

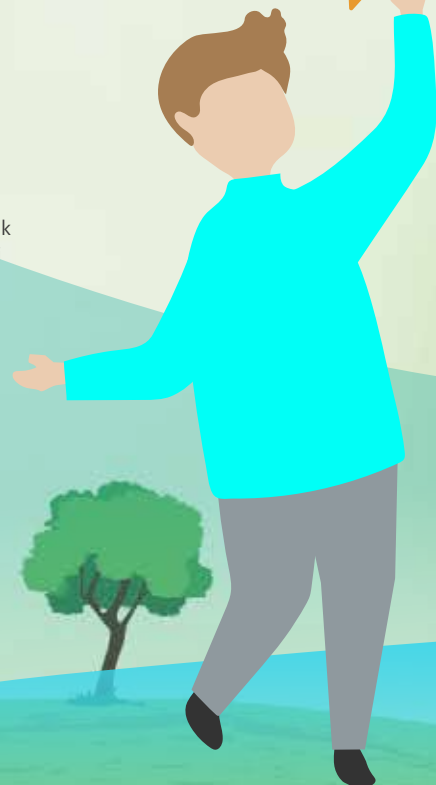
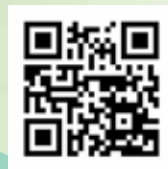
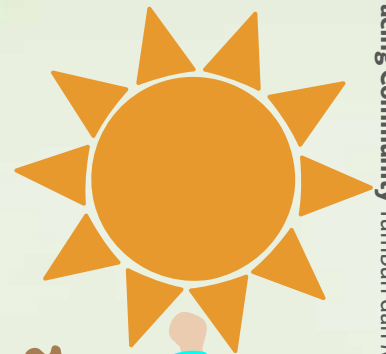
# 2018

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

# Growing and Embracing Community

Tumbuh dan Merangkul Komunitas

Growing and Embracing Community Tumbuh dan Merangkul Komunitas



**PT Bank Maybank Indonesia Tbk**

Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No. 8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270 Indonesia

T: +62 21 2922 8888  
F: +62 21 2922 8914

[www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id)

Silakan memindai Kode QR di atas untuk  
mengunduh Laporan Keberlanjutan ini  
Please scan the QR Code above to  
download this Sustainability Report

# 2018

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

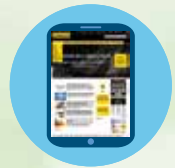


# Maybank

PT Bank Maybank Indonesia Tbk

# Growing and Embracing Community

Tumbuh dan Merangkul Komunitas







---

**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.



# Growing and Embracing Community

---

## Tumbuh dan Merangkul Komunitas

Dalam menjalankan misi '*Humanising Financial Services*' kami menciptakan nilai bagi nasabah dan pemegang saham dari produk dan layanan keuangan yang dilakukan secara bertanggung jawab, dengan mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola dalam kerangka keuangan berkelanjutan. Sehingga pertumbuhan usaha juga akan memberi dampak yang baik pada pelestarian planet dan kesejahteraan.

Bank juga ingin tumbuh bersama masyarakat. Melalui program *corporate responsibility*, kami bercita-cita untuk membawa perubahan dalam kehidupan sebagian dari kita yang belum mampu termasuk masyarakat marginal, perempuan, maupun penyandang disabilitas yang prasejahtera untuk menjadi lebih berdaya, lebih inklusif, lebih percaya diri, dan merasakan manfaat pembangunan kini dan yang akan datang.

In carrying out the mission of '*Humanising Financial Services*', we create value for our customers and shareholders through the management of our financial products and services that takes into account environmental, social and governance issues within a sustainable financial framework. Hence, our business growth will have a positive impact on the preservation of our planet and prosperity.

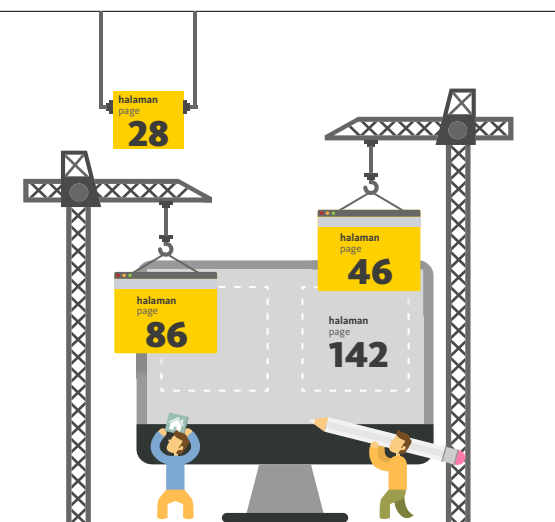
The Bank seeks to grow with the community. Through corporate responsibility programs, we aspire to make changes in the lives of those who are underprivileged, including marginalized community, women, and people with disabilities, so they will become more empower, and confident to take part in the benefits of current and future developments.

# ▶ Daftar Isi

## Contents

Testimoni Testimony	4		
Peristiwa Penting Event Highlights	6		
Penghargaan Awards	10		
Sambutan Presiden Direktur Message from the President Director	12		
Tentang Laporan Ini About This Report	18		
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	22		
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights	29		
<b>TENTANG KAMI</b> About Us	<b>34</b>		
Sekilas Maybank Indonesia Maybank Indonesia in Brief	36		
Identitas Perusahaan Corporate Identity	38		
Struktur Grup Perusahaan Corporate Group Structure	39		
Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan Vision, Mission, and Corporate Core Value	40		
<b>BERMITRA DAN BERKEMBANG BERSAMA</b> Work Together, Grow Together	<b>42</b>		
Kinerja Usaha Maybank Indonesia Business Performance of Maybank Indonesia	45		
Mendukung Pengembangan Nasabah Supporting Customer Development	46		
Layanan Keuangan yang Inklusif Inclusive Financial Services	48		
		<b>TUMBUH DENGAN LAYANAN BERKUALITAS</b> Growing through Quality Services	<b>52</b>
		Pengelolaan Nasabah Customer Management	54
		Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Customer Complaint Management	57
		Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction	59
		Mengelola Kepentingan Nasabah Managing Customer Interests	59
		Perlindungan Nasabah Customer Protection	61
		<b>MEMBANGUN MASYARAKAT</b> Build Community	<b>62</b>
		<i>Corporate Responsibility</i> Corporate Responsibility	65
		Dukungan Pemberdayaan Ekonomi Mandiri Supporting Independence Economic Empowerment	76
		Kampanye Hidup Sehat Healthy Life Campaign	77
		Maybank Bali Marathon Maybank Bali Marathon	77
		Bantuan Pemulihan Bencana Disaster Recovery Assistance	79
		Edukasi Literasi Keuangan Financial Literacy Education	79
		<i>Global CR Day</i> Global CR Day	81
		Ramadhan Bersama di Panti Yatim Piatu Ramadhan at An Orphanage	82
		eMpowering Youth Across ASEAN eMpowering Youth Across ASEAN	83
		Kebaikan yang Mengubah Kehidupan The Good that Changes Life	84





## MELESTARIKAN LINGKUNGAN **86**

Environmental Conservation	<b>86</b>
<b>Pelestarian Lingkungan</b>	<b>88</b>
Environmental Conservation	
<b>Pengelolaan Risiko Lingkungan Hidup dalam Pembiayaan</b>	<b>89</b>
Environmental Risk Management in Financing	
<b>Perbankan Ramah Lingkungan</b>	<b>90</b>
Environmentally Friendly Banking	
<b>Corporate Responsibility untuk Pelestarian Lingkungan</b>	<b>92</b>
Corporate Responsibility on Environmental Conservation	
<b>Pelestarian Keanekaragaman Hayati</b>	<b>95</b>
Biodiversity Conservation	

## MENJADI EMPLOYER OF CHOICE **96**

Becoming an Employer of Choice	
<b>Transformasi Budaya Maybankers</b>	<b>99</b>
Maybankers' Cultural Transformation	
<b>Teknologi Informasi untuk Pengelolaan SDM</b>	<b>101</b>
Information Technology for HR Management	
<b>Pengembangan Talent</b>	<b>105</b>
Talent Development	
<b>Komitmen pada Kesetaraan</b>	<b>107</b>
Commitment to Equality	
<b>Hubungan Industrial</b>	<b>109</b>
Industrial Relation	
<b>Engagement dan Work-Life Balance</b>	<b>111</b>
Engagement and Work-Life Balance	

## TATA KELOLA BERKELANJUTAN **116**

Sustainable Corporate Governance	<b>116</b>
<b>Tata Kelola Perusahaan yang Baik</b>	<b>118</b>
Good Corporate Governance	
<b>Komitmen Tata Kelola Perusahaan</b>	<b>119</b>
The Commitment to Corporate Governance	
<b>Manajemen Risiko</b>	<b>125</b>
Risk Management	
<b>Manajemen Risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola</b>	<b>128</b>
Environmental, Social and Government Risk Management	
<b>Memperkuat Budaya Risiko</b>	<b>130</b>
Strengthening Risk Culture	
<b>Whistleblowing</b>	<b>136</b>
Whistleblowing	
<b>Komitmen pada Inisiatif Eksternal</b>	<b>140</b>
Commitment to External Initiatives	
<b>Keanggotaan</b>	<b>141</b>
Membership	

## INFORMASI PENDUKUNG **142**

Supporting Information	<b>142</b>
<b>Data Terkait Indikator GRI</b>	<b>144</b>
Data Related to GRI Indicators	
<b>Indeks Isi GRI</b>	<b>146</b>
GRI Content Index	
<b>Referensi POJK 51</b>	<b>156</b>
POJK 51 References	
<b>NCSR</b>	<b>160</b>
NCSR (National Center for Sustainability Report)	
<b>Lembar Umpan Balik</b>	<b>161</b>
Feedback Form	



# Testimoni

## Testimony

### PESERTA PROGRAM RISE DI YOGYAKARTA

Participant of RISE Program in Yogyakarta



PARJONO

“Pelatihannya bermanfaat sekali, karena saya jadi bisa maju dengan pembukuan yang lebih tertata, pencatatan pengeluaran, semuanya yang sudah saya praktikan. Semoga dengan pelatihan ini difabel bisa maju, dengan kehidupan yang lebih mapan dan sukses.”

*“The training has been very useful for me. I am much more advanced now. I can do bookkeeping, and all of my expenses are well recorded. All of these I have implemented in my daily activities. I do hope with this training, the disabled entrepreneurs can improve their lives, be more settled and successful.”*



SUHARTOYO

### PESERTA PROGRAM RISE DI SEMARANG

Participant of RISE Program in Semarang

“Program RISE ini merupakan program pelatihan kewirausahaan untuk komunitas disabilitas yang paling bagus di antara pelatihan lainnya yang pernah saya ikuti. Materi pelatihan RISE ini dapat dipahami dan dapat diaplikasikan dengan mudah. Sekarang saya semakin semangat dan percaya diri dalam mengembangkan usaha saya.”

*“This RISE program is the best entrepreneurship training program for the disability community compare to other trainings that I participated. This RISE training material can be understood and applied easily. Now I am more enthusiastic and confident in developing my business.”*



ISMUROZI

### PENERIMA MAYBANK FOUNDATION SCHOLARSHIP DI UNIVERSITAS MALAYA

Recipient of Maybank Foundation Scholarship Program at University of Malaya

“Saya merasa terhormat dan merupakan suatu kebanggaan untuk bisa menjadi salah satu penerima beasiswa penuh dari Maybank Foundation Indonesia. Beasiswa ini bukan hanya sekedar membuka peluang untuk saya bisa menuntut ilmu, bahkan memberikan dukungan agar saya bisa berkembang di luar Indonesia untuk akhirnya memberikan manfaat bagi masyarakat Indonesia. Saya berharap agar beasiswa ini akan selalu menjadi bagian dari berkembangnya bangsa Indonesia melalui dukungan yang diberikan kepada para pemuda penerus bangsa.”

*“I am honoured and proud to be one of the beneficiaries for full scholarship from Maybank Foundation Indonesia. This scholarship is not only providing me with opportunity to study, but also supporting me to perform at the international level, which later can give benefit to the Indonesian society. I hope this scholarship will always be part of the development of Indonesia through the Bank’s support given to the next generation of the nation.”*



DESMI YUMIATI

### PESERTA PROGRAM MAYBANK WOMEN ECO- WEAVERS DI SAWAHLUNTO SUMATRA BARAT

Participant of Maybank Women Eco-Weavers Program at Sawahlunto, West Sumatra

“Setelah bergabung menjadi anggota Program Maybank Women Eco-Weavers, saya merasakan adanya peningkatan kualitas pada hidup saya, bukan hanya saya dapat menghasilkan tenun dengan pewarna alami, saya juga merasakan peningkatan perekonomian keluarga. Selain itu saya juga lebih percaya diri saat berbicara di beberapa forum untuk memberikan materi-materi tentang kepemimpinan dan pengorganisasian perempuan.”

*“After joining Maybank Women Eco-Weavers Program program, there is an improvement in the quality of my life, not only can I produce woven with natural dyes, but I can also improve economic condition of my family. Furthermore, I am now more confident in speaking about women’s organization and leadership at various forums.”*



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 prasejahtera 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 Highlights

**18-19** ▶ January

### SuperKidz Banker

Maybank Indonesia mengadakan program SuperKidz Banker yang ditujukan untuk anak-anak usia sekolah dasar. Acara tersebut bertujuan memberikan gambaran kepada anak-anak mengenai ekosistem perbankan serta mengedukasi anak-anak untuk menabung melalui produk tabungan SuperKidz.

### SuperKidz Banker

Maybank Indonesia held SuperKidz Banker program for elementary school children. The event aimed to provide an overview of banking ecosystem and educate children through SuperKidz saving products.



**25-26** ▶ January

### Maybank Indonesia Sales Service Summit & Awards Nights 2018

Diselenggarakan di Bandung, acara ini merupakan apresiasi bagi karyawan berprestasi. Ajang ini juga menjadi tempat untuk berdiskusi dan memaparkan pencapaian tahun lalu serta rencana kerja tahun 2018.

### Maybank Indonesia Sales Service Summit & Awards Nights 2018

Held in Bandung, this event served as an appreciation for outstanding employees. This event served also as a place for discussion and explain the previous year's achievement as well as business plan for year 2018.



**26** ▶ February

### Peluncuran Program Pemberdayaan Ekonomi bagi Penyandang Disabilitas (RISE)

Bertempat di Yogyakarta, Maybank Indonesia dan Maybank Foundation meluncurkan program pemberdayaan ekonomi bagi komunitas penyandang disabilitas bernama *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (RISE).

### Launch of the Economic Empowerment Program for the Disabled (RISE)

Held in Yogyakarta, Maybank Foundation and Maybank Indonesia launched an economic empowerment program for the disabled "Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE)".



**19** ▶ March

### Maybank Indonesia Menjalin Kerja Sama Kemitraan Strategis dengan Indonesia X

Maybank Indonesia melalui Unit Usaha Syariah (UUS) menjalin kemitraan strategis dalam bidang pembelajaran *online* dengan PT Education Technology Indonesia (Indonesia X) untuk dapat terus membangun pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia.

### Maybank Indonesia Established Strategic Partnership with Indonesia X

Maybank Indonesia through its Sharia Business Unit entered into a strategic partnership in online learning with PT Education Technology Indonesia (Indonesia X) to continue building sharia finance in Indonesia.



**28** ▶ March

### Maybank Indonesia Dukung Ekosistem High-Impact Entrepreneurship

Maybank Indonesia berpartisipasi sebagai mitra strategis Endeavor Indonesia dalam perhelatan Scale-Up Asia 2018 yang bertujuan mengembangkan ekosistem kewirausahaan dan pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia.

### Maybank Indonesia Supports the High-Impact Entrepreneurship Ecosystem

Maybank Indonesia participated as strategic partner of Endeavour Indonesia to hold Scale-Up Asia 2018 event which is aimed to develop entrepreneurship ecosystem and creative economy growth in Indonesia.



**29** ▶ March

### Penandatanganan Kerja Sama Strategis Maybank Indonesia dengan Bekraf

Maybank Indonesia menjalin kerja sama strategis dengan Badan Ekonomi Kreatif Nasional (Bekraf) yang bertujuan untuk meningkatkan akses perbankan dan ekosistem ekonomi kreatif di Indonesia.

### Signing of Strategic Partnership Agreement Maybank Indonesia with Bekraf

Maybank Indonesia signed a strategic partnership agreement with Indonesian Agency for Creative Economy (Bekraf) aiming to improve banking access and the creative economy ecosystem in Indonesia.



29 ▶ March

**Peluncuran Maybank Kartu Debit Berlogo Nasional**

Maybank Indonesia meluncurkan kartu ATM/debit berlogo nasional atau Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) guna mendukung Bank Indonesia dalam mewujudkan sistem pembayaran nasional yang aman, lancar, efisien, dan andal.

**Launch of Maybank Debit Card with National Logo**

Maybank Indonesia launched its ATM/debit card with National Payment Gateway (GPN) logo to support Bank Indonesia in realising safe, smooth, efficient and reliable national payment system.



6 ▶ April

**Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Luar Biasa Maybank Indonesia**

Maybank Indonesia menyelenggarakan RUPS Tahunan yang di antaranya menyetujui pembagian dividen sebesar Rp360,8 miliar. Sementara RUPS Luar Biasa menyetujui peningkatan modal dengan mekanisme HMETD.

**Annual and Extraordinary General Meeting of Shareholders of Maybank Indonesia**

Maybank Indonesia held an AGM, which among other approved the dividend pay out amounting to Rp360.8 billion, and EGM which approved the capital injection through rights issue mechanism.



24 ▶ April

**Kemitraan Strategis “Solusi Umroh”**

Maybank Indonesia melalui Unit Usaha Syariah (UUS) menjalin kerja sama kemitraan strategis dengan Asosiasi Penyelenggara Haji Umroh dan Inbound Indonesia (Asphurindo) untuk penyediaan fasilitas hedging syariah bagi para agen perjalanan penyelenggara haji dan umroh.

**Strategic Partnership for “Umrah Solutions”**

Maybank Indonesia through the Sharia Business Unit (UUS) signed a strategic partnership with the Association of Indonesian Hajj Umrah and Inbound Organizer (Asphurindo) to provide sharia hedging facility for hajj and umrah travel agents.



31 ▶ May

**Kerja Sama Pengelolaan Dana Kebajikan dengan Badan LAZISWAF**

Maybank Indonesia menandatangani kerja sama dengan 5 Lembaga Amil Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf (LAZISWAF) dalam rangka menyalurkan dana kebajikan yang dapat digunakan dalam pemberdayaan masyarakat.

**Cooperation in the Management of Virtue Funds with the LAZISWAF Agency**

Maybank Indonesia held a signing agreement with 5 Amil Zakat, Infaq, Sedekah and Waqf Institutions (LAZISWAF) in distributing charitable funds that can be used in community empowerment.



31 ▶ July

**Penandatanganan Perjanjian Kredit Sindikasi Proyek Jalan Tol**

Maybank Indonesia bersama 5 bank dan lembaga keuangan syariah lainnya menandatangani perjanjian fasilitas pembiayaan sindikasi proyek pembangunan Jalan Tol Layang Jakarta-Cikampek II yang dimiliki oleh PT Jasamarga Jalan Layang Cikampek (JJC), anak perusahaan dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

**Signing the Agreement on Toll Road Syndicated Credit**

Maybank Indonesia together with 5 other banks and sharia financial institutions signed an agreement on Jakarta-Cikampek II elevated toll road construction loan syndication facility owned by PT Jasamarga Jalan Layang Cikampek (JJC), which is a subsidiary of PT Jasa Marga (Persero) Tbk.



1 ▶ August

**Peluncuran Tabungan Haji dan Umrah**

Unit Usaha Syariah (UUS) Maybank Indonesia meluncurkan Tabungan MyArafah yang merupakan tabungan untuk nasabah yang akan melaksanakan ibadah haji atau umrah dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah atau Dolar AS.

**Launch of Hajj and Umrah Savings Account**

Launched the MyArafah savings program for customers who will perform the hajj or umrah with an open or monthly deposit scheme in Rupiah or US Dollar denomination.





**Peristiwa Penting**  
Event Highlights

**8** ▶ August

**Peluncuran Tabungan MySaveR**

Maybank Indonesia bekerja sama dengan PT Allianz Life Indonesia meluncurkan tabungan dengan manfaat asuransi kesehatan serta tabungan terproteksi bernama MySaveR yang merupakan terobosan inovatif bagi nasabah Bank.

**Launch of MySaveR Savings Account**

Maybank Indonesia in collaboration with PT Allianz Life Indonesia launched a savings product with health insurance benefits and protected savings named MySaveR. It is an innovative breakthrough for the Bank's customers.



**9** ▶ September

**Maybank Bali Marathon 2018**

Mengusung tema "Run for Fun, Run for Place" Maybank Indonesia kembali sukses menyelenggarakan ajang kompetisi lari bertaraf internasional Maybank Marathon 2018 di Gianyar dan Klungkung Bali dengan pendaftaran mencapai lebih dari 10.000 peserta dari 46 negara.

**Maybank Bali Marathon 2018**

Carrying the theme "Run for Fun, Run for Place" Maybank Indonesia once again successfully held an international standard competition Maybank Marathon 2018 in Gianyar and Klungkung Bali with registration of more than 10,000 participants from 46 countries.



**22** ▶ September

**Global Corporate Responsibility Day**

Dengan mengusung pesan Toleransi Dalam Keberagaman, Maybank Indonesia melaksanakan kegiatan *Global Corporate Responsibility (CR) Day*, yakni hari yang dipersembahkan oleh karyawan Maybank untuk membantu komunitas sekitar area operasi Bank melalui berbagai serangkaian inisiatif sosial.

**Global Corporate Responsibility Day**

Bringing up message Cares of Tolerance in Diversity, Maybank Indonesia held the Global Corporate Responsibility (CR) Day, a day presented by Maybank employees to help communities around the Bank's operations area through various social initiatives.



**11** ▶ October

**Kemitraan Lindung Nilai Syariah dengan PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero)**

Maybank Indonesia menandatangani peresmian pemberian fasilitas *Foreign Currency Hedging* IB, produk lindung nilai berbasis syariah dengan PT SMI dalam IMF-World Bank Group Annual Meeting di Nusa Dua, Bali.

**Sharia Hedging Partnership with PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero)**

Maybank Indonesia signed the inauguration of sharia-based Foreign Currency Hedging facility with PT SMI at IMF-World Bank Group Annual Meeting in Nusa Dua, Bali.



**11** ▶ October

**Kemitraan Strategis dengan PT Angkasa Pura II (Persero)**

Maybank Indonesia dan Angkasa Pura II meningkatkan kemitraan strategis melalui penyediaan fasilitas pinjaman berjangka senilai Rp3 triliun dalam rangka mendukung pembangunan nasional.

**Strategic Partnership with PT Angkasa Pura II (Persero)**

Maybank Indonesia and Angkasa Pura II expanded strategic partnership by providing a term loan facility worth Rp3 trillion in order to support national development.



**18** ▶ October

**Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Maybank Indonesia**

Maybank Indonesia menyelenggarakan RUPSLB yang menyetujui pengangkatan Datuk Lim Hong Tat sebagai Komisaris dan Bapak Widya Permana dan Bapak Muhamadian masing-masing sebagai Direktur Perusahaan.

**Extraordinary General Meeting of Shareholders of Maybank Indonesia**

Maybank Indonesia held an EGM which approved the appointment of Datuk Lim Hong Tat as Commissioner, and Mr. Widya Permana and Mr. Muhamadian both as Directors of the Company.



## 8 ▶ November

### Paparan Publik 2018

Sebagai perusahaan publik, Maybank Indonesia mengadakan paparan publik untuk memenuhi peraturan Bursa Efek Indonesia.

### Public Expose 2018

Maybank Indonesia, as a public listed company, held a compulsory public expose regulated by Indonesia Stock Exchange.



## 11 ▶ November

### DISRUPTO

Maybank Indonesia mendukung acara DISRUPTO yang merupakan acara digital terbesar di mana perusahaan teknologi, *start-ups* dan perusahaan ternama berkumpul untuk bersinergi dan berkolaborasi.

### DISRUPTO

Maybank Indonesia acted as a main sponsor for DISRUPTO, the largest digital event where start-ups, tech companies and established institutions gather and engage for collaboration.



## 13 ▶ Desember

### Malam Apresiasi Media dan Pengumuman Lomba Penulisan & Foto Jurnalis

Maybank Indonesia mengadakan malam apresiasi untuk Media dan pengumuman lomba Penulisan & Foto Jurnalis 2018. Lomba ini mengambil tema dua program CR utama Maybank Indonesia, yaitu, pemberdayaan ekonomi untuk para penyandang disabilitas dan pemberdayaan ekonomi bagi para penenun perempuan.

### Media Appreciation Evening and Announcement of Journalist Writing & Photo Contest

Maybank Indonesia held an appreciation night for Media to announce the winners of Journalist Writing and Photo Contest 2018. The Topic of the contest was economic empowerment for disabled entrepreneurs and women weavers.



Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarkan Lingkungan  
Environmental Conservation

Menjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information



# Penghargaan

## Awards



**“Investor Best Syariah Awards 2018”** untuk kategori Unit Usaha Syariah (UUS) dengan aset di atas Rp5 triliun diselenggarakan oleh Majalah Investor (23 Agustus 2018)

**“Investor Best Syariah Awards 2018”** for Sharia Business Unit (UUS) category with assets above Rp5 trillion held by Investor Magazine (23 August 2018)

**Penghargaan ‘Best Companies to Work for in Asia’** dalam HR Asia Awards 2018 (Mei 2018)

**‘Best Companies to Work for in Asia’** in HR Asia Awards 2018 (May 2018)

**‘1st The Best Overall’** dalam perhelatan **Indonesia Enterprise Risk Management Award-II- 2018 (IERMA-II-2018)** oleh Majalah Economic Review (3 Agustus 2018)

**‘1st The Best Overall’** in **Indonesia Enterprise Risk Management Award-II- 2018 (IERMA-II-2018)** by Economic Review Magazine (3 August 2018)

**‘Bank Pendukung UMKM Terbaik Kelompok BUKU 3 & 4’** dalam Bank Indonesia Award 2018 (27 November 2018)

**‘Best SMEs Support Bank of BUKU 3 & 4 Group Bank’** in Bank Indonesia Award 2018 (27 November 2018)



**Penghargaan Gold dalam penghargaan Asia Sustainability Reporting Rating (ASRR) 2018** kategori jasa keuangan oleh National Center for Sustainability Reporting (NCSR) (Februari 2018)

**Gold Award in Asia Sustainability Reporting Rating (ASRR) 2018** for financial service category by National Center for Sustainability Reporting (NCSR) (February 2018)



**Peringkat Platinum kategori Financial Service** dalam Indonesia Corporate Social Responsibility Award-II-2018 (ICSRA-II-2018) yang diadakan oleh Majalah Economic Review (23 Februari 2018)

**Platinum Award in Indonesia Corporate Social Responsibility Award-II-2018 (ICSRA-II-2018)** for Financial Service category held by Economic Review Magazine (23 February 2018)



**Penghargaan Gold dalam Excellence in Provision of Literacy & Education Award** untuk perusahaan dengan market kapitalisasi lebih dari USD1 miliar dalam ajang 10<sup>th</sup> Annual Global CSR Summit & Awards 2018 (April 2018)

**Gold Medal in Excellence in Provision of Literacy & Education Award** for companies with market capitalisation more than USD1 billion in the 10<sup>th</sup> Annual Global CSR Summit & Awards 2018 (April 2018)



# Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

“Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab, Maybank Indonesia berkomitmen untuk melaksanakan praktik-praktik keuangan berkelanjutan yang bertumpu pada pengelolaan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola. Karena hal ini sangat sejalan dengan misi ‘*Humanising Financial Services*’.

As a responsible corporate citizen, Maybank Indonesia is committed to implement sustainable financial practices include environment, social, and governance aspects. This is very much aligned to our mission of ‘*Humanising Financial Services*’.

”

## **Pemangku Kepentingan yang Terhormat,**

Bank memiliki fungsi utama dalam pembangunan nasional sebagai *intermediary* yang mengelola penyediaan dan pemenuhan kebutuhan modal yang diperlukan pelaku usaha untuk melakukan kegiatan ekonomi. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi akan membutuhkan modal yang lebih banyak yang disediakan bank melalui portofolio pembiayaan, dampak positifnya akan memberikan peningkatan pada perputaran modal, penyerapan tenaga kerja, dan akhirnya perbaikan kesejahteraan bangsa.

## **Valued Stakeholders,**

Banks has an important function in the development of the nation, taking a part as an intermediary to manage the supply and fulfillment of capital requirement needed by businesses to perform their economic activities. The economic growth comes with the need for greater amounts of capital to be provided by banks through their financing portfolios. This will result in increased capital turnover, higher employment rate, and, ultimately, in better welfare for the nation.



**Taswin Zakaria**

Presiden Direktur  
President Director

Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarikan Lingkungan  
Environmental Conservation

Menjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information



## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

Sepanjang tahun 2018 kita melihat dinamika baru bagi dunia bisnis global yang memengaruhi kondisi perekonomian domestik yang masih rentan terhadap pasar komoditas internasional, disertai kenaikan suku bunga dan pelemahan Rupiah. Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada periode itu mencapai 5,17% atau tumbuh tipis dibandingkan setahun sebelumnya 5,07% yang mendorong penyerapan kredit perbankan sehingga meningkat 11,75% dibandingkan tahun sebelumnya berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Pencapaian ini juga tercermin pada kinerja Maybank Indonesia, kredit yang tersalurkan sepanjang 2018 mencapai Rp133,3 triliun atau mengalami pertumbuhan moderat sebesar 6,3%. Unit Usaha Syariah Maybank Indonesia, dengan penerapan *Sharia Leverage Model* dan *Sharia First*, memberikan kontribusi peningkatan kinerja bagi Bank dengan membukukan pertumbuhan yang sangat baik, pembiayaan syariah naik 14,6% menjadi Rp23,7 triliun pada 2018.

Strategi Bank dalam menumbuhkan portofolio secara *prudent* disertai dengan kebijakan manajemen risiko yang kuat dan disiplin dalam melakukan *pricing* juga memberikan kontribusi bagi perbaikan kinerja tahun 2018. Bank membukukan *Profit After Tax and Minority Interest* (PATAMI) mencapai Rp2,2 triliun meningkat 21,6%, pencapaian ini merupakan rekor perolehan PATAMI tertinggi yang berhasil kami capai dalam kurun lima tahun terakhir

### Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bagi Maybank Indonesia, nilai keberlanjutan diwujudkan melalui penyaluran pembiayaan untuk kegiatan pembangunan serta peran langsung dalam pembangunan masyarakat dalam rangka mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan upaya mengatasi perubahan iklim. Maybank Indonesia melakukan pendekatan utama untuk menjawab tantangan ini, yaitu dengan menerapkan keuangan berkelanjutan bersama seluruh industri jasa keuangan dan memperdalam kegiatan tanggung jawab korporasi dengan memampukan kelompok masyarakat rentan untuk meraih kemandirian ekonomi.

Sebagai respons untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, kami mengapresiasi upaya untuk mengikutsertakan sektor jasa keuangan untuk menyediakan pembiayaan bagi pembangunan berkelanjutan dan mengintegrasikan risiko LST ke dalam industri jasa keuangan, sehingga dengan memastikan tersedianya pembiayaan yang memadai akan memungkinkan pelaksanaan program-program yang terkait. Dengan inisiatif keuangan berkelanjutan ini, dunia usaha tidak ragu lagi untuk mengembangkan usaha yang berkelanjutan, berwawasan lingkungan atau memberikan manfaat sosial termasuk pemberdayaan UMKM di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab, Maybank Indonesia berkomitmen untuk melaksanakan praktik-praktik keuangan berkelanjutan yang bertumpu pada pengelolaan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola. Karena hal ini sangat sejalan dengan misi '*Humanising Financial Services*'.

During 2018, we witnessed new dynamics in the global business environment that affected the domestic economic condition which is still vulnerable to global commodity markets, along with rising interest rates and weakening Rupiah. Indonesia's economic growth during the period reached 5.17%, slightly better than the previous year's growth of 5.07%, but nevertheless encouraging the absorption of more bank loans, which grew by 11.75% according to data released by the Financial Services Authority (OJK).

This growth was also reflected in the performance of Maybank Indonesia, with total loan disbursement showing a moderate growth of 6.3% to Rp133.3 trillion in 2018. Maybank Indonesia Shariah Business Unit, implementing the Shariah Leverage Model and the Shariah First strategy, contributed to higher performance of Maybank Indonesia, posting a significant growth of 14.6% in Shariah financing to reach Rp23.7 trillion in 2018.

The Bank's strategy in growing its portfolio prudently guided by robust risk management policy and disciplined in pricing also contributed to the better performance in 2018. The Bank recorded a 21.6% increase in Profit After Tax and Minority Interest (PATAMI) to Rp2.2 trillion in 2018, a record high of PATAMI in our history to date.

### Sustainable Finance Implementation

For Maybank Indonesia, sustainable finance is realized through the disbursement of financing to support the economic development and direct participation in community development to meet the Sustainable Development Goals and manage the issues of climate change. In responding to these issues, Maybank Indonesia has taken main approaches which include the implementation of sustainable finance together with all other players in the financial services sector, and to deepening its corporate social responsibility outreach by empowering vulnerable community groups to achieve economic independence.

