to fulfilling the rights of its employees in accordance with the prevailing industrial norms including freedom of association, industrial relations, occupational health and safety, pension preparation and work-life balance.

To build solid and constructive industrial relationships, Maybank Indonesia and the union has signed the Collective Labour Agreement (PKB), a cooperation agreement between the management and the employees. The current PKB 2016-2018 is binding on all of Maybank Indonesia's permanent employees (100%). **[102-41]**

Kebebasan Berserikat

Serikat Pekerja memiliki peran penting sebagai mitra Bank dalam membina dan meningkatkan hubungan industrial yang harmonis yang telah terbangun di lingkungan kerja Maybank Indonesia. Serangkaian pertemuan formal maupun informal sepanjang tahun 2017 telah membuahkan hasil-hasil yang positif di antaranya adalah dengan dihasilkannya solusi terbaik terhadap aspirasi karyawan.

Dengan sinergi serikat pekerja kebijakan-kebijakan yang terkait dengan karyawan dapat disampaikan sesuai dengan maksud dan tujuan kebijakan tersebut sehingga miskomunikasi yang dapat mengganggu kinerja karyawan dapat dicegah dan lingkungan kerja yang kondusif dapat terus dipertahankan.

Freedom of Association

Labour Unions play an important role as the partners of Maybank Indonesia in fostering and enhancing harmonious industrial relations at the Company. A series of formal and informal meetings throughout 2017 have produced positive results by generating solutions to fulfilling employee aspirations.

The Bank's cooperation with the Unions ensures that any employee-related policies are delivered in accordance with the intent and purpose of each policy. This maintains a conducive work environment, and prevents any miscommunication that could interfere with the employees' performance.

4 Serikat pekerja di lingkungan Maybank Indonesia Labour Unions and Maybank Indonesia	Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk. Labour Union (Serikat Pekerja) PT Bank Maybank Indonesia, Tbk.
	Serikat Karyawan PT Bank Maybank Indonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 149/I/N/I/2002, tanggal 24 Januari 2002; Employee Union (Serikat Karyawan) PT Bank Maybank Indonesia, Tbk, based on the Registration Number 149/I/N/I/2002 dated 24 January 2002;
	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 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. PK NIKEUBA SBSI PT Bank Maybank Indonesia, Tbk, based on the Registration Number 393/I/P/I/2006 dated 4 January 2006 was changed to Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk, and was authorised through the Central Jakarta Sub-Dept. Letter No.:2412/-1.835.2 on 3 December 2015.
	Serikat pekerja Perjuangan Bank Maybank Indonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 250/0495/436.6.6.12/I/2016, tanggal 25 Januari 2016.
	Serikat Pekerja Perjuangan Bank Maybank Indonesia, Tbk, based on Registration Number 250/0495/436.6.6.12/I/2016 dated 25 January 2016.

Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Bank berkomitmen untuk menciptakan dan memberikan lingkungan yang aman, sehat dan nyaman kepada karyawan, nasabah dan seluruh pemangku kepentingan lainnya melalui kegiatan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Komitmen ini menjadi bagian dalam Perjanjian Kerja Bersama 2016-2018.

Pengelolaan K3 karyawan menjadi bagian dari pelaksanaan tugas jabatan *Employee Relations & Health and Safety* pada Unit Kerja Human Capital serta menjadi salah satu fokus kerja *Personnel Committee*. [103]

K3 diterapkan salah satunya dengan penyediaan sarana dan prasarana keselamatan di tempat kerja dan keadaan darurat dalam *Business Continuity Management* (BCM),

Management of Occupational Health and Safety

The Bank is committed to creating and delivering a safe, healthy and comfortable work environment for its employees, customers and all other stakeholders through occupational health and safety (K3) activities. This commitment is a part of the 2016-2018 Joint Working Agreement.

Occupational Health and Safety Management (K3) comes under the job duties of the Employee Relations & Health and Safety department at the Human Capital Work Unit. It is also a focus of the work of the Personnel Committee. [103]

K3 is implemented by providing safe workplace facilities and infrastructure in Business Continuity Management (BCM), as a preparatory measure for any emergency situations.

sebagai langkah untuk memastikan adanya antisipasi terhadap kejadian-kejadian darurat. Bank juga mengadakan *Workshop Business Continuity Management Coordinator*, sebagai bagian dari program kesadaran dan kewaspadaan dalam menghadapi kemungkinan risiko bencana ataupun gangguan yang dapat timbul sewaktu-waktu.

Pada 2017, Bank kembali melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan untuk menghadapi masalah Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Kegiatan termasuk simulasi pemadam kebakaran dan latihan penggunaan alat pemadam api, latihan evakuasi gedung dan penunjukan *floor marshal* di tiap unit kerja, *Maybank Health Talk* dan uji coba *Business Continuity Plan*.

PENSIUN DAN PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA

Dalam rangka mempersiapkan karyawan yang akan memasuki masa purna bakti Maybank Indonesia menyelenggarakan Program Masa Persiapan Purna Bakti yang bertujuan untuk mempersiapkan mental dan memberikan pengetahuan serta motivasi kepada karyawan untuk menghadapi aktivitas sehari-hari ketika pensiun. **[404-2]**

Terkait pemutusan hubungan kerja, pada dasarnya Bank tidak menghendaki terjadinya pemutusan hubungan kerja namun apabila hal tersebut tidak dapat dihindari maka pemutusan hubungan kerja sesuai mekanisme dengan tetap berpedoman pada perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku. Secara keseluruhan pemutusan hubungan kerja mengalami penurunan sebesar 62,5% dibandingkan pada tahun 2016.

ENGAGEMENT DAN WORK-LIFE BALANCE

Untuk menginternalisasi budaya kerja yang positif, Bank mengedepankan keseimbangan antara produktivitas kerja dan kehidupan personal karyawan (*work-life balance dan engagement*) yang mendukung strategi Bank untuk mewujudkan komunikasi langsung dua arah yang lebih baik antara manajemen dan karyawan. **[404-2]**

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. Kegiatan *engagement* dan *work-life balance* pada 2017 di antaranya adalah:

- **BOD Reach Out dan Martabak for Maybankers**
BOD Reach Out adalah kunjungan Direksi ke kantor cabang sedangkan *Martabak for Maybankers* ditujukan bagi bagi karyawan yang berada di kantor pusat.

The Bank also held a Business Continuity Management Coordinator Workshop to increase awareness of any potential disaster risks or disruptions to the Bank's normal work activities.

In 2017, the Bank again undertook various activities to improve the understanding of Occupational Health and Safety (OHS) issues. The activities included fire simulations and fire extinguisher training, evacuation drills and floor marshal designation for each work unit, as well as the *Maybank Health Talk* and *Business Continuity Plan* trials.

RETIREMENT AND TERMINATION

Maybank Indonesia has a Retirement Program, which aims to prepare its employees for retirement, and give them knowledge and motivation to continue their daily activities after they retire. **[404-2]**

The Bank does not wish to terminate the contract of any of its employees, but if a termination cannot be avoided, it is done in compliance with the applicable labour legislation. In 2017, the overall employment termination rate decreased by 62.5% from 2016.

ENGAGEMENT AND WORK-LIFE BALANCE

To internalise a positive work culture, the Bank emphasises the importance of maintaining a balance between work productivity and other life activities (*work-life balance and engagement*). This supports the Bank's strategy to realise a better two-way communication between the management and the employees. **[404-2]**

The Bank believes that employee engagement is the key to creating a positive work atmosphere that ultimately can improve employee productivity and loyalty, and have a significant effect on organisational productivity and growth. In 2017, employee engagement and work-life balance activities included:

- **BOD Reach Out and Martabak for Maybankers**
BOD Reach Out involved a visit of the Board of Directors to the branch office while *Martabak for Maybankers* involved the head office employees.

Bank memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berinteraksi langsung dengan jajaran Direksi serta memahami strategi dan arahan Bank yang disampaikan dalam kunjungan tersebut.

- **Sesi Dialog**

Secara reguler Bank membuka sesi dialog antara karyawan dengan Manajemen, seperti EXCO Engagements dan Ask Senior Management.

- **Klub hobi**

Dukungan bagi klub-klub karyawan yang dikelola bersama-sama dengan Corporate Communications (seperti klub fotografi), 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 serta aktivitas well-being lainnya yang diperuntukkan bagi seluruh karyawan dan menarik bagi generasi milenial. Hal ini mempertimbangkan kondisi demografis Bank yang didominasi oleh generasi milenial.

- **Kegiatan Olahraga**

Bank memberikan fasilitas untuk berolahraga secara rutin setiap minggu baik di kantor pusat maupun di kantor cabang melalui berbagai jenis olahraga seperti lari, futsal, basket, badminton, zumba, yoga, tenis dan lainnya. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun kebersamaan antar karyawan dan mendukung pola hidup sehat kepada setiap karyawan.

During the visit, the Bank provided an opportunity for the employees to directly interact with the Board of Directors, and learn more about the Bank's strategy and direction.

- **Dialogue Sessions**

The Bank regularly holds dialogue sessions between the employees and the Management, such as the EXCO Engagements and Ask Senior Management events.

- **Hobbies club**

The Bank supports employee clubs, which it manages jointly with Corporate Communications, including: photography club, Health Talk, yoga and zumba sessions, team building activities (TIGER Camp), beauty classes, psychology consultations (Meet My Psychologist), photo and video contests and other well-being activities for all employees, including millennials. The Banks realises that its employee demographic is dominated by the millennial generation.

- **Sports**

The Bank provides facilities for employees to exercise regularly both at the headquarters and the branch offices. Some of the activities the employees are involved in include running, futsal, basketball, badminton, zumba, yoga and tennis. These activities aim to both build cooperation among employees and support healthy a lifestyle.



- **Beasiswa Anak Karyawan**

Program beasiswa untuk anak karyawan serta program bantuan bagi karyawan yang terkena musibah melalui Tabungan Simpati. Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat dan komunitas yang lebih luas, Bank juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan amal dan memberikan bantuan kepada yang membutuhkan.

- **Scholarship for the Employees' Children**

Scholarship program for the children of the Bank's employees and assistance through Tabungan Simpati for employees who are affected by disasters. As a form of responsibility to the wider community, the Bank also organises charitable activities and provides assistance to the needy.



PENGHARGAAN

Pada tahun 2017, Direktorat Human Capital menerima berbagai penghargaan terkait kinerja dalam pengelolaan dan pengembangan SDM serta menjadi wujud nyata apresiasi pihak eksternal dalam menilai keberhasilan Maybank Indonesia di bidang SDM. Penghargaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. **HR Asia Awards**, by HR Asia Magazine
 - Best Company to Work For in Asia
2. **Indonesia Employee Engagement Awards**, by LPPI & Majalah Stabilitas
 - Best Employee Engagement Initiatives (Platinum Category: Indonesia Financial Services Industry)
 - Best Internal Communication

AWARDS

In 2017, the Directorate of Human Capital received various awards for the performance of its management and the development of the capacity of the Bank's human resources. The awards are a tangible representation of Maybank Indonesia's success in the field of human resources. The awards are as follows:

1. **HR Asia Awards**, by HR Asia Magazine
 - Best Company to Work For in Asia
2. **Indonesia Employee Engagement Awards**, by LPPI & Majalah Stabilitas
 - Best Employee Engagement Initiatives (Platinum Category: Indonesia Financial Services Industry)
 - Best Internal Communication

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. Stellar Workplace Awards, by Kontan & GML Performance Consulting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Best Stellar Workplace for Large-Size Employer • Stellar Workplace Recognition in Employee Commitment • Stellar Workplace Recognition in Employee Satisfaction <p>4. Indonesia Human Capital Awards, by Economic Review</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1st The Best of the Best Human Capital (Category: Overall) – juara umum • 1st The Best Human Capital (Category: Public Company) • 1st Best of all Categories: <ul style="list-style-type: none"> Human Capital Strategy Talent Acquisition Organization Development & Employee Engagement Learning & Development Talent Management Career Management & Succession Planning Performance Management Remuneration Industrial Relations & Employee Relations Human Capital Administration & Information Management System • The Best of The Best Human Capital Director <p>5. Indonesia Best Employer Brand Awards, by World HRD Congress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Best Employer Brand Award • CHRO of The Year | <p>3. Stellar Workplace Awards, by Kontan & GML Performance Consulting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Best Stellar Workplace for Large-Size Employer • Stellar Workplace Recognition in Employee Commitment • Stellar Workplace Recognition in Employee Satisfaction <p>4. Indonesia Human Capital Awards, by Economic Review</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1st The Best of the Best Human Capital (Category: Overall) – general champion • 1st The Best Human Capital (Category: Public Company) • 1st Best of all Categories: <ul style="list-style-type: none"> Human Capital Strategy Talent Acquisition Organisation Development & Employee Engagement Learning & Development Talent Management Career Management & Succession Planning Performance Management Remuneration Industrial Relations & Employee Relations Human Capital Administration & Information Management System • The Best of The Best Human Capital Director <p>5. Indonesia Best Employer Brand Awards, by World HRD Congress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Best Employer Brand Award • CHRO of The Year |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Maybank

Jakarta, 9 November 2017

PT Bank Maybank Indonesia Tbk

PAPARAN PUBLIK



ERI BUDIONO

TASWIN ZAKA

bank

TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Sustainable Corporate Governance



- 123 Komitmen Tata Kelola Perusahaan
The Commitment to Corporate Governance
- 129 Manajemen Risiko
Risk Management
- 133 Memperkuat Budaya Risiko
Strengthening the Culture of Risk
Mitigation
- 136 *Whistleblowing*
Whistleblowing

Tata Kelola Maybank Indonesia

Maybank Indonesia's Corporate Governance

Maybank Indonesia melakukan tata kelola secara komprehensif, di mana manajemen *setting the tone from the top* dan seluruh karyawan terlibat dan memberikan *feedback*.