Responding to the requirement to implement sustainable finance, we welcome efforts to mobilize the financial services sector in the provision of financing facilities for sustainable development, and the integration of Environmental, Social and Governance (ESG) risks within the financial services industry, thus ensuring that adequate financing will be available to fund the relevant programs. Through sustainable finance initiatives, business players will have confidence in developing sustainable businesses and environmentally-friendly, or that provides social benefits, including the empowerment of Indonesia's micro, small and medium enterprise sector.

As a responsible corporate citizen, Maybank Indonesia is committed to implement sustainable financial practices which include environment, social, and governance aspects. This is very much aligned with our mission of '*Humanising Financial Services*'.

## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarikan Lingkungan  
Environmental Conservation

Mengjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, Maybank Indonesia telah menetapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019-2023 (RAKB) yang juga memuat rencana jangka panjang dan rencana kegiatan 2019. Selain mempersiapkan strategi jangka panjang, Bank juga telah menetapkan sebuah gugus tugas untuk mendukung pelaksanaan RAKB selama lima tahun mendatang, termasuk memulai penyesuaian-penyesuaian kegiatan pembiayaan dengan mempertimbangkan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam siklus proses kredit mulai dari seleksi debitur hingga proses pemantauan dan evaluasi kredit.

### Pencapaian Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Pada aspek penyediaan portofolio keuangan berkelanjutan, Maybank Indonesia telah mendukung pembiayaan bagi kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang cukup signifikan melalui lini produk CFS *Non-Retail* yang mencapai Rp29,9 triliun atau tumbuh 5,4% dibandingkan tahun 2017. Portofolio kredit UMKM mencapai 25,12% dari total penyaluran kredit, di atas batas minimum 20% yang diminta oleh Pemerintah, dan dengan kualitas yang baik. Kredit UMKM memiliki arti penting karena pembiayaan pada segmen ini berarti mendorong pertumbuhan lapisan terbesar masyarakat Indonesia. Bank juga berperan serta menyediakan produk-produk keuangan untuk mendukung pembangunan infrastruktur yang penting termasuk pelabuhan udara, jalan tol, dan lainnya dengan nilai total Rp8,4 triliun.

Pada tahun 2018, Perbankan Syariah menyediakan fasilitas *hedging* Syariah pertama di Indonesia kepada nasabah korporasi PT Sarana Multi Infrastruktur (SMI), untuk mendukung pembiayaan proyek infrastruktur di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab, Maybank Indonesia berkomitmen untuk memastikan bahwa operasional Bank senantiasa ramah terhadap lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) yang baik. Dalam pengembangan kerangka kerja Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola, Bank merujuk kepada Kerangka Kerja LST Maybank Grup. Bank telah membuat daftar kriteria sebagai bagian dari pedoman Pinjaman Bertanggung Jawab dalam mengelola risiko-risiko LST. Hal ini menjadi referensi dan pertimbangan dalam proses pemberian keputusan pinjaman berdasarkan prinsip-prinsip utama LST.

Program pemberdayaan komunitas untuk mendukung pembangunan berkelanjutan merupakan bagian dari *Corporate Responsibility* (CR) Maybank. Program-program CR kami telah beralih dari bentuk-bentuk donasi menjadi pemberdayaan jangka panjang dan sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Program-program CR terutama bertujuan untuk pemberdayaan yang menuju pada kemandirian, terutama untuk komunitas perempuan dan penyandang disabilitas prasejahtera, sangat relevan dengan Tujuan Global 1–Mengentaskan Kemiskinan, Tujuan Global 5–Kesetaraan Gender, dan Tujuan Global 8–Pekerjaan yang Layak dan Pertumbuhan Ekonomi.

Program CR kami juga mencakup pembiayaan mikro untuk mendukung kegiatan ekonomi komunitas penerima manfaat yang telah ditargetkan. Inisiatif pemberdayaan melalui pembangunan

With regard to the implementation of sustainable finance, Maybank Indonesia has formulated the 2019-2023 Sustainable Finance Action Plan (RKAB), which also contains our long-term plans and 2019 work programs. In addition to preparing the long-term plans, the Bank has also established a dedicated task force to support the implementation of RAKB in the next five years. This starts with making the required adjustments to our financing activities by incorporating ESG risks into the credit processes cycle, from debtor selection to loan monitoring and evaluation process.

### Achievement of Sustainable Finance Implementation

In terms of sustainable financing portfolio, Maybank Indonesia, through its CFS *Non-Retail* segment, has disbursed significant amounts of loans to the micro, small and medium-sized enterprises (MSME) sector reaching Rp29.9 trillion total, a growth of 5.4% compared to 2017. The MSME loan portfolio currently accounts for 25.12% of total loans, exceeding the 20% minimum level required by the Government with good quality. MSME loans are important because financing in this segment promotes growth of the largest component of Indonesian society. Maybank Indonesia also plays a part in the provision of financing products in support of key infrastructure development projects, such as airports, toll roads and others, amounting in total to Rp8.4 trillion.

In 2018 Maybank Indonesia also provides Indonesia's first ever Sharia *hedging* facility to a corporate client, PT Sarana Multi Infrastruktur (SMI), to facilitate the financing of infrastructure projects in Indonesia.

As a responsible company, Maybank Indonesia is committed to ensuring that the Bank's operations are always friendly to the environmental, social and good governance (ESG). In developing the Environmental, Social and Governance framework, the Bank refers to the Maybank Group ESG Framework. The Bank has made a list of criteria as part of the Responsible Loan guidelines for managing ESG risks. This has become reference and consideration in the process of lending decisions based on the main principles of ESG.

Our sustainable development takes the form of community empowerment programs as part of Maybank Indonesia's *Corporate Responsibility* (CR) commitments. Whereas previously our CR programs were mostly in forms of donations, we now focus on long-term empowerment in line with Sustainable Development Goals (SDGs). The CR programs aimed primarily toward empowerment for self-sufficiency, and especially targeting underprivileged women and disabled communities, in line with Global Goal 1–No Poverty, Global Goal 5–Gender Equality, and Global Goal 8–Decent Work and Economic Growth.

Our CR programs also include micro financing to support the economic activities of targeted beneficiaries. Empowering initiatives through capacity building and micro financing have been

## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

kapasitas dan pembiayaan mikro telah dilaksanakan melalui berbagai program pemberdayaan komunitas. Program Maybank *Women Eco-Weaver* dilaksanakan di empat wilayah di Indonesia, yang bertujuan untuk memberdayakan penenun perempuan sekaligus melestarikan budaya tenun yang ramah lingkungan dengan menggunakan pewarna alami. Bank juga melaksanakan program pemberdayaan melalui kemitraan dengan Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) yang menyalurkan pembiayaan mikro bagi komunitas perempuan prasejahtera. Program lain yang telah dilakukan Bank adalah program pengembangan kapasitas para penyandang disabilitas melalui program *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (RISE) yang bertujuan untuk memberdayakan para penyandang disabilitas yang menekuni dunia wirausaha agar dapat menjadi pelaku UMKM yang memiliki daya saing.

Melalui program-program *Corporate Responsibility*, Maybank Indonesia membawa perubahan kehidupan bagi banyak orang. Hingga 2018, dana hibah yang telah kami salurkan kepada 400 penenun memberikan *return* yang baik hingga 25%, sedangkan dana bergulir yang kami salurkan melalui KOMIDA bisa meningkatkan taraf hidup 50% penerima manfaat. Melalui RISE separuh peserta pengembangan telah mampu mandiri bahkan beberapa dari mereka bisa meningkatkan pendapatannya lebih dari tiga kali lipat. Maybank Indonesia menargetkan lebih dari 2.000 orang penyandang disabilitas dapat memperoleh manfaat dari RISE hingga 2019. Lebih jauh lagi, kami memiliki tantangan untuk membawa RISE ke tahapan berikutnya yaitu ke dalam program MWEW dan KOMIDA. Dengan pendekatan ini program CR Maybank Indonesia menjadi semakin inklusif dan peluang masyarakat yang tadinya *unbankable* dapat membaik dengan menjadi *bankable*.

### Prestasi dan Tantangan Keuangan Berkelanjutan

Seluruh upaya yang telah dilaksanakan oleh Maybank Indonesia pada 2018 membuahkan apresiasi yang positif dari pemangku kepentingan, Maybank Indonesia memperoleh Bank Indonesia Award 2018 sebagai "Bank Pendukung UMKM Terbaik" untuk kategori Buku-3 dan 4, *Gold Award Excellence in Provision of Literacy & Education* dari Pinnacle Group International dalam The 10<sup>th</sup> Annual Global CSR Awards 2018 serta Juara Umum Indonesia Enterprise Risk Management Award II, sebagai pengakuan atas penerapan tata kelola yang baik dalam menjalankan bisnis perusahaan.

Semua prestasi dan pencapaian itu tentunya tidak lepas dari tantangan dan peluang. Saat ini kita sedang menghadapi era yang penuh dengan *Volatility, Uncertainty, Complexity, & Ambiguity* (VUCA). Dengan berkembang teknologi digitalisasi yang pesat, Bank dituntut untuk menyesuaikan perubahan zaman dan tuntutan pasar agar tetap relevan dengan tetap mengedepankan aspek LST.

implemented through various empowerment programs. Maybank Women Eco-Weaver (MWEW) program was conducted in four regions in Indonesia, aiming to empower women weavers while preserving environmentally-friendly weaving tradition through the use of natural dyes. The Bank also carried out empowerment program by partnering with Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) in the distribution of micro financing to groups of underprivileged women. Another empowerment program carried out by the Bank is the capacity building program for the disabled community, known as Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE), with the aim of empowering disabled entrepreneurs to grow and become highly competitive players in the MSME sector.

Through its CR programs, Maybank Indonesia has changed the lives of many people. Up to 2018, funding in grants to 400 weavers have yielded a good return of up to 25%, while the revolving loans distributed through KOMIDA have resulted in improved standard of living in approximately 50% of the beneficiaries. After participating in RISE, about half of the participants have become economically self-reliant, and some of them have even been able to triple their income levels. Maybank Indonesia has set a target to bring the benefits of RISE to more than 2,000 disabled entrepreneur in 2019. We also have plans to take the RISE program to the next level through incorporation in the MWEW and KOMIDA programs. With this approach, Maybank Indonesia's CR programs shall become more inclusive and those previously unbankable can improve their life by becoming bankable.

### Achievements and Challenges in Sustainable Finance

The above-mentioned initiatives by all Maybank Indonesia in 2018 were recognized by various stakeholders. Maybank Indonesia won the Bank Indonesia Award 2018 as "Best MSME Supporting Bank" in the Buku-3 and Buku-4 bank category, the Gold Award Excellence in Provision of Literacy & Education from Pinnacle Group International in The 10<sup>th</sup> Annual Global CSR Awards 2018, and as Overall Winner of Indonesia Enterprise Risk Management Award II in recognition of good corporate governance implementation in the business activities.

These achievements are accompanied by challenges and opportunities, as at present, we are living in times of Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity (VUCA). With the fast-paced progress in digital technology, Maybank Indonesia has to continually adapt to market changes and demands in order to stay relevant, while keeping an emphasis on ESG aspects.

## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarkan Lingkungan  
Environmental Conservation

Menjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information

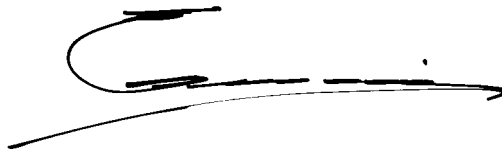
Pada tahun mendatang Indonesia akan memasuki tahapan penting pesta demokrasi di mana kebanyakan bisnis cenderung untuk melakukan konsolidasi. Maybank Indonesia akan meneruskan transformasi bisnis yang telah memberikan pencapaian positif bagi Bank untuk tumbuh secara berkelanjutan dan bertanggung jawab di masa depan. Ke depan kami akan memperkuat program transformasi pada bisnis Global Banking dan rekalisasi model bisnis retail, perjalanan transformasi berikutnya akan mencakup optimasi teknologi untuk meningkatkan *customer experience* di semua *touchpoints*.

Pada kesempatan ini juga kami ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh Maybankers yang telah bekerja keras dan beradaptasi dengan cepat dalam melaksanakan misi Bank, dan juga kepada Dewan Komisaris yang telah mendukung Direksi melalui nasihat dan pengawasan dalam rangka memastikan pelaksanaan kebijakan Bank telah memenuhi harapan pemangku kepentingan. Apresiasi kami juga atas kepercayaan yang diberikan nasabah dan pemegang saham sehingga Maybank Indonesia dapat terus berperan untuk bersama-sama membangun Indonesia.

In the coming year, Indonesia will see an important national event, the general elections, during which period most businesses tend to adopt a consolidation stance. Maybank Indonesia will continue with its business transformation that so far has seen positive results in allowing the Bank to grow responsibly and sustainably. Going forward, in addition to continuing with the transformation of Global Banking business and the recalibration of retail business model, the next phase in our transformational journey is to embrace technology optimization toward improved experience at all customer touch points.

I would like to take this opportunity to express our gratitude to all Maybankers who have worked hard and adapted quickly to carry out the Bank's mission, and also to the Board of Commissioners who have supported the Board of Directors through advice and supervision in order to ensure that the implementation of Bank's policies have met stakeholder expectations. Our appreciation also for the trust given by customers and shareholders so that Maybank Indonesia can continue to play a role in developing Indonesia.

Atas nama Direksi  
PT Bank Maybank Indonesia Tbk  
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 2018 ini memberikan informasi kepada pemangku kepentingan tentang bagaimana Maybank Indonesia menghayati “*Humanising Financial Services*” dengan menyediakan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pada saat yang juga berkontribusi pada pemberdayaan sumber daya manusia. Kami melaksanakan beragam inisiatif berkelanjutan di bidang sosial, masyarakat, dan lingkungan sebagai kontribusi Maybank Indonesia dalam pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

### PROFIL LAPORAN

Laporan ini disajikan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Maybank Indonesia 2018. 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 yang bersifat non finansial. Ruang lingkup laporan ini adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh Maybank Indonesia (bank saja).

Rincian entitas yang dilaporkan dapat dilihat dalam laporan keuangan terkonsolidasi. [\[102-45\]](#)

### PERIODE LAPORAN

Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia 2018 mencakup periode pelaporan 1 Januari hingga 31 Desember 2018 sesuai dengan periode Laporan Tahunan. Maybank Indonesia menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun, sebelumnya diterbitkan pada bulan April 2018. [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#)

### 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. [\[102-54\]](#)

This 2018 sustainability report aims to inform stakeholders on how Maybank Indonesia has delivered its mission of “*Humanising Financial Services*” by providing financial products and services that meet the needs of the community while contributing to the people’s empowerment. To fulfill Maybank Indonesia’s contribution to sustainable development in Indonesia, we have undertaken various sustainable initiatives in the social, community and environmental areas.

### REPORT PROFILE

This report is presented as an integral part of Maybank Indonesia’s 2018 Annual Report. Details on the Bank’s financial performance, governance, and risk management are available in the report.

### SCOPE AND LIMITATION

This report presents a managerial approach and the performance in areas that we consider to be of interest to the public, especially those that are non-financial. This report covers business activities carried out by Maybank Indonesia (bank only) in 2018.

Details of the entities mentioned are available in the consolidated financial statements. [\[102-45\]](#)

### REPORTING PERIOD

Maybank Indonesia 2018 Sustainability Report covers the period from January 1 to December 31, 2018, the same as the period covered in the Annual Report. Maybank Indonesia publishes an annual Sustainability Report, with the previous Report published in April 2018. [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#)

### REPORT REFERENCE

To compile this report, Maybank Indonesia referred to the GRI Standard and Financial Services Sector Disclosures published by Global Reporting Initiatives. The selected option for this report is in accordance with the GRI Standard for Core indicators. [\[102-54\]](#)

## 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: investorrrelation@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 2018 adalah sebagaimana digambarkan di bawah ini.

## Matriks Materialitas Topik Keberlanjutan

## INPUT AND RESPONSE

We welcome input and comments in relation to any of Maybank Indonesia's published reports through: **[102-53]**

### Corporate Secretary

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

## REPORT CONTENT SELECTION

This Sustainability Report outlines topics that are very important to Maybank Indonesia's stakeholders, especially related to the Bank's non-financial performance. The Bank's financial performance and risk management are covered more thoroughly in our Annual Report.

The areas covered in this report have been selected with reference to the materiality matrix and on the basis of their relevance to "Humanising Financial Services." The sustainability topic materiality matrix 2018 can be found below.

## Sustainability Topic Materiality Matrix

### Aspek Keberlanjutan dan Uji Materialitas | Sustainability Aspects and Materiality Test

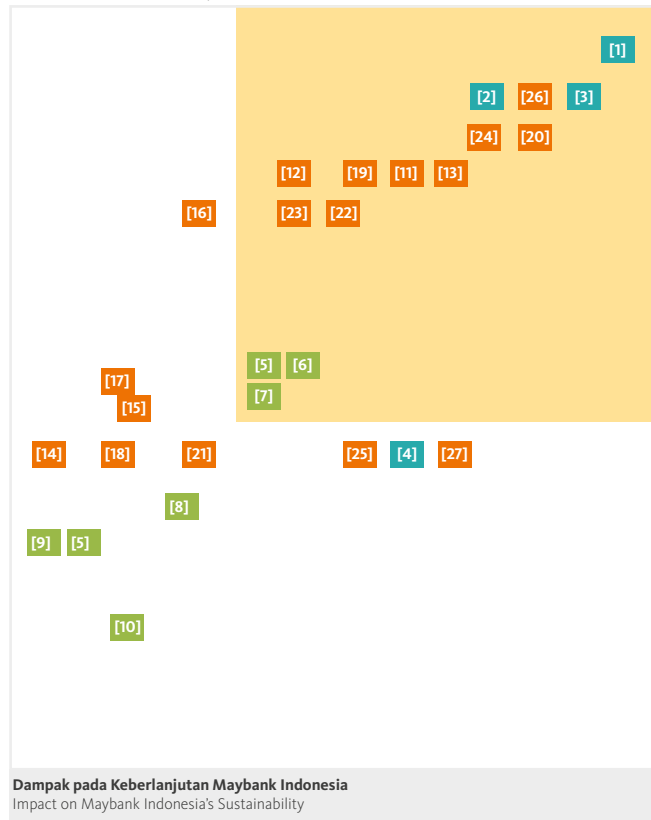
#### Topik-topik yang relevan dengan keberlanjutan Maybank Indonesia:

Topics that are relevant to Maybank Indonesia'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)

Pengaruh pada Persepsi Pemangku Kepentingan | Impact on Stakeholder Perception

#### Matriks Materialitas | Materiality Matrix



**Tentang Laporan Ini**

About This Report

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]

The report outlines Maybank Indonesia's performance and progress, as well as all applicable policies, in a variety of areas. The data and information presented in this report adhere to the principles of stakeholder inclusiveness, sustainability context, and adequacy that are worthy of being presented in the Report. [102-46]

**Daftar Topik Material dan Batasannya | List of Material Topics and its Limitations [102-47]**

Topik Material Material Topics	Batasan Relevansi Dampak   Relevant Impact Boundaries [103-1]					
	Maybank	Anak Perusahaan Subsidiary	Nasabah Customer	Mitra Investasi (Partner) Investment Partner	Pemasok/Aliih Daya Aktivitas Bank Bank Activity Supplier/ Outsourcing	Masyarakat Public
[1] <b>Kinerja Ekonomi</b> Economic Performance	✓	✓				
[2] <b>Dampak Ekonomi Tidak Langsung</b> Indirect Economic Impact	✓	✓			✓	✓
[3] <b>Portofolio Produk</b> Product Portfolio	✓	✓	✓	✓		
[20] <b>Anti Korupsi</b> Anti Corruption	✓	✓	✓	✓	✓	
[5] [6] [7] <b>Material, Energi, dan Air</b> Material, Energy, and Water	✓					
[11] <b>Ketenagakerjaan</b> Employment	✓	✓			✓	
[12] <b>Kesehatan dan Keselamatan Kerja</b> Occupation Health and Safety	✓	✓				
[13] <b>Pelatihan dan Pendidikan</b> Training and Education	✓	✓				
[19] <b>Masyarakat Setempat</b> Local Community	✓					✓
[24] <b>Label Produk dan Jasa</b> Product and Service Label	✓	✓	✓			
[26] <b>Privasi Pelanggan</b> Customer Privacy	✓	✓	✓			
[22] <b>Akses Perbankan</b> Banking Access	✓		✓			✓
[23] <b>Literasi Perbankan</b> Banking Literacy	✓		✓			✓

## Tentang Laporan Ini

About This Report

Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarikan Lingkungan  
Environmental Conservation

Menjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information

### PEMASTIAN EKSTERNAL

Laporan keberlanjutan Maybank 2018 belum diperiksa oleh lembaga *external assurance*. Namun demikian, data dan kinerja finansial berasal dari laporan keuangan yang telah diaudit dalam Laporan Tahunan 2018 dan konsistensi penerapan kesesuaian dengan Standar GRI diperiksa oleh lembaga independen NCSR. [102-56]

### 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]

### 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]

### PERNYATAAN ULANG ATAS PELAPORAN

Pada pelaporan 2018 tidak terdapat pernyataan ulang dari data dan informasi yang disajikan dalam pelaporan sebelumnya. [102-48]

Dibandingkan dengan laporan sebelumnya, laporan keberlanjutan ini menambahkan dua topik material baru yaitu; material dan air berdasarkan masukan dari pemangku kepentingan eksternal. [102-49]

### EXTERNAL ASSESSMENT

We have not appointed any external parties to examine Maybank Indonesia's Sustainability Report 2018. Nevertheless, all the data in relation to the Bank's performance referred to in the report have been derived from the audited financial statements attached to the Bank's 2018 Annual Report, which have been examined by an independent NCSR agency to ensure that they adherence to the GRI Standards. [102-56]

### SUPPLY CHAINS

The Bank's partner suppliers of goods and services are managed by the Vendor Relations unit, which manages 5 support service categories, namely: General Spending, Facility Management, Information & Technology, Professional Services, and Marketing. We have not appointed any third party to manage our core business processes, products, and banking services. [102-9]

### SIGNIFICANT CHANGES IN THE ORGANIZATION AND SUPPLY CHAIN

There were no significant changes in the Bank's business activities and supply chains during this reporting period. [102-10]

### RESTATEMENT OF REPORT

In the 2018 report there are no restatement of data and information presented in the previous report. [102-48]

Compared to the previous report, this year's sustainability report contains two new material topics based on input from external stakeholders, namely material and water. [102-49]



# ▶ Strategi Keberlanjutan

## Sustainability Strategy

### RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Maybank berkomitmen untuk memastikan bahwa operasional Bank senantiasa sejalan dengan pengelolaan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang baik (LST) dalam kerangka keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu Bank menyadari peran penting untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan bagi generasi yang akan datang. Bank akan terus berusaha untuk memahami kebutuhan pemangku kepentingan yang berbeda, dengan tetap memperhatikan dampak dari operasional bisnis Bank terhadap perkembangan komunitas dan nasabah yang dilayani. Bank juga secara berkala akan melakukan evaluasi terhadap kebijakan atas proses keberlanjutan di dalam operasi bisnis dan perilaku investasi sehingga dapat mengelola risiko secara tepat termasuk berperan aktif mendukung pertumbuhan ekonomi dan sosial di mana Bank beroperasi.

Komitmen Maybank Indonesia pada keuangan berkelanjutan dituangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memuat rencana penerapan keuangan berkelanjutan jangka panjang 2019-2023 dan rencana aksi spesifik yang akan diterapkan pada 2019. Penerapan RAKB ini sejalan dengan POJK-51 tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

### SUSTAINABILITY FINANCE ACTION PLAN

Maybank is committed to ensure that the Bank's operations are aligned at all times with good environmental, social and governance (ESG) risk management practices within the framework of sustainable finance. The Bank recognizes the vital importance of creating a sustainable future for the upcoming generations. The Bank continuously seeks to understand the needs of our different stakeholders, while remaining attentive to the implications of the Bank's business operations on the communities and customers we serve. The Bank will also perform regular evaluation of policies on sustainable processes of our business operations and investment behavior, so as to be able to manage our risks appropriately while playing an active role in facilitating economic and societal growth wherever we operate.

Maybank Indonesia's commitment to sustainable finance is manifested in the Sustainable Finance Action Plan (RKAB), which outlined plans for long-term implementation of sustainable finance for 2019-2023 period as well as set of specific action plan to be implemented in 2019. Implementation of such RKAB is in line with OJK Regulation POJK-51 Year 2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Publicly-Listed Companies.



Presiden Direktur Maybank Indonesia Bpk. Taswin Zakaria memberikan presentasi Banking Digitalization Industry 4.0 pada event Disrupto. The President Director of Maybank Indonesia, Mr. Taswin Zakaria, gave a presentation on the Banking Digitalization Industry 4.0 during the Disrupto.

**VISION bank:**

- Visi Utama Maybank Indonesia  
"Menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia, yang didukung oleh sumber daya yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas."
- Visi Maybank dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan  
"Menjadi Bank yang selalu berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial dan lingkungan sejalan dengan prinsip penerapan keuangan berkelanjutan".

**MISI bank:**

- Misi Utama Maybank Indonesia: *'Humanising Financial Services'*
  - Bank berfokus untuk menyediakan kenyamanan untuk mendapatkan secara langsung produk dan layanan perbankan.
  - Bank memberikan solusi kepada nasabah berdasarkan kebutuhan nasabah
  - Bank berkomitmen untuk memberikan persyaratan dan harga yang wajar
  - Bank memprioritaskan pengalaman nasabah menggunakan teknologi digital generasi terdepan.

**Misi Maybank Indonesia dalam implementasi keuangan berkelanjutan adalah:**

- Meningkatkan dukungan secara berkelanjutan terhadap produk-produk ramah lingkungan
- Terus memperluas dan mempromosikan kemandirian dan kewirausahaan di seluruh bagian komunitas.

**The Bank's VISION**

- Maybank Indonesia core vision:  
"To be the leading financial services provider in Indonesia, driven by passionately committed and innovative people, creating value and serving communities."
- Maybank's vision in the implementation of sustainable finance  
"Becoming a Bank with firm commitment to supporting economic, social and environmental growth in line with the principle of sustainable finance implementation".

**The Bank's MISSION**

- Maybank Indonesia core mission: *'Humanising Financial Services'*
  - We focus on providing convenient and direct access to banking products and services.
  - We provides solutions to customers based on their needs.
  - We are committed to offering fair terms and pricing.
  - We prioritize customer experience using next generation digital technologies.

**Maybank Indonesia's mission statements in the implementation of sustainable finance are:**

- Increasing our continuous support for environmental friendly products.
- Continuing to expand and promote self-sufficiency and entrepreneurship to all components of society.

Secara bertahap Maybank Indonesia akan terus melakukan penyempurnaan implementasi Keuangan Berkelanjutan dengan mengadopsi dan mengimplementasikan praktik-praktik LST dalam kegiatan operasional bisnisnya dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sejak dimulainya pelaksanaan RAKB. Adapun langkah-langkah strategis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut antara lain adalah:

1. Peningkatan kapabilitas sumber daya manusia termasuk tersedianya set skill baru karyawan yang dibutuhkan untuk mendukung terwujudnya keuangan berkelanjutan;
2. Mengintegrasikan aspek LST di dalam menyusun kebijakan atau standar prosedur operasi dan pengelolaan risiko dalam aktivitas bisnis Bank;
3. Penyesuaian perangkat kerja operasional dan TI (termasuk infrastruktur Bank);

Maybank Indonesia will continuously improve on the implementation of sustainable finance through the adoption and implementation of ESG practices in its business operation activities within a period of 5 (five) years from the start of RAKB implementation. The strategic steps that will be taken to achieve these objectives include:

1. Improving the capability of human capital, including provision of new skill sets for employees needed to support the implementation of sustainable finance;
2. Integrating ESG aspects in the formulation of policies or standard operating procedures and risk management in the Bank's business activities;
3. Adjustments to operational and IT work tools (including Bank infrastructure);

**Strategi Keberlanjutan**

Sustainability Report

- 4. Membuat Produk dan Jasa solusi perbankan untuk mendukung keuangan berkelanjutan dan diikuti dengan pengembangan secara berkesinambungan; dan
- 5. Peningkatan pertumbuhan portofolio pembiayaan pada kegiatan usaha berbasis LST secara bertahap.
- 4. Develop banking products and solutions in support of sustainable finance, and the subsequent continuing development of such products; and
- 5. Gradual expansion of the financing portfolio for ESG-based business activities.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Maybank Indonesia				Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Maybank Indonesia			
Fokus Rencana	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Focus of Plans
Human Capital							Human Capital
SPO dan Regulasi							SOP & Regulations
Operasional dan Infrastruktur							Operations and Infrastructure
Produk							Products
Portofolio							Portfolio
	<b>Persiapan</b> Penyusunan rencana strategis dan alokasi sumber daya	<b>Implementasi Awal</b> Pengembangan sumber daya manusia tentang keuangan berkelanjutan, penyesuaian awal aspek LST ke dalam prosedur dan sistem informasi, pengembangan awal produk keuangan berkelanjutan serta pengelolaan lingkungan operasi perbankan			<b>Implementasi Lanjutan</b> Mengembangkan inisiatif sebelumnya, mengembangkan portofolio produk keuangan berkelanjutan serta integrasi penuh aspek LST dalam komponen manajemen risiko		
	<b>Preparation</b> Formulation of strategic plans and resources allocation	<b>Initial Implementation</b> Human capital development in terms of sustainable finance, initial adjustments of ESG aspects in procedures and information systems, initial development of sustainable financing products and management of Bank's operating environment			<b>Further Implementation</b> Building on previous initiatives, developing sustainable finance product portfolio, and full integration of ESG aspects as components of risk management		

Sebagai bagian dari Maybank Group, Maybank Indonesia telah memiliki panduan-panduan dan arahan strategis termasuk dalam kerangka kerja LST. Termasuk di sini adalah pedoman Pinjaman Bertanggung Jawab dalam mengelola risiko-risiko LST. Hal ini menjadi referensi dan pertimbangan dalam proses pemberian keputusan pinjaman berdasarkan prinsip-prinsip utama LST.

Kerangka kerja ini selaras dengan praktik-praktik global dan mengikut sertakan kajian risiko LST untuk memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan sesuai dengan *core value* dan misi Maybank "Menjadi Bank yang selalu berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial dan lingkungan sejalan dengan prinsip penerapan keuangan berkelanjutan".

Dengan ditetapkannya RAKB dan ketersediaan kerangka strategis dari Maybank Group, penerapan keuangan berkelanjutan di Maybank Group akan lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan spesifik pemangku kepentingan di Indonesia.

**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 memberikan nilai tambah ekonomi sekaligus mewujudkan komitmen untuk menjaga lingkungan dan kehidupan sosial yang lebih baik.

As part of Maybank Group, Maybank Indonesia already has in place the manuals and strategic guidelines within the ESG framework. This includes the guidelines for Responsible Lending in the management of ESG risks. These provide a reference point and consideration in making lending decisions based on the main principles of ESG.

This framework is aligned with global practices and incorporates an ESG risk assessment to ensure that all activities undertaken are consistent with Maybank's core values and mission statements "Becoming a Bank with firm commitment to supporting economic, social and environmental growth in line with the principle of sustainable finance implementation".

With the formulation of the RAKB and the availability of a strategic framework from Maybank Group, the implementation of sustainable finance at Maybank Indonesia will be well directed and suited to the specific needs of stakeholders in Indonesia.

**BUSINESS SUSTAINABILITY PLAN**

The framework of the business continuity plan is prepared to encapsulate the Bank's business needs, as well as its environmental conservation program and economic transformation program, law enforcement, as well as the economic wellbeing of the community. Through this plan, we hope to reach an equilibrium between generating profit and maintaining the Bank's commitment to the community and preserving the environment.

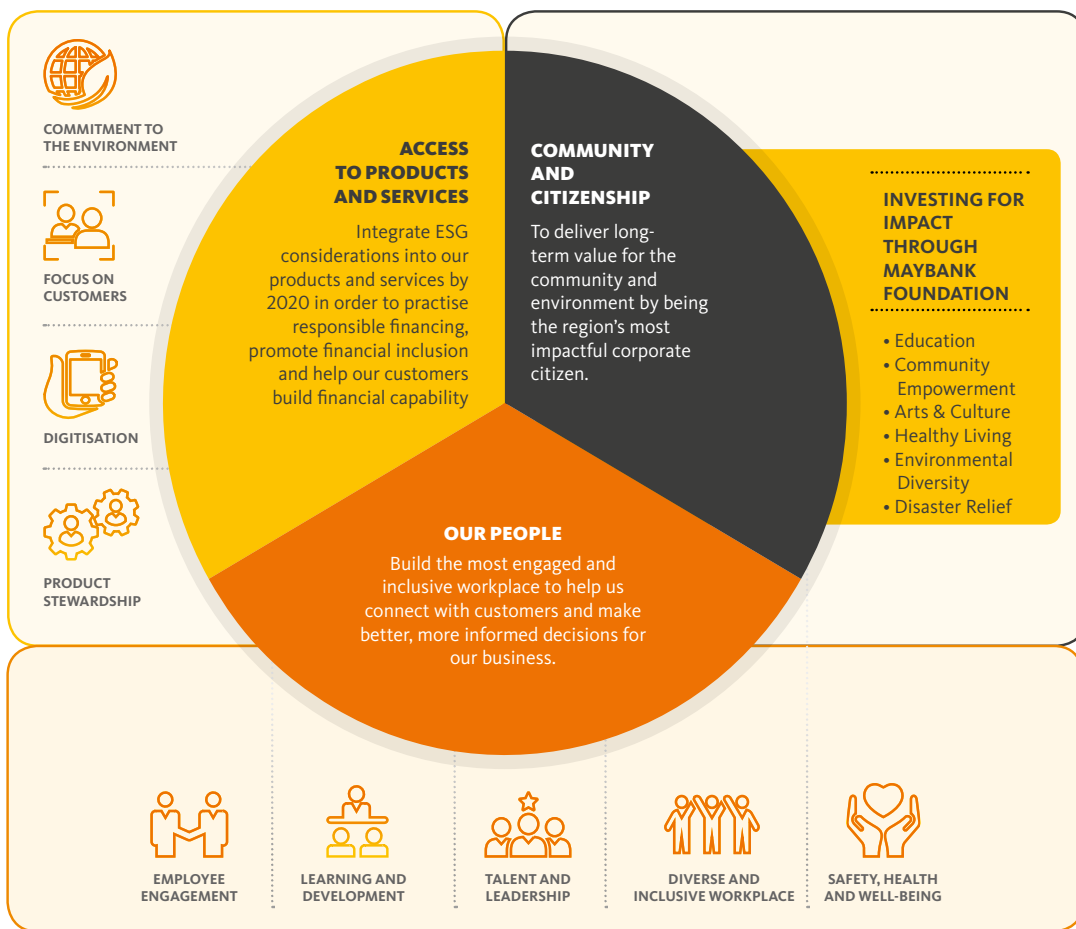
Maybank Group telah menyusun rencana Keberlanjutan usaha yang dikenal sebagai *20/20 Sustainability Plan* dan telah mendapat persetujuan *Maybank Group Board* pada tahun 2014 serta telah diterapkan ke *Maybank Group* sejak tahun 2015.

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 CR.

The Maybank Group has developed the *20/20 Sustainability Plan*, which obtained approval from the *Maybank Group Board* in 2014 and has been applied by the Group since 2015.

Maybank's *20/20 Sustainability Plan* helps us to manage stakeholder expectations. Through this business sustainability plan, we are seeking to create significant long-term benefits both locally and regionally while adhering to global practices through various CR programs.

**Maybank Group 20/20 Sustainability Plan**



[www.maybank.com/sustainability](http://www.maybank.com/sustainability) for more information

**Program Keberlanjutan Maybank**

*Maybank 20/20 Sustainability Plan* memuat program dan kerangka usaha untuk mengelola isu keberlanjutan dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Program CR yang tadinya bersifat donasi atau filantropi ditransformasikan dengan mengintegrasikan keberlanjutan, di mana praktik LST menjadi bagian utuh bisnis Bank.

**Maybank Sustainability Program**

Maybank's *20/20 Sustainability Plan* contains programs and business frameworks to manage sustainability issues and meet stakeholder expectations. Our CR program has been transformed from a purely philanthropic action into a program that integrates sustainability, including ESG, into the Bank's business practices.



**Strategi Keberlanjutan**

Sustainability Report

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's sustainability plan is summarized in 3 sustainability pillars; Community and Citizenship, Our People, and Access to Products and Services.

Komitmen Keberlanjutan Maybank Indonesia		Maybank Indonesia's Commitment to Sustainability	
	Komunitas dan Warga yang Baik Community and Citizenship	Sumber Daya Manusia Kami Our People	Akses pada Produk dan Layanan Access to Products and Services
Komitmen Kami Our Commitment	<p>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.</p> <p>In collaboration with the Maybank Group and Maybank Indonesia Foundation, we are investing in a sustainable CR program to create social values and obtain long-term tangible results that can improve the welfare of the communities surrounding the Bank's operational areas.</p>	<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 SDM yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas sesuai dengan misi.</p> <p>Maybank Indonesia is continually striving to develop the capacity of its Human Capital (HC) to support the achievement of the Bank's vision to become a leading financial service provider in Indonesia. Our goal is for this vision to be supported by passionately committed people to creating value and serving the community in accordance with the Bank's mission.</p>	<p>Selaras dengan misi '<i>Humanising Financial Services</i>', Bank berkomitmen untuk senantiasa menerapkan praktik lingkungan sosial dan tata kelola (LST) yang terintegrasi dengan produk dan pelayanan, sejalan dengan rencana keberlanjutan Maybank 20/20.</p> <p>In line with the mission of 'Humanising Financial Services' and the Maybank 20/20's Sustainability Plan, the Bank is committed to integrating environmental, social and governance (ESG) practices into its products and services.</p>
Inisiatif Initiatives	<p>Memberikan dampak positif sesuai tujuan pembangunan nasional melalui 5 (lima) pilar program CR yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan</li> <li>• Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>• Mendukung Gaya Hidup Sehat</li> <li>• Lingkungan</li> <li>• Pelestarian Seni dan Budaya Bantuan Bencana</li> </ul> <p>Making a positive impact, which is line with the national development goals, through 5 (five) pillars of the CR program, namely:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Education</li> <li>• Community empowerment</li> <li>• Supporting healthy lifestyle</li> <li>• Environment</li> <li>• Art and cultural preservation Disaster relief</li> </ul>	<p>Komitmen pengembangan SDM diwujudkan melalui 5 (lima) inisiatif yang berkesinambungan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterikatan Karyawan</li> <li>• <i>Learning and Development</i></li> <li>• <i>Talent and Leadership</i></li> <li>• <i>Diverse and Inclusive Workplace</i></li> <li>• <i>Safety, Health and Well-Being</i></li> </ul> <p>The Bank's commitment to HR development is realized through 5 (five) sustainable initiatives, namely:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee engagement</li> <li>• Learning and development</li> <li>• Talent and leadership</li> <li>• Diverse and inclusive workplace</li> <li>• Safety, health and well-being</li> </ul>	<p>Menyediakan produk dan layanan perbankan yang berkualitas dan bertanggung jawab, mengembangkan layanan perbankan inklusif yang dapat mengembangkan kapasitas finansial nasabah melalui pendekatan berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Commitment to the Environment</i></li> <li>• <i>Focus on Customers</i></li> <li>• <i>Digitisation</i></li> <li>• <i>Product Stewardship</i></li> </ul> <p>Providing quality and responsible banking products and services, and developing inclusive banking services that can develop customers' financial capacity through the following approaches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commitment to the Environment</li> <li>• Focus on Customers</li> <li>• Digitization</li> <li>• Product Stewardship</li> </ul>
	Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Membangun Masyarakat'.	Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Menjadi <i>Employer of Choice</i> '.	Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Tumbuh dengan Layanan Berkualitas'.
	Further information can be found in the 'Building the Community' section.	Further information can be found in the 'Becoming an Employer of Choice' section.	Further information can be found in the 'Growing through Quality Services' section.

## TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) merupakan agenda global yang disepakati pada pemimpin dunia dalam Sidang Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa yang melibatkan 194 negara, masyarakat madani, dan para pelaku ekonomi yang mencakup tiga area utama yaitu lingkungan, sosial, dan ekonomi.

SDGs dituangkan menjadi 17 Tujuan Global dan 169 target yang hendak dicapai pada 2030 dengan visi utama untuk mengentaskan kemiskinan, melindungi alam dan memastikan semua orang menikmati perdamaian dan kemakmuran.

Bank memainkan peran ganda dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Pertama Bank secara tidak langsung berkontribusi melalui pembiayaan dan pendanaan pada nasabah yang melakukan kegiatan usaha yang dapat memberikan dampak pada pembangunan berkelanjutan, yang kedua melalui kegiatan tanggung jawab korporasi kepada masyarakat dan lingkungan yang manfaatnya selaras dengan SDGs.

The Bank plays dual roles in achieving the Sustainable Development Goals. Firstly, the Bank makes indirect contribution through financing and funding to customers who run businesses that can have a positive impact on sustainable development. Secondly, the Bank makes a contribution through its corporate responsibility activities that involve the community and the environment, and are aligned with the SDGs.

Maybank Indonesia mendukung sepenuhnya komitmen Pemerintah Republik Indonesia untuk melaksanakan pembangunan berkelanjutan melalui program-program pembangunan 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.

[102-12]

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

The Sustainable Development Goals (SDGs) are global agenda collectively endorsed by world leaders during the United Nations General Session that involved civil society and economic agents from 194 countries, and covered three key areas, namely environment, society, and economy.

The SDGs have been translated into 17 Global Goals and 169 targets to be achieved by 2030 with the main vision of alleviating poverty, protecting nature and ensuring that everyone enjoys peace and prosperity.

Maybank Indonesia fully supports the commitment of the Government of the Republic of Indonesia to practice sustainable development through development programs that are in line with the commitment to the SDGs through the Maybank 20/20 Sustainability Plan. The plan includes Maybank Indonesia's CR programs. The Bank's program objectives correlate with at least 10 Global Goals and are relevant to the SDG indicators. [102-12]



Presiden Direktur Maybank Indonesia, Bpk. Taswin Zakaria bersama Sri Sultan HB X sedang menyaksikan salah satu praktik menyablon peserta RISE penyandang disabilitas.  
The President Director of Maybank Indonesia, Mr. Taswin Zakaria together with Sri Sultan HB X, witnessing one of the disabled participants of RISE practicing screen printing.

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
<p><b>Produk dan Jasa Keuangan bagi Masyarakat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk pembiayaan bagi usaha mikro dan usaha kecil dan menengah</li> <li>• Pembiayaan infrastruktur</li> </ul> <p><b>Financial Products and Services for the Public</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financing products for micro, small and medium-sized</li> <li>• Infrastructure financing.</li> </ul>	
<p><b>Pendidikan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beasiswa</li> <li>• Adopsi sekolah</li> </ul> <p><b>Education</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scholarships</li> <li>• School Adoption</li> </ul>	
<p><b>Pemberdayaan Komunitas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberdayaan Mikro dengan Komida</li> <li>• Program Aksi Pangan</li> <li>• Pemberdayaan Penyandang Disabilitas melalui <i>Reach Independence &amp; Sustainable Entrepreneurship (RISE)</i></li> <li>• <i>Maybank Woman Eco Weavers</i></li> <li>• Pemberdayaan Masyarakat Gunung Merapi</li> </ul> <p><b>Community Empowerment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empowerment of Micro Business with Komida</li> <li>• Food Action Program</li> <li>• Empowerment of Persons with Disabilities through <i>Reach Independence &amp; Sustainable Entrepreneurship (RISE)</i></li> <li>• Empowerment of the community in the region of Mount Merapi</li> </ul>	    
<p><b>Produk dan Jasa Keuangan bagi Masyarakat</b></p> <p><b>Community Empowerment at Mount Merapi.</b></p>	    
<p><b>Kampanye Hidup Sehat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maybank Bali Marathon</li> <li>• Kampanye dan Promosi Kesehatan</li> </ul> <p><b>Healthy Lifestyle Campaign</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maybank Bali Marathon</li> <li>• Health Campaign and Promotion</li> </ul>	 
<p><b>Pelestarian Budaya dan Bantuan Bencana</b></p> <p><b>Cultural Conservation and Disaster Relief</b></p>	
<p>Informasi lebih lanjut dapat dilihat di bagian 'Membangun Masyarakat'.</p>	<p>More information can be found in the 'Building Community' chapter.</p>

# ▶ Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

## Sustainable Performance Highlights

### ASPEK EKONOMI

Maybank berkomitmen untuk memastikan bahwa operasional Bank senantiasa sejalan dengan pengelolaan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang baik (LST) dalam kerangka keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu Bank menyadari peran penting untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan bagi generasi yang akan datang. Bank akan terus berusaha untuk memahami kebutuhan pemangku kepentingan yang berbeda, dengan tetap memperhatikan dampak dari operasional bisnis Bank terhadap perkembangan komunitas dan nasabah yang dilayani. Bank juga secara berkala akan melakukan evaluasi terhadap kebijakan atas proses keberlanjutan di dalam operasi bisnis dan perilaku investasi sehingga dapat mengelola risiko secara tepat termasuk berperan aktif mendukung pertumbuhan ekonomi dan sosial di mana Bank beroperasi.

Komitmen Maybank Indonesia pada keuangan berkelanjutan dituangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memuat rencana penerapan keuangan berkelanjutan jangka panjang 2019-2023 dan rencana aksi spesifik yang akan diterapkan pada 2019. Penerapan RAKB ini sejalan dengan POJK-51 tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

### ECONOMIC ASPECTS

Maybank is committed to ensure that the Bank's operations are aligned at all times with good environmental, social and governance (ESG) risk management practices within the framework of sustainable finance. The Bank recognizes the vital importance of creating a sustainable future for future generations. The Bank continuously seeks to understand the needs of our different stakeholders, while remaining attentive to the implications of the Bank's business operations on the communities and customers we serve. The Bank will also perform regular evaluation of policies on sustainable processes of our business operations and investment behavior, so as to be able to manage our risks appropriately while playing an active role in facilitating economic and societal growth wherever we operate.

Maybank Indonesia's commitment to sustainable finance is manifested in the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which outlined plans for long-term implementation of sustainable finance for 2019-2023 period as well as set of specific action plan to be implemented in 2019. Implementation of such RAKB is in line with OJK Regulation POJK-51 Year 2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Publicly-Listed Companies.

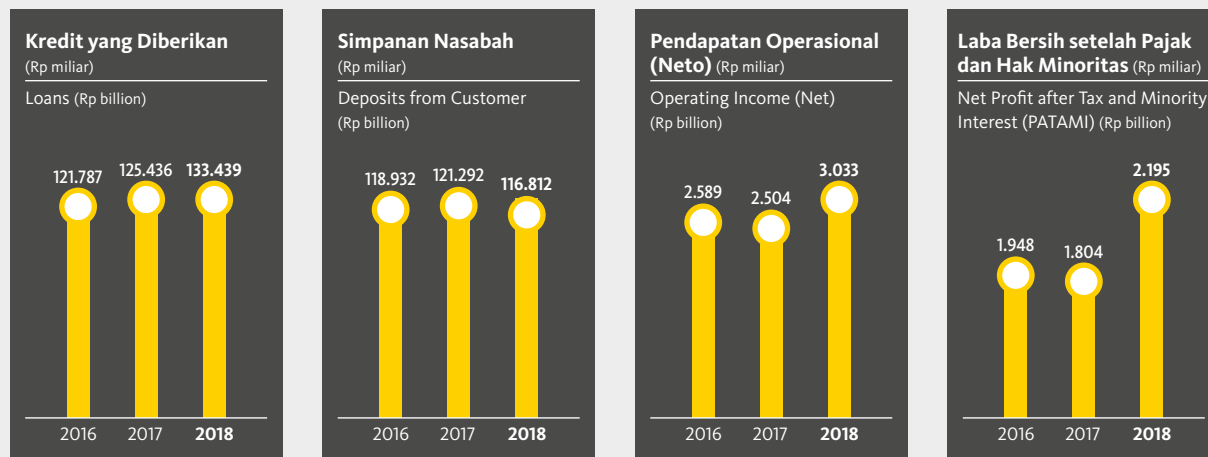




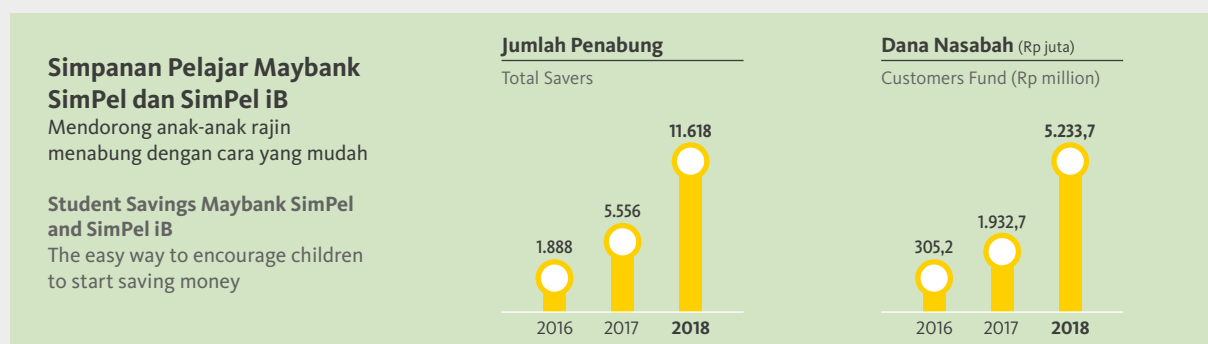
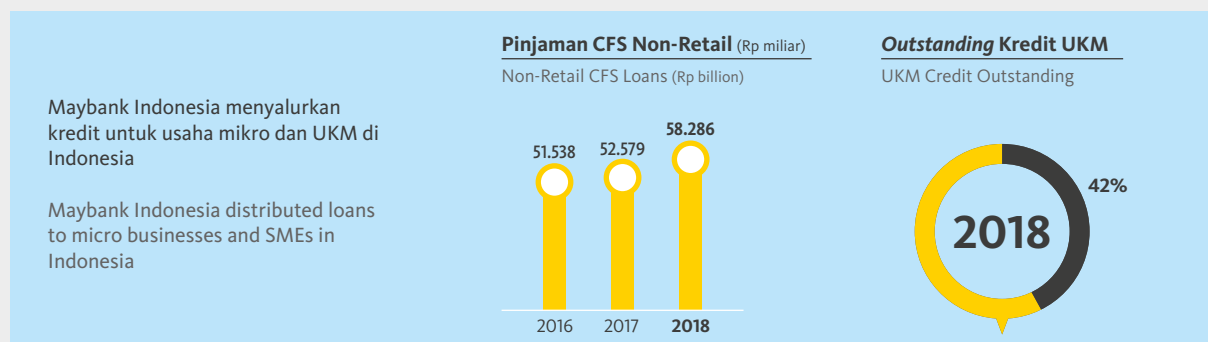
# Aspek Ekonomi

## Economic Aspect

### Kinerja Usaha Business Performance



### Portofolio Produk Keuangan Berkelanjutan Sustainable Financial Product Portfolio



# Aspek Lingkungan

## Environmental Aspect

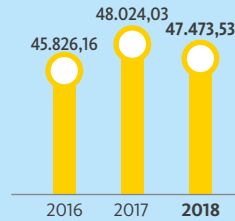
### Kegiatan Perbankan Ramah Lingkungan Environmentally Friendly Banking Activities

Maybank Indonesia menetapkan kebijakan hemat listrik dan *paperless* dalam kegiatan internal kantor bank dan inisiatif *Off Premises Assignment* (OPA), yakni program penugasan karyawan untuk bekerja di rumah untuk periode tertentu.

Maybank Indonesia sets a policy on saving electricity and paperless for bank internal office activities, as well as the Off Premises Assignment (OPA) initiative of assigning employees to work from home for a certain period.

#### Pemakaian Listrik (MWH)

Electricity Usage (MWH)



**3,43%**

Pengurangan pemakaian listrik di seluruh region  
Reduction of electricity usage at all regions

### Program CR Berwawasan Lingkungan Environmental CR Program



2



#### Tanpa Pewarna Kimia

Mempromosikan pewarna alami, menghilangkan bahan kimia dan mengurangi pemakaian air saat pewarnaan benang tenun oleh 400 penenun program Maybank Woman Eco-Weavers.

#### Without Chemical Dyes

Promoting the use of natural dyes, elimination of chemicals, and reduction of water usage in the dyeing process of woven yarns by 400 weavers in the Maybank Woman Eco-Weaver program.

#### Koperasi Hijau

Memfasilitasi pengembangan dua koperasi hijau yang mengusahakan *biogester* dan pertanian organik di kaki Gunung Merapi Pengurangan.

#### Green Cooperative

Facilitating the development of two green cooperatives involved in operating biogester and organic farming facilities at the slope of Mount Merapi.

#### Aktivitas yang Ramah Lingkungan

Menggunakan kemasan bukan plastik bagi sepuluh ribu pelari yang ikut serta dalam Maybank Bali Marathon.

#### Environmentally Friendly Activity

The use of non-plastic containers for the ten thousand runners participating in the Maybank Bali Marathon.



Para penenun sedang melakukan proses pewarnaan benang dengan pewarna alam melalui program MWEW.  
Weavers coloring the yarn using natural dyes during the MWEW program.

## Aspek Sosial

### Social Aspect

#### Kesetaraan Equality

Maybank secara berkelanjutan menjalankan program *Women Council*, dengan tujuan untuk mempercepat pengembangan kompetensi dan kapabilitas para karyawan perempuan

Maybank continued with the implementation of the *Women Council* program, aimed at facilitating capacity-building and competence development among female employees

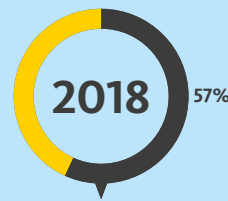
**3 dari 14**

**Perempuan** dalam jajaran Dewan Komisaris dan Direksi

**Female** in the Board of Commissioners and the Board of Directors

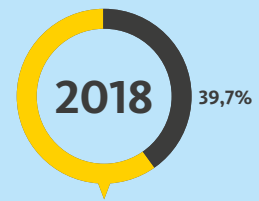
#### Karyawan Tetap

Permanent Employees



#### Manajer

Manager



#### Corporate Social Responsibility Corporate Social Responsibility

**2.025**



Penyandang disabilitas penerima manfaat

Differently-abled beneficiaries reduction

**RISE**



**Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship**

Pemberdayaan penyandang disabilitas untuk membangun dan meningkatkan kapabilitas wirausaha sehingga dapat memberikan dampak positif bagi komunitas di sekitarnya.

**Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship**

Empowering the physically disadvantaged to develop and improve their entrepreneurship so as to be able to bring positive impact on surrounding communities.

**61**



**Beasiswa Maybank Prestasi**  
Beasiswa untuk anak-anak karyawan dari sekolah dasar sampai universitas.

**Maybank Prestasi Scholarships**  
Scholarships for employees' children from elementary school to university.

**10.749**



**Maybank Bali Marathon**  
Agenda marathon internasional tahunan yang diikuti 10.749 peserta dan 50 pelari kursi roda.

**Maybank Bali Marathon**  
An annual international marathon event in which 10,749 and 50 wheelchair runners participated.

#### Pemberdayaan Perempuan Women Empowerment

**331**



**Perempuan prasejahtera penerima manfaat**

Pemberdayaan ekonomi perempuan di Kabupaten Grobogan, Bandung, dan Magelang bermitra dengan Koperasi Mitra Dhuafa.

**Economically-disadvantaged women beneficiaries**

Women's economic empowerment in the Regency of Grobogan, Bandung, and Magelang in partnership with Mitra Dhuafa Cooperative.

**400**



**Maybank Woman Eco-Weaver**

Program kerja sama Maybank Indonesia, Maybank Foundation dengan ASPPUK (Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil) untuk ekonomi 400 perempuan melalui tenun dan pembiayaan mikro.

**Maybank Woman Eco-Weaver**

The collaboration program between Maybank Indonesia, Maybank Foundation with ASPPUK (Association for Women in Small Business Assistance) for the economy of 400 women through weaving micro financing.

## Pencapaian Program RISE Achievement of RISE Program

Dampak yang terukur dan berkelanjutan, lebih dari 50% peserta dapat mandiri dan berdikari  
Measurable & Sustainable Impact, more than 50% participants able to be self-sufficient and support themselves

Peningkatan pendapatan rata-rata dari top 40% peserta sebesar 338%  
338% average income increase per participant for top 40% of total trained

1.064 laki-laki dan 750 perempuan penyandang disabilitas penerima manfaat program  
1,064 male and 750 female differently-abled participants impacted

Rp27,2 miliar PR Value Program RISE di tahun 2018  
Rp27.2 billion PR Value of RISE Program in 2018

Keterlibatan dan kerja sama lebih dari 34 NGO mitra dan Pemangku Kepentingan  
Engagement and Collaboration with more than 34 NGO partners and Stakeholders

RISE selaras dengan tujuan SDGs  
RISE in alignment with SDGs Goals



RISE sebagai bagian dari upaya Maybank dalam *Humanising Banking Services*  
RISE Showcases Maybank's efforts in Humanising Banking Services



248 usaha kecil *start ups* dan peningkatan bisnis yang berkontribusi pada ekonomi ASEAN  
248 small business start ups and scale ups to contribute to the ASEAN economy



Maybank menyesuaikan instrumen keuangan untuk para penyandang disabilitas dan masyarakat marjinal  
Maybank customized Financial Instruments for differently-abled & marginalized



Penyandang disabilitas dari Bali ini salah satu peserta program RISE yang berhasil meraih penghasilan yang signifikan setelah mengikuti *training* selama 3 hari dan pendampingan selama 6 bulan.  
A disabled from Bali is one of the RISE participants, who succeeded in generating significant income after participating in 3-day training & 6-month mentoring.





# Tentang Ka

## About Us



**Sekilas Maybank Indonesia** 36  
Maybank Indonesia in Brief

**Identitas Perusahaan** 38  
Corporate Identity

**Struktur Grup Perusahaan** 39  
Corporate Group Structure

**Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan** 40  
Vision, Mission, and Corporate Core Value

mi



# ▶ 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 izin sebagai bank devisa pada 1988 dan mencatatkan sahamnya sebagai perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Surabaya (sekarang telah merger menjadi Bursa Efek Indonesia) pada 1989.

Pada 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

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.

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



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*, dan *Maybank2U* (*mobile banking berbasis internet banking*). [102-6]

Per 31 Desember 2018, Maybank Indonesia memiliki 386 cabang termasuk cabang Syariah dan kantor fungsional mikro yang tersebar di Indonesia serta satu cabang luar negeri (Mumbai, India), 21 Mobil Kas Keliling dan 1.609 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, Malaysia, dan Brunei melalui jaringan MEPS. Hingga akhir tahun 2018, Maybank Indonesia mengelola simpanan nasabah sebesar Rp116,8 triliun dan memiliki total aset senilai Rp177,5 triliun.

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*, and *Maybank2U* (internet-based mobile banking). [102-6]

As of December 31, 2018, Maybank Indonesia maintains 386 branches including Shariah branches and micro functional offices all over Indonesia and one overseas branch (Mumbai, India), 21 Mobile Cash Vehicles and 1,609 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, Malaysia, and Brunei via MEPS network. As of the end of 2018, Maybank Indonesia manages Rp116.8 trillion in customer deposits and Rp177.5 trillion in assets.



BOD & BOC Maybank Indonesia bersama dengan Pemda Gianyar dan Klungkung berfoto bersama dalam program CR Maybank Bali Marathon 2018 dengan para penari tuna rungu dan wicara serta murid SD yang ada di lintasan marathon.

Maybank Indonesia's BOD & BOC, together with the Gianyar and Klungkung Regional Government, take a group photo during the CR program of Maybank Bali Marathon 2018, along with the disabled dancers and elementary school students, at the marathon track.





# Identitas Perusahaan

## Corporate Identity

### ▶ NAMA PERUSAHAAN Company's Name [102-1]

PT Bank Maybank Indonesia Tbk

### ▶ TANGGAL PENDIRIAN Establishment Date

15 Mei 1959  
May 15, 1959

### ▶ 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)

### ▶ BIDANG USAHA Line of Business [102-2]

Bank Umum/Jasa Perbankan  
Commercial Bank/Banking Services

### ▶ DASAR HUKUM PENDIRIAN Business License

- Ijin usaha sebagai Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.138412/U.M.II tanggal 13 Oktober 1959, yang telah diubah dengan: Surat Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015  
Business license as a Commercial Bank through Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia No.138412/U.M.II dated October 13, 1959, which was amended by Decree of the Financial Services Authority Commissioner Number 18/KDK.03/2015 dated September 23, 2015
- Ijin 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 November 9, 1988

### ▶ MODAL DASAR Authorized Capital

Rp12.864.765.605.400 atau 476.608.857.231 saham yang terdiri dari:  
- 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  
Rp12,864,765,605,400 or 476,608,857,231 shares consisting of:  
- 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

### ▶ MODAL DITEMPATKAN DAN DISETOR PENUH Issued and Paid-Up Capital

Rp3.855.908.223.675,50 atau 76.215.195.821 saham yang terdiri dari:  
- 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  
- Rp1.506.056.615.775,50 atau 66.935.849.590 saham Kelas D nominal Rp22,50 per saham  
Rp3,855,908,223,675,50 or 76,215,195,821 shares consisting of:  
- 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  
- Rp1,506,056,615,775,50 or 66,935,849,590 series D shares with a par value of Rp22,50 per share

### ▶ TANGGAL PENCATATAN SAHAM Listing Date

21 November 1989  
November 21, 1989

### ▶ BURSA EFEK Stock Exchange

Bursa Efek Indonesia  
Indonesia Stock Exchange

### ▶ KODE SAHAM Ticker Symbol

BNII

### ▶ KODE SWIFT SWIFT Code

IBBKIDJA

### ▶ KOMPOSISI PEMEGANG SAHAM Shareholding Composition [102-5]

- 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%)

### ▶ 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

### ▶ CONTACT CENTER

- 1 : customercare@maybank.co.id
- 2 : investorrelations@maybank.co.id



www.facebook.com/MaybankIndonesia



@MaybankID



@maybankid



69811 atau | or (021) 1500611

### ▶ ANAK PERUSAHAAN Subsidiaries

- PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (68,55%)
- PT Maybank Indonesia Finance (99,99%)

### ▶ JUMLAH KARYAWAN 2018 Total Headcount 2018 [102-7]

7.188 karyawan  
7,188 employees

### ▶ SKALA USAHA Business Scale [102-7]

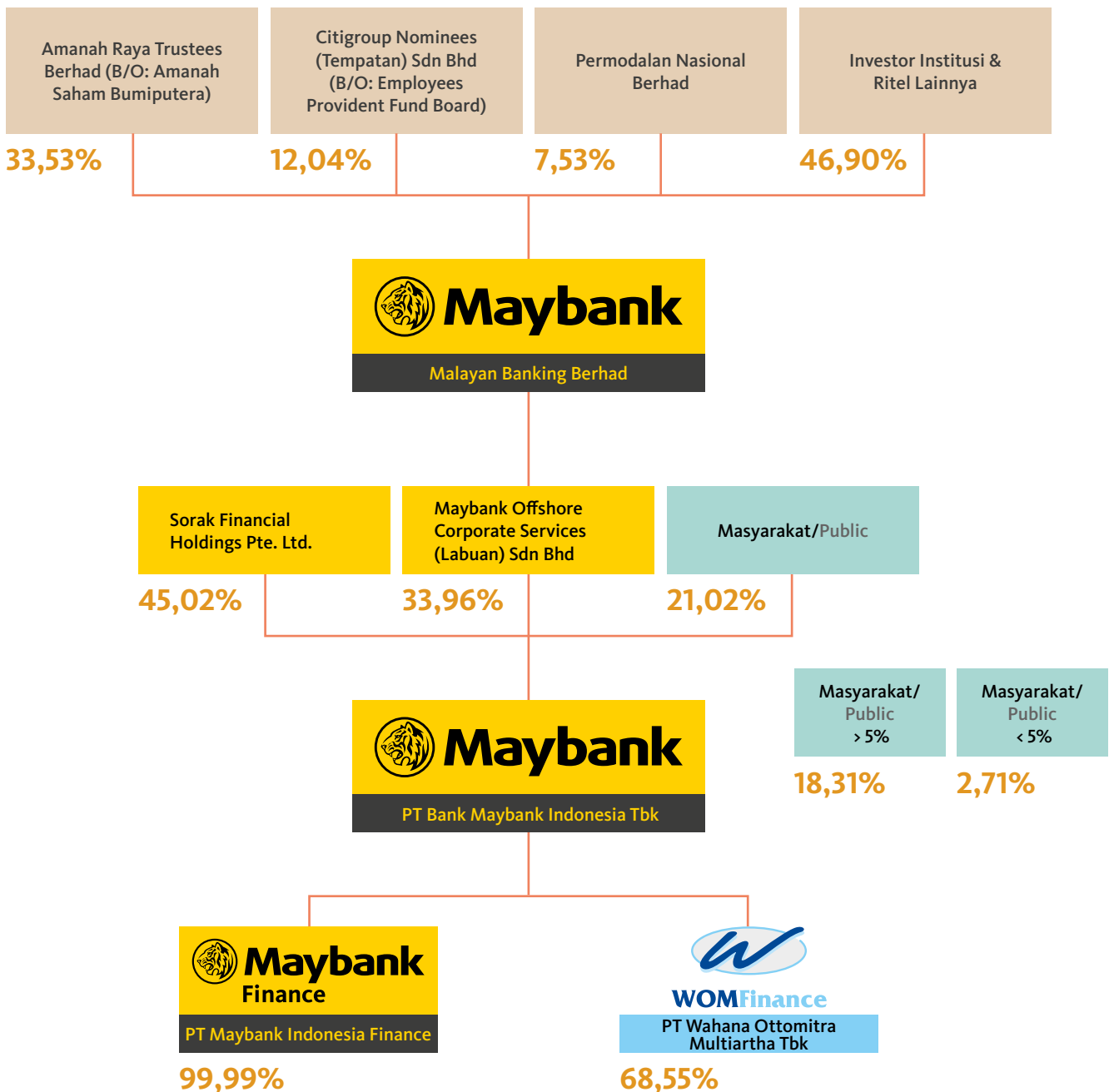
Dalam Jutaan  
- Nilai Aset: Rp177.532.858  
- Nilai Liabilitas: Rp152.442.167  
- Nilai Ekuitas: Rp25.090.691  
In million  
- Assets: Rp177,532,858  
- Liabilities: Rp152,442,167  
- Equity: Rp25,090,691

### ▶ WILAYAH OPERASI Operation Area [102-4]

Kegiatan utama di Indonesia dan kantor cabang di:  
- 1 (satu) kantor cabang di Mumbai, India  
Main activities in Indonesia and branch offices in:  
- 1 (one) branch office in Mumbai, India

# ▶ Struktur Grup Perusahaan

## Corporate Group Structure



Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarkan Lingkungan  
Environmental Conservation

Mengjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information



# Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan [102-16]

## Vision, Mission, and Corporate Culture

### 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 priorities customer experience using next generation digital technologies.

**Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi mengenai Visi dan Misi Bank**  
Visi dan Misi dari Maybank Indonesia telah ditinjau dan disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Bank melakukan peninjauan secara periodik terhadap Visi dan Misi ini. Sampai dengan saat ini Visi dan Misi Bank masih valid dan sesuai dengan kondisi saat ini.

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

Peninjauan terakhir dilakukan pada 23 November 2018 bersamaan dengan persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi pada Rencana Bisnis Bank (RBB) 2019-2021.

**Board of Commissioners and Board of Directors' Approval on the Bank's Vision and Mission**  
The vision and mission of Maybank Indonesia have been reviewed and approved by Board of Commissioners and Board of Directors. The Bank conducts a periodic review on this Vision & Mission. To date the Bank's Vision & Mission are deemed to be valid and aligned with the current condition.

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

The latest review was conducted on November 23, 2018 together with BOD and BOC approval in the Bank Business Plan (RBB) 2019-2021.

# Budaya Perusahaan

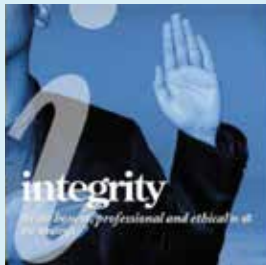
## Corporate Core Value



### 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 kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan.

We continuously build long-term and mutually beneficial partnership.





# Bermitra dan Berkembang

Work Together,  
Grow Together

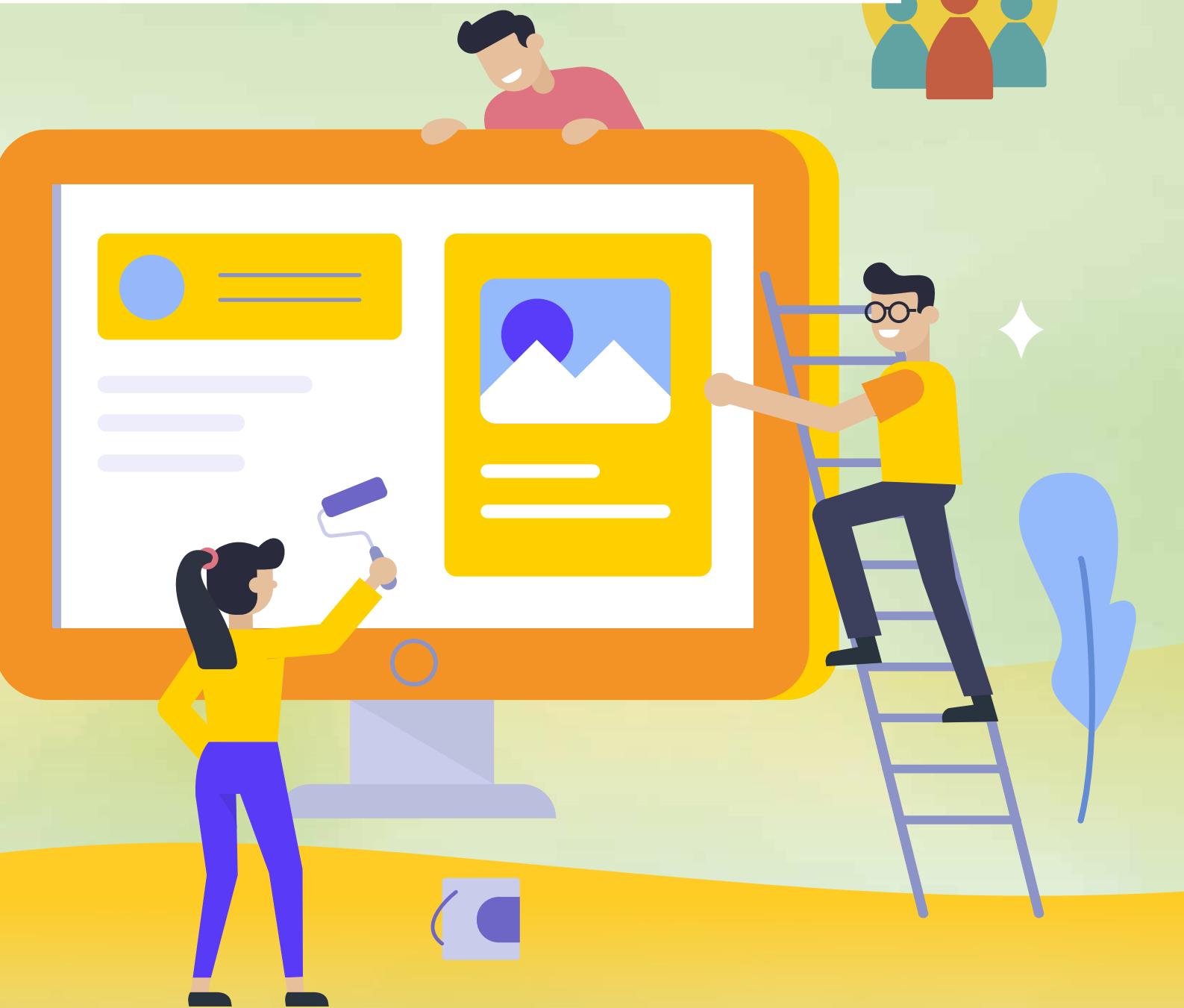


<b>Kinerja Usaha Maybank Indonesia</b> Business Performance of Maybank Indonesia	<b>45</b>
<b>Mendukung Pengembangan Nasabah</b> Supporting Customer Development	<b>46</b>
<b>Layanan Keuangan yang Inklusif</b> Inclusive Financial Services	<b>48</b>



an

# ng Bersama



# ▶ Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together



Maybank Indonesia berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional melalui penyediaan modal yang dibutuhkan pelaku usaha untuk mengembangkan kegiatan usaha. Dengan pengelolaan modal dan penyaluran kredit perbankan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab pada akhirnya akan memberikan nilai tambah bagi pemegang saham.

Modal tidak hanya dibutuhkan oleh pengusaha korporasi tetapi juga oleh nasabah ritel individual maupun pengusaha dengan skala usaha mikro kecil dan menengah atau UMKM. Segmen UMKM merupakan segmen penting bagi perekonomian Indonesia karena merupakan segmen usaha terbesar yang menyerap tenaga kerja terbesar pula. Menurut data Asosiasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Indonesia, kontribusi UMKM terhadap PDB nasional tahun lalu mencapai sekitar 60,34%.

Salah satu tantangan bagi pelaku UMKM adalah akses pendanaan sehingga dengan mempertimbangkan pentingnya segmen ini, Pemerintah telah mewajibkan penyaluran kredit UMKM sebesar 20% dari total portofolio kredit.

Maybank Indonesia contributes to the national economic development through the provision of capital needed for business development by businesses to develop business activities. Sustainable and accountable capital management and loan disbursement will ultimately provide added value to the shareholders.

Capital is not only needed by corporates businesses, but also individual retail customers as well as entrepreneurs on a micro and small business scale or MSME. The MSME segments is a crucial segment for the Indonesian economy as it is the largest business segment that also absorbs the largest workforce. According to the Indonesian Micro, Small, and Medium Enterprise Association data, the contribution of MSME to the national GDP last year reached 60.34%.

One of the largest challenges for MSME businesses is capital access, therefore, taking into account the importance of this segment, the Government requires MSME lending of 20% from the total loan portfolio.



Maybank Indonesia fokus mengembangkan pembiayaan pada sektor UMKM di Tanah Air yang merupakan motor utama penggerak ekonomi serta menjadi sumber pertumbuhan aset.

Maybank Indonesia is focused on developing financing for Indonesia's MSME sector, which is the main economic driver and a source of asset growth.



Selain itu Bank memberikan manfaat ke dalam ekonomi dalam bentuk pelaksanaan program tanggung jawab sosial yang bersifat pemberdayaan ekonomi. Program ini bertujuan untuk mendorong kemandirian ekonomi masyarakat, yang sejalan dengan misi Maybank Indonesia yakni 'Humanising Financial Services'. [103-1]

### Kinerja Usaha Maybank Indonesia

Pada 2018, Maybank Indonesia memperoleh laba bersih setelah pajak dan kepentingan minoritas (PATAMI) dengan rekor baru sebesar Rp2,2 triliun atau naik 21,6% dibandingkan 2017 yang mencatatkan laba bersih sebesar Rp1,8 triliun didukung oleh peningkatan pendapatan bunga, perbaikan kualitas aset, dan pengelolaan biaya yang efektif.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang naik menjadi 5,17% dari 5,07% tahun sebelumnya, pertumbuhan penyaluran kredit mengindikasikan peningkatan kegiatan ekonomi untuk kegiatan produktif maupun konsumtif. Penyaluran kredit Maybank Indonesia mencapai Rp133,3 triliun atau tumbuh 6,3% dari sebelumnya Rp125,4 triliun.

Pada 2018, Maybank Indonesia juga dapat meningkatkan kualitas aset yang direfleksikan dari perbaikan rasio kredit bermasalah (*Non Performing Loan*) pada tingkat 2,6% (gross) dan 1,5% (neto) lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 2,8% (gross) dan 1,7% (neto). Peningkatan kualitas aset ini merupakan hasil dari penerapan strategi Bank untuk menumbuhkan aset secara selektif dan bertanggung jawab. Pada 2018 total aset Maybank Indonesia sebesar lebih dari Rp177,5 triliun.

Pencapaian yang sangat baik juga diperoleh dari Unit Usaha Syariah dengan perolehan laba bersih Rp803,3 miliar atau tumbuh 27,3% dari sebelumnya sebesar Rp630,9 miliar. Pembiayaan syariah meningkat 14,6% menjadi Rp23,7 triliun dan kualitas aset membaik dari *Non Performing Financing* 3,0% (gross) dan 2,0% (neto) tahun sebelumnya menjadi 2,8% (gross) dan 1,9% (neto). Pertumbuhan yang baik juga dicapai oleh kedua anak perusahaan dengan mencetak laba lebih baik daripada sebelumnya.

In addition, the Bank provides benefits for the economy in the form of social responsibility program implementation through economic empowerment. This program aims to promote community economic independence, which is in line with the mission of Maybank Indonesia, namely 'Humanising Financial Services'. [103-1]

### Business Performance of Maybank Indonesia

In 2018, Maybank Indonesia posted a net profit after tax and minority interests (PATAMI) with a new record of Rp2.2 trillion, or an increase of 21.6% compared to 2017, which posted a net profit of Rp1.8 trillion on the back of improving interest income, better asset quality, and effective cost management.

In line with economic growth which rose to 5.17% from 5.07% the previous year, the growth in lending indicated an increase in economic activities for productive and consumptive activities. Maybank Indonesia's loan portfolio reached Rp133.3 trillion or growing by 6.3% from Rp125.4 trillion.

In 2018, Maybank Indonesia was also able to improve asset quality, which is reflected in the improvement in the non-performing loans ratio at the level of 2.6% (gross) and 1.5% (net), better than the previous year, which stood at 2.8% (gross) and 1.7% (net). The improvement in the quality of these assets is the result of applying the Bank's strategy to grow selectively and responsibly. In 2018, the total assets of Maybank Indonesia amounted to more than Rp177.5 trillion.

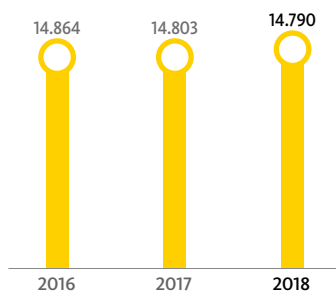
Outstanding achievement was also acquired from the Sharia Business Unit with a net profit of Rp803.3 billion or growing by 27.3% from the previous Rp630.9 billion. Sharia financing increased by 14.6% to Rp23.7 trillion and asset quality improved from Non Performing Financing of 3.0% (gross) and 2.0% (net) in the previous year to 2.8% (gross) and 1.9% (net). Encouraging growth was also achieved by the two subsidiaries by posting better profits than before.



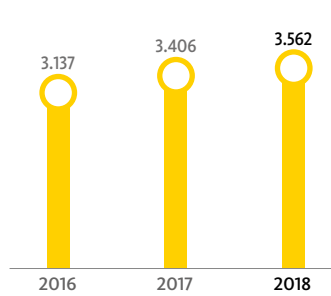
Selain berkontribusi langsung melalui kegiatan layanan keuangan, kami juga berkontribusi pada pembangunan bangsa melalui program *Corporate Responsibility* (CR) yang kami laksanakan dengan berdasarkan pada empat pilar CR, yaitu *Community*, *Environment*, *Workplace*, dan *Marketplace*. Untuk memastikan pencapaiannya, kami berupaya mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan Bank di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan. Pelaksanaan CR bersifat donasi sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan lingkungan. [203-2]

In addition to contributing directly through financial service activities, we also contribute to the nation's development through the *Corporate Responsibility* (CR) program that we carry out based on the four CR pillars, namely *Community*, *Environment*, *Workplace*, and *Marketplace*. To ensure its achievement, we strive to integrate financial and non-financial performance with the involvement of the Bank in the environmental and social fields in sustainable manner. Implementation of CR in the form of donations is part of the social and environmental corporate responsibility.

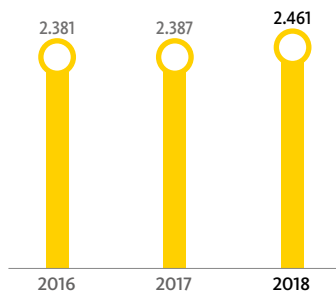
**Beban Bunga dan Syariah** (Rp miliar)  
Interest Expenses and Shariah Expenses (Rp billion)



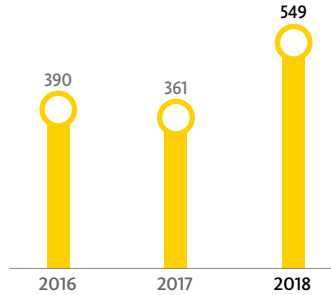
**Beban Umum dan Administrasi (Operasional)** (Rp miliar)  
General and Administrative Expenses (Operations) (Rp billion)



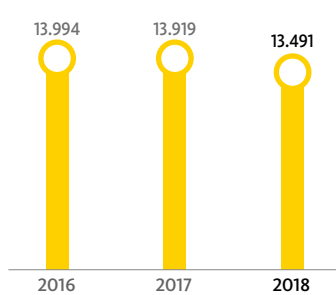
**Gaji Karyawan dan Benefit Lainnya** (Rp miliar)  
Employee Salary and Other Benefits (Rp billion)



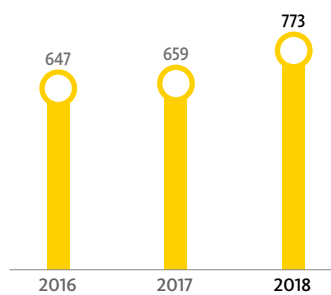
**Dividen** (Rp miliar)  
Dividend (Rp billion)



**Distribusi Nilai Ekonomi** (Rp miliar)  
Distributed Economic Value (Rp billion)



**Beban Pajak dan Retribusi** (Rp miliar)  
Taxes and Services Tax (Rp billion)



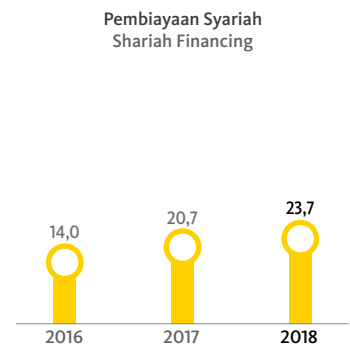
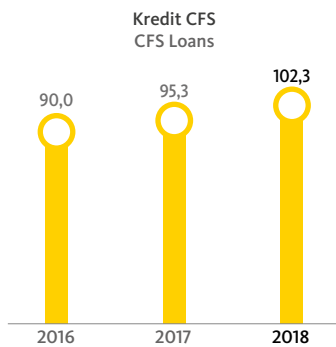
### Mendukung Pengembangan Nasabah

Maybank Indonesia menyalurkan kredit untuk dua segmen utama yaitu segmen *Global Banking* dan segmen *Community Financial Service* selain itu Maybank Indonesia melayani kebutuhan pembiayaan melalui perbankan syariah. Pada kedua segmen mencatatkan pertumbuhan kredit dengan total penyaluran mencapai Rp133,3 triliun. [103-2]

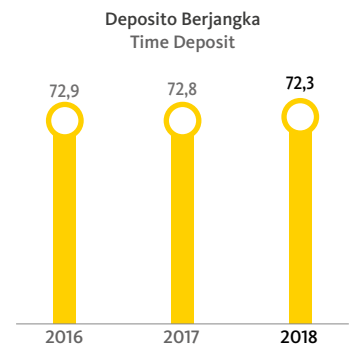
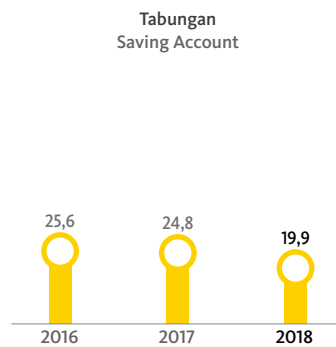
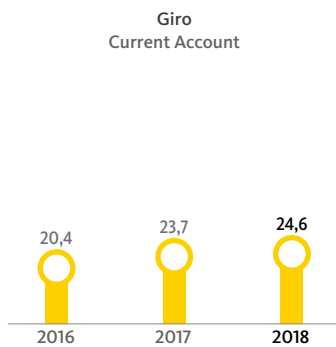
### Supporting Customer Development

Maybank Indonesia extended loans to two major segments, namely the *Global Banking* and the *Community Financial Service* segment. In addition, Maybank Indonesia has served the financing needs through sharia banking. Both segments posted credit growth with a total disbursement reaching Rp133.3 trillion. [103-2]

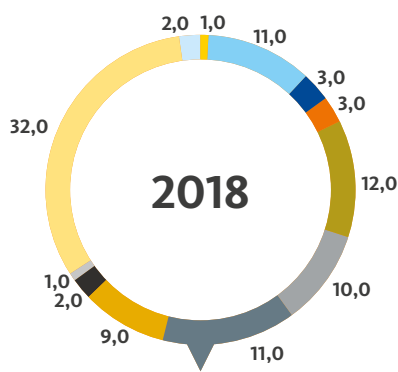
**Nilai Produk dan Jasa Keuangan** (Rp triliun) **[102-7]**  
Financial Product and Services (Rp trillion)



**Simpanan Nasabah** (Rp triliun)  
Customer Deposits (Rp trillion)

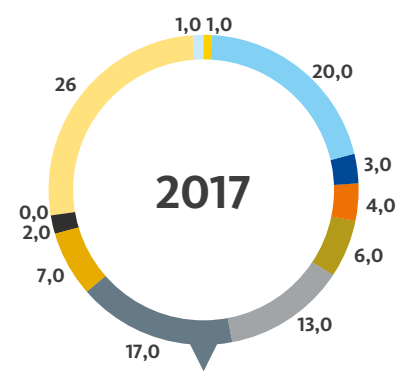


**Kredit berdasarkan Sektor Ekonomi** (%)  
Loan by Industry (%)



- Akomodasi, Hotel, dan Travel  
Accommodation, Hotel, and Travel
- Pertanian, Perhutanan, dan Perikanan  
Agriculture, Forestry, and Fishing
- Otomotif/Automotive
- Konstruksi/Construction

- Aktivitas Finansial dan Asuransi  
Financial and Insurance Activities
- Manufaktur/Manufacturing
- Pertambangan dan Penggalian  
Mining and Quarrying
- Aktivitas Real Estate/Real Estate Activities
- Telekomunikasi, Media, dan Teknologi  
Telecommunication, Media, and Technology



- Transportasi dan Pergudangan  
Transportation and Storage
- Utilitas dan Infrastruktur  
Utilities and Infrastructure
- Perdagangan Wholesale dan Ritel  
Wholesale and Retail Trade

### Layanan Keuangan yang Inklusif

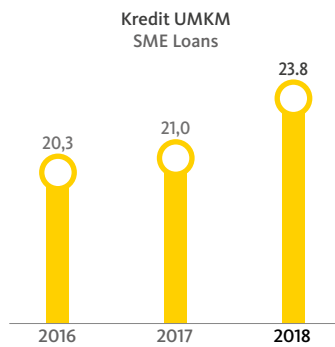
Maybank Indonesia fokus pada pengembangan pembiayaan pada sektor UMKM di tanah air yang menjadi motor utama penggerak ekonomi serta menjadi sumber pertumbuhan aset. Kredit segmen UMKM terus ditingkatkan, mengingat segmen ini banyak memasok kebutuhan rumah tangga domestik dan telah terbukti memiliki daya tahan yang baik dalam perekonomian. **[FS7]**

### Produk Layanan Keuangan untuk UMKM

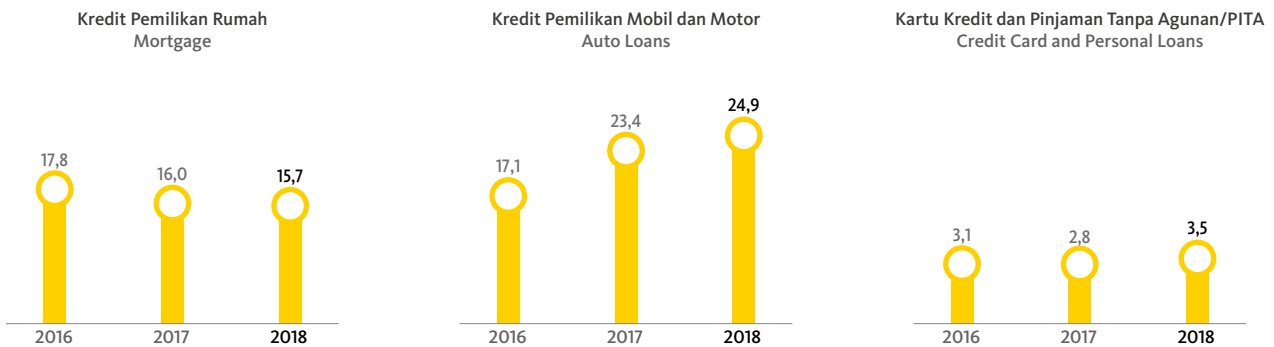
Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) diselenggarakan oleh Direktorat Community Financial Services untuk mencapai inklusi keuangan ke seluruh pelosok Indonesia. Profil nasabah pada segmen ini adalah individu atau perusahaan skala kecil dan menengah yang dikelola perorangan atau keluarga. Selain UMKM, Direktorat CFS juga menasar segmen *business banking* dengan profil nasabah usaha menengah besar yang dikelola secara profesional. **[203-2]**

Pada 2018, penyaluran kredit pada segmen *Community Financial Service (CFS)* yang terdiri dari komersial, ritel, dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) mencatatkan kenaikan sebesar 10,9% menjadi Rp102,3 triliun dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar Rp95,3 triliun. Total penyaluran kredit untuk sektor UMKM mencapai Rp24,3 triliun dari total dana yang disalurkan ke masyarakat. **[FS7]**

**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)



### Inclusive Financial Services

Maybank Indonesia focuses 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 is continuously improving, given that this segment supplies many domestic household needs and has proven to have resilience in the economy. **[FS7]**

### Financial Service Products for MSME

The Community Financial Services Directorate makes financing available across Indonesia through Micro Business and SME Retail loans to achieve financial inclusion throughout Indonesia. Customers in this segment are individuals or small and medium 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. **[203-2]**

In 2018, lending to the Community Financial Service (CFS) segment that consists of commercial, retail, and micro, small and medium enterprises (MSMEs) posted an increase of 10.9% to Rp102.3 trillion compared to Rp95.3 trillion the previous year. The total loan disbursements to the MSME sector reached Rp24.3 trillion from the total funds channeled to the community. **[FS7]**

Maybank Indonesia menjalin kemitraan dengan BPR dan Koperasi melalui kerja sama Perbankan Kredit UMKM (KPKU) dalam penyelenggaraan penyaluran kredit mikro dengan mitra maupun anggota BPR dan Koperasi.

Selain menyediakan pembiayaan melalui kredit UMKM, Maybank Indonesia mendukung pelaku usaha unbanked berupa penyediaan pembiayaan mikro melalui program *Corporate Responsibility*. Bank menyediakan dana hibah untuk disalurkan kepada masyarakat prasejahtera melalui mitra termasuk:

- Pinjaman bergulir dengan skema Grameen Bank yang dikelola oleh Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) sebagai mitra pengelola dana untuk disalurkan kepada perempuan prasejahtera.
- Pembiayaan mikro bagi perempuan penenun prasejahtera yang tergabung dalam program Maybank *Women Eco-Weaver* di 4 wilayah untuk permodalan.

Selain itu, 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]

Maybank Indonesia establishes partnerships with Rural Banks and Cooperatives through the MSMSE Banking Loan Cooperation (KPKU) in the implementation of micro-credit distribution with partners and members of BPR and Cooperatives.

In addition to providing financing through MSME loans, Maybank Indonesia supports unbanked businesses by providing microfinancing through the *Corporate Responsibility* program. The Bank provides grants to be channeled to underprivileged communities through partners including:

- Revolving loans with the Grameen Bank scheme, which is managed by the Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA) as the fund management partner to be channeled to underprivileged women.
- Micro financing for underprivileged women weaver joined in the Maybank *Women Eco-Weaver* program in 4 regions for capital.

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

Beberapa Produk Maybank untuk Segmen Usaha Mikro dan Kecil	Some of Maybank's Products for the Micro and Small-sized Business Segment
<p><b>MAYBANK SUKA (Solusi Mudah untuk Usaha)</b> Kredit Modal Kerja ditujukan bagi pengusaha kecil dan usaha untuk modal kerja dalam jangka waktu pengembalian maksimal 1 tahun. Sedangkan Kredit Investasi merupakan kredit jangka panjang dengan jangka waktu dan angsuran yang bisa disesuaikan dengan arus kas perusahaan.</p> <p><b>SPEKTRA (Solusi kePEmilikan Kios eksTRA)</b> Fasilitas kredit yang diberikan kepada para pengusaha kecil dan menengah berupa pembiayaan pengadaan ruang usaha baru atau perpanjangan Hak Pakai Kios.</p>	<p><b>MAYBANK SUKA (Easy Solution for Business)</b> Working Capital Loan for small entrepreneurs and businesses for working capital with a maximum tenor of 1 year. While Investment Loan is a long-term loan with adjustable instalment and period according to the company's cash flow.</p> <p><b>SPEKTRA (Solusi kePEmilikan Kios eksTRA)</b> 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><b>Kerja Sama Perbankan Kredit UMKM (KPKU/Linkage Program)</b> Kerja sama dengan lembaga keuangan mikro, BPR dan koperasi untuk menciptakan sinergi yang saling menguntungkan dalam melayani nasabah mikro kecil. Melalui KPKU, Maybank menjadi perpanjangan tangan dalam penguatan permodalan untuk pembiayaan usaha mikro kecil yang memiliki potensi berkembang. 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.</p> <p><b>SINERGI</b> Fasilitas pembiayaan berbasis kartu dengan konsep pembiayaan distributor yang dikembangkan untuk menjangkau segmen bisnis UMKM.</p> <p><b>SATU (Solusi Usaha Terpadu)</b> Fasilitas pembiayaan usaha kecil dan menengah dengan pagu kredit hingga Rp1 miliar, menggunakan jaminan kios sebagai modal usaha.</p>	<p><b>MSME Banking Loan Cooperation (KPKU/Linkage Program)</b> Collaboration with microfinance institutions, Rural Banks, and cooperatives to create mutually beneficial synergies in serving small micro customers. Through KPKU, Maybank becomes an extension in capital strengthening to finance micro and small businesses with growth potentials. In channelling loans directly to the end users, the Bank also provides a variety of assistance activities with the objective to support their business development.</p> <p><b>SINERGI</b> Card-based facility to distribute financing to the MSME business segment.</p> <p><b>SATU (Solusi Usaha Terpadu)</b> Small and medium-sized business financing facilities with a credit limit of Rp1 billion, using the kiosk as collateral for business capital.</p>



### Pembiayaan untuk Pembangunan

Sejalan dengan visi untuk senantiasa berada di tengah komunitas, Maybank Indonesia mendukung pelaksanaan pembangunan oleh Pemerintah khususnya pembangunan infrastruktur. Dukungan pembiayaan tersebut dilaksanakan melalui beragam portofolio produk pembiayaan, di antaranya adalah: **[203-1]**

1. 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.
2. Pada 2017 Unit Usaha Syariah Maybank Indonesia bersama beberapa lembaga keuangan lain menyepakati kredit investasi skema syariah dengan total pembiayaan Rp1,5 triliun bagi PT Perusahaan Listrik Negara (PLN).
3. Pada Maret 2017, bersama tujuh bank lain memberikan kredit sindikat untuk PT Wijaya Karya (Persero) Tbk (WIKA) bernilai Rp0,9 triliun untuk pembiayaan infrastruktur proyek pembangunan jalan tol ruas Balikpapan–Samarinda.
4. Pada 1 Agustus 2018, melalui Unit Usaha Syariah Maybank Indonesia menyalurkan kredit sindikasi pembiayaan syariah untuk pembangunan jalan tol ruas Jakarta–Cikampek II *elevated* dengan total nilai Rp0,5 triliun bersama 15 bank dan lembaga jasa keuangannya lainnya.
5. Penyediaan *Foreign Currency Hedging* iB, produk lindung nilai (*hedging*) berbasis syariah, kepada PT Sarana Multi Infrastruktur (SMI) senilai USD100 juta yang disepakati pada 11 Oktober 2018.

### Financing for Development

In line with the vision to work within the community, Maybank Indonesia supports the implementation of development by the Government, particularly infrastructure development. The financing support is implemented through a variety of financing product portfolio, among others: **[203-1]**

1. On 2016, the Musyarakah Line iB financing facility with a scheme of Rp1.1 trillion for Jasa Marga, which was the largest Rupiah denominated bilateral financing facility for an infrastructure project in Indonesia.
2. On 2017, the Sharia Business Unit of Maybank Indonesia along with a number of other financial institutions agreed on a sharia scheme investment with a total of Rp1.5 trillion for PT Perusahaan Listrik Negara (PLN).
3. In March 2017, with seven other banks, provided a syndicated loan for PT Wijaya Karya (Persero) Tbk (WIKA) totalling of Rp0.9 trillion to finance the construction of the Balikpapan–Samarinda toll road infrastructure project.
4. On August 1, 2018, through the Sharia Business Unit, Maybank Indonesia disbursed a syndicated loan for the financing of the Jakarta–Cikampek II elevated toll road with a total of Rp0.5 trillion with 15 other banks and financial service institutions
5. Provision of iB Foreign Currency Hedging, a sharia-based hedging product, to PT Sarana Multi Infrastruktur (SMI) with a value of USD100 million on October 11, 2018.



Foreign Currency Hedging iB adalah produk lindung nilai berbasis syariah, yang pada saat diluncurkan oleh Maybank Indonesia, pada awal Februari 2018 yang merupakan satu-satunya dan pertama di Indonesia.

Foreign Currency Hedging iB is a sharia-based hedging product, which was launched by Maybank Indonesia, at the beginning of February 2018 was the first and only in Indonesia.

SMI merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki peran dalam pembiayaan infrastruktur dan membantu persiapan proyek infrastruktur, baik yang dilakukan melalui layanan konsultasi maupun pengembangan proyek bagi proyek-proyek infrastruktur di Indonesia.

SMI is a State-Owned Enterprise that has a role in financing infrastructure and assisting the preparation of infrastructure projects, both carried out through consulting and project development services for infrastructure projects in Indonesia.

6. Kredit Investasi senilai Rp3 triliun kepada PT Angkasa Pura II (Persero) dengan tenor 10 tahun yang bertujuan untuk membiayai pengembangan bandara-bandara yang dikelola oleh Angkasa Pura II.

6. Investment Credit of Rp3 trillion to PT Angkasa Pura II (Persero) with a tenor of 10 years, which aims to finance the development of airports managed by Angkasa Pura II.

#### Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi [103-3]

#### Comparison of Production Target and Performance, Portfolio, Financing Target, or Investment, Income and Profit and Loss [103-3]

Deskripsi	2018	2017	2016	Description
Total Aset	177.532.858	173.253.491	166.678.902	Total Assets
Aset Produktif	159.087.921	155.291.504	148.516.485	Earning Assets
Kredit/Pembiayaan Bank	133.349.480	125.435.853	121.787.003	Bank Loan/Financing
Dana Pihak Ketiga	116.812.388	121.291.560	118.931.951	Third Funds
Pendapatan Operasional (Rp)	3.032.936	2.504.221	2.589.259	Operating Income (Rp)
Beban Operasional (Rp)	(7.333.658)	(7.927.268)	(7.497.022)	Operating Expenses (Rp)
Laba Bersih (Rp)	2.194.576	1.804.031	1.948.312	Net Profit (Rp)
<b>Rasio Kinerja</b>				<b>Performance Ratio</b>
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	19,04%	17,53%	16,76%	Capital Adequacy Ratio (CAR)
Aset produktif bermasalah dan aset non-produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif	2,25%	2,31%	2,86%	Non-performing earning assets and non-performing non-earning assets to total earning assets and non-earning assets
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif	2,11%	2,23%	2,82%	Non-performing earning assets to total earning assets
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif	1,47%	1,42%	1,63%	Allowance for Impairment Losses on financial assets to earning assets
NPL gross	2,59%	2,81%	3,40%	NPL gross
NPL nett	1,50%	1,72%	2,22%	NPL nett
Return on Asset (ROA)	1,74%	1,48%	1,60%	Return on Asset (ROA)
Return on Equity (ROE)	10,21%	9,91%	11,86%	Return on Equity (ROE)
Net Interest Margin (NIM)	5,24%	5,17%	5,12%	Net Interest Margin (NIM)
Rasio Efisiensi (BOPO)	83,47%	85,97%	86,02%	Efficiency Ratio (BOPO)
Loan to Deposit Ratio (LDR)	109,75%	99,87%	99,22%	Loan to Deposit Ratio (LDR)
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR)*				Value of Liquidity Coverage Ratio (LCR)*
a. LCR secara individu	116,57%	136,29%	149,62%	a. Individual LCR
b. LCR secara konsolidasi	118,58%	140,74%	144,33%	b. Consolidated LCR

\* Hanya diisi oleh Bank yang diwajibkan untuk menyusun dan mempublikasikan perhitungan dan nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR) triwulanan sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai kewajiban pemenuhan rasio kecukupan likuiditas (Liquidity Coverage Ratio) bagi bank umum.  
Only filled by Banks that are required to compile and publish the calculation and value of Quarterly Liquidity Coverage Ratio (LCR) as stipulated in the provisions on the obligation to fulfil the liquidity coverage ratio for commercial banks.

#### Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

#### Comparison of Portfolio Target and Performance, Financing Target, or Investment in Financial Instruments or Projects that are in Line with the Implementation of Sustainable Finance

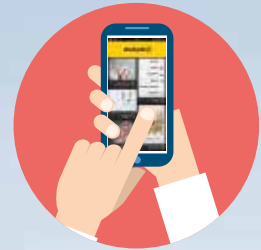
Deskripsi	2018	2017	2016	Description
Penghimpunan Dana	116.812.388	121.291.560	118.931.951	Fund Raising
Penyaluran Dana	133.349.480	125.435.853	121.787.003	Fund Disbursements



# Tumbuh dan Berkembang Layanan Berbasis Digital



## Growing through Quality Services



<b>Pengelolaan Nasabah</b> Customer Management	54
<b>Pengelolaan Pengaduan Nasabah</b> Customer Complaint Management	57
<b>Kepuasan Pelanggan</b> Customer Satisfaction	59
<b>Mengelola Kepentingan Nasabah</b> Managing Customer Interests	59
<b>Perlindungan Nasabah</b> Customer Protection	61



# ngan erualitas



# Tumbuh dengan Layanan Berkualitas

Growing Through Quality Services



Layanan berkualitas menjadi kunci dalam menjaga loyalitas nasabah serta keberlangsungan bisnis Perusahaan. Bank harus selalu berinovasi untuk menyediakan produk dan layanan keuangan dengan kebutuhan nasabah sebagai titik tolak pengembangan produk.

Peningkatan kualitas dan inovasi produk dan layanan keuangan, bank harus memastikan hak-hak nasabah dikelola dengan baik sesuai dengan peraturan perundangan. Termasuk dalam hal ini adalah keamanan data dan privasi pelanggan yang risikonya semakin meningkat seiring dengan perkembangan akses dan teknologi. Pengelolaan layanan dan privasi pelanggan merupakan aspek penting untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank sebagai *agent of trust*. [103-1]

## Pengelolaan Nasabah

Sejalan dengan visi 2020 untuk menyediakan produk dan layanan keuangan dengan menjadi *customer centric organization*, yaitu pelayanan terbaik di seluruh elemen organisasi yang berfokus pada pelanggan.

Quality service is the central fundamental aspect in maintaining customer loyalty and safeguarding Company's business continuity. Banks must continuously innovate to deliver the best financial products and services to fulfill customer needs.

In enhancing product innovation and the quality of financial services, Banks must defend the rights of customers appropriately in accordance with the laws and regulations. This includes data security and customer privacy as there is increasing risk due to the advancement of technology development and access. Service management and customer privacy are vital aspects to maintain and boost public trust in the Bank as an agent of trust. [103-1]

## Customer Management

In agreement with Vision 2020, the Bank provides financial products and services by being a customer centric organization in delivering the best service in all constituents of a customer-focused organization.

“ Maybank Indonesia berkomitmen meningkatkan kualitas layanan perbankan dengan memberikan yang terbaik untuk dapat menciptakan nilai dan melayani masyarakat. Layanan tersebut diberikan dengan menyediakan produk-produk terbaik, dan didukung dengan pelayanan yang terpercaya dan menyeluruh kepada kebutuhan para nasabah.

Maybank Indonesia is committed to continuously improve its service quality by providing best services to create value and serve the community. Our service is delivered in form of product and services to meet customers' needs.

Maybank Indonesia berkomitmen meningkatkan kualitas layanan perbankan dengan memberikan yang terbaik untuk dapat menciptakan nilai dan melayani masyarakat. Layanan tersebut diberikan dengan menyediakan produk-produk terbaik, dan didukung dengan pelayanan yang terpercaya dan menyeluruh kepada kebutuhan para nasabah, sekaligus sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab Perusahaan kepada nasabah. [103-2]

The Bank is devoted to advancing the quality of banking services by presenting the best, creating value and serving the community. The service is presented by offering the best products, supported by reliable and comprehensive services to meet the customers' needs, and at the same time outright Company's responsibilities to customers. [103-2]





### Program 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* untuk pelayanan.

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 tim layanan di cabang.

Untuk memastikan terjadinya perubahan paradigma *Customer Satisfaction dan Loyalty* menjadi *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. Bank merealisasikan berbagai program internal untuk memastikan pertumbuhan bisnis dan peningkatan kualitas layanan yaitu:

- Program *engagement* nasabah.
- Program peningkatan kualitas layanan.
- Program peningkatan loyalitas nasabah
- Jaminan perlindungan simpanan dan kerahasiaan data nasabah.
- Penyediaan informasi yang komprehensif terkait produk dan jasa Perusahaan.
- Penyediaan pusat pengaduan dan penanggulangan keluhan nasabah.

### Customer Care

Maybank *Customer Care* senantiasa meningkatkan layanan melalui pengembangan, baik dari sisi SDM, sistem, 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*. Hal ini bertujuan untuk membangun budaya *Customer Centricity* DNA, sehingga 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* maupun media sosial untuk mendapatkan layanan yang bersifat informasi, permintaan dan termasuk pengaduan maupun keluhan.

### Service Improvement Program

Maybank Indonesia persevere fostering the *WOW Customer Experience* culture by generating and expanding customer experience – consolidation strategy, implementation and innovation program that has a broad impacts on service excellent delivery in terms of customer satisfaction, loyalty and Maybank branding.

The Bank establishes *Service Values, Service Standards and Service Committees* in agreement with the emphasis on the latest service strategies and persist to enhance *CARE's* communication and campaign (*Customers Are Really Everything*) which underlies the entire branch service teams' work procedure.

To ensure a transformation from customer satisfaction and loyalty paradigm to *Customer Engagement*, Maybank Indonesia calls attention to *Service Leadership improvements, Service Ownership, Service That Sells mindset and Service Satisfaction - Loyalty building* programs.

This undertaking aims to build *WOW Customer Experience* as a brand and *Customer Centricity* as DNA. The Bank fulfills numerous programs to warrant business growth and build up service quality, to include:

- Customer engagement program
- Service quality improvement program
- Program to increase customer loyalty
- Security deposit protection and customers' data confidentiality
- Provision of comprehensive information regarding the Company's products and services
- Provision of customer complaint handling and prevention centers.

### Customer Care

Maybank *Customer Care* perseveres in building up services, from the perspective of HC, systems, procedures and services, aiming for the organization's vision and mission.

In an attempt to establish consistent and sustainable quality service standards, Maybank *Customer Care* synergies with *Customer Experience* and is incorporated into *Customer Experience Management*. This aims to build a DNA *Customer Centricity* culture, thus strengthening service quality into a one stop service - end to end *WOW Customer Experience* to further enhance customer loyalty, strengthen *Customer Engagement* and *advocacy*.

Maybank *Customer Care* Indonesia is present to offer convenience for customers to obtain the best service from Maybank. In addition to accessing through the branch, customers can access services either by telephone call, e-mail or social media to acquire information, requests for services including complaints.



Telepon 69811 untuk semua telepon GSM dan (021) 1500611 yang dapat diakses dari seluruh Indonesia  
Call 69811 for all GSM phones and (021) 1500611 which can be accessed from all over Indonesia



customercare@maybank.co.id



@MaybankID



www.facebook.com/MaybankIndonesia, dan



@maybankid

Pada 2018, Maybank Indonesia menyediakan layanan Sentralisasi Layanan KPR ke *Call Center Customer Care*, dari yang sebelumnya dilayani melalui *Hot Line KPR Eka Jiwa* dan *Call Center Customer Care*. Tujuan sentralisasi layanan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan juga mendapatkan standar pelayanan yang sama.

In 2018, Maybank Indonesia started Centralized Services for Mortgage Services to Customer Care Call Centers, from previously ran by the Eka Jiwa Hot Line KPR and Customer Care Call Centers. The aim of centralizing this service is to offer convenience to customers and attaining the same standard of service.

Pada 2018, Bank tidak melaksanakan survei kepuasan pelanggan terkait layanan Call Center karena lebih berfokus pada penilaian NPS Bankwide.

In 2018, the Bank did not carry out customer satisfaction surveys related to Call Center's services because it focuses more on NPS Bankwide assessment.



Karyawan Maybank sedang memberikan penjelasan tentang tata cara pembukaan buku tabungan kepada salah seorang penyandang disabilitas.  
Maybank employees giving an explanation of the procedure for opening a saving account book to a disabled person.

## Pengelolaan Pengaduan Pelanggan

Tahun 2018 Maybank Indonesia menetapkan rencana kerja untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui kegiatan penyelesaian pengaduan nasabah, dan melaksanakan survei kepuasan nasabah dengan pencapaian target *Service Level Agreement* (SLA) penyelesaian pengaduan di atas 95%.

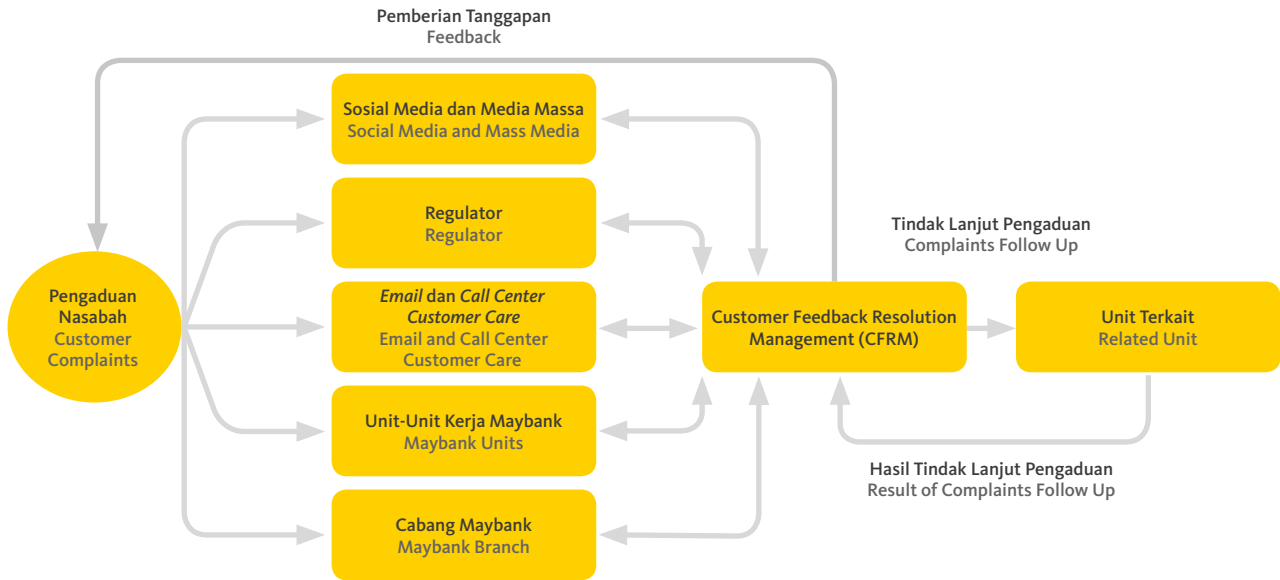
Pengelolaan pengaduan nasabah di Maybank Indonesia dikelola oleh Divisi *Centralized Customer Care* (CCC) dengan didukung oleh unit kerja khusus, *Customer Feedback Resolution Management* (CFRM). Bank mengelola keluhan pelanggan secara komprehensif mulai dari penerimaan sampai pada penyelesaian. Keluhan nasabah dianalisis 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.

## Customer Complaint Management

In 2018, Maybank Indonesia established a work plan to build up customer satisfaction through customer complaints settlement, and conducted customer satisfaction survey to reach target *Service Level Agreement* (SLA) for complaints resolution of more than 95%.

Maybank Indonesia's Management of customer complaints is managed by the Centralized Customer Care (CCC) Division supported by a special work unit: *Customer Feedback Resolution Management* (CFRM). The Bank manages customer complaints comprehensively from receipt to resolution. Customer complaints are analyzed and evaluated, to be reported to Directors and related divisions, as statistics for further customer service improvements so that similar future complaints can be prevented.

**Alur Pengelolaan Pengaduan Nasabah**  
Customer Complaints Management Flow



Selain memberikan respons dan solusi atas pengaduan nasabah, Maybank Indonesia melakukan peran aktif dengan cara memantau pengaduan, menindaklanjuti maupun mengeskalisasi kepada pihak terkait untuk melakukan perbaikan dan melakukan mitigasi lebih lanjut jika perlu apabila terdapat kemungkinan peningkatan jumlah aduan pada kasus serupa. Dengan cara ini diharapkan keluhan nasabah dapat menurun dan reputasi bank tetap terjaga.

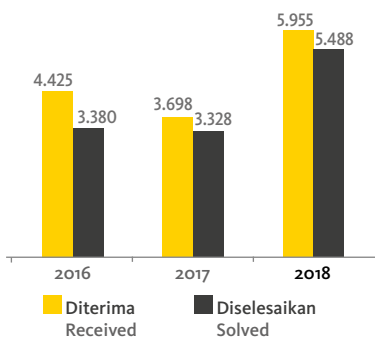
In addition to delivering responses and solutions to customer complaints, Maybank Indonesia plays an active role in monitoring complaints, following up and escalating to relevant parties to make improvements and further mitigating if necessary, should there be a rise in the similar cases of complaints. In this manner, customer complaints can be significantly reduced, hence, preserving Bank's reputation.

**Pengelolaan Pengaduan Nasabah | Customer Complaint Management**

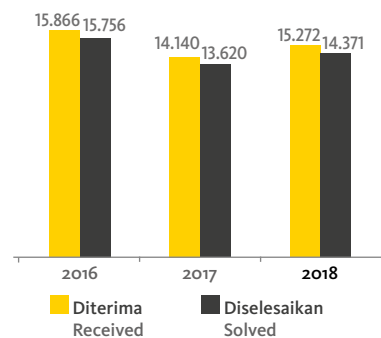
Deskripsi Description	2018	2017	2016
Jumlah Pengaduan Bersifat Finansial dan Non Finansial Number of Financial and Non-Financial Complaints	23.812	19.668	20.291
Rasio Penyelesaian (target SLA >95%) Settlement Ratio (SLA target >95%)	97%	97%	96%

**Pengelolaan Pengaduan Nasabah**  
Customer Complaints Management

**Pengaduan Berdampak Finansial**  
Financial Impact Complaints



**Pengaduan Berdampak Non-Finansial**  
Non-Financial Impact Complaints



## 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, tempat pelanggan memberikan saran maupun masukan atas layanan yang diberikan oleh Tim Layanan.

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*. Kepuasan nasabah menjadi salah satu *Key Performance Indicator* Maybank Indonesia.

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)*.

### Pengukuran Customer Experience

Maybank Indonesia bekerja sama dengan pihak ketiga melakukan pengukuran *Net Promoter Score (NPS)*, yaitu pengukuran loyalitas/ *engagement* nasabah terhadap Maybank Indonesia dan *CSI (Customer Satisfaction Index)*, dengan parameter meliputi evaluasi pelanggan; kebutuhan, harapan dan motivasi pelanggan; kebiasaan perbankan pelanggan; tingkat keinginan pelanggan untuk bertahan; dan tingkat keinginan pelanggan untuk merekomendasikan Maybank Indonesia.

[103-3]



Sejak 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

## Customer Satisfaction

The Bank realizes the significance of *Customer Feedback* or *Voice of Customer* in refining its service quality. For this reason, the Bank measures the level of customer satisfaction and suggestions from *Your Voice Brochure*, where customers be able to forward advice and recommendations on the services delivered by the *Service Team*.

The survey outcomes form the basis of evaluation for the Bank to persist refining its initiatives and innovation in services, in terms of *People, Product, Process*, and *Infrastructure Area*. Customer satisfaction is one of the Bank's *Key Performance Indicators*.

To acquire better insights on customer needs and expectations, Maybank Indonesia collaborated with third parties to measure the *Net Promoter Score (NPS)*, which measures customer loyalty to Maybank Indonesia and *CSI (Customer Satisfaction Index)*.

### Customer Experience Measurement

The Bank collaborated with third parties to measure the *Net Promoter Score (NPS)*, such as measuring the Bank customer loyalty/ *engagement* and *CSI (Customer Satisfaction Index)*, to include parameters such as customer evaluation; customer needs, expectations and motivations; customer banking habits; the level of willingness to remain as customers; and the level of customer willingness to recommend Maybank Indonesia. [103-3]

## Mengelola Kepentingan Nasabah

### Komunikasi Produk dan Layanan Perbankan

Informasi mengenai produk dan aktivitas bank disampaikan dengan transparan baik 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](http://www.maybank.co.id), dan rincian spesifik produk dapat diperoleh melalui layanan nasabah di kantor bank.

## Managing Customer Interests

### Communicating Banking Products and Services

Information regarding the Bank's products and activities is presented transparently both verbally and in writing, including should there be potential risks inherent within the product. General information concerning products and interests can be accessed through the [www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id) website, and specific product details can be obtained through customer service at the bank office.



Akses informasi produk dan layanan perbankan

- Cetak: koran dan majalah
- Media luar ruang: billboard, umbul-umbul, stiker di fasad dan stiker di cabang
- Cabang: brosur, poster, roll up banner, ATM screen,
- Digital: website, media sosial (facebook, twitter, instagram, youtube), email blast, SMS blast, digital news site, Google Display Network (GDN)
- Elektronik: radio
- Event: exhibition tie up dengan pihak ke-3

Access of information on banking products and services

- Print media: newspapers and magazines
- Outdoor media: billboards, banners, facades and stickers on branches
- Branches: brochures, posters, roll-up banners, ATM screens,
- Digital: website, social media (facebook, twitter, Instagram, YouTube), email blast, SMS blast, digital news site, Google Display Network (GDN)
- Electronics: radio
- Event: exhibition affiliation with 3<sup>rd</sup> parties

**Program Peningkatan Pengetahuan Tim Layanan**

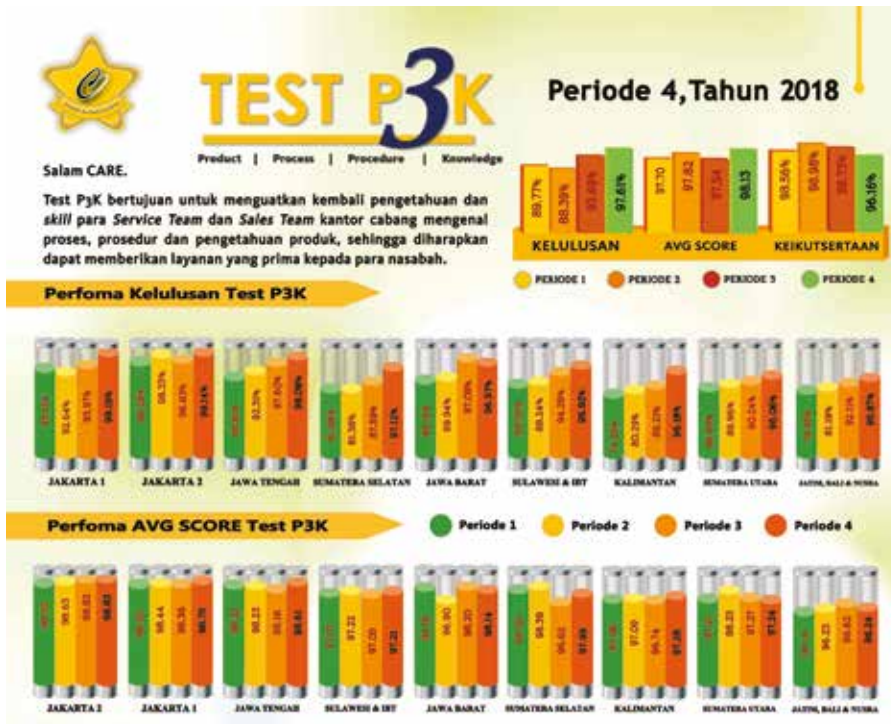
Untuk memastikan pengetahuan yang memadai bagi tenaga pemasaran melalui uji P3K (Produk, Proses, Prosedur, Keamanan) setiap triwulan untuk menjelaskan fitur produk kepada nasabah. Termasuk di dalam penjelasan yang dimaksud adalah kegunaan produk, hak dan kewajiban atas produk yang dimaksud, termasuk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

**Service Team Knowledge Enhancement Program**

To warrant adequate marketing personnel's product knowledge, there is a quarterly test of P3K (Products, Processes, Procedures, Security) to explain product features to customers. Included in the explanation on the use of products, rights and obligations, including the conditions and procedures for resolving in the event of a dispute.

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.

The service team likewise obtains visual media routinely through Service Quality emails containing education materials regarding the standards of services, processes and procedures of Maybank Indonesia.



Sepanjang tahun 2018, tidak terdapat kasus yang mengakibatkan pelanggaran peraturan yang diakibatkan ketidaksesuaian informasi produk dan layanan keuangan. [417-2]

Throughout 2018, there were no regulatory violation cases that brought about financial products or services information incompatibilities.



### Produk dan Jasa Keuangan yang Adil dan Transparan

Bank melakukan evaluasi internal pada setiap produk baru dan persetujuan dari regulator sebelum setiap produk atau layanan keuangan dipasarkan. Melalui evaluasi inilah akan diketahui apakah produk tersebut murni produk perbankan atau tidak, termasuk menetapkan pihak yang bertindak sebagai agen penjualan produk dan penyelenggara produk. [103-2]

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.

Sepanjang tahun 2018, tidak terdapat produk atau layanan keuangan yang mendapatkan sanksi akibat ketidakpatuhan pada ketentuan produk perbankan dan tidak terdapat produk atau layanan yang dihentikan penjualannya. [103-3] [417-2]

### Perlindungan Nasabah

Maybank Indonesia berkomitmen dalam memberikan perlindungan simpanan dan kerahasiaan data nasabah sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, melalui penerapan pengamanan pada sistem teknologi informasi yang dapat melindungi dan menjaga data seluruh nasabah dan mencegah terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal. [103-2]

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.

Perlindungan data didukung oleh teknologi informasi, di mana untuk setiap pengiriman email yang terindikasi terdapat data nasabah, maka sistem akan memberikan *notification message* kepada *user* dan atasannya, sehingga kontrol atas kebutuhan dari pemberian data dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Maybank Indonesia menerapkan saksi 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 mencegah keluhan dari nasabah. [103-2]

Sepanjang tahun 2018, tidak terdapat kasus yang mengakibatkan pelanggaran peraturan yang diakibatkan pelanggaran perlindungan nasabah. [103-3] [418-1]

### Fair and Transparent Financial Products and Services

The Bank assesses every new product internally and requests for the regulator's approval before any financial product or service is released. After such assessment, the Bank can rest assured that the product is purely a banking product, including the appointment of the product sales agent and product organizer. [103-2]

Product assessment criteria that must be met include:

- Clarification on product benefits to be offered to customers;
- Certainty on the amount of administrative fees imposed for the use of products or services;
- Explanation on the Bank's position as a sales agent or organizer;
- Inclusion of certain risk profiles or products in accordance with the provisions;
- Inclusion of telephone numbers /e-mail addresses of customer service staff clearly so that customers can submit complaints or questions if needed;
- Bank Indonesia approval; and
- Submission of reports to Bank Indonesia, 7 (seven) days after the approved product is launched.

Throughout 2018, there were no financial products or services that were sanctioned due to non-compliance with the provisions of banking products, and there were no products or services that were terminated. [103-3] [417-2]

### Customer Protection

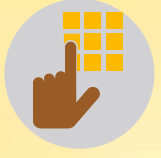
The Bank is committed to safeguarding and securing its customers' data in accordance with applicable rules and regulations, through the application of security information technology systems protecting and safeguarding all customers' data, and preventing any possible violations committed by internal parties. [103-2]

The implementation of banking operations always refers to the principle of customer data confidentiality, which is executed in numerous work procedures and processes at *Customer Care*, whether in giving out information or in administering requests or in handling of complaints.

Data protection is backed by information technology, where for each indicated email delivery there is customer data, the system will generate a notification message to the user and his supervisor, to warrant a more secured data transmission control.

Maybank Indonesia applies strict sanctions, starting from verbal reprimand, written to employment termination should any violation causing loss of customer privacy. All of these measures are intended to prevent fraud and avert customer complaints. [103-2]

Throughout 2018, there were no cases of customer protection violations. [103-3] [418-1]



# Membangun Masyarakat

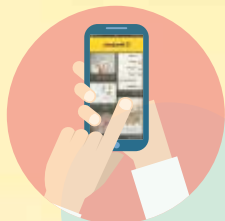
## Build Community



<b>Corporate Responsibility</b> Corporate Responsibility	65
<b>Dukungan Pemberdayaan Ekonomi Mandiri</b> Supporting Independence Economic Empowerment	76
<b>Kampanye Hidup Sehat</b> Healthy Life Campaign	77
<b>Maybank Bali Marathon</b> Maybank Bali Marathon	77
<b>Bantuan Pemulihan Bencana</b> Disaster Recovery Assistance	79
<b>Edukasi Literasi Keuangan</b> Financial Literacy Education	79
<b>Global CR Day</b> Global CR Day	81
<b>Ramadhan Bersama di Panti Yatim Piatu</b> Ramadhan at an Orphanage	82
<b>eMpowering Youth Across ASEAN</b> eMpowering Youth Across ASEAN	83
<b>Kebaikan yang Mengubah Kehidupan</b> The Good That Changes Life	84



an  
t





# Membangun Masyarakat

## Build Community



Setiap entitas usaha memiliki kewajiban untuk berkontribusi dalam kegiatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi semua orang. Sebagai sebuah bank, Maybank Indonesia mewujudkan kontribusi ini melalui penyediaan produk dan layanan keuangan yang bertanggung jawab untuk mendukung kegiatan ekonomi masyarakat.

Namun hal ini belum cukup, bisnis juga harus mencermati perikehidupan masyarakat yang lebih luas karena masih terdapat ketimpangan akses dan kemampuan untuk meningkatkan taraf hidupnya sehingga diperlukan peran swasta dan masyarakat sipil untuk bekerja sama dengan Pemerintah. Bagi bank, peningkatan kualitas masyarakat pada gilirannya akan meningkatkan rantai nilai bagi bisnis dan reputasi perusahaan itu sendiri. **[301-1]**

Maybank Indonesia melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungannya dengan berlandaskan misi 'Humanising Financial Services'. Pelaksanaan komitmen ini merupakan bagian dari misi

Every business entity should contribute to the development of the nation aimed to improve welfare and promote justice for the society. As a bank, Maybank Indonesia is making its contribution by supporting economic activities through the provision of responsibly-managed financial products and services.

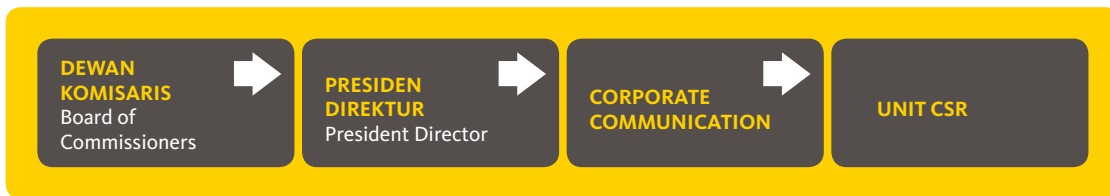
However, reaching the goal of improving social welfare takes more than just the provision of financial products and services, as businesses must also take into consideration people's lives and access inequality that prevents them from improving their standard of living. Bridging the inequality gap requires a more active role of the private sector, the society and the Government. For us, improving the welfare of our society will eventually improve the Bank's business value chain while cementing its reputation. **[301-1]**

Maybank Indonesia carries out its social and environmental responsibility programs in line with its mission of 'Humanising Financial Services'. This, in turn, is a part of the Bank's commitment

“untuk senantiasa berada di tengah komunitas serta tumbuh dan berkembang bersama masyarakat” melalui program *Corporate Responsibility* (CR) Maybank Indonesia, yang mengadopsi pada pilar CR Maybank Group dengan ruang lingkup yang terdiri atas *Community, Environment, Workplace, dan Marketplace*.

### Corporate Responsibility

*Corporate Responsibility* (CR) merupakan implementasi dari prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana yang diwajibkan oleh peraturan perundangan dan perwujudan komitmen Bank untuk tumbuh dengan menjadi bagian dari masyarakat. Pelaksanaan CR dikelola oleh unit CSR (*Corporate Social Responsibility*) di bawah tanggung jawab Divisi *Corporate Communication & Branding*.



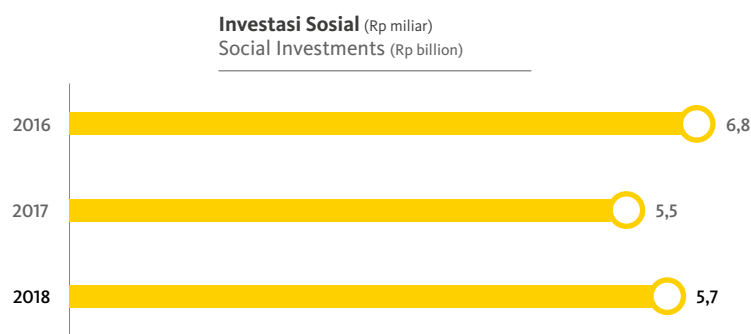
Divisi CSR mengelola setiap kegiatan CR dengan memanfaatkan dana pengelolaan CSR yang disisihkan dari laba yang diperoleh (atau bagian dari biaya operasional Bank) Maybank Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dana pendamping dari Yayasan Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation. Pada 2018, besarnya investasi sosial untuk kegiatan CR mencapai Rp2,6 miliar dari budget Maybank Indonesia serta Rp2,7 miliar dan RM100.000 dari budget Maybank Foundation.

“to always be in the heart of the communities and grow with them” through the Maybank Indonesia *Corporate Responsibility* (CR) program, that adopts Maybank Group’s CR pillars with a scope that includes the Community, the Environment, the Workplace, and the Marketplace.

### Corporate Responsibility

The Bank’s *Corporate Responsibility* (CR) program includes the implementation of the principles of social and environmental responsibility as required by regulations, and it is the realization of the Bank’s commitment to growing with the society. The Bank’s CR is managed by the CSR (*Corporate Social Responsibility*) unit, which comes under the *Corporate Communication & Branding* Division.

The CSR Division manages each CR activity by allocating a part of the Bank’s CSR management fund, which is set aside from Maybank Indonesia’s earning (or part of the Bank’s operational costs) in compliance with all prevailing regulations, as well as additional funds from the Maybank Foundation. In 2018, Maybank Indonesia invested Rp2.6 billion from Maybank Indonesia’s budget allocation and Rp2.7 billion & RM100,000 from Maybank Foundation for its CR activities.