Maybank Indonesia does governance in a comprehensive manner with a top down approach but also allows for employee active engagement and feedback.



KOMITMEN TATA KELOLA PERUSAHAAN

Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) adalah modal penting bagi peningkatan kinerja, kemampuan Bank untuk memenuhi hak seluruh pemangku kepentingan, dan kepatuhan terhadap peraturan serta etika yang berlaku. Karena itu, Bank secara aktif dan konsisten mengawasi penerapan prinsip GCG di setiap kegiatan usaha dan seluruh bagian organisasi.

Bank berkomitmen untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Komitmen ini dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja keuangan dan non-keuangan Bank serta memperoleh kepercayaan investor dan pemegang saham.

Komitmen Tata Kelola Perusahaan tersebut antara lain tertanam dalam visi dan misi, *core value*, kode etik, serta rencana strategis Bank. Sedangkan dalam tataran operasional, komitmen tersebut telah dituangkan dalam kebijakan dan prosedur internal perusahaan serta kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*.

THE COMMITMENT TO CORPORATE GOVERNANCE

Good Corporate Governance (GCG) is important to improve the Bank's performance, fulfilling its commitment to stakeholders, and ensuring compliance with applicable rules and ethics. Therefore, the Bank actively oversees the application of the principles of GCG in each of its business activities and at all organizational levels.

The Bank is committed to implement good corporate governance at all levels of the organization. This Bank's commitment aims to improve the Bank's financial and non-financial performance, and maintain investor and shareholder trust.

The Bank's commitment to Corporate Governance is embedded in its vision and mission, core values, codes of conduct, and strategic plans. Meanwhile, at the operational level, the bank's commitment to Corporate Governance has been set forth in the Company's internal policies and procedures, as well as whistleblowing policies and mechanisms.

PENGEMBANGAN TATA KELOLA PADA 2017

Dalam rangka pengembangan dan penguatan pelaksanaan GCG, Bank telah melaksanakan berbagai inisiatif, di antaranya adalah:

- Perubahan struktur organisasi di beberapa direktorat dan perubahan tatanan organisasi pada berbagai unit kerja, yang dilakukan untuk membangun kerangka bagi Bank yang mengatur pembagian akuntabilitas, wewenang, dan hubungan yang selaras dengan strategi Bank dalam rangka mendukung bisnis dan pertumbuhan Bank di masa depan.
- Pengkinian dan penyempurnaan sejumlah kebijakan serta prosedur kerja diantaranya terkait kredit untuk retail maupun non retail.
- Pembaharuan atas pedoman Tata Kelola Terintegrasi, penetapan Pedoman Kepatuhan Terintegrasi serta Pedoman Audit Terintegrasi yang diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas penerapan tata kelola terintegrasi dalam mengelola risiko atas setiap aktivitas dalam menjalankan bisnisnya berdasarkan prinsip kehati-hatian pada Konglomerasi Keuangan Bank.

PENILAIAN PELAKSANAAN TATA KELOLA

Bank melakukan penilaian sendiri terhadap pelaksanaan GCG yang dilakukan secara terstruktur, dan diintegrasikan serta dikelompokkan dalam suatu *governance system* yang terdiri dari 3 (tiga) aspek *governance*, yaitu *governance structure*, *governance process*, dan *governance outcome* sebagai suatu proses yang berkesinambungan.

Selain penilaian pelaksanaan GCG Bank secara Individu, Bank juga melakukan penilaian pelaksanaan GCG secara konsolidasi terhadap anak perusahaan, yaitu WOM Finance dan Maybank Indonesia Finance. Dalam upaya menerapkan ASEAN CG Scorecard, Bank mengukur praktik-praktik tata kelola dan menyelaraskan praktik penerapan tata kelola dengan ASEAN CG Scorecard yang juga dilakukan melalui *self-assessment*.

Peringkat Penilaian GCG

GCG Rating

	2017	2016	2015	
Skor GCG Penilaian Sendiri	2 (Baik/Good)	2 (Baik/Good)	2 (Baik/Good)	Self-assessed GCG Score

Keseriusan kami untuk meningkatkan pelaksanaan tata kelola yang baik dalam menjalankan bisnis juga menghasilkan penghargaan *Top 50 of the Biggest Market Capitalization Public Listed Companies* dan *Best Disclosure and Transparency* dalam kategori Big Cap. Apresiasi ini merupakan penghargaan yang ditujukan bagi perusahaan-perusahaan publik yang dinilai terbaik dalam menjalankan tata kelola perusahaan.

GOVERNANCE DEVELOPMENT IN 2017

In 2017, the Bank implemented various initiatives to develop and strengthen its GCG, including:

- Changes in the organisational structure of several directorates and various work units of organization to build a framework that governs the sharing of accountability, authority and its relations with the Bank's strategy to support the Bank's future business and growth.
- Update of a number of policies and working procedures such as credit for retail and non retail.
- Renewal of the Integrated Governance Guidelines, and the establishment of the Integrated Compliance Guidelines and Integrated Audit Guidelines, which are expected to improve the implementation of integrated governance in managing risk for each activity based on the prudential principles in financial conglomerates.

ASSESSMENT OF GOVERNANCE IMPLEMENTATION

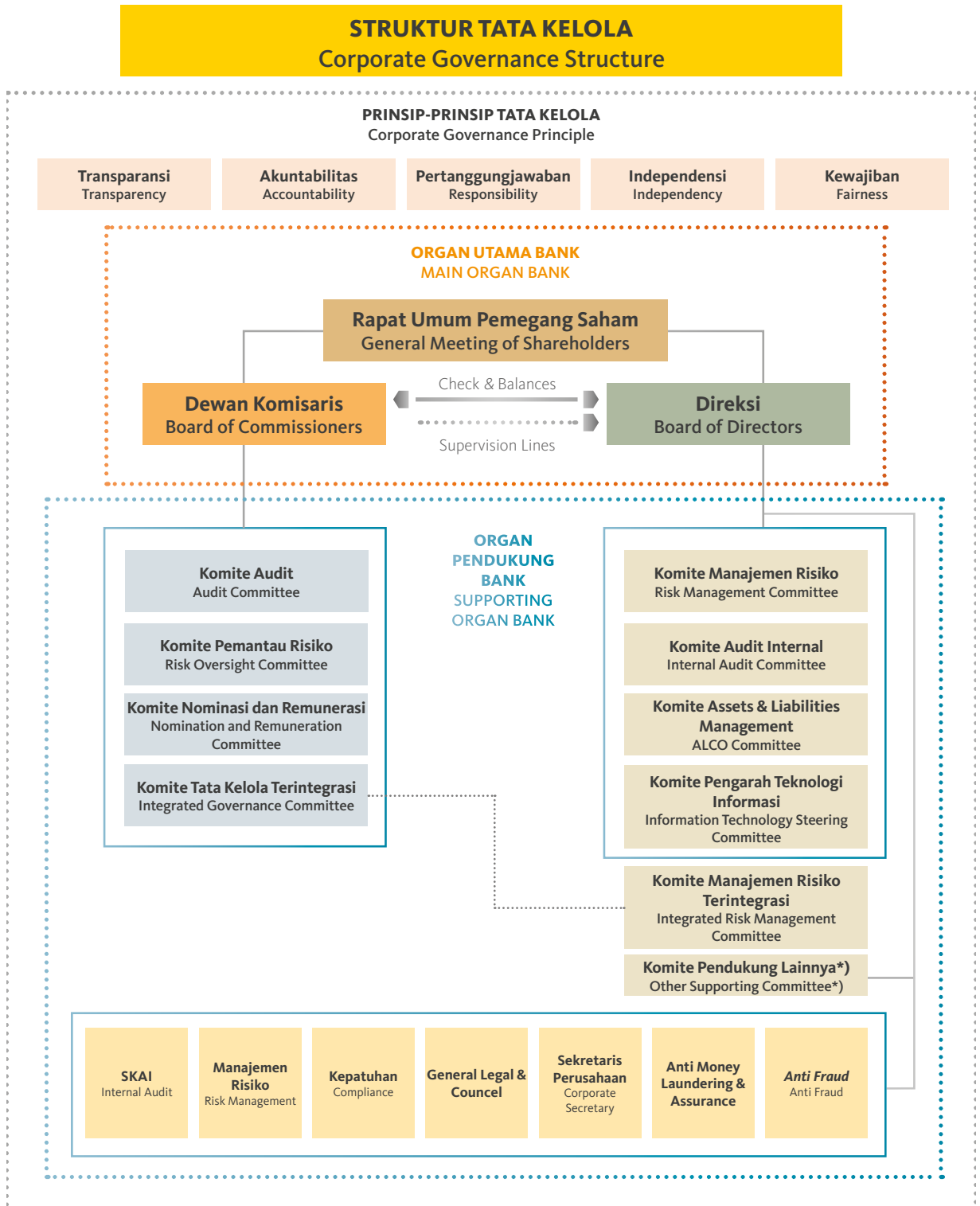
The Bank conducts regular internal assessments of its GCG implementation, which are integrated and grouped into 3 (three) areas, namely: governance structure, governance process, and governance outcome as a sustainable process.

In addition to the Bank's GCG assessments, the Bank also conducts consolidated GCG assessments of its subsidiaries, namely WOM Finance and Maybank Indonesia Finance. In an effort to implement the ASEAN CG Scorecard, the Bank has harmonised its governance implementation with the ASEAN CG Scorecard, which is also conducted through *self-assessment*.

Our commitment to improve good corporate governance has placed us in the Top 50 companies of the Biggest Market Capitalization Public Listed Companies category and the Best Disclosure and Transparency in the Big Cap category. These awards are addressed to public companies considered that excel in corporate governance.

Struktur dan Mekanisme Tata Kelola [102-18]

The Structure and Mechanism of Corporate Governance [102-18]



Catatan:

^{*)} Komite pendukung lainnya: Credit Committee, Credit Restructuring Committee, Impairment Committee, Human Capital Committee, and Personnel Committee. Reporting Lines Coordinations Lines

Notes:

^{*)} Other support committees: Credit Committee, Credit Restructuring Committee, Impairment Committee, Human Capital Committee, and Personnel Committee. Reporting Lines Coordinations Lines

Maybank Indonesia memiliki 3 (tiga) organ utama untuk menjalankan perusahaan. Organ tertinggi adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang merupakan forum bagi pemegang saham untuk mengambil keputusan dan melaksanakan pengawasan terhadap kinerja Bank secara keseluruhan.

Berikutnya adalah Dewan Komisaris dengan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat. Pada prinsipnya, Dewan Komisaris bertanggung jawab memastikan bahwa penyelenggaraan kegiatan usaha di bawah kepemimpinan Direksi berjalan sesuai peraturan dan tujuan Bank.

Dewan Komisaris memiliki komite-komite pendukung yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi.

Organ Direksi memiliki mandat representasi dan manajerial. Direksi menjalankan peran utama dalam keseharian operasional Bank dan bertanggung jawab atas implementasi strategi dan inisiatif Bank baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Direksi membentuk komite-komite yang membantu pelaksanaan tanggung jawabnya, antara lain yaitu Komite Kredit, Komite Restrukturisasi Kredit, Komite Manajemen Risiko, Komite Audit Intern, Komite Assets & Liabilities Management (ALCO), dan Komite Pengarah Teknologi Informasi. Direksi juga telah membentuk Komite Manajemen Risiko Terintegrasi untuk membantu proses penerapan kebijakan manajemen risiko serta pengelolaan eksposur risiko yang diambil konglomerasi keuangan.

Direksi juga dibantu oleh berbagai unit kerja, termasuk Satuan Kerja Audit Internal (SKAI), Unit Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Kepatuhan, Unit kerja General Legal Counsel, Unit Kerja Anti Money Laundering & Assurance, dan Anti Fraud.

Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antar organ dan/atau unit kerja di Bank menerapkan prinsip *checks and balance* serta sistem pengendalian internal yang baik.

Maybank Indonesia has 3 (three) major organs that run the company. The top organ is the General Meeting of Shareholders (GMS), which is a forum for shareholders to make decisions and supervise the performance of the Bank as a whole.

The second highest organ is the Board of Commissioners, which is tasked with supervision and provision of advice. In principle, the Board of Commissioners is responsible for ensuring that the conduct of business activities under the leadership of the Board of Directors is in compliance with the Bank's rules and objectives.

The Board of Commissioners is supported by a number of committees, namely: the Audit Committee, the Risk Oversight Committee, the Nomination and Remuneration Committee, and the Integrated Governance Committee.

The Board of Directors has a representative and managerial mandate. The Board of Directors performs a key role in the Bank's daily operations and responsible for the implementation of both short-term and long-term strategies and initiatives.

The Board of Directors has established a number of committees to assist the implementation of its roles and responsibilities, including: the Credit Committee, the Credit Restructuring Committee, the Risk Management Committee, the Internal Audit Committee, the Assets and Liabilities Management Committee (ALCO), and the Information Technology Steering Committee. The Board of Directors has also established an Integrated Risk Management Committee to assist it in the implementation of the bank's risk management policy and risk exposure management.

The Board of Directors is also assisted by various work units, including: the Internal Audit Work Unit (SKAI), the Risk Management Work Unit, the Compliance Unit, the General Legal Counsel Work Unit, the Anti-Money Laundering and Assurance Unit and the Anti-Fraud Unit.

A clear division of tasks and responsibilities between the Bank's organs and/or work units applies a system of checks and balances, and a robust internal control system.

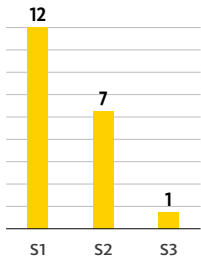
**Susunan Anggota Dewan Komisaris
dan Direksi Bank
per 31 Desember 2017**

The composition of Maybank
Indonesia's Board of
Commissioners and Board of
Directors as per 31 December 2017

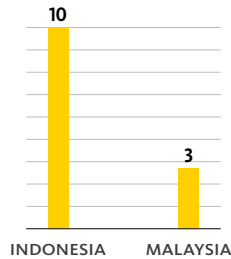
Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality
Datuk Abdul Farid Bin Alias	President Komisaris President Commissioner	Malaysia
Edwin Gerungan	Komisaris Commissioner	Indonesia
Spencer Lee Tien Chye	Komisaris Commissioner	Malaysia
Budhi Dyah Sitawati	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia
Achjar Iljas	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia
Hendar	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia

Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality
Taswin Zakaria	President Direktur President Director	Indonesia
Thilagavathy Nadason	Direktur Keuangan Finance Director	Malaysia
Jenny Wiriyanto	Direktur Community Financial Services Community Financial Service Director	Indonesia
Dhien Tjahajani	Direktur Legal & Kepatuhan, merangkap Sekretaris Perusahaan Legal & Compliance Director, concurrently the Company's Secretary	Indonesia
Eri Budiono	Direktur Perbankan Global Global Banking Director	Indonesia
Irvandi Ferizal	Direktur Human Capital Human Capital Director	Indonesia
Effendi	Direktur Manajemen Risiko Risk Management Director	Indonesia

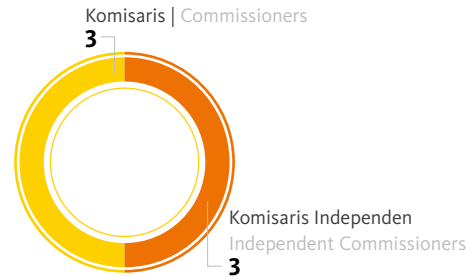
Latar Belakang Pendidikan Dewan Komisaris dan Direksi
Education Background of Commissioners and Directors Board



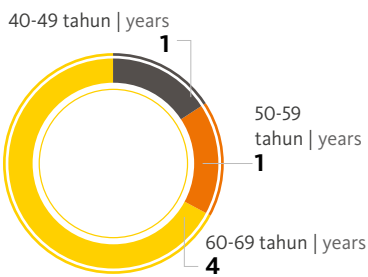
Kewarganegaraan Dewan Komisaris dan Direksi
Citizenship of Commissioners and Directors Board



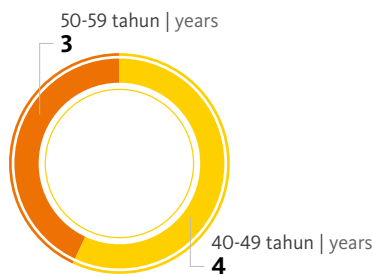
Komposisi Independen Dewan Komisaris
Composition of Independent Commissioners Board



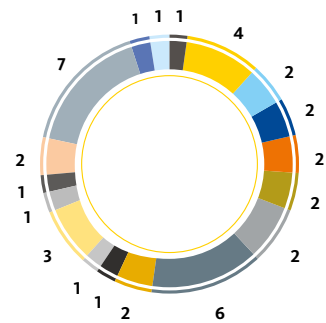
Usia Dewan Komisaris
The Age of Commissioners Board



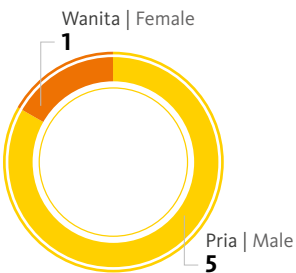
Usia Direksi
The Age of Directors



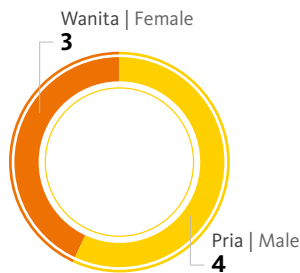
Keahlian Dewan Komisaris dan Direksi
The Expertise of Commissioners and Directors Board



Jenis Kelamin Dewan Komisaris
The Gender of Commissioners Board



Jenis Kelamin Direksi
The Gender of Directors Board



- Accounting
- Management
- Economy
- Monetary
- Treasury
- Audit
- Finance
- Investment Bank
- Psychology
- Human Resources
- Risk Management
- Tax
- Law
- Legal
- Business
- Philosophy
- Engineering
- Information System

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organ tata kelola yang lebih lengkap dapat dibaca dalam Laporan Tahunan Bank 2017 di bagian Tata Kelola Perusahaan.

More information about the implementation of the tasks and responsibilities of the Bank's governance organs can be found in the Corporate Governance section of the Bank's Annual Report 2017.

MANAJEMEN RISIKO

Bank terus melakukan pengembangan dalam penerapan Manajemen Risiko agar seluruh eksposur risiko yang melekat pada Bank dapat diidentifikasi dan dikelola dengan baik. Penerapan Manajemen Risiko di Bank meliputi: [102-11]

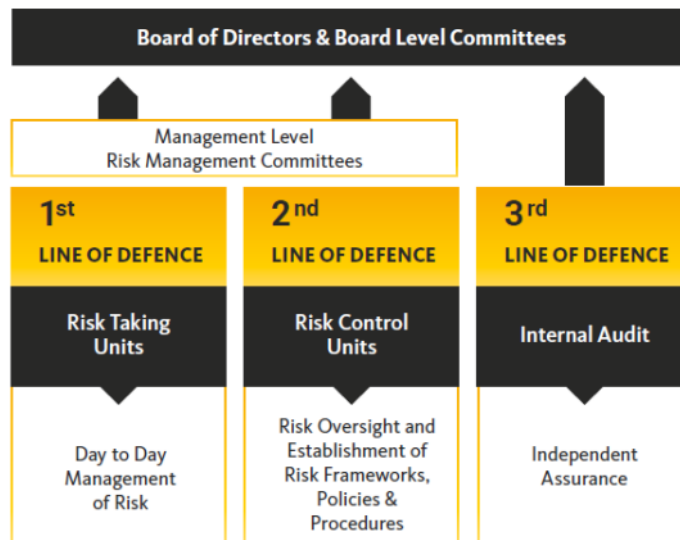
- Infrastruktur dan tata kelola Manajemen Risiko yang telah sesuai dengan kompleksitas kegiatan bisnis, profil risiko, tingkat risiko yang akan diambil, serta peraturan yang ditetapkan oleh regulator.
- Bank telah memiliki struktur organisasi yang memadai yaitu: Komite Audit, Komite Pemantau Risiko (ROC), 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 diperbarui untuk mengikuti perkembangan kebutuhan organisasi dan bisnis.
- Penerapan prinsip *three lines of defense* dan *four eyes principle* dalam upaya untuk mengidentifikasi, mengendalikan, memantau, dan memitigasi risiko secara sistematis dan berkesinambungan,

RISK MANAGEMENT

The Bank continues to develop and implement its Risk Management policies to identify and manage the Bank's risk exposure. The implementation of Risk Management at the Bank includes: [102-11]

- Risk Management infrastructure and governance in line with the complexity of the Bank's business activities, risk profile, the level of risk to be taken, and prevailing regulations.
- The Bank has an adequate organizational structure, which includes: the Audit Committee, the Risk Oversight Committee (ROC), the Risk Management Committee, the Asset & Liabilities Committee (ALCO), the IT Steering Committee, the Remuneration & Nomination Committee (RNC), the Internal Audit Unit, the Compliance Unit, and the Risk Management Unit. The Bank's organizational structure is constantly updated to remain relevant with the development of the Bank's business requirements.
- The implementation of the three lines of defense and four eyes principles as part of the Bank's systematic and sustainable risk identification, control, monitoring, and mitigation.

Bank Maybank Indonesia Three Lines of Defence



- Meningkatkan kesadaran dan budaya risiko secara kolektif, di mana Dewan Komisaris dan Direksi aktif melakukan pengawasan terhadap kebijakan dan penerapan manajemen risiko melalui sistem informasi yang telah dibangun dan forum komite Manajemen dan Pemantau Risiko yang dilakukan secara periodik.
- Enhancing collective risk awareness and culture, where the Board of Commissioners and the Board of Directors actively monitor the policies and implementation of risk management practices through the Bank's information system, as well as through the periodic forums of the Risk Management and Risk Oversight Committee.

- Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) yang komprehensif dan berfungsi sebagai panduan agar perusahaan dapat terus berjalan pada saat 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.

MANAJEMEN RISIKO DALAM PEMBERIAN KREDIT

Implementasi manajemen risiko dilakukan melalui kebijakan yang mengatur tentang jenis-jenis industri yang harus dihindari dalam pemberian kredit, termasuk di dalamnya industri yang tidak ramah lingkungan. Bank menghindari pemberian kredit kepada perusahaan yang terbukti melanggar hukum Lingkungan Hidup atau memiliki peringkat Merah atau Hitam dalam daftar Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup. **[102-11]**

Untuk beberapa jenis industri tertentu, Kami mensyaratkan kelengkapan dokumen analisis dampak lingkungan hidup sebagai syarat awal analisis kelayakan kredit. Dalam mengevaluasi permohonan kredit yang diajukan, Bank 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*
- AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan).

- Developing Comprehensive Business Continuity Management (BCM) and serves as a guide of the Bank to continue conducting its business activities even in a state of emergency.
- Enhancing awareness of Risk Management through risk awareness campaigns, posters, and other internal media publications, and through related training sessions that conducted at the head office, branches, and subsidiary companies.