Sejak tahun 2010, Maybank Indonesia membuat program-program CR yang mengintegrasikan 5 pilar, yaitu pendidikan, pemberdayaan masyarakat, kegiatan untuk mendukung hidup yang sehat, konservasi lingkungan, serta pelestarian seni dan budaya. Selain itu tentunya kami juga berkomitmen untuk membantu masyarakat yang sedang mengalami situasi khusus, seperti bencana alam. Dan juga sebagai wujud tanggung jawab kami kepada masyarakat kami juga merancang edukasi literasi keuangan yang kami implementasikan di dalam beberapa program CR kami. [103-2]

Since 2010, Maybank Indonesia has been executing CR programs that integrate 5 pillars: education, community empowerment, activities to promote healthy life, environmental conservation, and the preservation of arts and culture. We are also committed to lending a helping hand in the event of unexpected situations, such as natural disasters. As a part of our responsibility to the community, we have also developed and implemented a financial literacy education program integrated into a number of other programs. [103-2]

Tentang Kami About Us  
 Bertindak dan Berkembang Bersama Work Together, Grow Together  
 Tumbuh dengan Layanan Berkualitas Growing Through Quality Services  
 Membangun Masyarakat Build Community  
 Melestarikan Lingkungan Environmental Conservation  
 Menjadi Employer of Choice Becoming an Employer of Choice  
 Tata Kelola Berkelanjutan Sustainable Corporate Governance  
 Informasi Pendukung Supporting Information

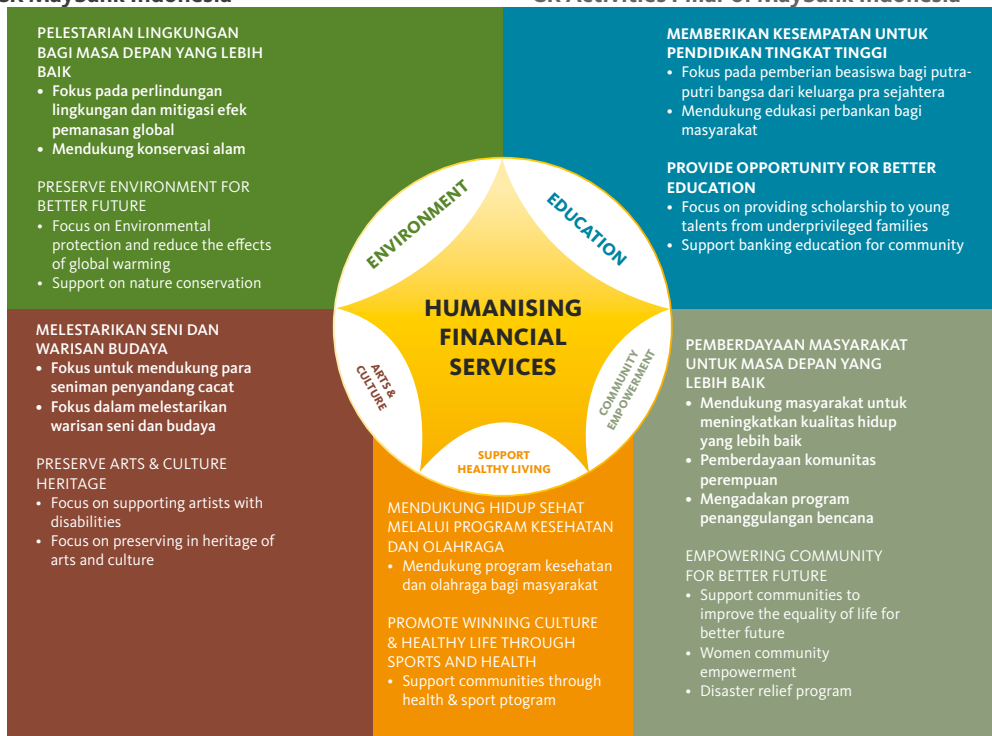


Program-program CR yang kami selenggarakan selalu bersifat meningkatkan kapasitas dan kapabilitas penerima manfaat, jangka panjang, relevan dengan komunitas yang dituju, bermitra dengan institusi atau kelembagaan serta memberikan kontribusi kepada tujuan pembangunan nasional. Bagi Bank, melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan investasi sosial karena korporasi akan berpeluang tumbuh lebih tinggi di tengah-tengah masyarakat yang semakin sejahtera.

Our CR programs have always carried out with objective to improve the capacity and capability of the beneficiaries, and are long-term in nature, relevant to the target communities, and carried out through collaboration with institutions or other social organizations Our CR programs also play a role in to the goals of the Government national-building efforts. For us, carrying out social and environmental responsibility is a social investment as it will give the Bank more opportunities to grow as the society, of which we are part, is becoming more prosperous.

**Pilar Kegiatan CR Maybank Indonesia**

**CR Activities Pillar of Maybank Indonesia**



Melalui program CR Maybank Indonesia berkomitmen untuk turut mendukung *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang telah disepakati oleh para pemimpin dunia, termasuk Indonesia. Oleh sebab itu, kami mengadaptasi kegiatan CR Bank untuk mendukung tujuan global tersebut. Melaksanakan CR merupakan kontribusi Maybank Indonesia untuk mencapai Tujuan Global secara langsung ke tengah-tengah masyarakat sekaligus mendukung program Pemerintah dalam pelaksanaan Perpres No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan serta bagian dari pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan.

Through the CR program, Maybank Indonesia is committed to supporting the Sustainable Development Goals (SDGs) endorsed by world leaders, including from Indonesia. Therefore, we have adapted the Bank's CR activities to support these global goals. Maybank Indonesia's CR programs are a direct contribution to achieving the Global Goals while supporting Government programs in the implementation of Presidential Regulation No. 59 of 2017 on the Implementation of Achievement of Sustainable Development Goals. The Bank's CR activities are also a part of implementing the Sustainable Financial Action Plan.

Dari 17 Tujuan Global, melalui program-program CR Maybank Indonesia pada tahun 2018 ini memiliki fokus untuk memberikan kontribusi pada masyarakat penerima manfaat yang sejalan dengan Tujuan 1: Tanpa Kemiskinan, Tujuan 3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera, Tujuan 4: Pendidikan berkualitas, Tujuan 5: Kesetaraan Gender, dan Tujuan 8: Pekerjaan yang Layak dan Pertumbuhan Ekonomi.

Out of the 17 Global Goals, through its CR programs Maybank Indonesia in 2018 laid a focus on contributing to the beneficiary communities in line with Goal 1: Without Poverty, Goal 3: Healthy and Prosperous Life, Goal 4: Quality education, Goal 5: Gender Equality, and Goal 8: Decent Work and Economic Growth.

Pada laporan ini kami mencantumkan indikator SDGs dalam setiap inisiatif yang kami jalankan, untuk menunjukkan relevansi kegiatan dengan tujuan global yang ingin dicapai. **[413-1]**

In this report, we have included SDG indicators in relation to each of our initiatives to show the relevance of the activities to the Global Goals. **[413-1]**



Kami melakukan langkah-langkah di bidang pendidikan yang sesuai dengan tujuan global di bidang pendidikan dengan membantu terselenggaranya pendidikan yang inklusif dan adil untuk semua orang.

We have taken steps in the area of education that are in line with the Global Goals by helping to achieve inclusive and equitable education for all.

### Beasiswa Pendidikan Maybank Foundation

Bekerja sama dengan Maybank Foundation, Maybank Indonesia yang memberikan beasiswa bagi pelajar dan mahasiswa terbaik yang berasal dari keluarga prasejahtera untuk menempuh pendidikan tingkat sarjana di dalam negeri dan di luar negeri. Langkah ini kami yakini secara jangka panjang akan mampu mengentaskan kemiskinan, sebab peningkatan pendidikan adalah awal menuju terbukanya kesempatan kerja yang lebih luas dan lebih baik.

Beasiswa yang diberikan meliputi biaya pendidikan setiap semester dan untuk program tertentu mencakup juga biaya hidup setiap bulan, laptop, tunjangan buku, dukungan biaya untuk tugas akhir dan internet setiap semester serta asuransi kesehatan setiap tahun.

### Pastoral Care

Program pendampingan untuk memonitor proses belajar di bidang akademik dan non akademik dilakukan setahun sekali dan bertujuan untuk menumbuhkan semangat kepedulian mereka kepada orang lain dengan melakukan kegiatan sosial di tengah kesibukan kuliah di kampus agar menjadi pribadi berkualitas.

### Beasiswa Prestasi

Maybank Beasiswa Prestasi, ditujukan untuk putra-putri Karyawan tetap yang berprestasi dan memenuhi persyaratan akademik & non-akademik. Hal ini wujud nyata guna memajukan prestasi generasi penerus bangsa.

Program ini telah berjalan sejak tahun 2011

### Maybank Foundation Scholarships

In collaboration with the Maybank Foundation, Maybank Indonesia provides scholarships for outstanding students and students from underprivileged families, which allow such students to participate in undergraduate programs in Indonesia and overseas. We believe that in the long run this initiative will help alleviate poverty, because higher education improves employment opportunities.

The scholarships cover tuition fees for each semester and for certain programs, monthly living expenses, laptops, book allowances, support for final and internet assignments, and annual health insurance.

### Pastoral Care

The annual mentoring program of the learning process in academic and non-academic areas aims to foster the spirit of caring for others through social activities amid busy campus life.

### Beasiswa Prestasi

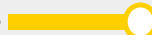
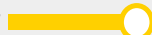




Maybank Beasiswa Prestasi, a scholarship program for children of permanent employees of the Bank fulfilling certain academic and non-academic criteria, contributing to the creation of high-achievers among the future generation.

The program has been in place since 2011.

### Manfaat Program Beasiswa Pendidikan Maybank Foundation Benefit of Maybank Foundation Scholarship Program

<b>PEOPLE</b>  <b>Beasiswa Maybank Indonesia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Akses pendidikan bagi pelajar dan mahasiswa dari keluarga prasejahtera</li> <li>Pendidikan karakter</li> </ul> <b>Maybank Indonesia Scholarship</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Access to education for students and students from underprivileged families</li> <li>Character building</li> </ul>	<b>PROSPERITY</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Memutus rantai kemiskinan dengan pendidikan yang lebih baik untuk pekerjaan yang layak</li> <li>Break the poverty chain with better education for decent work</li> </ul>	<b>PARTNERSHIP</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>16 universitas terkemuka di Indonesia, Malaysia, dan Singapura</li> <li>16 leading universities in Indonesia, Malaysia and Singapore</li> </ul>
--	---	---

### Dampak Program Beasiswa Pendidikan Maybank Foundation Impact of Maybank Foundation Scholarship Program

Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Jumlah Total	
Maybank Foundation Scholarship	2016  61	61 (2012-2018)	<b>Rencana 2019</b> Pengembangan Maybank Group <i>Scholarship Program</i> yang terintegrasi dengan kebutuhan dan kegiatan CR dan bisnis. Target penerima manfaat di tingkat regional ASEAN.
	2017  59		
	2018  31		
Beasiswa Prestasi Scholarship for High Achievement	2016  420	1.520 (2016-2018)	<b>Plan for 2019</b> Maybank Group Scholarship Program is integrated into the Bank's CR activities. Target beneficiaries are on the ASEAN level.
	2017  520		
	2018  580		

**School Adoption**

Salah satu program pendidikan kami ada program Sekolah Binaan. Melalui program ini kami mendukung kegiatan belajar mengajar melalui donasi perlengkapan pendidikan, merenovasi bagian sekolah yang rusak, penghijauan, melengkapi sarana belajar, melibatkan peran serta karyawan Maybank Indonesia dalam edukasi literasi keuangan dan konservasi lingkungan melalui *employee volunteerism* dan bekerja sama dengan lembaga-lembaga sosial yang relevan.

Melalui *volunterism* Karyawan Maybank Indonesia aktif 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.

Salah satu sekolah binaan adalah sekolah bagi penyandang disabilitas SLB Semin, Gunung Kidul – D.I. Yogyakarta, Maybank Indonesia terlibat mengembangkan warga sekolah dan masyarakat sekitar dengan keterampilan menjahit. Sejak 2016, Bank mendonasikan peralatan jahit dan mafasilitasi pelatihan 20 peserta orang tua murid dan masyarakat sekitar, bekerja sama dengan House of Lawe.

**School Adoption**

One of our education programs is called school Adoption. This program support teaching and learning activities through the donation of educational tools, renovating schools, reforestation, making learning facilities more adequate, engaging school employees in our financial literacy and environmental conservation programs, and working with social bodies.

Through voluntary programs, Maybank Indonesia employees actively share knowledge at various target schools. In this way the Bank’s employees can enhance their social consciousness, and establish long-term relationships with students and schools while expanding the insight and knowledge of students.

One of our schools adoption is SLB Semin, Gunung Kidul, Yogyakarta, which is a school for disabled students. Maybank Indonesia has been running sewing lessons involving both the school and the neighboring residents. Since 2016, the Bank has donated sewing devices and facilitated training for 20 participants, including students’ parents and people living in the vicinity of the school, in collaboration with the House of Lawe.

**Manfaat Program School Adoption**  
**Benefit of School Adoption Program**

**PEOPLE**



**School Adoption**

- Meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan sarana dan prasarana belajar
- Memberikan makna sosial kepada karyawan yang terlibat dalam kegiatan *voluntarism*
- Edukasi literasi keuangan bagi warga sekolah

**School Adoption**

- Improving the quality of education through better learning facilities and infrastructure
- Providing the spirit of social engagement to employees involved in voluntary activities
- Financial literacy education for school residents

**PROSPERITY**



- 44 sekolah di sekitar kantor bank di 3 provinsi
- House of Lawe untuk pengembangan keterampilan di SLB Semin – Gunung Kidul

- 44 nearby schools in 3 provinces
- House of Lawe for skills development at SLB Semin – Gunung Kidul

**Dampak Program School Adoption**  
**Impact of School Adoption Program**

Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Kumulatif hingga 2018 Cumulative up to 2018	
Sekolah Binaan School Adoption	2016  30 2017  39 2018  44	151 sekolah sejak 2010	<b>Rencana 2019</b> Mengembangkan pemberdayaan ekonomi untuk SLB Semin - Gunung Kidul Yogyakarta dan memperluas jangkauan sekolah binaan di wilayah Maybank Bali Marathon.  <b>Plan for 2019</b> Develop economic empowerment for SLB Semin – Gunung Kidul Yogyakarta and broaden the scope of schools adoption in Maybank’s Bali Marathon area.





Program pemberdayaan komunitas yang dijalankan terfokus pada upaya inklusi keuangan terhadap kelompok masyarakat tertentu, dengan pendekatan kegiatan produktif berbasis komunitas. Terutama bagi kelompok masyarakat prasejahtera, dengan pertimbangan gender, penyandang disabilitas, yatim piatu miskin, marginal, termasuk rehabilitasi daerah terdampak bencana.

Our ongoing community empowerment program is focused on building financial inclusion of certain community groups through a community-based productive activity approach. In particular, this program is aimed at underprivileged groups, taking into consideration gender, as well as disabled people and orphans. The program also includes rehabilitation of disaster-affected areas.

### Pembiayaan Mikro untuk Perempuan Prasejahtera

Sejak tahun 2012, Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation memberikan dana bergulir untuk ribuan pelaku usaha mikro yang dikelola perempuan keluarga prasejahtera melalui Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) kepada anggotanya dengan metode Grameen Bank. Pada 2018, Maybank Indonesia menghibahkan dana senilai satu miliar Rupiah dalam tiga tahap untuk disalurkan kepada anggota KOMIDA di dua provinsi, yaitu Jawa Barat yang difokuskan di cabang Majalaya, dan Jawa Tengah yang difokuskan di Cabang Kedungjati dan Cabang Wirosari, serta cabang Borobudur.

Dana bergulir tersebut dipakai untuk membantu para perempuan berpenghasilan rendah di Indonesia dalam pemenuhan modal usaha, selain itu dimanfaatkan anggota untuk dana Pendidikan, perbaikan sanitasi dan air serta perbaikan rumah. KOMIDA juga memberikan pelayanan non-keuangan melalui penyuluhan dan pelatihan kepada anggota. Materi yang disampaikan berupa pelatihan kesehatan, memotivasi pendidikan bagi anak anggota, dan pengelolaan keuangan keluarga. Dengan menjadi anggota KOMIDA, masyarakat juga belajar untuk menyisihkan sebagian pendapatannya untuk menabung, termasuk misalnya menabung untuk kebutuhan hari raya.

### Micro-Finance for Underprivileged Women

Since 2012, Maybank Indonesia and the Maybank Foundation have been providing revolving funds to thousands of micro-businesses managed by underprivileged families through Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA), applying the Grameen Bank method. In 2018, Maybank Indonesia donated one billion Rupiah in three phases through KOMIDA to its members in the Majalaya Branch, Kedungjati Branch, Wirosari Branch, and Borobudur Branch.

Not only is the revolving fund used to help low-income women in Indonesia gain working capital for their businesses, but it is also used to finance their children's education, improve sanitation and water systems, and renovate their homes. KOMIDA also provides non-financial services through counselling and training. The subjects of lectures are health training, the importance of children's education, and financial management. By becoming a member of KOMIDA, the community also learns to save part of their income for the future.

### Manfaat Program Pembiayaan Mikro untuk Perempuan Prasejahtera Benefit of Micro-Finance for Underprivileged Women Program

#### PEOPLE

- Meningkatkan kualitas kehidupan melalui kesejahteraan, pendidikan dan kesehatan
- Peningkatan pemahaman pentingnya pendidikan, kesehatan, dan pengetahuan pengelolaan keuangan keluarga
- Mengentaskan kemiskinan
- Memberdayakan perempuan prasejahtera
- Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat
- Improve the quality of life through welfare, education and health
- Enhance comprehension on the importance of education, health, and knowledge of family financial management
- Alleviate poverty

#### PROSPERITY

**Dana Bergulir**

- Akses pembiayaan mikro untuk keperluan modal usaha, pendidikan anak, perbaikan sanitasi dan air serta perbaikan rumah dan aneka keperluan lain kepada perempuan dhuafa
- Peningkatan
- Peningkatan pendapatan rumah tangga

**Revolving Fund**

- Access for micro finance to business capital, children's education, improve sanitation and water system and home renovation and other needs for underprivileged women
- Improve
- Improve household income

#### PARTNERSHIP

- KOMIDA (Koperasi Mitra Dhuafa) merupakan koperasi simpan pinjam yang bertujuan untuk membantu para perempuan berpenghasilan rendah di Indonesia dalam pemenuhan modal usaha.
- Peningkatan dana bergulir di masyarakat
- Peningkatan penerima manfaat
- KOMIDA (Koperasi Mitra Dhuafa) is a savings and loan cooperative that aims to help low-income women in Indonesia gain business capital.
- Increase revolving funds in the community
- Give donation to more beneficiaries

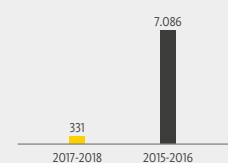
Jumlah Anggota KOMIDA

- Cabang Majalaya 4.635 orang
- Cabang Kedungjati 4.571 orang
- Cabang Wirosati 4.758 orang
- Cabang Borobudur 2.719 orang

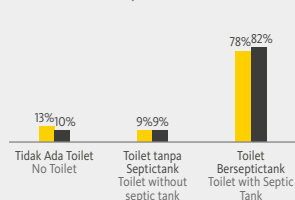
Total Members of KOMIDA

- Majalaya Branch 4,635 members
- Kedungjati Branch 4,571 members
- Wirosati Branch 4,758 members
- Borobudur Branch 2,719 members

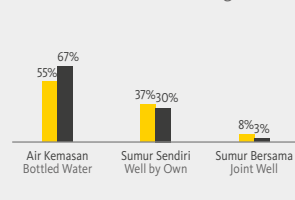
**Jumlah Penerima Manfaat**  
Total of Beneficiaries



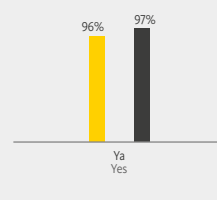
**Keperilikan Toilet**  
Toilet Ownership



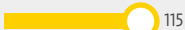





**Sumber Air Minum**  
Source of Water for Drinking



**Peningkatan Pendapatan**  
Revenue Increased



**Dampak Program Pembiayaan Mikro untuk Perempuan Prasejahtera**  
**Impact of Micro-Finance for Underprivileged Women Program**

Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Kumulatif hingga 2018 Cumulative up to 2018	
Jumlah Penerima Manfaat (orang) Number of Beneficiaries (persons)	2016  115	331	<b>Rencana 2019</b> Memperkenalkan RISE kepada fasilitator dan meningkatkan edukasi literasi keuangan kepada penerima manfaat.
	2017  93		
	2018  123		
Penyaluran Dana (Rp juta) Fund Distributed (Rp million)	2016  300	1.000	<b>Plan for 2019</b> Introduce RISE to facilitators and improve education in financial literacy to beneficiaries.
	2017  300		
	2018  400		

**Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE)**

Sejak tahun 2006 Maybank Indonesia sudah berkomitmen terhadap pemberdayaan masyarakat penyandang disabilitas. Beberapa kegiatan CR Bank juga difokuskan untuk pemberdayaan penyandang disabilitas berupa pelatihan keterampilan, motivasi, hingga pelatihan pengelolaan keuangan. Pada 2015 Maybank Indonesia menjalankan program *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE)*, yang lebih dulu digagas Maybank Foundation pada tahun 2014 untuk penyandang disabilitas di Malaysia.

RISE adalah program pemberdayaan kewirausahaan yang menekankan pada pembentukan pola pikir (*mindset*), peningkatan keterampilan hidup, dan pengembangan kapasitas usaha mikro. Usai kegiatan ini, diharapkan peserta akan mampu memberikan manfaat lebih kepada masyarakat sekitarnya. Pada Februari 2018 Maybank Foundation dan Maybank Indonesia meluncurkan program RISE di Yogyakarta kemudian program ini dilanjutkan pada April 2018 di Medan dan Makassar.

**Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE)**

Since 2006, Maybank Indonesia has been committed to empowering people with a disability through CR Bank activities such as skills training, motivation sessions, and financial management training. In 2015, Maybank Indonesia ran the Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE) program for Malaysian residents with a disability, which was initiated by the Maybank Foundation in 2014.

RISE is an entrepreneurial empowerment program that emphasizes mindset building, improvement of skills, and capacity building for micro-enterprises. After attending the program, participants are expected to be able to provide more benefits to others they live and interact with. In February 2018, the Maybank Foundation and Maybank Indonesia launched the RISE program in Yogyakarta, before continuing the program in Medan and Makassar in April 2018.

**Manfaat Program RISE**  
**Benefit of RISE Program**

**PEOPLE**



**Peningkatan Kapasitas**

- Mendorong kemandirian dan kepercayaan diri para penyandang disabilitas
- Memberikan efek domino bagi penyandang disabilitas lainnya, untuk mewujudkan kehidupan yang sejahtera

**Capacity Building**

- Encourage independence and self-confidence of people with disabilities
- Give domino effect for the disabled, to create a prosperous life

**PROSPERITY**



- Meningkatkan keterampilan kewirausahaan
- Peningkatan pendapatan
- Mendorong *start-up* dan *scale up* wirausaha disabilitas

- Improve entrepreneurial skills
- Increase revenue
- Encourage start-up and scale up disabled entrepreneurs

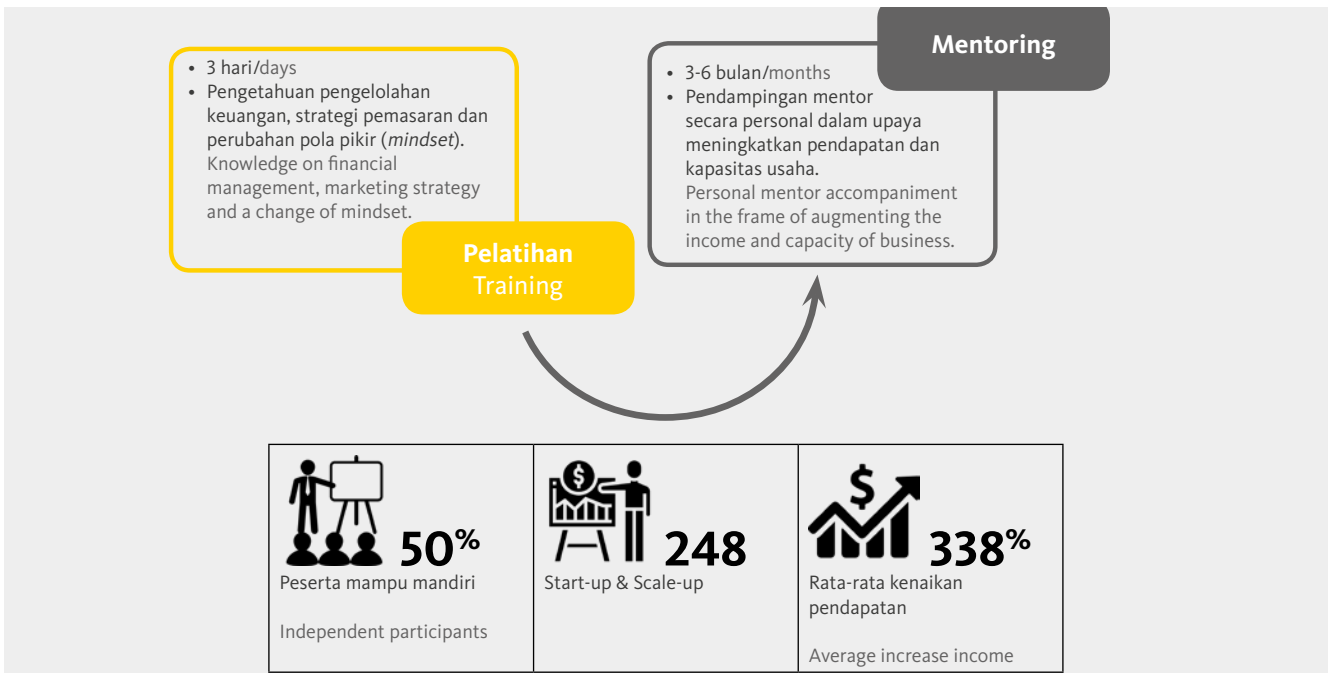
**PARTNERSHIP**



- People System Consultancy Sdn Bhd. dan lebih dari 34 NGO

- People System Consultancy Sdn Bhd. and more than 34 NGOs





**Dampak Program RISE**  
Impact of RISE Program

Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Kumulatif hingga 2018 Cumulative up to 2018	
Peserta RISE RISE Participant	2016  211	2.025	<b>Rencana 2019</b> Perluasan kegiatan dan peserta di 9 kota dan memperkenalkan RISE di program MWEW dan KOMIDA.
	2017  503		
	2018  1.311		
Peserta Mentoring Mentoring Participant	2016 0	1.190	<b>Plan for 2019</b> Widening the scope of activity and participants in 9 cities and introduce RISE program the MWEW and KOMIDA programs.
	2017  131		
	2018  1.059		

**Maybank Women Eco-Weaver**

Maybank Women Eco-Weavers (MWEW) adalah kerja sama Maybank Indonesia dengan Maybank Foundation sejak tahun 2015. Program ini mempromosikan dan mengembangkan tekstil tradisional secara global dan berkelanjutan sembari menciptakan kemandirian ekonomi dan inklusi keuangan kepada para penenun di kawasan regional. Selain itu juga memberdayakan dan melatih para perempuan yang potensial melalui keterampilan menenun.

Oleh karena itu peserta program ini mendapatkan pelatihan mengenai cara menenun, pembuatan motif tenun, pembuatan pewarna alami, pemasaran, dan literasi keuangan. Selain itu program ini juga menyalurkan bantuan keuangan mikro sebagai modal awal membentuk koperasi dan pembelian alat-alat untuk usaha tenun sekaligus digunakan untuk pusat belajar tenun.

Program MWEW hanya menggunakan pewarna alami yang dibuat dari tumbuh-tumbuhan yang tidak berisiko merusak lingkungan. Penggunaan pewarna alami yang ramah lingkungan menjadi komitmen bersama dengan para penenun yang juga memiliki tekad untuk berusaha menjaga dan melestarikan tanaman-tanaman yang menjadi sumber pewarna alami. Program ini juga meningkatkan pendapatan perempuan penenun hingga 40%. Bahkan, para perempuan penenun yang telah menerima manfaat pelatihan sudah dilibatkan dalam pembuatan anggaran desa. Mereka juga memperkaya wawasan lingkungannya dengan pemahaman tentang gender.

**Maybank Women Eco-Weaver**










The Maybank Women Eco-Weavers (MWEW) is a collaboration program between Maybank Indonesia and the Maybank Foundation that started in 2015. This program promotes and develops traditional textiles globally in a sustainable manner whilst creating economic independence and financial inclusion of weavers regionally. It also empowers and trains talented women with weaving skills.

Therefore, participants of this program receive training on how to weave motifs, produce natural dyes, marketing, as well as financial literacy. In addition, the program also distributes micro-financing aid as the initial capital to form cooperative and to purchase weaving tools, as well as to function as weaving learning centers.

The MWEW program only uses natural dyes made from plants that have no negative effect on the environment. The use of environmentally-friendly natural dyes is a joint commitment with the weavers who also has concern about preservation of plants, sources of natural dyes. Such program has also increased the income of women weavers by up to 40%. In fact, women weavers who received MWEW training are now involved in the process of village budgeting. They also enriched their environmental insights with new understanding on gender issues.

**Manfaat Program Maybank Women Eco-Weaver**  
**Benefit of Maybank Women Eco-Weaver Program**

<p><b>PEOPLE</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterampilan tenun tradisional, literasi keuangan, dan kemampuan berwirausaha</li> <li>• Pemberdayaan dan peningkatan peran perempuan dalam keluarga dan masyarakat</li> <li>• Menambahkan wawasan gender kepada perempuan dan komunitas</li> <li>• Mendorong keterlibatan laki-laki untuk mendukung kegiatan perempuan</li> <li>• Melestarikan budaya lokal dan ASEAN</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traditional weaving skills, financial literacy, and entrepreneurship skills</li> <li>• Empower and increase the role of women in family and society</li> <li>• Add gender insight to women and the community</li> <li>• Encourage the engagement of men to support women's activities</li> <li>• Preserve the culture of locals and ASEAN</li> </ul>	<p><b>PROSPERITY</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan pendapatan perempuan</li> <li>• Meningkatkan ekonomi komunitas pada industri kreatif</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Increase women's income</li> <li>• Improve the community economy in the creative industry</li> </ul>	<p><b>PARTNERSHIP</b> </p> <p><b>Association for Women in Small Micro Business Assistance (ASPPUK)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membentuk kelompok-kelompok komunitas baru di masyarakat</li> <li>• Anggota kelompok penenun kini telah mampu menyelenggarakan pelatihan mandiri untuk membangun kapasitas penenun baru</li> <li>• Melibatkan pemangku kepentingan dari tingkat lokal hingga nasional</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establish new community groups in the community</li> <li>• Members of the weaver group have now been able to hold Independent training to build the capacity of the new weavers</li> <li>• Involve stakeholders from local to national levels</li> </ul>	<p><b>PLANET</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurangi pemakaian bahan kimia sintetik menjadi bahan pewarna alami</li> <li>• Mengurangi limbah</li> <li>• Memperkenalkan kembali tanaman sumber pewarna alami kepada masyarakat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce the use of synthetic chemicals and use more natural dyes</li> <li>• Reduce the amount of waste</li> <li>• Reintroduce plants that are sources of natural colouring</li> </ul>
---	--	---	--

<p><b>4</b> </p> <p><b>Wilayah Pengembangan</b> Area of Development</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sawahlunto</li> <li>• Tanah Datar</li> <li>• Lombok Timur</li> <li>• Lombok Tengah</li> </ul>	<p><b>240</b> hari/days </p> <p>Pelatihan dan pendampingan cara membuat dyes, tenun sesuai standar internasional, pembuatan motif dan diperkaya dengan literasi keuangan serta pemahaman gender</p> <p>Training and mentoring on how to make dyes, weaving according to international standards, making motifs and enrich with financial literacy and understanding gender issues.</p>	<p><b>Rp200</b> juta/million </p> <p>Microloan untuk 400 penenun</p> <p>Microloan for weavers</p>	<p><b>4</b> </p> <p>Learning Center</p>	
<p><b>255%</b> </p> <p>Rata-rata kenaikan pendapatan pengrajin pada tahun ketiga</p> <p>Average increase in income generation in third year</p>	<p><b>3</b> </p> <p>Pengrajin memperoleh Hak Atas Kekayaan Intelektual atas desain motifnya</p> <p>Weavers obtained Intellectual Property Rights for the designs of their motives</p>	<p><b>60%</b> </p> <p>Air yang dihemat setiap pewarnaan</p> <p>The amount of water saved in every coloring process</p>	<p><b>100%</b> </p> <p><b>Pewarna alami/Natural coloring</b></p> <p>Menghilangkan bahan kimia sintetik</p> <p>Eliminate synthetic chemical materials</p>	<p><b>ASEAN</b> </p> <p>Tingkat keikutsertaan pada pameran dan promosi</p> <p>Engagement Level on exhibitions and promotions</p>
<p><b>30-70%</b></p> <p>Peningkatan pendapatan keluarga</p> <p>Increase in household income</p>				

**Dampak Program Maybank Women Eco-Weaver**  
**Impact of Maybank Women Eco-Weaver Program**

Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Kumulatif hingga 2018 Cumulative up to 2018	
Peserta MWEM MWEW Participant	2016  100	400	<b>Rencana 2019</b> Peningkatan program keterampilan dan sarana Training Center menjadi pusat turis serta memperkenalkan program RISE kepada penerima manfaat.
	2017  200		
	2018  100		
Peserta Mentoring Mentoring Participant	2016  100	400	<b>Plan for 2019</b> Widening the scope of activity and Improvement in programs of skill and Training Center as tourist spots and introduce RISE program to the beneficiaries.
	2017  200		
	2018  100		

**Menjadi 'HIDUP' Lebih Percaya Diri**

To Really 'LIVE' with More Confidence

"Menjadi 'HIDUP' dan lebih percaya diri", itulah yang dikatakan Musliatun setelah lebih dari dua tahun mengikuti aneka kegiatan Maybank Woman Eco-Weaver. Sebelumnya, kehidupan perempuan ini di Menemeng, Lombok Tengah diisi dengan bekerja keras di ladang dan membawa hasil bumi ke pasar untuk membiayai dirinya dan anak-anaknya. Menikah di usia 18 tahun tidak membawa perubahan baginya karena perilaku buruk sang suami.

Sejatinya Musliatun seperti anak-anak di desanya telah menenun kain sejak usia 15 tahun namun karena memerlukan waktu yang lama, hasilnya pun tidak seberapa. Pada akhir 2016 Musliatun bergabung dengan program MWEW untuk belajar berbagai hal tentang dunia tenun lebih jauh lagi. Melalui program ini Musliatun belajar pewarna alami, pembuatan motif tenun baru, bagaimana membuat pewarna alam, membuat produk dari bahan sisa menjadi cendera mata kemudian ditambah ilmu tentang pemasaran dan pembukuan. Ia kembali tertarik menenun dengan pewarna alam yang hasilnya dipromosikan melalui *fashion show* dan pameran sehingga perolehannya kini membaik, jauh lebih baik daripada sebelumnya.

Kini Musliatun berusia 32 tahun menjadi ibu tunggal yang aktif, terlebih setelah mendapatkan pemahaman tentang organisasi, pendidikan kesadaran krisis dan kepemimpinan perempuan, ia percaya diri berbicara kepada banyak pihak, berbicara tentang tanaman pewarna alam. Pendapatan yang diperolehnya lebih dari cukup untuk membiayai kebutuhan dan pendidikan serta telah memiliki tabungan sebagai bekal pendidikan anak-anaknya kelak. Bukan hanya untuk keluarganya tetapi juga kedua orang tua dan beberapa sanak saudara.



"To really 'LIVE' with more confidence", that's what Musliatun has achieved after two years of participating in the activities of the Maybank Woman Eco-Weavers program. Previously, this resident of Menemeng in Central Lombok would work hard day in and day out on the farm to bring produce to the markets to support herself and her children. She married young, at the age of 18, and soon realized that the marriage was not going to be a success due to her husband's bad behavior.

Like most children in her village, Musliatun had been weaving cloth since she was 15, but as weaving takes time, she was unable to produce much. At the end of 2016, Musliatun joined the MWEW program to learn more about weaving techniques and the weaving world. Through this program, Musliatun learned about natural dyes, weaving motifs, and producing souvenirs from recycled materials. She even went on to learn about marketing and bookkeeping. All this led her back to weaving, this time using natural dyes.

After a while, her products began to be promoted at fashion shows and exhibitions, allowing her to make a much higher income than when she was working on a farm.

Now 32 years old, Musliatun is an active single parent. She has learnt about organization, crisis awareness and women's leadership, and this has enabled her to speak to others with confidence as she lectures on natural coloring plants. She is now making a regular income that is more than enough for her family and is even saving some of it for her children's future education. Not only is she now able to support her family and parents, but she can also help some of her siblings and relatives.

## Mewarisi Budaya Tanah Datar

### Preserving the Culture of Tanah Datar

Bertenun adalah kegiatan turun temurun yang ditekuni Ironi (35 tahun) di kampungnya, Kabupaten Tanah Datar, wilayah yang tersohor sebagai pusat batik dan tenun di Sumatra Barat. Namun sepeninggal suaminya yang merantau tanpa kabar, usaha tenun tidak memberikan hasil yang mencukupi untuk dirinya dan ketiga anaknya, sampai-sampai anaknya perempuan yang berusia 14 tahun harus pergi menyadap karet di ladang orang sebelum berangkat sekolah.

Ironi lalu bergabung dengan program MWEW untuk belajar memajukan usahanya. Karena produk tenunnya berbeda dengan lainnya yang menggunakan perwarna alami, desain dan kualitas yang lebih baik, produknya mendapatkan nilai lebih tinggi buat pelanggannya.

Sebelumnya penghasilannya amat rendah namun sekarang kelompok penenun MWEW di Tanah Datar ini bisa memperoleh penghasilan hingga Rp1,8 juta per orang, sebelumnya berkisar antara Rp600.000 sampai Rp700.000 per bulan. Dulu penenun terjerat hutang tengkulak kini bisa menabung karena pandai mengatur keuangan keluarga.

Bahkan kaum laki-laki sebagai suami pun kini tak lagi memaksa membantu di ladang karena mengetahui manfaatnya. Buat Ironi, menenun adalah bagian dari sejarah hidupnya dan menghidupi dirinya. Lebih dari itu menenun juga menjadi budaya yang mengakar yang akan terus dilestarikan



At Ironi's (35 years old) village, Tanah Datar, a district known as the center of Batik and weaving in West Sumatra, weaving techniques are passed down generations. Nevertheless, after her husband left her, the income from Ironi's weaving business was insufficient to support her three children, so her 14 years old daughter had to become a temp at a plantation where she tapped rubber each morning before going to school.

Ironi joined the MWEW program to learn how to advance her business. Today, her distinctive products are valued highly by Ironi's customers as they are now made using natural coloring dyes and are of much better quality.

Ironi's previous income was extremely low but now she, and every other member of the MWEW weaver group in Tanah Datar, can earn up to Rp1.8 million per month—a vast

improvement from the Rp600,000 to Rp700,00 per month she used to make. Weavers in the area would often get caught in debts to greedy middlemen, but now they can save due to the improvement in their financial management skills.

Even the husbands no longer force their weaver wives to help on the farm because they are aware of the financial benefits of weaving. For Ironi, weaving is a part of her life story and how she is able to support herself. Moreover, weaving is also a part of her village's culture, which will now continue to be preserved.





### Ekonomi Hijau di kaki Merapi

Program pemulihan pascabencana merupakan rangkaian kegiatan jangka panjang 2010-2019 dengan tujuan untuk mengembalikan kemandirian ekonomi dan penguatan kelembagaan melalui pengembangan koperasi yang diinisiasi oleh Maybank Indonesia. Kegiatannya termasuk penghijauan perkampungan dan hutan lindung, donasi alat-alat pertanian, pembangunan dan perbaikan infrastruktur air bersih, konservasi mata air, serta revitalisasi dan pembangunan instalasi biogas sebagai sumber energi.

Sejak 2017 kegiatan ini diperkuat dengan memfasilitasi pembentukan Koperasi Hijau dengan mitra institusi yang berpusat pada kegiatan agrikultur dan penjualan produk pertanian yang ramah lingkungan. Salah satu kisah sukses program ini adalah rancang program kami direplikasi di tempat lain oleh *Indonesia Climate Change Trust Fund* (ICCTF) yang mendapat pendanaan dari USAID bekerja sama dengan BAPENAS untuk program kerja 2018.

### Green Economy at the Slope of Mount Merapi

The post-disaster recovery program is a series of long-term activities from 2010 to 2019 aimed at restoring economic independence and institutional strengthening through the development of cooperatives initiated by Maybank Indonesia. The program's activities include reforestation of villages and protected forest areas, donations of agricultural equipment, construction and repair of clean water infrastructure, conservation of springs, and the revitalization and construction of biogas installations as energy sources.

Since 2017, the program has been strengthened by the establishment of Green Cooperatives with institutional partners. These cooperatives focus on agricultural activities and the sale of environmentally friendly agricultural products. One of the measures of the program's success is the fact that it has been replicated by the *Indonesia Climate Change Trust Fund* (ICCTF), a USAID-funded agency that collaborated with BAPENAS in 2018.

### Manfaat Program di kaki Gunung Merapi

#### Benefit of Program in the slope of Mount Merapi

PEOPLE	PROSPERITY	PARTNERSHIP	PLANET
<p><b>Pemulihan dan Kemandirian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memulihkan pasca erupsi Gunung Merapi</li> <li>Membangun kembali kelembagaan masyarakat pasca bencana</li> <li>Memulihkan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat</li> <li>Edukasi literasi keuangan</li> </ul> <p><b>Recovery and Independence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recovered after the eruption of Mount Merapi</li> <li>Rebuilt community institutions after disaster strike</li> <li>Restored economic and social activities of the community</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memulihkan pendapatan warga dari agrikultur</li> <li>Membangun dua lembaga ekonomi koperasi pendukung kegiatan ekonomi</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Restored people's income from agriculture</li> <li>Built two cooperative economic institutions to support economic activities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sedya Samahita Memetri (Sesami)</li> <li>Koperasi Wana Lestari</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sedya Samahita Memetri (Sesami)</li> <li>Koperasi Wana Lestari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penghijauan lahan</li> <li>Konservasi lahan seluas 5 hektar untuk <i>organic farming</i></li> <li>Pemanfaatan biogas sebagai sumber energi</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Land greening</li> <li>Conservation of 5 hectares of land for organic farming</li> <li>The use of biogas as a source of energy</li> </ul>

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<p><b>10</b></p> <p>Dusun penerima manfaat infrastruktur air bersih Beneficiary villages for clean water infrastructure</p>	<p><b>1.700</b></p> <p>Anggota masyarakat terdampak Affected members of the society</p>	<p><b>9</b></p> <p>Unit alat pertanian Agriculture equipment</p>	<p><b>10.000</b></p> <p>Pohon penghijauan Greening trees</p>	<p><b>25</b></p> <p>Kompor biogas rumah tangga untuk 360 rumah tangga Biogas stoves for 360 households</p>	<p>Riset dan evaluasi keberlanjutan program Research and evaluation for program sustainability</p>	<p><b>2</b></p> <p>Koperasi hijau di Gunung Merapi dan Kulonprogo Green cooperative in Mount Merapi and Kulonprogo</p>	<p><b>5 Ha</b></p> <p>Lahan pertanian organik Organic agriculture land</p>	<p>Riset dan evaluasi keberlanjutan program Research and evaluation for program sustainability</p>



**Dampak Program di kaki Gunung Merapi**  
**Impact of Program in the Slope Mount Merapi**

Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Kumulatif hingga 2018 Cumulative up to 2018	
Penerima Manfaat Program Program Beneficiaries	2016  1.812	1.838	<b>Rencana 2019</b> Mendukung 2 koperasi hijau untuk mengembangkan <i>organic farming</i> dan pemanfaatan biogas.
	2017  1.838		
Penanaman Pohon Tree Planting	2011  5.000	17.690	
	2012  10.000		
	2017  2.690		



Program Biogas  
Program Biogas



Program Biogas  
Program Biogas



Koperasi Hijau Merapi  
Hijau Merapi Cooperation

**Dukungan Pemberdayaan Ekonomi Mandiri**

Sejak 2016, Maybank Indonesia telah mendukung program yang memiliki misi dalam membangun dan menumbuhkan dunia kewirausahaan Indonesia melalui *Mega Scale-Up Clinic* yang diselenggarakan oleh Endeavour, sebuah organisasi nirlaba yang didirikan oleh para pemimpin bisnis dan profesional yang berdedikasi tinggi. Program ini dilakukan untuk mempercepat proses perubahan pertumbuhan ekonomi jangka panjang dengan memilih, membimbing, dan mempercepat para wirausahawan yang berdampak tinggi serta terbaik di Indonesia. Ini adalah cara untuk mendorong potensi mereka dengan menyediakan jaringan yang tak tertandingi dari para pemimpin bisnis terkemuka, yang menyediakan materi-materi utama dan wawasan untuk kesuksesan kewirausahaan. Tahun 2018 adalah tahun ketiga Maybank mendukung klinik peningkatan skala wirausaha ini.

**Supporting Independence Economic Empowerment**

Since 2016, Maybank Indonesia has been supporting a program that has a mission in building and growing Indonesia's entrepreneurship landscape through *Mega Scale-Up Clinic* organized by Endeavor, a non-profit organization set up by highly dedicated business leaders and professionals. This program is carried out to catalyze long-term economic growth by selecting, mentoring, and accelerating the best high impact entrepreneurs in Indonesia. It is a way to unleash their potential by providing unrivaled network of highly reputable business leaders, who provide key ingredients and insights to entrepreneurial success. Year 2018 was the third year Maybank supported this entrepreneur scale up clinic.



Jajaran Direksi menjadi mentor pada event *Mega Scale-Up Clinic*.  
 The Board of Directors became mentor during the *Mega Scale-Up Clinic* event.



Direksi Maybank Indonesia telah mendedikasikan waktu mereka untuk menjadi mentor bagi wirausahawan yang berpartisipasi. Selama sesi pendampingan, para pengusaha diberikan pengetahuan dan wawasan tentang cara menumbuhkan bisnis dan bagaimana mengatasi tantangan dalam menjalankan bisnis.

Bank memberikan dukungan untuk kegiatan peningkatan kapasitas ini karena percaya bahwa pertumbuhan pengusaha yang sukses adalah salah satu elemen kunci dari pembangunan berkelanjutan.

### Kampanye Hidup Sehat

Sejak tahun 2010 Maybank Indonesia aktif melakukan kampanye hidup sehat, baik di lingkungan sendiri maupun di lingkungan yang lebih luas, melalui beberapa program rutin, yang berupa kegiatan olahraga maupun promosi hidup sehat. Salah satunya melalui Maybank Bali Marathon.

### Maybank Bali Marathon

Perhelatan internasional yang diselenggarakan setiap tahun sejak 2012 ini tidak sekadar mempromosikan hidup sehat melalui olahraga, tetapi sekaligus mempromosikan budaya dan wisata serta memberikan bantuan terhadap sekolah-sekolah yang dilintasi rute maraton.

Penyelenggaraan ke tujuh kalinya ini dilaksanakan pada 9 September 2018 yang melibatkan 4.500 pelajar dan 172 guru untuk menyemarakkan lomba. Dukungan pendidikan bagi sekolah-sekolah di sepanjang rute lomba dilakukan melalui penyediaan fasilitas belajar mengajar berupa peralatan sekolah dan perlengkapan olah raga kepada 41 sekolah.

Khusus dalam rangkaian MBM 2018, Maybank Indonesia juga melaksanakan program CR bagi korban gempa Lombok dalam bentuk dukungan dana dari Maybank Foundation sebesar Rp350 juta bagi program rehabilitasi Lombok melalui MERCY dan PKPU (Pos Keadilan Peduli Umat). Sebelumnya, Maybank Indonesia juga telah menyalurkan dana kebajikan untuk membantu korban gempa di Lombok, melalui Unit Usaha Syariah sebesar Rp130 juta ditambah Rp50 juta bersama Otoritas Jasa Keuangan dan industri jasa keuangan.

Pesta internasional ini juga menampilkan karya penenun program MWEW serta karya para penyandang disabilitas peserta program RISE. Selain itu 52 penyandang disabilitas ikut serta dalam ajang lomba lari kursi roda 5 km (5K).

The Bank's Board of Director members have dedicated their time to become mentors for the participating entrepreneurship. During the mentoring sessions, the entrepreneurs were provided with knowledge and insights on how to grow business and how to overcome challenges in conducting businesses.

The Bank provided support for these capacity building activities as it believes that the growth of successful entrepreneurs is one of the key element of sustainable development.

### Healthy Life Campaign

Since 2010, Maybank Indonesia has been actively campaigning for healthy living, both in its own and the wider environments, through several routine programs like sports activities and promoting healthy living. One of them through the Maybank Bali Marathon.

### Maybank Bali Marathon

Held annually since 2012, Maybank Bali Marathon not only promotes healthy lifestyle through sport activities but also promote local culture and tourism attraction, as well as provides assistance to schools located along the marathon route.

This seventh event held on September 9, 2018 involved 4,500 students and 172 teachers to enliven the event. The assistance for schools located along the marathon route was distributed in the form of school and sports equipment to 41 schools along the marathon.

During the MBM series held in 2018, Maybank Indonesia also conducted CR program for victims of the Lombok earthquake by distributing donation from Maybank Foundation amounted to Rp350 million for the rehabilitation efforts of Lombok through MERCY and PKPU (Post of Justice of Concerns for the Umat). Previously, Maybank Indonesia also channeled charity fund of Rp130 million to assist the Lombok earthquake victims, through its Sharia Business Unit plus Rp50 million with the Financial Services Authority and the financial services industry.

This international event shows the weaver's artistic work on the MWEW program and those of the disabled weavers in the RISE program. Not only that, there were 52 disabled participants in the 5 km wheelchair (5K) race.

# Maybank Bali Marathon

Maybank Bali Marathon



2

Rute: menyusuri 2 kabupaten yaitu Gianyar dan Klungkung

Route: along 2 district namely Gianyar dan Klungkung

10.749

Jumlah pendaftar  
Total who signed up

2.724

Peserta Full Marathon, termasuk 207 dari luar negeri

Full Marathon participants, including 207 from overseas

4.912

Peserta Half Marathon: 4.912 atlet, termasuk 384 dari luar negeri

Half Marathon participants: 4,912 athletes, including 384 from overseas

50

Peserta dengan disabilitas atlet untuk jarak tempuh 5K

Participants with disabilities athletes for 5K distance





## Bantuan Pemulihan Bencana

Letak Indonesia yang berada di kawasan *ring of fire* membuat negeri ini selalu dekat dan waspada terhadap ancaman bencana alam. Tahun 2018 pun tidak lepas dari peristiwa bencana alam yang mengakibatkan korban jiwa dan harta di beberapa lokasi-lokasi bencana alam.

Melalui program CR Maybank Indonesia senantiasa hadir untuk berkontribusi pada pemulihan dan membantu masyarakat di sekitar lokasi bencana agar kembali mandiri dalam membangun kembali kehidupan mereka. Kami merintis program Pemulihan Pasca Bencana sejak tahun 2005, di saat runtutan bencana gempa bumi dan tsunami beberapa kali melanda kawasan pesisir Indonesia.

Pasca bencana gempa bumi yang terjadi di Lombok, Nusa Tenggara Barat, Maybank Indonesia bersama-sama dengan industri keuangan dan OJK, pada tanggal 13 Agustus 2018, mendukung program penggalangan dana dan bantuan sosial sebesar Rp50 juta untuk membantu para korban bencana. Selain itu Maybank Foundation juga memberikan donasi sebesar Rp350 juta yang diserahkan secara simbolik kepada MERCY dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) pada saat event CR Maybank Bali Marathon 2018.

Maybank Indonesia juga menyalurkan donasi sebesar Rp300 juta untuk mendukung program penggalangan dana dan bantuan sosial bagi korban bencana gempa bumi dan tsunami di Palu dan Donggala yang diinisiasi oleh OJK dan Lembaga Jasa Keuangan. Hingga saat ini kami masih melakukan survei dan riset baik di Lombok dan Palu untuk memulai program CR yang akan kami lakukan di tahun 2019.

## Edukasi Literasi Keuangan

Maybank Indonesia mendukung Program Strategi Nasional Literasi Keuangan yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Program Edukasi Perbankan Nasional Bank Indonesia. Program Edukasi Perbankan dan Literasi Keuangan Maybank Indonesia diselenggarakan melalui tiga pendekatan utama, yaitu edukasi kepada masyarakat, institusi, dan nasabah. **[FS16]**

Kedua program untuk masyarakat tersebut diselenggarakan bersamaan atau menjadi bagian dari kegiatan CR kepada komunitas yang terlibat. Termasuk dalam materi pendidikan adalah pengetahuan keuangan, pemahaman produk perbankan, dan menumbuhkan kebiasaan menabung di kalangan siswa sekolah dasar. Sementara untuk mahasiswa, diberikan kesempatan magang untuk dapat lebih jauh memahami operasi perbankan. Selain itu, program edukasi juga kami berikan untuk wartawan dalam bentuk pelatihan, untuk memberikan pemahaman terkait topik-topik keuangan, sehingga dapat menulis informasi keuangan yang akurat dan informatif.

Maybank Indonesia juga melakukan edukasi kepada nasabah sesuai dengan jenis produk dan layanan yang dimanfaatkan. Bank memberikan pemahaman kepada nasabah pemegang kartu kredit tentang perlindungan nasabah, pengamanan dan kenyamanan

## Disaster Recovery Assistance

Indonesia's location within the ring of fire makes it vulnerable to the risk of natural disasters. Unfortunately, several disasters struck Indonesia in 2018, resulting in loss of life and property in several affected areas.

Maybank Indonesia's CR program has made a contribution to the recovery process and has helped the affected communities to regain their self-reliance and rebuild their lives. We started the Post Disaster Recovery program in 2005, when earthquakes and tsunami hit several coastal areas of Indonesia.

Following the earthquake that struck Lombok, West Nusa Tenggara, Maybank Indonesia together with the financial industry and FSA, on August 13, 2018 supported the fundraising and social charity event with a donation of Rp50 million to help the disaster victims. In addition, the Maybank Foundation also gave a total donation of IDR350 million handed over symbolically to MERCY and Post of Justice of Concerns for the Umah (PKPU) during the Maybank Bali Marathon 2018 CR event.

Maybank Indonesia also channeled donations of Rp300 million to support the fundraising and social assistance programs for victims of the earthquake and tsunami disaster in Palu and Donggala which were initiated by the FSA and Financial Services Institutions. Until now we are still conducting surveys and research in both Lombok and Palu to start our CR program planned for 2019.

## Financial Literacy Education

Maybank Indonesia supports the National Financial Literacy Program organized by the Financial Services Authority (OJK) and the Bank Indonesia National Banking Education Program. Maybank Indonesia's Banking Education and Financial Literacy Program is focused on three main areas, namely community education, institutional education and customer education. **[FS16]**

Both community programs are held simultaneously or as part of CR activities to the communities involved. Lectures normally include information about finances and banking products, as well as educating elementary school students about the benefits of saving. Internship opportunities are also given to students to provide them with a better understand of banking operations. In addition, we also provide educational programs for journalists to give them an insight into financial topics, thus allowing them to pass on accurate information in their articles.

Maybank Indonesia also educates its different customer groups about its products and services. The Bank teaches its card-holder credit customers about customer protection, and transaction security and convenience. In addition, we also teach our customers

bertransaksi. Selain itu juga diberikan penjelasan mengenai penggunaan *electronic banking*, antara lain pemahaman layanan *mobile banking* dan *internet banking*, prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi melalui *electronic banking* dan *internet banking*.

about electronic banking, including how to use mobile banking and internet banking services, and about the principle of prudence in transacting through electronic and internet banking.

Kegiatan Edukasi Literasi Keuangan 2018		Financial Literacy Education Activities in 2018		
Kegiatan Activity	Penerima Manfaat Beneficiary	Jumlah Peserta Total Participant		
		2018	2017	2016
Edukasi keuangan dalam kegiatan CR (pinjaman mikro KOMIDA, MWEW dan RISE) Financial education in CR activities (Microloan for KOMIDA, MWEW dan RISE)	Komunitas penerima manfaat kegiatan CR Beneficiary Communities	1.469	776	3.580
Pemagangan Internship	Mahasiswa magang dari luar dan dalam negeri berasal dari 35 perguruan tinggi dan 1 sekolah menengah atas Interning college students from 35 domestic and overseas universities and 1 high school	81	53	43

**Rencana 2019**  
Meningkatkan jumlah penerima manfaat dan pengembangan program pemagangan

**Plan for 2019**  
Enhance the number of beneficiaries and develop internship program





## Global CR Day

Setiap tahun Maybank Indonesia menyelenggarakan Corporate Responsibility Day (CR Day) sebagai bagian dari kegiatan yang dilakukan oleh Maybank Group. Untuk tahun 2018, CR Day di Indonesia difokuskan di rumah-rumah ibadah yang berada di sekitar 79 kantor bank di seluruh Indonesia untuk memupuk rasa persaudaraan antar umat beragama dengan mengangkat tema 'Cares of Tolerance in Diversity'.

CR Day Indonesia 2018 juga diwarnai oleh komitmen untuk melestarikan budaya dan sejarah Melayu yang dipusatkan di Masjid Raya Medan atau Masjid Raya Al-Mashun. Di sini Presiden Direktur Maybank Indonesia Taswin Zakaria secara simbolis menandatangani prasasti sebagai bentuk komitmen Maybank Indonesia dalam mendukung pelestarian budaya Melayu. Dalam kegiatan ini juga, Presiden Komisaris Maybank Indonesia dan Group President & CEO Maybank Datuk Abdul Farid Alias, Pemangku Sultan Deli XIV Tengku Raja Muda Deli, serta perwakilan dari Kesultanan Deli turut hadir dan mendampingi proses penandatanganan tersebut. Masjid Raya Al-Mashun dibangun tahun 1906 pada awal pendiriannya menyatu dengan kompleks istana Maimun sekarang.

Selain mendukung pelestarian budaya melalui pemugaran pagar di sekeliling Masjid Raya Medan, program Global CR Day juga dilaksanakan di beberapa kota lainnya di Indonesia melalui kegiatan memperbaiki dan membersihkan rumah ibadah, penanaman pohon dan donasi.

Para volunteer Maybankers yang berjumlah 5.252 orang mengikuti CR Day dengan melakukan karya bakti membersihkan masjid, klenteng, dan wihara yang tersebar di seluruh wilayah nusantara, serta lokasi pengungsian korban bencana gempa bumi di Lombok.

## Global CR Day

Maybank Indonesia organizes Corporate Responsibility Day (CR Day) as part of Maybank Group's yearly agenda. For 2018, CR Day in Indonesia was focused on houses of worship located near 79 of the Bank's offices throughout Indonesia with the objective of nurturing religious tolerance among devotees under the theme of 'Cares of Tolerance in Diversity'.

A commitment to preserve the Malay culture and history that were centered on the Medan Grand Mosque or the Al-Mashun Great Mosque also marked the event of CR Day Indonesia 2018. In this occasion, the President Director of Maybank Indonesia Taswin Zakaria symbolically signed the inscription of Maybank Indonesia's commitment towards the preservation of Malayu culture, witnessed by the President Commissioner of Maybank Indonesia and the Group President & CEO of Maybank Datuk Abdul Farid Alias, the Sultan of Deli XIV Tengku Raja Muda Deli, and representatives from the Deli Sultanate. The Al-Mashun Great Mosque was built in 1906 and initially was part of a complex that today is part of Maimun palace.

In addition to supporting cultural preservation through restoration of fences around the Medan Grand Mosque, the Global CR Day program was also carried out in several other cities in Indonesia among others through renovation and cleaning of houses of worship, tree planting and donations.

A total of 5,252 Maybankers volunteering in the CR Day cleaned mosques, temples, and monasteries spread across the archipelago, as well as at refugee shelters for victims of earthquakes in Lombok.



Karyawan Maybank Group melakukan bakti sosial di Klenteng.  
Maybank Group employees conduct social services in Klenteng.

### “Cares of Tolerance in Diversity”

Lebih dari 20 ribu karyawan Maybank Group di seluruh dunia mengikuti Global CR Day. Di Indonesia difokuskan di rumah-rumah ibadah yang berada di sekitar 79 kantor bank di seluruh Indonesia yang diikuti sebanyak 5.252 karyawan.

More than 20,000 Maybank Group employees worldwide participated in the Global CR Day. In Indonesia, the event focused on houses of worship located near 79 of the Bank's offices across Indonesia which was participated by 5,252 employees.



Karyawan Maybank Group melaksanakan Global CR Day di Masjid Raya Medan bersama anak Panti Asuhan.  
Maybank Group employees carry out Global CR Day at the Medan's Grand Mosque with the Orphan.

### Ramadhan Bersama di Panti Yatim Piatu

Maybank Indonesia mewujudkan rasa syukur kepada Yang Maha Kuasa dengan upaya memberikan perhatian dan berbagi manfaat kepada anak-anak yatim piatu di bulan Ramadhan. Pada tanggal 27 Mei 2018, Maybank Indonesia mengunjungi anak-anak yatim piatu di Yayasan Bangun Kecerdasan Bangsa, Pasar Rebo, Jakarta Timur.

Dalam acara ini, tim Maybank Indonesia berbuka puasa bersama anak-anak yatim dan pengurus yayasan. Selain itu, kami juga memberikan donasi untuk 50 anak yatim. Selain itu, masih dalam rangka Ramadhan, Maybank Indonesia bekerja sama dalam mengelola dana kebajikan dengan lima badan LAZISWAF, yaitu Dompot Dhuafa, ACT-Global Waqf, LAZNAS Zakat Indonesia Initiative (IZI), Waqf Al Azhar- Yayasan Pesantren Islam (YPI) Al Azhar Peduli Umat, dan Da'wah Islamiyah Indonesia Council.

### Ramadhan at An Orphanage

In 2018, Maybank Indonesia expressed its gratitude to God the Almighty by sharing good will with orphans during Ramadhan. On May 27, 2018, Maybank Indonesia visited orphaned children at the National Intelligence Building Foundation, Pasar Rebo, East Jakarta.

During the event, Maybank Indonesia team hosted a break-fasting event with the orphans and caretakers of the foundation. We also gave donations to 50 orphans. Still in the context of Ramadhan, Maybank Indonesia worked with five LAZISWAF bodies—namely Yaitu Dompot Dhuafa, ACT-Global Waqf, LAZNAS Zakat Indonesia Initiative (IZI), Waqf Al Azhar- Yayasan Pesantren Islam (YPI) Al Azhar Peduli Umat, and Da'wah Islamiyah Indonesia Council.



## eMpowering Youth Across ASEAN

Pada 9 Agustus 2018 Maybank Foundation bersama ASEAN Foundation meluncurkan program Social Entrepreneurship eMpowering Youths Across ASEAN yang memfasilitasi mahasiswa terpilih dari wilayah ASEAN untuk terlibat dalam proyek-proyek social yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan dan memberdayakan masyarakat di ASEAN.

Program ini bertujuan untuk menginspirasi dan mendorong gerakan volunteering di seluruh penjuru ASEAN bagi anak muda berbakat untuk menjadi inisiator perubahan. Sebelumnya mereka dibekali keahlian dan pola pikir yang mumpuni untuk memulai inisiatif yang dapat mengurangi kemiskinan dan memberdayakan masyarakat ASEAN.

Pada tahun 2019 untuk di wilayah Indonesia program ini dilaksanakan di 4 lokasi yaitu:

Pilar Pillar	Mitra Partner	Lokasi Location
Pendidikan Education	Taman Baca Pelangi Pelangi Reading Garden	Ende, Nusa Tenggara Timur Ende, East Nusa Tenggara
Pemberdayaan Masyarakat Empowering Community	PT East West Seed Indonesia (EWINDO)	Purwakarta, Jawa Barat Purwakarta, West Java
Keanekaragaman Lingkungan Diversity of Environment	Yayasan Bina Usaha Lingkungan Bina Usaha Lingkungan Foundation	Sumedang, Jawa Barat Sumedang, West Java
Seni dan Budaya Art and Culture	Toraja Melo	Toraja, Sulawesi Selatan Toraja, South Sulawesi

## eMpowering Youth Across ASEAN

On August 9, 2018, in collaboration with the ASEAN Foundation, the Maybank Foundation launched the Social Entrepreneurship eMpowering Youth Across ASEAN program. This program assisted selected students from the ASEAN region who were engaged in social projects aimed at alleviating poverty and empowering communities across the ASEAN region.

This program aimed to inspire and encourage talented young people across the ASEAN to volunteer and become the initiators of positive change. Prior to their engagement, these young people were mentored to enable them to take the kind of initiative that can help reduce poverty and empower the ASEAN community.