CREDIT RISK MANAGEMENT

The implementation of risk management is carried out through policies that regulate the types of industries to be avoided in lending, including those that are not environmentally friendly. Banks avoid lending to companies that are found to violate the Environmental laws, or have a Red or a Black rating in the Company Performance Rating Program (PROPER) list issued by the Ministry of the Environment. **[102-11]**

The Bank requires that companies in certain types of industries complete an environmental impact analysis as a prerequisite for their eligibility for credit. The Bank looks at several areas when evaluating loan applications:

- The application and its use
- General Information and reports of the proposed debtors
- Business survey reports
- Financial Statements
- The analysis of value, liquidity, and ownership rights of the proposed collateral
- Account profitability ratio
- Environmental Impact Analysis (AMDAL)

2.236
peserta
participants

Sertifikasi Manajemen Risiko Tahun 2017
Risk Management Certification 2017

KEJAHATAN DUNIA MAYA

Di tahun 2017, jumlah laporan mengenai serangan siber meningkat dan menggambarkan banyaknya jumlah kejahatan yang semakin canggih. Industri keuangan menjadi target utama serangan siber dibandingkan dengan industri lain. Kejahatan siber cenderung semakin spesifik menyesuaikan kelemahan setiap target untuk meningkatkan keberhasilan serangan. Kejahatan siber terus menerus bertambah agresif untuk menyusup dan menyerang jaringan.

Beberapa tindakan pencegahan tambahan dilakukan untuk memitigasi ancaman risiko siber selama 2017 adalah sebagai berikut:

- Melakukan penilaian risiko siber kepada kandidat penyedia jasa TI dan beberapa penyedia jasa alih daya yang menangani data Bank berisiko tinggi, seperti pencetakan surat, pemrosesan kartu, dan pemrosesan data penagihan.
- Melakukan dan mengevaluasi hasil *vulnerability assessment* secara reguler, dan melakukan tindak lanjut segera untuk tindakan koreksi yang dibutuhkan.
- Mengimplementasikan pengukuran untuk mencegah infeksi *ransomware malware* sesuai dengan arahan Kementerian Komunikasi dan Informatika, antara lain:
 - A. Melakukan pengkinian keamanan Windows dengan *patches* terbaru dari Microsoft
 - B. Melakukan pengkinian antivirus pada komputer
- Mengimplementasikan Anti DDOS Solution untuk memastikan kesiapan aplikasi web yang kritis dalam kasus serangan DDOS.
- Melakukan Penetration Test tahunan terhadap Infrastruktur TI MBI (*penetration test eksternal, penetration test internal*, fisik, jaringan nirkabel, aplikasi mobile).
- Melakukan *Ad-Hoc Penetration Test* terhadap aplikasi baru yang terhubung internet.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Maybank Indonesia telah memiliki dan mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) yang komprehensif sebagai bagian dari penerapan manajemen risiko perusahaan. BCM mengedepankan prinsip pencegahan, ketahanan dan kemampuan dengan respon yang efektif terhadap potensi risiko operasional yang mengancam Bank, yang timbul terkait kondisi ekstrim yang tergolong jarang terjadi – berdampak besar (*catastrophic event*). Di tahun 2017, Bank melakukan pengkinian terhadap Kebijakan dan Prosedur BCM agar tetap sesuai dengan perkembangan keadaan dan dapat diimplementasikan secara lebih baik.

CYBER CRIME

The number of reported cyber attacks increased in 2017 and illustrated the growing number of sophisticated crimes. The financial industry is more susceptible to cyber attacks than other industries. In carrying out the attack, cyber crime tends to know the specific weaknesses of each target. The likelihood of a network infiltration is continuing to grow.

In 2017, the Bank took a number of precautions to mitigate the threat of a cyber attack, including:

- Undertook a cyber-risk assessment of IT service provider candidates, and outsourced projects to providers who handle high risk Bank data, such as letter printing, card processing, and the processing of billing data.
- Performed and evaluated vulnerability assessment results, and followed them up with corrective actions.
- Took measures to prevent malware or ransomware attacks in accordance with the direction of the Ministry of Communications and Information Technology through:
 - A. Windows security updates with the latest Microsoft patches
 - B. Antivirus updates
- Implemented Anti DDOS Solution to ensure the availability of critical web applications in the case of a DDOS attack.
- Performed an annual Penetration Test of the MBI IT Infrastructure (external penetration test, internal penetration test, physical, wireless network, mobile application).
- Performed an Ad-Hoc Penetration Test of new internet-connected applications.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Maybank Indonesia has developed a comprehensive Business Continuity Management (BCM) program as a part of its implementation of enterprise risk management. The BCM encourages caution, resilience, and an effective response to potential operational risks arising from any extreme situations that are rare-significant impact (catastrophic event). In 2017, the Bank updated its BCM Policies and Procedures to keep them in line with potential threats, and to be implemented better.

Dalam menerapkan BCM yang efektif, Maybank Indonesia telah mengidentifikasi dan menetapkan Fungsi Bisnis Kritis dan mengembangkan *Business Continuity Plan* (BCP). BCP menjadi acuan Bank untuk merespon, memulihkan, melanjutkan dan mengembalikan operasional pada tingkat yang telah ditetapkan.

Seluruh Fungsi Bisnis Kritis telah memiliki BCP yang dikembangkan dan selalu *diupdate* secara berkala. BCP membantu Bank dalam mengelola sumber daya dan informasi yang efektif untuk menangani keadaan darurat, sehingga memungkinkan pemberian pelayanan dan produk yang kritis tidak terganggu.

Untuk memastikan BCP dapat diaplikasikan secara efektif dalam penanganan keadaan darurat, Maybank Indonesia setiap tahun menyelenggarakan pengujian BCP setiap unit kerja Fungsi Bisnis Kritis. Bank juga mengadakan pelatihan untuk Koordinator BCM, serta melakukan berbagai macam bentuk sosialisasi penanganan keadaan darurat. Pengujian BCP sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi dilakukan untuk mengukur dan melatih kesiapan Bank dalam memberikan pelayanan dan produk kritis pada saat dan setelah keadaan darurat.

In implementing effective BCM, Maybank Indonesia has identified Critical Business Functions and developed the Business Continuity Plan (BCP). The BCP is used as the Bank's reference in responding, continuing and resuming to the operations as stipulated by Bank.

All Critical Business Functions have a BCP that is updated on regular basis. The BCP assists the Bank in managing resources and information about handling emergencies, allowing uninterrupted service delivery, and critical products.

To ensure that the BCP can be applied effectively in an emergency situation, Maybank Indonesia conducts annual BCP testing at each Critical Business Function work unit. The Bank also conducts training sessions for BCM Coordinators, as well as various forms of socialisation of emergency handling. Testing of the BCP, in compliance with regulations, is conducted to measure and ensure the Bank's readiness in providing critical services and products during and after an emergency situation.

Pengujian BCP 2017

2017 BCP Test

Telah mencakup SELURUH fungsi kritis It has covered ALL critical functions	93 Kantor Cabang 93 Branches 31 unit kerja Kantor Pusat 31 work units at the Headquarter	Pengujian mencakup: <ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi tindak lanjut keadaan darurat, • Kesiapan tim, komunikasi dan eskalasi, • Pelaksanaan pelayanan pelanggan dan operasional sehari-hari • Termasuk lokasi alternatif, sistem aplikasi, dan infrastruktur yang diperlukan. The test includes: <ul style="list-style-type: none"> • Coordination of emergency follow-up, • Team readiness, communication and communication and escalation, • Implementation of customer service and day-to-day operations Includes alternative locations, application systems, and necessary infrastructure.

Pelatihan BCM dilakukan dengan tujuan untuk memastikan BCM Koordinator dapat melaksanakan penanganan keadaan darurat. Mulai dari persiapan dan antisipasi, tindakan pada saat terjadi keadaan darurat dan pada saat pemulihan setelah keadaan darurat, termasuk juga mensosialisasikan kesadaran pentingnya kesiapan menghadapi bencana kepada rekan kerja lainnya. Sosialisasi BCM dilakukan dalam berbagai macam bentuk seperti pengumuman *e-mail*, artikel buletin, *desktop wallpaper* dan *e-learning*.

The BCM training is conducted to ensure that BCM Coordinators can respond appropriately in the case of an emergency. The training addresses preparation for an emergency, action in the event of an emergency, and recovery after an emergency, as well as socialisation of the importance of disaster preparedness to co-workers. The socialisation of the BCM is done through email announcements, bulletin articles, desktop wallpapers and e-learning.

MEMPERKUAT BUDAYA RISIKO

Internalisasi Kode Etik dan Budaya Perusahaan

Bank memiliki kode etik dan nilai-nilai budaya Perusahaan yang dikenal dengan singkatan T.I.G.E.R, yang terdiri atas *Teamwork; Integrity; Growth; Excellence & Efficiency; Relationship Building*. Internalisasi kode etik dan budaya Bank dilakukan oleh *senior management* dengan memberikan pengarahannya secara rutin dan memberi contoh kepada seluruh karyawan.

Secara periodik Bank mengharuskan setiap karyawan 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 Bank.

Untuk mendorong budaya Bank, kami melaksanakan pembelajaran dengan metoda e-learning yang telah diakses hampir seluruh karyawan yaitu: **[205-2]**

- Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT)
- *Operation Risk Management*
- *Living the core value of TIGER*
- *Code of Conduct*
- *Information Security Awareness*
- *Business Continuity Management*
- LEAN (*Operational Excellence*)

To promote the Bank's cultural values, we have implemented e-learning modules that have been accessed by almost all employees, and cover the following topics: **[205-2]**

- Anti Money Laundering and Terrorism Financing Prevention (APU & PPT)
- Operational Risk Management
- Living the core values of TIGER
- Code of Conduct
- Information Security Awareness
- Business Continuity Management
- LEAN (*Operational Excellence*)

PENCEGAHAN FRAUD

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. **[103]**

Salah satu elemen penting dalam pencegahan fraud adalah kesadaran karyawan terkait *fraud*. Untuk itu diselenggarakan pelatihan rutin terkait *anti fraud*, baik di kantor pusat maupun di kantor cabang. Program *training anti fraud* ini akan terus berlanjut di tahun-tahun berikutnya.

STRENGTHENING THE CULTURE OF RISK MITIGATION

Internalising the Code of Ethics and Corporate Culture

The Bank has a code of ethics and corporate cultural values known as T.I.G.E.R, which stands for *Teamwork; Integrity; Growth; Excellence and Efficiency; and Relationship Building*. The internalisation of the Bank's ethical and cultural code is carried out by senior management through routine guidance and the setting an example to all employees.

The Bank requires each employee to periodically sign an integrity pact to ensure that they comply with the code of ethics. This is a part of the internalisation and refreshment of the employees' understanding of the Bank's ethical and cultural codes.

7.366

orang person

karyawan yang mengikuti modul *e-learning* terkait budaya risiko di 2017
employees who have completed the e-learning modules related to risk culture in 2017

FRAUD PREVENTION

In order to ensure a transparent banking system, Maybank Indonesia follows eradication of fraud, corruption, and money laundering practices. To achieve this, the Bank adheres to three approaches, namely: prevention, control, and action. **[103]**

One important element in fraud prevention is employee awareness. To achieve this, the Bank holds regular training sessions on anti-fraud practices, both at the head office and the branch offices. The Bank's anti-fraud training program will continue in the years to come.

APA YANG DIPELAJARI DALAM TRAINING ANTI FRAUD
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. Categories 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

1. 1.604 orang karyawan yang mengikuti pelatihan *anti fraud* di 2017.
1,604 employees attended the Bank's anti-fraud training in 2017.
2. 7.166 orang karyawan telah mengikuti e-learning *anti fraud* 2017.
7,166 employees participated in anti fraud e-learning in 2017.

Komunikasi dan Training Kebijakan dan Prosedur Anti Fraud [205-2]

Communication and Training About Anti-Fraud Policies and Procedures [205-2]

Kegiatan Activities	Metode dan Cakupan Method and Scope
- Komunikasi Kebijakan dan Prosedur <i>Anti Fraud</i> /Korupsi pada Karyawan Communication about Policy and Anti-Fraud/Corruption Procedures to employees	Desktop Wallpaper to All Employee, Email Blast to All Employee
- Komunikasi Kebijakan dan Prosedur <i>Anti Fraud</i> /Korupsi pada Rekanan Communication about Anti-Fraud Policy/Procedures to Partners	Melalui Perjanjian Kerja Sama (klausul Indikasi Kecurangan + WB) Cooperation Agreement (Fraud Indication Clause + WB)
- Training <i>Anti Fraud</i> /Korupsi pada Karyawan Employee training about Anti-Fraud/Corruption	In Class: 1,604 E-Learning: 7,166

PROGRAM ANTI PENCUCIAN UANG (APU) DAN PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME (PPT)

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas produk, aktivitas dan teknologi informasi pada bank, maka risiko Bank digunakan sebagai media atau tujuan kegiatan pencucian uang dan pendanaan terorisme semakin meningkat.

ANTI MONEY LAUNDERING PROGRAM (APU) AND PREVENTION OF THE FINANCING OF TERRORISM (PPT)

Along with the increasing complexity of the Bank's products, activities and information, the risk of Bank to be used as a mean for money laundry and terrorism is also increasing.

Bank telah melakukan penyesuaian Kebijakan dan Prosedur sesuai dengan peraturan yang terkini yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.01/2017 tanggal 21 Maret 2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan.

The Bank has updated its Policy and Procedures in accordance with the latest Regulation of the Financial Services Authority Regulation No. 12/POJK.01/2017 dated 21 March 2017 on the Implementation of Anti Money Laundering and Counterterrorism Prevention Program in the Financial Services Sector.

Upaya-upaya untuk membangun infrastruktur dan sistem dibangun berdasarkan 5 Pilar penerapan Program APU dan PPT sebagai berikut:

The Bank's effort to build infrastructure and systems are based on 5 Pillars of the APU and PPT Program implementation, including:

1	2	3	4	5
Pengawasan Aktif Direksi dan Komisaris Active Supervision of Directors and Commissioners	Kebijakan dan Prosedur Policies and Procedures	Pengendalian Intern Internal Control	Sistem Informasi Manajemen Information Management System	Sumber Daya Manusia dan Pelatihan Human Resources and Training
Direksi dan Dewan Komisaris melakukan pengawasan secara aktif berdasarkan laporan rutin terkait pelaksanaan Program APU dan PPT yang disampaikan, termasuk memberikan persetujuan terkait Kebijakan dan Prosedur Program APU dan PPT. The Board of Directors and the Board of Commissioners conduct supervision of the APU and PPT program based on routine reports related to the implementation of the APU and PPT Program, including approval of the Policy and Procedures of the APU and PPT Program.	Bank melakukan penyesuaian Kebijakan dan Prosedur sesuai dengan peraturan yang terkini. The Bank updates Policy and Procedures in accordance with the latest regulations.	Pemantauan oleh pihak independen secara berkala oleh Internal Audit dan Eksternal Audit untuk menguji efektivitas pelaksanaan Program APU dan PPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Periodic monitoring by the Internal Audit and the External Audit units to assess the effectiveness of the implementation of the APU and PPT Program in accordance with prevailing regulations.	Pengembangan Sistem Informasi yang dapat memantau, mengidentifikasi, menganalisis dan menyediakan laporan transaksi berdasarkan risiko yang dilakukan nasabah untuk mendukung kegiatan pemantauan profil dan transaksi nasabah agar dapat berjalan efektif. Development of Information Systems that can monitor, identify, analyse, and provide reports of transaction characteristics based on the risks that customers make to support the monitoring of customer profiles and transactions.	Program pelatihan bagi seluruh karyawannya dibidang APU dan PPT untuk menghasilkan sumber daya manusia yang mempunyai tingkat keahlian dan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Training programs for all employees in the fields of APU and PPT to provide them with an adequate level of expertise and knowledge to carry out their duties.

<p>Apa yang dipelajari dalam <i>training</i> APU-PPT</p> <p>Cakupan materi pelatihan di antaranya adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Program APU dan PPT; • Tipologi pencucian uang dan pendanaan terorisme; dan • Kebijakan dan prosedur internal penerapan Program APU dan PPT serta peran dan tanggung jawab karyawan dalam memberantas pencucian uang dan pendanaan terorisme. <p>The scope of APU-PPT training includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementation of laws and regulations related to the APU and PPT Programs; • The typology of money laundering and financing of terrorism; and • Internal policies and procedures relevant to the APU and PPT Program, and the roles and responsibilities of employees in combating money laundering and the financing of terrorism. 	<p>Hingga tahun 2017, sebanyak 7.139 karyawan telah mengikuti modul pelatihan mandatory APU PPT dengan tingkat kelulusan 99,46%.</p> <p>Up to 2017, 7,139 employees attended the mandatory APU PPT training module with a graduation rate of 99.46%.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

WHISTLEBLOWING

Dalam rangka mitigasi *fraud*, Bank memiliki Prosedur *whistleblowing* sekaligus sebagai langkah pencegahan praktik *fraud*, korupsi dan pencucian uang (APU-PPT). Bila seorang karyawan mengidentifikasi terjadinya praktik *fraud*, maka dia harus segera menyampaikan informasi tersebut melalui sistem *whistleblowing*. [102-17]

Whistleblowing merupakan salah satu sarana pelaporan yang efektif dalam mendeteksi kejadian *fraud* maupun yang berpotensi *fraud* dan penyimpangan lainnya. Melalui *whistleblowing* 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.

Cara Pelaporan melalui Prosedur Whistleblowing

No	Sarana Pelaporan Means of Reporting	Kewarganegaraan Nationality
1	Email	whistleblowing@maybank.co.id
2	Layanan Pesan Singkat Short Message Services (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

Cara Pelaporan melalui Prosedur Whistleblowing**Laporan melalui Prosedur Whistleblowing sepanjang tahun 2017 [205-3]****Whistle Blower Reports in 2017 [205-3]**

Perihal	Media Penyampaian Reporting Media			Subject
	Surat Tertutup (Compliance PO Box) Sealed Letter (Compliance PO Box)	Email	Media Lainnya Other Medium	
Jenis Pengaduan (Whistleblowing) Type of Complaint (Whistleblowing)				
a. Kode Etik	-	2	1	a. Code of Conduct
b. Pelanggaran Hukum & Regulasi	-	-	-	b. Legal & Regulatory Violations
c. Fraud*	-	3	4	c. Fraud*
d. Lainnya	-	1	2	d. Others
Jumlah Pengaduan (Whistleblowing)	-	6	7	Total Report (Whistleblowing)

Tindak lanjut yang dilakukan jika terdapat adanya praktek *fraud*, korupsi dan pencucian uang adalah dengan melakukan investigasi untuk mendapatkan bukti yang cukup, dan hasil investigasi akan digunakan untuk merekomendasikan perbaikan proses dan sanksi kepada pelaku *fraud* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

SATUAN KERJA AUDIT INTERN

Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) sebagai bagian dari sistem pengendalian intern Bank, bertugas menjalankan fungsi audit intern dengan berpedoman pada aturan dan standar yang dikeluarkan oleh regulator dan lembaga profesi auditor internasional yang diakui. Untuk mendukung pelaksanaan fungsinya, SKAI diberikan wewenang, kedudukan, dan tanggung jawab yang dinyatakan dalam Piagam Audit Intern yang ditetapkan oleh Dewan Direksi setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris.

SKAI dipimpin oleh seorang Kepala SKAI yang memiliki jalur pelaporan kepada Presiden Direktur dan jalur koordinasi dengan Komisaris melalui Komite Audit. SKAI juga melakukan pengawasan atas fungsi audit intern anak perusahaan serta perusahaan terelasi yang berkaitan 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* dan/atau *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) 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.

The results of an investigation conducted in the event of suspected fraud, corruption, or money laundering will be used to recommend process improvements and enact sanctions in accordance with any prevailing regulations.

INTERNAL AUDIT UNIT (SKAI)

The Internal Audit Unit (SKAI), which is a part of the Bank's internal control system, is in charge of performing internal audits in accordance with the rules and standards issued by all recognised professional regulators and auditors. To support the implementation of its functions, the Internal Audit Unit has been granted the authority and given the responsibilities outlined in the Internal Audit Charter, as stipulated by the Board of Directors upon the approval of the Board of Commissioners.

The Internal Audit Unit is headed by the Head of the Internal Audit Unit who reports to the President Director and the coordination line with the Commissioner through the Audit Committee. The Internal Audit Unit also supervises the internal audit function of the Bank's subsidiaries and companies related to the implementation of integrated internal audit governance.

The Internal Audit Unit is responsible for auditing all of the Bank's activities—including credit operational activities, global banking, support functions, and information technology—using risk-based audit methodologies conducted on-site and/or off-site. The SKAI submits internal audit results to the President Director, and the Board of Commissioners through the Audit Committee, with copies submitted to the Compliance Director and any other relevant Directors. A summary of the audit results is presented at regular Internal Audit Committee (IAC) meetings that are attended by the Directors and the Senior Management, as well as the Audit Committee (AC).

As stated by the regulator, the effectiveness of the Internal Audit Unit, and its compliance with the Bank's Internal Audit Function Implementation Standards (SPFAIB), is periodically reviewed by external parties

Engagement 2017	2 acara Rapat Umum Pemegang Saham events General Meeting of Stakeholders	1 acara <i>Public Expose</i> event Public Expose	16 acara Konferensi Pers events Press Conference	32 acara Siaran Pers events Press Release	2.864 artikel Ulasan Media articles Media Review
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

Pelibatan Pemangku Kepentingan Maybank

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

Maybank Indonesia's Stakeholder Engagement

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

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Relationship	Pendekatan Approach			
		Metode Pelibatan Engagement Method	Tujuan Goals	Frekuensi Frequency	Topik Topics
Nasabah Customer	Pemberdayaan dan Komunikasi Empowerment and Communication	Call Center	Menampung dan menyelesaikan keluhan nasabah Accommodate and resolve customer complaints	Setiap Saat Anytime	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas layanan dan keamanan transaksi Quality of service and transaction security Pengembangan Produk Product Development
		Survei Kepuasan Pelanggan Customer satisfaction survey	Identifikasi kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan Measure customer satisfaction level and identify service quality improvements	Setahun sekali Once a year	<ul style="list-style-type: none"> Kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah Corporate, retail, SME, micro and shariah loans Kemudahan akses Easy access
		Consumer Gathering	Pembinaan dan peningkatan hubungan bisnis Guidance and business relationship enhancement	Minimal setahun sekali At least once a year	Mengetahui dan memenuhi harapan nasabah Know and meet customer expectations
		Website	Edukasi layanan perbankan Education about banking services	Sesuai kebutuhan As required	<ul style="list-style-type: none"> Informasi cara mendapatkan layanan jasa perbankan Information on how to obtain banking services Informasi produk dan layanan perbankan Information on banking products and services
Masyarakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat Society and Non-Governmental Organisations	Komunikasi dan Pemberdayaan Communication and Empowerment	Kerjasama strategis dalam rangka tanggung jawab sosial Strategic cooperation in relation to social responsibility	Memberdayakan kehidupan sosial dan partisipasi pada kelestarian lingkungan Empowering the society and participation in environmental sustainability	Minimal kuartal atau sesuai kebutuhan At least quarterly or as required	<ul style="list-style-type: none"> Mitigasi dampak sosial lingkungan dan kinerja program di bidang terkait Mitigation of environmental and social impacts and program performance in related fields Perkembangan realisasi program CSR Development and realisation of CSR programs
		Laporan Keberlanjutan Sustainability Report	Sosialisasi kebijakan dan program CSR Socialisation of CSR policies and programs	Setahun sekali Once a year	Informasi mengenai kegiatan perusahaan Information about company activities

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Relationship	Pendekatan Approach			
		Metode Pelibatan Engagement Method	Tujuan Goals	Frekuensi Frequency	Topik Topics
Karyawan Employees	Pemberdayaan dan Kolaborasi Empowerment and Collaboration	Media komunikasi internal (Portal) Internal communication media (Portal)	Sosialisasi kebijakan dan strategi pengembangan karyawan Socialisation of employee development policies and strategies	Setiap saat Anytime	<ul style="list-style-type: none"> Pemberitahuan hak-hak karyawan Employee rights notice Pemaparan kinerja, sasaran dan strategi bank di masa mendatang Exposure to future bank performance, goals and strategies
		Majalah Internal Kabar Maybank Internal Magazine The Maybank News (Kabar Maybank)	Pemberian informasi kepada karyawan terkait berbagai acara dan kegiatan Bank serta informasi yang berkenaan dengan perusahaan Provision of information to employees about the Bank's various events and activities, as well as information pertaining to the company	Setiap bulan Monthly	<ul style="list-style-type: none"> Informasi terkait acara dan kegiatan perusahaan Information regarding company events and activities
		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, including: Brownbag Session, Employee Festival, End of year Party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow, and others.	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi konstruktif untuk menjalin pengertian timbal balik antara karyawan dengan manajemen Constructive communication to establish mutual understanding between the employees and management Forum Komunikasi Stakeholders Maybank Indonesia dengan manajemen Maybank Indonesia Stakeholders Communication Forum with Maybank Indonesia management 	Secara periodik sesuai masing-masing jenis pertemuan Periodically, depending on the type of the meeting	<ul style="list-style-type: none"> Sharing knowledge dan diskusi berbagai hal terkait ketenagakerjaan Sharing knowledge and discussion of related employment issues Ajang apresiasi karyawan berprestasi Showing appreciation to high achieving employees Silaturahmi dan mempererat hubungan karyawan dengan seluruh jajaran manajemen Strengthening relationships between the employees and management Bincang-bincang seputar kesehatan Discussion about issues related to health Penyelarasan strategi, sasaran, dan evaluasi kinerja Maybank Indonesia dengan Grup Maybank Alignment of Maybank Indonesia's strategy, objectives, and performance evaluations with the Maybank Group
		Employee Engagement Survey (EES)	Mengetahui dan meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan Knowledge of and improvement of employee loyalty to the company	Setahun sekali Once a year	Memotivasi karyawan Motivating employees
Serikat Pekerja Labour Union	Komunikasi dan kolaborasi Communication and collaboration	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama Discussion about the Collective Labour Agreement	Membina hubungan bipartit dengan Serikat Pekerja Fostering bipartite relations with Trade Unions	Dua tahun sekali Twice a year	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian timbal balik antara perusahaan dengan karyawan Reciprocal understanding between the company and the employees Pemenuhan hak-hak dan kewajiban karyawan Fulfillment of the employees' rights and obligations

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Relationship	Pendekatan Approach			
		Metode Pelibatan Engagement Method	Tujuan Goals	Frekuensi Frequency	Topik Topics
Pemerintah (OJK dan lembaga terkait) Government (OJK and related institutions)	Komunikasi dan konsultasi Communication and consultation	Laporan pelaksanaan kepatuhan regulasi perbankan dan notifikasi pada Bank Indonesia Report about the implementation of Banking Regulation and Notification Compliance with Bank Indonesia	Konfirmasi tingkat kepatuhan atas peraturan perundangan yang berlaku Confirmation that the Bank complies with all applicable laws and regulations	Per semester	<ul style="list-style-type: none"> • Pemenuhan peraturan dan perundangan Compliance with laws and regulations • Pemenuhan aspek transparansi Fulfilling aspects of transparency • Peningkatan kualitas tata kelola Improving the quality of governance • Mitigasi risiko sosial dan lingkungan dalam pemberian kredit Mitigating social and environmental risks in lending • Anti Bribery dan Corruption (ABC) • Anti Money Laundering and Anti Terrorism • Meningkatkan azas prudential dalam operasional dan layanan perbankan Increasing prudential principles in banking operations and services
		Basel II Acord – Basel Committee	Partisipasi pada kegiatan-kegiatan komite Participation in committee activities	Minimal setahun sekali At least once a year	
		Laporan kepatuhan aspek syariah pada Dewan Syariah Nasional Shariah compliance report on the National Shariah Board	Konfirmasi tingkat kepatuhan pada prinsip syariah Confirmation that the Bank complies with shariah principles	Minimal setahun sekali At least once a year	
Media	Komunikasi Communication	Siaran Pers & Konferensi Pers Press Releases & Press Conference	Pemberian informasi kinerja bank, investasi maupun rencana korporasi lainnya Providing information about bank performance, investments and other corporate plans	Sesuai kebutuhan As required	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja keuangan maupun non keuangan Financial and non-financial performance • Perkembangan dan realisasi program CR The development and realisation of CR programs • Informasi mengenai kegiatan CR perusahaan Information about corporate CR activities

KOMITMEN PADA INISIATIF EKSTERNAL

Maybank Indonesia mematuhi ketentuan Pemerintah dan menerapkan standar baku yang berlaku di industri keuangan baik dalam bidang tata kelola dan praktik bisnis yang berlaku umum. Praktik 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: **[102-12]**

- a. Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan:
 - Risk Based Bank Rating (RBBR)
 - Sistem Pengendalian Risiko
- b. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK)
- c. Bursa Efek Indonesia
- d. Corporate Governance Perception Index (CGPI)
- e. Peringkat Tata Kelola Perusahaan
- f. Banking Service Excellence
- g. ISO (Teknologi/Audit/Rekrutmen/Pelatihan)

KEANGGOTAN

Maybank Indonesia menjadi anggota aktif Perhimpunan Bank- Bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI). **[102-13]**

COMMITMENT TO EXTERNAL INITIATIVES

Maybank Indonesia complies with all Government regulations, and implements all prevailing financial industry standards and generally accepts business practices in the area of governance. Such general business practices include compliance with the principles of transparency of financial and non-financial conditions, the implementation of risk management, and the implementation of monitoring tools to measure the Bank's performance in accordance with the prevailing laws and regulations applicable to financial companies listed on financial markets, including: **[102-12]**

- a. Bank Indonesia and/or Financial Services Authority:
 - Risk Based Bank Rating (RBBR)
 - Risk Control System
- b. Capital Market Supervisory Agency and Financial Institution (Bapepam-LK)
- c. Indonesia Stock Exchange
- d. Corporate Governance Perception Index (CGPI)
- e. Corporate Governance Rating
- f. Banking Service Excellence
- g. ISO (Technology/Audit/Recruitment/Training)

MEMBERSHIP IN ASSOCIATIONS

Maybank Indonesia is an active member of the Association of National Commercial Banks (Perbanas), the Indonesian Bankers Association (IBI) and the Indonesian Issuers Association (AEI). **[102-13]**







INFORMASI PENDUKUNG

Supporting Information

- 145 Ikhtisar Keuangan
Financial Highlight
- 148 Data Terkait Indikator GRI
Data Related to GRI Indicators
- 151 Data Terkait Lainnya
Other Related Data
- 152 Indeks Standar GRI
GRI Standard Index
- 155 Lembar Umpan Balik
Feedback Form

Ikhtisar

Keuangan

Financial Highlight [102-7]

dalam jutaan Rupiah

in million Rupiah

	2017	2016	2015	2014	2013	
Laporan Posisi Keuangan Konsolidasian			Consolidated Statement of Financial Positions			
Jumlah Aset	173.253.491	166.678.902	157.619.013	143.365.211	140.600.863	Total Assets
Kredit yang Diberikan ¹⁾	125.435.853	115.735.906	112.528.763	106.301.567	102.029.615	Loans ¹⁾
Kredit yang Diberikan - neto ¹⁾	123.298.102	113.735.765	110.489.907	104.903.697	100.977.345	Loans - net ¹⁾
Investasi Keuangan - neto						Financial Investments - net
Efek-efek	14.679.559	12.324.975	6.087.743	7.527.443	9.615.953	Marketable Securities
Obligasi Rekapitalisasi Pemerintah	3.568.903	3.557.817	3.579.368	3.580.884	3.596.832	Government Recapitalisation Bonds
Penyertaan Saham	8.283	4.552	4.552	4.552	4.552	Investment in Shares
Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai	(52.797)	(198.100)	(204.789)	(239.775)	(234.249)	Allowance for Impairment Losses
Total Investasi Keuangan - neto	18.203.948	15.689.244	9.466.874	10.873.104	12.983.088	Total Financial Investments - net
Aset Produktif - neto	155.291.504	142.382.712	139.320.620	125.721.642	123.935.703	Earning Assets - net
Simpanan Nasabah	121.291.560	118.931.951	115.486.436	101.863.992	107.239.558	Deposits from Customers
Simpanan dari Bank Lain	3.861.373	2.790.608	2.898.462	2.949.291	1.055.508	Deposits from Other Banks
Pinjaman Diterima	5.054.291	2.350.380	4.275.496	3.984.540	2.588.020	Borrowings
Jumlah Liabilitas (Tidak Termasuk Kepentingan Non-Pengendali)	152.478.451	147.406.296	141.875.745	128.870.064	128.370.015	Total Liabilities (Excluding Minority Interest)
Jumlah Ekuitas	20.775.040	19.272.606	15.743.268	14.495.147	12.230.848	Total Equity
Saldo Rata-rata Laporan Posisi Keuangan Konsolidasian			Average Consolidated Statement of Financial Positions			
Jumlah Aset	169.966.197	162.148.958	150.492.112	141.983.037	128.252.563	Total Assets
Kredit yang Diberikan ¹⁾	120.585.880	114.132.335	109.415.165	104.165.591	91.489.166	Loans ¹⁾
Kredit yang Diberikan - neto ¹⁾	118.516.934	112.112.836	107.696.802	102.940.521	90.402.367	Loans - net ¹⁾
Investasi Keuangan - neto						Financial Investments - net
Efek-efek	13.502.267	9.206.359	6.807.593	8.571.698	7.284.299	Marketable Securities
Obligasi Rekapitalisasi Pemerintah	3.563.360	3.568.593	3.580.126	3.588.858	3.630.813	Government Recapitalisation Bonds
Penyertaan Saham	6.418	4.552	4.552	4.552	4.552	Investment in Shares
Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai	(125.449)	(201.445)	(222.282)	(237.012)	(247.078)	Allowance for Impairment Losses
Total Investasi Keuangan - neto	16.946.596	12.578.059	10.169.989	11.928.096	10.672.586	Total Financial Investments - net
Aset Produktif - neto	148.837.108	140.851.666	132.521.131	124.828.673	112.979.858	Earning Assets - net
Simpanan Nasabah	120.111.756	117.209.194	108.675.214	104.551.775	96.593.103	Deposits from Customers
Simpanan dari Bank Lain	3.325.991	2.844.535	2.923.877	2.002.400	1.389.802	Deposits from Other Banks
Pinjaman Diterima	3.702.336	3.312.938	4.130.018	3.286.280	2.503.821	Borrowings
Jumlah Liabilitas (Tidak Termasuk Kepentingan Non-Pengendali)	149.942.374	144.641.021	135.372.905	128.620.040	117.508.195	Total Liabilities (Excluding Minority Interest)
Jumlah Ekuitas	20.023.823	17.507.937	15.119.208	13.362.998	10.744.368	Total Equity

dalam jutaan Rupiah

in million Rupiah

	2017	2016	2015	2014	2013
Laporan Laba Rugi Konsolidasian Consolidated Statements of Income					
Pendapatan Bunga dan Syariah - neto Net Interest Income and Shariah	7.702.150	7.430.303	6.488.238	5.931.696	5.514.870
Pendapatan Operasional Lainnya Other Operating Income	2.731.981	2.658.696	2.613.297	1.812.958	2.271.880
Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai atas Instrumen Keuangan dan Penyisihan Kerugian atas Aset Non-Produktif Allowance for Impairment Losses on Financial Instruments and Provision for Possible Losses on Non-Earning Assets	(2.134.133)	(1.979.659)	(2.296.172)	(1.789.453)	(791.204)
Beban Operasional Lainnya - neto Other Operating Expenses - net	(7.929.910)	(7.499.740)	(7.643.818)	(6.767.058)	(5.462.471)
Pendapatan Operasional - neto Operating Income - net	2.504.221	2.589.259	1.457.717	977.596	2.324.279
Pendapatan/(Beban) Non Operasional - neto Non Operating Income/(Expenses) - net	15.469	24.524	87.306	(4.678)	(106.429)
Laba Sebelum Beban Pajak Income Before Tax Expense	2.519.690	2.613.783	1.545.023	972.918	2.217.850
Beban Pajak - neto Tax Expense - net	(658.845)	(646.507)	(401.461)	(250.777)	(622.315)
Laba Tahun Berjalan Income for the Year	1.860.845	1.967.276	1.143.562	722.141	1.595.535
Laba yang Diatribusikan kepada: Income for the Year Attributable to:					
Pemilik Entitas Induk Equity Holders of the Parent Company	1.804.031	1.948.312	1.139.070	708.008	1.569.955
Kepentingan Non-Pengendali Non-Controlling Interest	56.814	18.964	4.492	14.133	25.580
Jumlah Laba Komprehensif selama Tahun Berjalan - neto Setelah Pajak Total Comprehensive Income for the Year - Net of Tax	1.892.096	3.529.338	1.204.995	775.333	1.476.809
Jumlah Laba Komprehensif selama Tahun Berjalan yang dapat Diatribusikan kepada: Total Comprehensive Income for the Year Attributable to:					
Pemilik Entitas Induk Equity Holders of the Parent Company	1.837.215	3.510.561	1.196.417	761.316	1.451.469
Kepentingan Non-Pengendali Non-Controlling Interest	54.881	18.777	8.578	14.017	25.340
Laba Per Saham Dasar Basic Earnings per Share	26,63	28,76	16,81	11,59	26,32
Data Saham: Shares Data:					
Jumlah Saham yang Ditempatkan dan Disetor Penuh (ribuan) The Amount of Shares Issued and Paid-Up (Thousands)	67.746.841	67.746.841	67.746.841	67.746.841	60.972.157

	2017	2016	2015	2014	2013	
Rasio Keuangan						Financial Ratios
Permodalan						Capital
Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (Total Rasio CAR)	17,53%	16,77%	15,17%	15,76%	12,74%	Capital Adequacy Ratio (Total Ratio)
Aset Tetap terhadap Modal	22,26%	17,93%	14,57%	13,53%	15,27%	Fixed Assets to Capital
Kualitas Aset						Asset Quality
Aset Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif	2,23%	2,82%	3,00%	2,14%	2,01%	Non Performing Earnings Assets to Earnings Assets
Kredit Bermasalah ¹⁾	2,81%	3,42%	3,67%	2,23%	2,11%	Non Performing Loan (NPL) ¹⁾
Kredit Bermasalah - neto ¹⁾	1,72%	2,28%	2,42%	1,48%	1,55%	Non Performing Loan - net (NPL - net) ¹⁾
CKPN Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	1,42%	1,58%	1,60%	1,32%	1,05%	Allowance for Impairment Losses on Financial Assets to Earning Assets
Pemenuhan PPA Produktif	70,00%	60,61%	55,02%	68,94%	59,97%	Fulfillment of Required Allowance for Possible Losses
Rentabilitas						Profitability
Tingkat Pengembalian Aset (ROA)	1,48%	1,60%	1,01%	0,68%	1,74%	Return on Assets (ROA)
Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)	9,91%	11,85%	8,47%	6,10%	16,42%	Return on Equity (ROE)
Marjin Bunga Bersih (NIM)	5,17%	5,18%	4,84%	4,76%	4,94%	Net Interest Margin (NIM)
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	85,97%	86,02%	90,77%	92,94%	84,10%	Operating Expenses to Operating Revenues (BOPO)
Rasio Cost-to-Income (CIR)	55,53%	54,70%	58,76%	64,29%	59,99%	Cost-to-Income Ratio (CIR)
Kewajiban Neto Antar Bank terhadap Modal Inti	0,54%	-4,43%	-81,02%	-19,88%	-51,37%	Net Interbank Taking to Tier I Capital
Liabilitas terhadap Ekuitas	7,34	7,65	9,01	8,89	10,50	Liabilities to Total Equity
Liabilitas terhadap Jumlah Aset	0,88	0,88	0,90	0,90	0,91	Liabilities to Total Assets
Likuiditas						Liquidity
Kredit yang Diberikan terhadap Simpanan (LDR) ²⁾	88,12%	88,92%	86,14%	92,67%	87,04%	Loans to Deposits (LDR) ²⁾
Kepatuhan						Compliance
Persentase Pelampauan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Percentage of Legal Lending Limit (LLL) Violation
Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah						Minimum Statutory Reserves (GWM) Rupiah
Utama ²⁾	6,66%	7,06%	8,11%	8,17%	8,12%	Primary ²⁾
Sekunder ²⁾	8,49%	6,70%	10,25%	7,78%	10,09%	Secondary ²⁾
Giro Wajib Minimum (GWM) Mata Uang Asing ²⁾	8,37%	8,40%	8,33%	8,14%	8,15%	Minimum Statutory Reserves (GWM) Foreign Currency ²⁾
Posisi Devisa Neto (PDN) ²⁾	4,53%	5,63%	4,69%	0,88%	4,41%	Net Open Position (NOP) ²⁾

Keterangan:1) Termasuk piutang pembiayaan konsumen
Including consumer financing receivables2) Bank only
Bank only

Data Terkait Indikator GRI

Data Related to GRI Indicators

Distribusi Manfaat Finansial (Rp miliar) [201-1]

Distribution of Financial Benefits (Rp billion) [201-1]

Description	2017	2016	2015	Description
Nilai Ekonomi Diperoleh				Total Economic Value
Total Pendapatan Bunga dan Syariah	14.802,88	14.863,57	13.905,48	Total Interest Income and Shariah Income
Pendapatan Non-Bunga	2.731,98	2.658,70	2.613,30	Non-interest Income
Pendapatan Lain-lain – Bersih	15,47	24,52	(87,31)	Other Income – Net
Total1	17.550,33	17.546,79	16.606,09	Total1
Distribusi Nilai Ekonomi				Distributed Economic Value
Beban Bunga dan Syariah	7.100,73	7.433,27	7.417,24	Interest Expenses and Shariah Expenses
Umum dan Administrasi (Operasional)	3.406,47	3.136,72	3.017,76	General and Administrative Expenses (Operations)
Gaji Karyawan dan benefit lainnya	2.386,68	2.380,72	2.330,53	Employee Salary and other benefits
Dividen	–	389,66	0	Dividend
Beban Pajak dan Retribusi	658,85	646,51	401,46	Taxes and Services Tax
Biaya Pengembangan Masyarakat (juta)	5,5	6,8	5,8	Community Development (million)
Total2	13.558,23	13.993,68	13.172,79	Total2
Nilai Ekonomi Yang Ditahan (=Total1-Total2)	3.992,10	3.553,11	3.433,30	Retained Economic Value (=Total1-Total2)

Komposisi Karyawan [102-8]

Employee Breakdown [102-8]

Karyawan Berdasarkan Usia	Satuan Unit	2017		2016		2015		Employees Based on Age
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
< 30 tahun	Orang Persons	794	1.805	767	1.704	984	2.051	< 30 year
30-50 tahun	Orang Persons	2.053	2.187	2.249	2.381	2.612	2.425	30-50 years
> 50 tahun	Orang Persons	253	150	308	169	297	149	> 50 years
Total	Orang Persons	3.100	4.142	3.324	4.254	3.893	4.625	Total

Karyawan Berdasarkan Jabatan	Satuan Unit	2017		2016		2015		Employees Based on Position
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
EVP	Orang Persons	5	2	5	2	9	0	EVP
SVP	Orang Persons	33	17	38	13	34	11	SVP
VP	Orang Persons	106	67	96	53	107	53	VP
AVP	Orang Persons	183	102	179	96	168	88	AVP
Senior Manager	Orang Persons	320	278	294	239	321	237	Senior Manager
Manager	Orang Persons	602	517	649	548	736	580	Manager
Assistant Manager	Orang Persons	1.234	1.524	1.337	1.617	1.500	1.676	Assistant Manager
Staff	Orang Persons	511	1.536	158	93	804	1.880	Staff
Non Staff	Orang Persons	106	99	3.315	4.254	214	100	Non Staff
Total	Orang Persons	3.100	4.142	6.071	6.915	3.893	4.625	Total

Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	Satuan Unit	2017		2016		2015		Employees Based on Educational Level
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
Sarjana (S1, S2, S3)	Orang Persons	2.436	3.061	2.717	3.205	2.957	3.408	Graduates and Postgraduates (S1, S2, S3)
Diploma (D1, D2, D3, D4)	Orang Persons	365	762	389	815	499	899	Diploma (D1, D2, D3, D4)
Setara SMA	Orang Persons	291	319	363	320	424	318	High School Equivalent
Setara SMP	Orang Persons	7	0	9	0	11	0	Junior High School Equivalent
Setara SD	Orang Persons	1	0	0	0	2	0	Elementary School Equivalent
Total	Orang Persons	3.100	4.142	3.478	4.340	4.063	4.720	Total

Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan	Satuan Unit	2017		2016		2015		Employees Based on Employment Status
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
Permanen	Orang Persons	2.961	3.980	3.002	3.916	3.384	4.096	Permanent
Non permanen	Orang Persons	139	162	313	338	509	529	Non permanent
Alih daya (tidak dicantumkan di nominatif)	Orang Persons	1.512	284	1.790	365	2.504	552	Outsource (Not include in nominative)
Total	Orang Persons	4.612	4.426	5.105	4.619	6.397	5.177	Total

Ketenagakerjaan [102-8]

Employment [102-8]

Jumlah Tenaga Kerja Baru	Satuan Unit	2017		2016		2015		New Work Force
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
< 30 tahun	Orang Persons	316	468	262	922	505	922	< 30 year
30-50 tahun	Orang Persons	160	115	146	176	378	176	30-50 years
> 50 tahun	Orang Persons	1		9	2	7	2	> 50 years
Total	Orang Persons	477	583	417	1.100	890	1.100	Total

Turnover Karyawan	Satuan Unit	2017		2016		2015		Employees Turnover
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
< 30 tahun	Orang Persons	318	401	320	784	412	784	< 30 year
30-50 tahun	Orang Persons	325	275	603	329	516	329	30-50 years
> 50 tahun	Orang Persons	50	19	77	18	73	18	> 50 years
Total	Orang Persons	693	695	1.000	1.131	1.001	1.131	Total

Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi	Satuan Unit	2017	2016	2015	Composition of the Board of Commissioners and the Board of Directors
Persentase perempuan	%	30	29	33	Female
Persentase kelompok umur					Age
- 30-50 tahun	%	0	36	40	30-50 years -
- > 50 tahun	Orang Persons	100	64	60	> 50 years -
Total	Orang Persons	6	14	15	Total

Komposisi Karyawan	Satuan Unit	2017		2016		2015		Employees Composition
		Permanen Permanent	Non Permanen Non Permanent	Permanen Permanent	Non Permanen Non Permanent	Permanen Permanent	Non Permanen Non Permanent	
Perempuan								Female
- Keseluruhan	%	54,95	2,24	95,21	22,25	54,76	50,96	- Total
- Tingkat Managerial (Manage & Senior Manager)	%	100	0	98,00	3,03	95,10	22,39	- Managerial Level
Kelompok Umur	%							Age Group
- < 30 tahun	%	92,92	7,08	76,54	23,46	79,23	20,77	- < 30 years old
- 30-50 tahun	%	97,43	2,57	96,45	3,55	95,88	4,12	- 30-50 years old
- > 50 tahun		98,01	1,99	99,12	0,88	97,99	2,01	- > 50 years

Pelatihan dan Pendidikan [404-1]

Educational and Training [404-1]

Rata-rata Jam Pelatihan Karyawan	Satuan Unit	2017		2016		2015		Average hours of employee training
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
EVP	Jam Belajar Training Hours	13,10	12,86	11,76	12,40	30	N/A	EVP
SVP	Jam Belajar Training Hours	11,98	14,03	11,83	11,60	10,09	12,19	SVP
VP	Jam Belajar Training Hours	13,27	13,26	13,04	13,37	10,46	10,69	VP
AVP	Jam Belajar Training Hours	13,01	12,86	12,89	12,42	11,07	11,13	AVP
Senior Manager	Jam Belajar Training Hours	13,00	13,22	13,15	12,89	15,41	14,02	Senior Manager
Manager	Jam Belajar Training Hours	13,34	13,51	14,25	13,58	16,27	13,77	Manager
Assistant Manager	Jam Belajar Training Hours	14,43	14,29	17,03	15,61	15,25	17,18	Assistant Manager
Staff	Jam Belajar Training Hours	17,44	18,94	16,86	15,77	47,57	21,69	Staff
Non Staff	Jam Belajar Training Hours	0	0	0	0	8	8	Non Staff

Kesehatan dan Keselamatan Kerja [403-2]

Occupational Health and Safety [403-2]

Jenis Kecelakaan Kerja	Satuan Unit	2017		2016		2015		Kind of Occupational Accident
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
Kecelakaan Fatal, kasus	Kasus Case	0	0	0	0	0	0	Fatal accident, case
Kecelakaan Berat (lebih dari 21 hari), kasus	Kasus Case	0	0	0	0	0	0	Heavy accident (more than 21 days), case
Kecelakaan Sedang (3-21 hari), kasus	Kasus Case	0	0	0	0	0	0	Medium accident (3-21 days), case
Kecelakaan Ringan (<3 hari), kasus	Kasus Case	0	0	0	0	0	0	Minor accident (<3 days), case
Sakit hingga tidak masuk kerja (total jumlah hari absen kerja)	Kasus Case	12.285	6.738	14.832	9.185	15.872	10.459	Illness-related absences (total of absences)

Survei Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction Survey

Customer Satisfaction Index	Target 2017	2017	2016	2015	Customer Satisfaction Index
Deka Marketing Research Skor	>8,1	7,6	7,82	8,0	Deka Marketing Research Score
Number of active customers (respondent)	1.000	1.174	1.921	622	Number of active customers (respondent)

Kualitas Layanan Keluhan Pelanggan	Standar Industri Industry Standard	2017	2016	2015	Customer's Complaint Quality
Banking Call Center	79,80	79,9	80	83	Banking Call Center
Credit Card Call Center	76,50	72,4	76	78	Credit Card Call Center

Data Terkait Lainnya

Other Related Data

Biaya Program Pemberdayaan [203-2] Empowerment Program Expenses		Satuan Unit	2017	2016	2015
Pemberdayaan Perempuan Female Empowerment	KOMIDA	Rp juta million	0	1.000	0
	ASPPUK	Rp juta million	1.663,17	1.733,33	204,8
Pemberdayaan Kelompok Marginal dan Pra Sejahtera Empowerment of Marginal and Underprivileged Groups		Rp juta million	390,34	0	407,93
Donasi Bencana Alam Natural Disaster Donations		Rp juta million	0	750	87,86
Total		Rp juta million	2.053,51	3.483,33	2.295,80

*Hibah Dana Bergulir | Revolving Fund Grants

Insiden <i>Fraud</i> /Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Dilakukan [205-3] Fraud/Corruption Incidents and The Actions Taken	2017	2016
Jumlah total dan jenis insiden <i>fraud</i> /korupsi yang terbukti Total number and type of proven fraud/corruption incidents	5	8
Jumlah insiden <i>fraud</i> /korupsi yang terbukti dimana karyawan diberhentikan atau tindakan disiplin The number of proven fraud/corruption incidents where employees are dismissed or disciplined	5	8
Jumlah insiden <i>fraud</i> /korupsi yang terbukti dimana kontrak rekanan diputus atau tidak diperpanjang The number of proven fraud/corruption incidents in which the contract contract is terminated or not renewed	Nil	Nil
Jumlah kasus hukum terkait <i>fraud</i> /korupsi terhadap organisasi atau karyawan selama periode pelaporan dan hasilnya Number of legal cases related to fraud/corruption to the organization or employees during the reporting period and the results	Nil	2

Pengaduan Berdampak Finansial [418-1] Financial Impact Complaints	Satuan Unit	2017	2016	2015
Jumlah Pengaduan Nasabah Number of Customer Complaints	Kasus Cases	4.455	4.425	6.711
Pengaduan yang Diselesaikan Complaints that were Resolved	Kasus Cases	3.328	3.380	6.665

Pengaduan Berdampak Non Finansial [418-1] Non Financial Impact Complaints	Satuan Unit	2017	2016	2015
Jumlah Pengaduan Nasabah Number of Customer Complaints	Kasus Cases	15.213	15.866	15.578
Pengaduan yang Diselesaikan Complaints that were Resolved	Kasus Cases	14.762	15.756	15.292

** Selisih merupakan pengaduan dalam proses penyelesaian yang akan diselesaikan bulan berikutnya.
Difference represents complaints in the process of resolution that will be resolved in the following month.

Bentuk Pengaduan Form of Complaint	Satuan Unit	2017	2016	2015
Mediasi Perbankan Banking Mediation	Kasus Cases	5	3	1
Keluhan di Media Complaint in Media	Kasus Cases	11	20	15

Indeks

Standar GRI

GRI Standard Index

Pengungkapan Standar Umum			General Standard Disclosures
		Halaman Page	
PROFIL ORGANISASI			ORGANIZATIONAL PROFILE
102-1	Nama organisasi	32	Name of the organization
102-2	Merek, produk, dan jasa utama	32	Primary brands, products, and services
102-3	Lokasi kantor pusat	32	Location of headquarters
102-4	Jumlah negara tempat operasi	32	Number of countries of operation
102-5	Sifat kepemilikan dan badan hukum	32, 33	Nature of ownership and legal form
102-6	Pasar yang dilayani	31	Markets served
102-7	Skala organisasi	32,144-145	Scale of the organization
102-8	Informasi terkait karyawan dan pekerja lain	148-149	Information on employees and other workers
102-9	Rantai pasokan organisasi	21	Organization's supply chain
102-10	Perubahan signifikan selama periode pelaporan	20	Significant changes during the reporting period
102-11	Prinsip kehati-hatian	97, 129, 130	Precautionary approach or principle
102-12	Inisiatif Eksternal	141	External initiatives
102-13	Keanggotaan asosiasi	141	Memberships of associations
STRATEGI			STRATEGY
102-14	Pernyataan dari manajemen puncak	13-17	Statement from the senior decision-maker
102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang	22-27	Key Impact, risks, and opportunities
ETIK DAN INTEGRITAS			ETHIC AND INTEGRITY
102-16	Nilai-nilai, standar dan norma-norma perilaku	35, 133	Values, principles, standards and norms of behavior
102-17	Mekanisme permintaan nasihat dan pertimbangan terkait etik	136	Mechanisms for advice and concerns about ethics
TATA KELOLA			GOVERNANCE
102-18	Struktur tata kelola	125	Governance structure
PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN			STAKEHOLDER ENGAGEMENT
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	138-140	List of stakeholder groups
102-41	Perjanjian Kerja Bersama	102-41	Collective bargaining agreements
102-42	Identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan	138-140	Identifying and selecting stakeholders
102-43	Pendekatan untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan	138-140	Approach to stakeholder engagement
102-44	Topik dan perhatian utama	138-140	Key topics and concerns

Pengungkapan Standar Umum		General Standard Disclosures	
		Halaman Page	
PRAKTIK PELAPORAN			REPORTING PRACTICES
102-45	Entitas yang dicakup dalam laporan keuangan konsolidasian	18, 33	Entities included in the organization's consolidated financial statements
102-46	Proses untuk menetapkan isi laporan dan Batasan topik	19	Defining the report content and topics boundaries
102-47	Daftar topik material	21	List of material topics
102-48	Pernyataan ulang atas informasi	21	Restatements of information
102-49	Perubahan dalam pelaporan	21	Changes in reporting
102-50	Periode pelaporan	19	Reporting period
102-51	Tanggal laporan paling terakhir	19	Date of most recent previous report
102-52	Siklus pelaporan	19	Reporting cycle
102-53	Poin Kontak atas pertanyaan terkait laporan ini	19	Contact point for questions regarding the report
102-54	Klaim pelaporan yang 'kesesuaian dengan' Standar GRI	19	Claims of reporting In accordance with the GRI Standards
102-55	Indeks isi GRI	152	GRI Content Index
102-56	Pemeriksaan eksternal atas laporan	21	External assurance for the report

Pengungkapan Standar Khusus		Specific Standard Disclosures	
Aspek Material	DMA dan Indikator DMA and Indicators	Halaman Page	Material Aspects
KATEGORI EKONOMI		CATEGORY ECONOMY	
Kinerja Ekonomi	103 Pendekatan Manajemen	40	Management Approach
	201-1 Nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan	40, 147	Direct economic value generated and distributed
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	103 Pendekatan Manajemen	41	Management Approach
	203-2 Dampak ekonomi signifikan tidak langsung	42-45, 151	Significant indirect economic impacts
Anti Korupsi	103 Pendekatan Manajemen	133	Management Approach
	205-2 Komunikasi dan pelatihan anti korupsi	133	Communication and training on anti-corruption
	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang dilakukan	136, 151	Confirmed incidents of corruption and actions taken
KATEGORI LINGKUNGAN		CATEGORY ENVIRONMENT	
Material	103 Pendekatan Manajemen	89, 94-96	Management Approach
	301-1 Pemakaian material	"Informasi berat total kertas belum tersedia, akan mulai disajikan pada pelaporan berikutnya"	Materials used
Energi	103 Pendekatan Manajemen	89, 94-96	Management Approach
	302-2 Konsumsi energi di dalam organisasi	96	Energy consumption within the organization
Air	103 Pendekatan Manajemen	89	Management Approach
	303-1 Pengambilan air berdasarkan sumber	Belum Dilaporkan Not yet Reported	Water withdrawal by source
KATEGORI SOSIAL		CATEGORY SOCIAL	
Sub Kategori Praktik Ketenagakerjaan dan Pekerjaan yang Layak		Sub Category Labor Practice and Decent Work	
Ketenagakerjaan	103 Pendekatan Manajemen	101, 105, 107, 111	Management Approach
	401-1 Jumlah dan rerata penerimaan karyawan baru dan turnover karyawan	106, 113	Number and rates of new employee hires and employee turnover
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	103 Pendekatan Manajemen	115	Management Approach
	403-2 Jenis dan rerata cedera	150	Type of injury and rates of injury
Pelatihan dan Pendidikan	103 Pendekatan Manajemen	108	Management Approach
	404-1 Rata-rata jam pelatihan	109, 150	Average hours of training
	404-2 Program untuk pengelolaan keterampilan dan pembelajaran seumur hidup	108, 109, 116	Programs for skills Management and lifelong learning
Sub Kategori Kemasyarakatan		Sub Category Society	
Masyarakat Lokal	103 Pendekatan Manajemen	65	Management Approach
	413-1 Pelibatan masyarakat lokal	65-85	Local community engagement
Sub Kategori Tanggung Jawab Produk		Sub Category Product Responsibility	
Pemasaran dan Pelabelan	103 Pendekatan Manajemen	49, 51, 53, 54	Management Approach
	417-1 Persyaratan informasi dan pelabelan produk dan jasa	56, 57	Requirements for product and service information and labeling
Kerahasiaan Pelanggan	103 Pendekatan Manajemen	58	Management Approach
	418-1 Keluhan atas pelanggaran privasi pelanggan	151	Complaints regarding breaches of customer privacy
Portofolio Produk	103 Pendekatan Manajemen	40	Product Portfolio
	FS6 Persentase portofolio lini bisnis	41	Percentage of the portfolio for business lines
	103 Pendekatan Manajemen	41	Management Approach
	FS7 Produk dan jasa yang dirancang khusus untuk manfaat sosial	43,44	Products and services designed to deliver a specific social benefit

NCSR

NCSR (National Center For Sustainability Report)



NATIONAL
CENTER FOR
SUSTAINABILITY
REPORTING

Laporan Kesesuaian dengan Standar GRI

National Center for Sustainability Reporting (NCSR) telah melakukan pengecekan kesesuaian dengan Standar GRI atas Laporan Keberlanjutan PT Bank Maybank Indonesia Tbk 2017 ("Laporan"). Pengecekan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang sejauh mana Standar GRI 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 disusun sesuai dengan Standar GRI - Opsi Core.

Jakarta, 2 April 2018

Statement GRI Standards in Accordance Check

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) has conducted a GRI Standards in Accordance Check on the PT Bank Maybank Indonesia Tbk 2017 ("Report"). The check communicates the extent to which the GRI Standards 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 been prepared in accordance with the GRI Standards: Core Option.

Jakarta, 2 April 2018

National Center for Sustainability Reporting

Dewi Fitriasari, 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 Statements	SS SA	S A	RR SD	TS D	STS SD	Alasan Comment
1	Laporan ini berisi/mengandung informasi yang bermanfaat mengenai komitmen Maybank Indonesia dan kebijakannya This Report contains useful information on Maybank Indonesia commitment and its policy						
2	Laporan ini menyediakan suatu gambaran/ <i>summary</i> mengenai kinerja Maybank Indonesia yang sejalan dengan usaha pencapaian <i>sustainable development</i> 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 has sufficient accountability						

SS : Sangat Setuju **S** : Setuju **RR** : Ragu-ragu **TS** : Tidak Setuju **STS** : Sangat Tidak Setuju
SA : Strongly Agree **A** : Agree **SD** : Somewhat Disagree **D** : Disagree **SD** : Strongly Disagree

Informasi yang menarik adalah
Most interested information is (are)

Informasi yang kurang menarik adalah
Least interested information is (are)

- a. _____
- b. _____
- c. _____

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 (wajib) | Age (obligatory) :

Jenis Kelamin (wajib) | 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 your time to fill 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

2017

**Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report**

Mendukung Kemajuan Pembangunan Berkelanjutan

Supporting the Growth of
Sustainable Development



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