In 2019, the program will be run in 4 different locations:



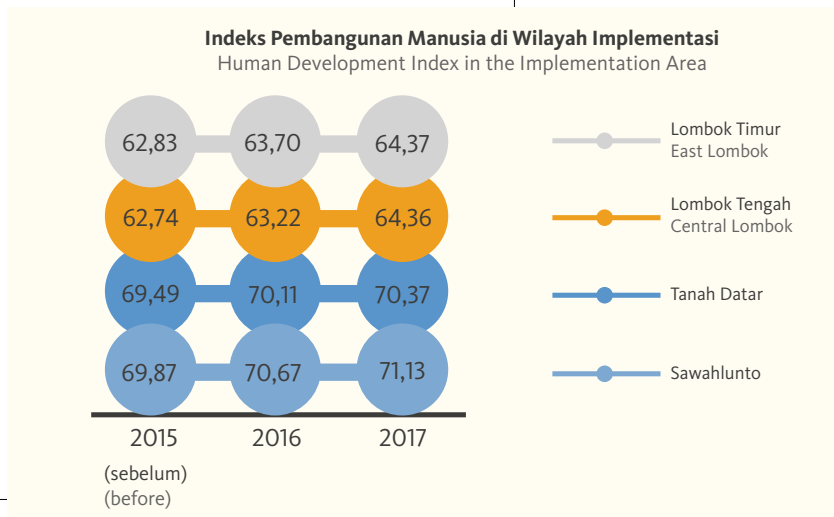
### Kebaikan yang Mengubah Kehidupan

Walaupun penyediaan dana dilakukan dalam bentuk hibah, kami melakukan pengukuran program CR dengan beragam metode yang relevan dengan jenis program yang dilakukan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan dan mengidentifikasi ruang untuk melakukan perbaikan di masa depan. [103-3]

### The Good that Changes Life

While our fund is distributed as grants, we do measure our CR program with various methods that are relevant to the type of ongoing programs to see how successful we are in achieving our stated goals and in identifying rooms for future improvements. [103-3]

Program	Hasil	Results
Maybank Women Eco-Weavers (MWEW)	<p>Pada 2018 keberhasilan program MWEW diukur dengan metode <i>Social Return on Investment</i> (SROI) pada periode 2016-2018, Dengan modal pinjaman mikro Rp50 juta per Kabupaten, tingkat pengembalian pinjaman rata-rata mencapai 25%. Pola ini juga membantu akses pendanaan untuk usaha mikro karena masyarakat pedesaan umumnya masih belum percaya diri untuk meminjam ke bank. Pencapaian penting lainnya adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendapatan penenun meningkat dari Rp600-700 ribu per bulan menjadi Rp1,25-1,8 juta per bulan yang berasal dari nilai produk yang diserap pasar yang turut meningkat dari Rp900 ribu menjadi Rp82,5 juta per kuartal.</li> <li>2. Dari 400 penerima manfaat, sekitar 150 orang yang semula tidak memiliki pekerjaan tetap kini menjadi mandiri.</li> <li>3. Penggunaan air berkurang dari 25 liter menjadi 10 liter setelah menggunakan pewarna alami dengan mengikuti standart Good Tenun Practices yang diajarkan kepada peserta.</li> <li>4. Penenun peserta tahun pertama dan kedua kini mampu menjadi mentor pada penenun yang baru bergabung dan mampu membiayai pelatihan mandiri dari sebagian keuntungan penjualan kain tenun di Galery Nasional (D'PUK by ASPPUK)</li> <li>5. keterlibatan laki-laki dan para suami sebagai peserta meningkat walaupun program ini menyasar kaum perempuan. Manfaat yang dirasakan keluarga dari program ini; suami menjadi pendorong semangat, membantu kegiatan secara sukarela dan memberikan kesempatan menenun daripada bekerja di ladang.</li> <li>6. Secara empiris, intervensi program MWEW turut mendorong Human Development Index di masing-masing Kabupaten.</li> </ol>	<p>In 2018 we measured the success of our MWEW program by applying the Social Return on Investment (SROI) method for the 2016-2018 period. With a micro loan capital of Rp50 million per Regency, the average loan repayment rate was 25%. This pattern also helped funding access for micro-businesses because people in rural areas commonly lack confidence when it comes to borrowing from banks. Other important achievements were as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Average weavers' income increased from Rp600-700 thousand to Rp1.25-1.8 million per month, mainly because the value of products absorbed by the market increased from Rp900 thousand to Rp82.5 million per quarter.</li> <li>2. Out of 400 beneficiaries, around 150 have become independent but previously did not have day jobs of any type.</li> <li>3. Water consumption was reduced from 25 litres to 10 litres after natural dyes was used by following the standards of Good Weaving Practices taught to participants.</li> <li>4. Participating weavers in the first and second year are now mentors for newly joined weavers and are able to finance independent trainings from part of their net income from selling woven fabrics at the National Gallery (D'PUK by ASPPUK)</li> <li>5. There was an increase in the number of men and husbands as participants while in fact the programs were targeted to women. The benefit that families feel from this program; the husband becomes the motivator, helps do voluntary activities and lets their wives weaving rather than work in agriculture fields.</li> <li>6. Empirically, MWEW program interventions encourage the Human Development Index in each district being mentored.</li> </ol>



Program	Hasil	Results
Pembiayaan mikro melalui KOMIDA Micro financing through KOMIDA	<p>Pengukuran kinerja manfaat program dilakukan menggunakan <i>Progress Out of Poverty Index</i> (PPI) yang dikembangkan oleh Grameen Bank sesuai dengan metode penyaluran yang digunakan pada program ini.</p> <p>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.</p>	<p>The performance of our programs is measured by applying the Progress Out of Poverty Index (PPI) developed by Grameen Bank in accordance with the distribution methods used in this program.</p> <p>Based on PPI measurements in November 2017 in four KOMIDA branches, we found that an average of 50% participants was able to improve their standard of living, about 14.5% remained where they previously were, and other participants experienced decline in economic activities.</p>
PR Value	Bagi Maybank Indonesia sendiri, investasi sosial yang disalurkan pada 2018 memberikan <i>return</i> yang positif berupa PR Value sebesar Rp38,2 miliar.	For Maybank Indonesia, the social investment we made in 2018 has given a positive return of Rp38.2 million in terms of PR Value.



Maybank mendukung pelestarian budaya setempat dan mempromosikan pariwisata daerah antara lain melalui Maybank Bali Marathon. Maybank supports local cultural preservation and promotes regional tourism, among others, through the Maybank Bali Marathon.

Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestariakan Lingkungan  
Environmental Conservation

Menjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information



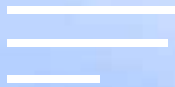


# Melestarikan Lingkungan

## Environmental Conservation



<b>Pelestarian Lingkungan</b> Environmental Conservation	<b>88</b>
<b>Pengelolaan Risiko Lingkungan Hidup dalam Pembiayaan</b> Environmental Risk Management in Financing	<b>89</b>
<b>Perbankan Ramah Lingkungan</b> Environmentally Friendly Banking	<b>90</b>
<b>Corporate Responsibility untuk Pelestarian Lingkungan</b> Corporate Responsibility on Environmental Conservation	<b>92</b>
<b>Pelestarian Keanekaragaman Hayati</b> Biodiversity Conservation	<b>95</b>



an

n





# Melestarikan Lingkungan

## Environmental Conservation



### Pelestarian Lingkungan

Lingkungan hidup merupakan komponen penting dalam pembangunan berkelanjutan, karena alam menyediakan sumber daya yang dibutuhkan manusia untuk melakukan aktivitas ekonomi dan lingkungan hidup yang lestari menciptakan ruang hidup yang berkualitas bagi masyarakat. Di sisi lain, kegiatan ekonomi dan sosial menimbulkan beban yang tidak sedikit bagi lingkungan dalam bentuk penggunaan sumber daya alam yang tidak bijaksana dan pencemaran akibat emisi karbon dan timbunan limbah.

Bank tidak terlepas dari tanggung jawab tersebut karena beban lingkungan secara langsung maupun tidak langsung dari aktivitas, produk dan jasa yang dilakukan. Secara langsung Bank bertanggung jawab untuk mengelola dampak dari aktivitas operasionalnya dan secara tidak langsung harus memastikan pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah tidak mengakibatkan dampak lingkungan dan sosial yang tidak sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku. **[103-1]**

Sebagai korporasi yang bertanggung jawab Maybank Indonesia berkomitmen dalam kegiatan pelestarian lingkungan untuk mendukung keberlanjutan masyarakat, dan tentunya

### Environmental Conservation

The environment is the foremost important factor in sustainable development since it provides resources required for the economic activities, and preserved environment creates better quality of life. On the other hand, economic and social activities pose a significant burden to the environment due to the unwise use of unwise natural resources and pollution caused by carbon emission and waste.

The Bank cannot avoid this responsibility as its products and services may have impact directly or indirectly to the environment. Directly, the Bank is responsible to mitigate the possible adverse impact caused by its operations, and indirectly must ensure that the financings channeled to customers do not result in environmental and social adverse consequences that are not in accordance with applicable standards and regulations. **[103-1]**

As a responsible corporation, Maybank Indonesia is committed to environmental preservation to maintain sustainability of the community, and certainly the sustainability of the Bank.

“Sebagai korporasi yang bertanggung jawab Maybank Indonesia berkomitmen dalam kegiatan pelestarian lingkungan untuk mendukung keberlanjutan masyarakat, dan tentunya keberlanjutan Bank”.

As a responsible corporation, Maybank Indonesia is committed to preserving the environment, to support the sustainability of community and the Bank.

keberlanjutan Bank. Pendekatan Maybank Indonesia dalam pelaksanaan tanggung jawab lingkungan adalah sebagai berikut;

1. Menyediakan produk dan jasa keuangan yang bertanggung jawab dengan mengintegrasikan risiko lingkungan dalam penyaluran kredit.
2. Mengelola dampak lingkungan yang diakibatkan kegiatan operasi perbankan dengan tujuan meminimalkan dampak merugikan dan meningkatkan manfaat melalui efisiensi sumber daya alam.
3. Berkontribusi dalam pelestarian lingkungan yang lebih luas termasuk keanekaragaman hayati sebagai pelaksanaan salah satu dari lima pilar *Corporate Responsibility* (CR) yang dijalankan Maybank Indonesia.

Pengelolaan lingkungan dilakukan dengan kegiatan yang melibatkan mitra masyarakat, maupun kegiatan yang berlangsung secara internal di lingkungan operasional. **[103-2]**

### **Pengelolaan Risiko Lingkungan Hidup dalam Pembiayaan**

Maybank Indonesia secara tidak langsung berperan dalam mengelola dampak lingkungan dan sosial yang dapat ditimbulkan dari kegiatan usaha oleh debitur yang memanfaatkan kredit dari Bank. Oleh sebab itu, Bank memastikan pengelolaan risiko lingkungan hidup, sebagai bagian dari risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST), dilakukan sesuai dengan kebijakan, standar, pelaksanaan prosedur kredit.

Bank memegang teguh peraturan yang berlaku, termasuk dalam bidang pembiayaan. Berdasarkan SE. 2016.016/DIR RISK MGMT Tentang Risiko Reputasi Dalam Aktivitas Perkreditan, Maybank Indonesia tidak menyediakan pembiayaan bagi usaha atau kegiatan yang masuk dalam kategori dilarang atas dasar terbukti melanggar hukum lingkungan. Perlakuan yang sama juga kami terapkan bagi perusahaan yang mendapatkan peringkat merah atau hitam dalam daftar Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) yang dirilis oleh Kementerian Lingkungan Hidup.

Maybank Indonesia's approach to carry out environmental responsibilities is as follows;

1. Deliver responsible financial products and services by incorporating environmental risk considerations in lending,
2. Mitigate environmental impacts caused by banking operations to minimize the adverse effects and intensifying benefits through efficiency of natural resources,
3. Contribute to broader environmental preservation including biodiversity as one of the five pillars of Corporate Responsibility (CR) implemented by Maybank Indonesia.

Environmental management is carried out by involving the community, as well as internal activities in the operational environment. **[103-2]**

### **Environmental Risk Management in Financing**

Maybank Indonesia has an indirect role in mitigating the environmental and social impacts resulting from business activities by debtors receiving credit from the Bank. Therefore, the Bank must consider the environmental risks, as part of Environmental, Social and Governance (LST) risks, carried out in accordance with policies, standards, and implementation of lending procedures.

The Bank adheres to the applicable financing regulations. Based on SE. 2016.016/MGMT DIR RISK Concerning Reputation Risk in Credit Activities, Maybank Indonesia does not finance businesses or activities classified as prohibited and to those that have been proven to violate environmental law. We also apply the same considerations to companies that are categorized as red or black listed in the Corporate Performance Rating (PROPER) released by the Ministry of Environment.



Sementara dalam tahap analisis kredit, Maybank Indonesia senantiasa memastikan bahwa rencana usaha atau kegiatan yang akan dilakukan oleh debitur telah dilengkapi dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Kami memberikan pengawasan yang lebih ketat terhadap debitur berskala besar dana atau berisiko tinggi dalam kelestarian lingkungan hidup.

Bank juga menolak setiap aplikasi kredit usaha yang berisiko yang tidak dilengkapi izin lingkungan. Selain itu, Maybank Indonesia memantau setiap nasabahnya, untuk memastikan pengelolaan risiko LST oleh nasabah.

Dalam setiap pemberian kredit, Maybank Indonesia senantiasa mensyaratkan kegiatan operasi dilakukan sesuai peraturan dan persyaratan lingkungan yang berlaku. Syarat yang dijadikan ketentuan tertulis tersebut memberikan hak kepada Bank untuk sewaktu-waktu melakukan peninjauan langsung terhadap kegiatan operasional nasabah. [102-11]

### Perbankan Ramah Lingkungan

Maybank Indonesia mewujudkan komitmen terhadap pelestarian lingkungan melalui kebijakan internal yang diikuti oleh sekitar 7.000 karyawan di seluruh Indonesia untuk meminimalkan dampak lingkungan dari seluruh kegiatan operasional perusahaan.

- **Green Banking**

Kami berusaha mengurangi penggunaan kertas dalam proses pembukaan rekening nasabah, melalui kegiatan *Paperless Account Opening*. Layanan ini memberikan dampak yang signifikan pada efisiensi, seperti mempersingkat proses pembukaan rekening hingga 60% dibanding melalui cara konvensional. Selain itu, sistem ini juga mampu mengurangi penggunaan kertas, yang semula 4 halaman per nasabah setiap membuka akun baru, menjadi satu halaman saja.

Inisiatif lain yaitu, sejak tahun 2013 Maybank Indonesia juga menerapkan sistem pengiriman tagihan kartu kredit dan pengiriman rincian rekening bulanan dengan menggunakan *e-statement*. Cara ini jauh lebih ramah lingkungan dibanding cara konvensional yang menggunakan berlembar-lembar kertas per suratnya, dengan menggunakan jasa kurir. Dengan demikian, layanan menjadi lebih efektif, dan berhasil mengurangi penggunaan kertas, juga emisi gas dan rumah kaca.

- **Inisiatif Penghematan Energi dan Pemakaian Kertas**

Maybank Indonesia telah menggunakan beragam sistem manajemen yang memanfaatkan informasi digital untuk menghemat pemakaian kertas dan memaksimalkan komunikasi elektronik untuk mengurangi mobilitas karyawan.

In the credit analysis phase, Maybank Indonesia always ensures that the business plans or submitted by debtors are accompanied with approved Environmental Impact Analysis (EIA) study. We provide tighter supervision of large-scale or high-risk debtors posing threats to environmental sustainability.

The bank likewise refuses any loan application of risky business that do not have environmental permits. Moreover, Maybank Indonesia monitors each of its customers, to ensure the mitigation of ESG risk by customers.

In lending, Maybank Indonesia obliges every operating activity to be carried out in accordance with environmental regulations and requirements. The written provisions grant the Bank the right to conduct on-site evaluation on customer's operational activities at any time. [102-11]

### Environmentally Friendly Banking

Maybank Indonesia exemplifies its commitment to environmental preservation through internal policies that are adhered to by around 7,000 employees throughout Indonesia with the aim of minimizing environmental impact in all of the Company's operations.

- **Green Banking**

Through Paperless Account Opening, we are able to reduce paper use in opening customer accounts. This service has a significant impact on efficiency, such as shortening the account opening process by up to 60% compared to conventional methods. In addition, this initiative has also reduced paper usage, which originally 4 pages per customer to only one page.

Since 2013, Maybank Indonesia also revamped its credit card billing system and monthly account statement deliveries through e-statements. This method is far more environmentally friendly than conventional way that require many page of paper per bank statement, and on top the use of courier services. Thus, services are now more effective and has succeeded in reducing paper use, as well as greenhouse gas emissions.

- **Energy Saving and Paper Use Initiatives**

Maybank Indonesia has put into operation a variety of management systems that utilize digital information to reduce paper usage and make the most of electronic communications to lower employee mobility.

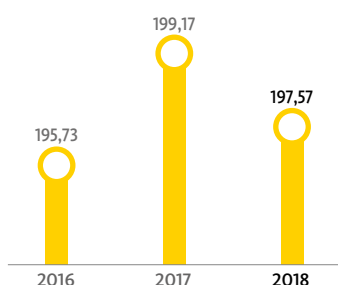
Penghematan energi dari pemakaian listrik dan bahan bakar minyak merupakan aspek penting operasi perbankan yang berkaitan dengan pelestarian sumber daya alam dan upaya mengurangi emisi Gas Rumah Kaca. **[103-3]**

Electricity and fuel oil savings are imperative aspects of banking operations in the preservation of natural resources and efforts to reduce greenhouse gas emissions. **[103-3]**

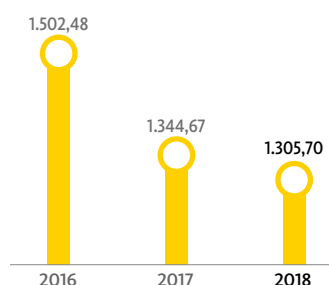
Kebijakan penghematan energi kami lakukan disertai dengan pencatatan dan pengawasan dampaknya terhadap pemakaian energi secara berkala.

Our energy saving policies are enforced documenting and monitoring energy consumption on a regular basis.

**Penggunaan Energi** (juta MjOule) **[302-1]**  
Energy Usage (million MjOule)



**Biaya Utilitas Air dan Gas** (Rp juta) **[303-1]**  
Water and Gas Utility Costs (Rp million)



**Keterangan:**

- Region meliputi Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Jakarta-1, Jakarta-2, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur-Bali-Nursa, Sulawesi dan IBT, Kantor Pusat dan Card Center, luar negeri dan total Syariah.
- Dihitung berdasarkan tarif listrik bisnis tegangan menengah pada 4Q-2016:Rp1.042/kWh; 4Q2017:Rp1.114,74/kWh, 4Q2018:Rp1.114,74/kWh.
- Dihitung berdasarkan Net calorific value 1 liter BBM = 32,7 MJ/liter (The energy and fuel data sheet, University of Birmingham, Maret 2011)

**Notes:**

- Region includes North Sumatra, South Sumatra, Jakarta-1, Jakarta-2, West Java, Central Java, East Java-Bali-Nursa, Sulawesi and IBT, Head Office and Card Center, overseas and total Shariah.
- Calculated based on medium voltage business electricity rates in 4Q-2016: Rp1,042/kWh; 4Q-2017: Rp1,114,74/kWh, 4Q-2018: Rp1,114,74/kWh.
- Calculated based on Net calorific value of 1 litre of BBM = 32.7 MJ/litre (The energy and fuel data sheet, University of Birmingham, March 2011)

• **Penghematan Air**

Upaya efisiensi air dilakukan dengan kampanye dan edukasi di kantor-kantor bank. **[103-2]**

• **Reducing Water Usage**

Efforts to reduce water usage are communicated through campaigns and education at Bank's branches. **[103-2]**

• **Anjungan Tunai Mandiri Bertenaga Surya**

Maybank Indonesia sudah merintis penggunaan ATM bertenaga surya sejak tahun 2012. ATM bertenaga surya ini berada di Green School, sebuah sekolah yang dikembangkan dengan menggunakan fasilitas yang memanfaatkan energi lingkungan. Sekolah ini berlokasi di Br. Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali.

• **Solar Powered Automated Teller Machines**

Maybank Indonesia has started pioneering in the use of solar-powered ATMs since 2012. This solar-powered ATM is located at the Green School, a school founded by promoting renewable energy. This school is located at Br. Saren village Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali.

• **Kebijakan Off Premises Assignment (OPA)**

Off Premises Assignment adalah inisiatif kebijakan yang diberlakukan Maybank Indonesia berupa penugasan kepada karyawan untuk bekerja di rumah (home based) dalam periode tertentu yang mulai diterapkan sejak tahun 2017.

• **Off Premises Assignment (OPA) Policy**

Off Premises Assignment is an initiative of Maybank Indonesia started in 2017, which allows employees to work from home (home based) during a certain period.

Manfaat setelah program ini dijalankan terutama adalah peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan. Selain itu tercatat juga beberapa efisiensi, yaitu efisiensi biaya operasional perusahaan, dan efisiensi yang berkaitan dengan dampak lingkungan seperti efisiensi ruang kantor, listrik dan teknologi, serta efisiensi akibat berkurangnya mobilitas.

The benefits of this initiative are mainly higher employee performance and productivity. Moreover, there were also several savings, for example, Company's operational costs reductions, and those related to environmental such as office space efficiency, electricity and technology, and additional efficiencies due to reduced mobility.

## Corporate Responsibility untuk Pelestarian Lingkungan

### Koperasi Hijau Merapi

Kegiatan CR Maybank Indonesia bagi korban bencana letusan Gunung Merapi sejak 2010 tidak terhenti pada rehabilitasi fisik yang berupa kebutuhan dasar masyarakat. Kami memandang pentingnya perbaikan kehidupan masyarakat melalui peningkatan kualitas lingkungan, melalui kegiatan pemberdayaan yang sekaligus peduli dengan pelestarian lingkungan hidup.

Mulai 2017 Maybank Indonesia mengembangkan dua Koperasi Hijau bersama komunitas setempat. Dalam program ini kami bekerja sama dengan Paguyuban Sedyo Samahita Memetri (SESAMI) dan Koperasi Wana Lestari Manoreh (KWLM) sebagai mitra pemberdayaan masyarakat.

Program Koperasi Hijau ditujukan untuk memastikan keberlanjutan manfaat yang telah kami berikan yaitu pembangunan digester biogas, agar masyarakat penerima manfaat dapat membangun kehidupan yang mandiri dengan melakukan kegiatan ekonomi yang memberikan nilai tambah bagi lingkungan. Produk pembiayaan oleh kedua koperasi hijau ini adalah:

- Pinjaman untuk pembuatan biogas yang dipergunakan untuk membangun biodigester komunal yang memanfaatkan kotoran ternak untuk bahan bakar kompor sehingga mengurangi dampak Gas Rumah Kaca
- Permodalan untuk kegiatan pertanian organik

MANFAAT KOPERASI HIJAU	BENEFIT OF GREEN COOPERATIVES
<b>1.080</b> orang anggota	<b>1.080</b> members
Revitalisasi <b>15</b> instalasi biogas <b>10</b> instalasi biogas baru	Revitalization <b>15</b> biogas installations <b>10</b> new biogas installations

### Program Pemberdayaan Komunitas Lereng Gunung Merapi

Maybank Indonesia telah berkontribusi untuk mendukung dan memberdayakan komunitas di Gunung Merapi sejak erupsi hingga pasca-erupsi melalui berbagai kegiatan CR. Berbagai program CR yang dilakukan dapat memberdayakan masyarakat termasuk dalam mengelola keuangan mereka yang didukung dengan adanya koperasi hijau yang telah dibangun oleh Maybank Indonesia. Biaya pengeluaran program pemberdayaan komunitas Gunung Merapi sejak 2010 hingga 2018 mencapai Rp348,7 juta.

## Corporate Responsibility on Environmental Conservation

### Merapi Green Cooperative

Maybank Indonesia's Corporate Responsibility in the physical rehabilitation of the Mount Merapi eruption has been taking place since 2010 by delivering community's basic needs. We consider it imperative to improve people's lives through environmental quality betterment, and other empowerment activities that leads to environmental conservation.

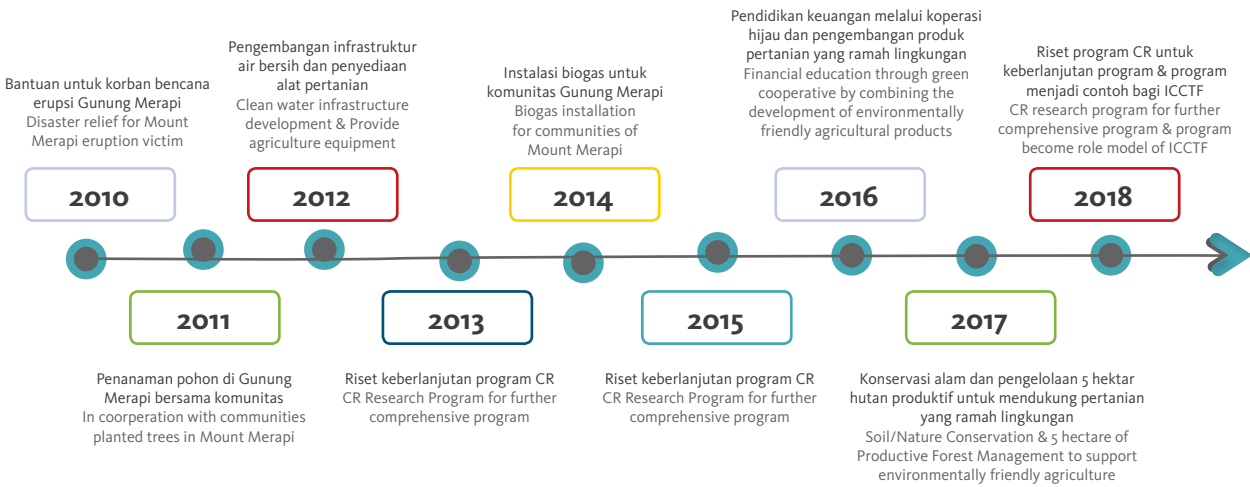
As of 2017, Maybank Indonesia established two Green Cooperatives together with the local community. In this program we collaborated with the Sedyo Samahita Memetri Association (SESAMI) and the Wana Lestari Manoreh Cooperative (KWLM) as partners in community empowerment.

The Green Cooperative Program is intended to ensure the sustainability of the benefits that we have provided, namely the construction of a biogas digester, so that beneficiary communities can be economically independent and deliver added value to the environment. The financing products of these two green cooperatives are:

- Loans to build communal biodigester plant utilizing livestock manure to supply biogas to the community for cooking so as to lessen Greenhouse Gases
- Financing for organic farming

### Community of Mount Merapi Empowerment Program

Maybank Indonesia has contributed to support & empowerment communities of Mount Merapi since eruption until post eruption through series of CR activities. These series of CR programs have enable the communities to manage their own financial supported by the green cooperative that Maybank Indonesia set up. Expenditure of these community empowerment programs since 2010 to 2018 in amount of Rp348.7 million



**Koperasi Hijau untuk Komunitas di Gunung Merapi dan Kulonprogo (Rencana 2019)**

Sebagai keberlanjutan dari program energi terbarukan Biogas dan program koperasi hijau:

- Maybank Indonesia melanjutkan dukungan kepada penerima manfaat program koperasi hijau di Gunung Merapi dan Kulonprogo.
- Koperasi hijau mengembangkan pertanian organik untuk anggotanya yang bertujuan untuk memaksimalkan ketersediaan limbah biogas yang berlimpah.
- Pengembangan produk pertanian organik untuk memenuhi kebutuhan konsumen sayuran organik.
- Koperasi hijau menjalankan 3 usaha, yaitu: Pembuatan pupuk yang ramah lingkungan, pertanian organik dan distribusi penjualan produk pertanian.
- Mitra program: Sedyta Samahita Memetri (Sesami) dan Koperasi Wana Lestari

**Green Cooperative in Mount Merapi and Kulonprogo Community (Plan 2019)**

As a continuation of the renewable biogas and green cooperative program:

- Maybank Indonesia continue support green cooperative for the beneficiary communities in Mount Merapi area and Kulonprogo.
- The green cooperative develops the organic farming for its member in order to maximize the availability of abundant biogas waste.
- The organic farming products will be developed to fulfil the needs of organic vegetables consumers.
- The green cooperative run 3 businesses: Production of environmentally friendly fertilizer, organic farming and distribution of agriculture product sales.
- Partner Program: Sedyta Samahita Memetri (Sesami) and Koperasi Wana Lestari

**Maybank Women Eco-Weavers**

Program pemberdayaan berbasis budaya dan lingkungan yang diberikan kepada kaum perempuan di Sawahlunto, Tanah Datar, Lombok Tengah, dan Lombok Timur. Pemberdayaan ini memiliki nilai tambah lingkungan sebagai berikut:

- Penggunaan bahan pewarna alami sebagai substitusi pewarna sintetis sehingga dapat mengurangi pencemaran limbah bahan beracun berbahaya dan risiko kesehatan.
- Pengenalan cara tenun yang baik dengan cara menggunakan bak untuk pewarnaan benang dibandingkan menggunakan air mengalir, cara ini mengurangi penggunaan air hingga 60 liter per pekerja.

**Maybank Women Eco-Weavers**

Culture and environment-based empowerment program for women in Sawahlunto, Tanah Datar, Central Lombok and East Lombok. This empowerment provides added value to the environment as follows:

- Utilization of natural dyes as a substitute for synthetic dyes can reduce the pollution of hazardous toxic waste and health risks.
- Introduction of an environmentally friendly weaving techniques by using a tub for thread colouring instead of running water, this technique reduces water use by up to 60 liters per job.

Tentang Kami  
About Us

Bermitra dan Berkembang Bersama  
Work Together, Grow Together

Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
Growing Through Quality Services

Membangun Masyarakat  
Build Community

Melestarikan Lingkungan  
Environmental Conservation

Menjadi Employer of Choice  
Becoming an Employer of Choice

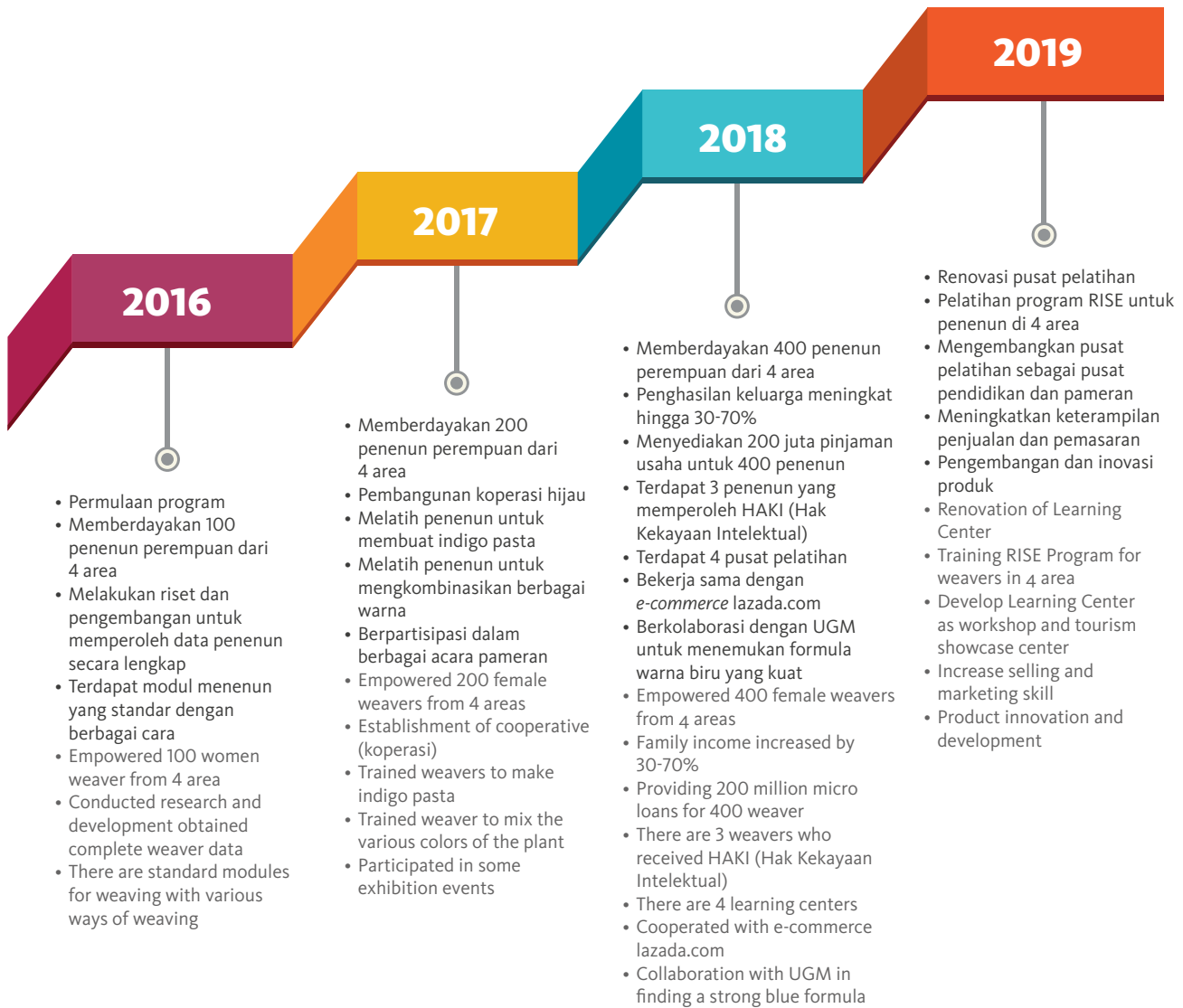
Tata Kelola Berkelanjutan  
Sustainable Corporate Governance

Informasi Pendukung  
Supporting Information



Hingga akhir 2018, program telah menjalankan riset, pelatihan, dan pengembangan tenun. Melalui pelatihan pembuatan pewarna alami termasuk pasca indigo, penenun memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengkombinasikan berbagai warna yang berasal dari tumbuhan di sekitar. Mereka juga memiliki pengetahuan dalam meningkatkan nilai produk tenun.

Until the end 2018, the program already conducted research, training, and weaving development. Through natural dye training including pasta indigo, weavers have switched synthetic dye to environmentally friendly natural dye. Weavers also have knowledge and expertise in the mixing various colors from the plant around them. They also have knowledge to improve added value of the weaving product.



## Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Maybank Indonesia melaksanakan kegiatan pelestarian lingkungan bekerja sama dengan mitra-mitra dari unsur komunitas maupun lembaga. Kami bekerja sama dengan *Van Lith Care*, Paguyuban Sedyo Samahita Memetri (SESAMI), Koperasi Wana Lestari Manoreh (KWLM), *World Wildlife Fund* (WWF), dan *Conservation Internasional* (CI).

- Gerakan koperasi hijau  
2014 hingga sekarang  
Mempromosikan kegiatan pertanian berkelanjutan dan pemanfaatan biogas
- Maybank *Women Eco-Weaver*  
2013 hingga sekarang  
Mempromosikan penggunaan pewarna alami dan penghematan air melalui cara tenun yang baik
- Pelepasan Tukik di Lombok  
2016  
Kegiatan konservasi keanekaragaman satwa laut, melalui pelepasan tukik (anak penyu) ke laut, di Pantai Jeva Klui Lombok, NTB pada November 2016.
- Penanaman Mangrove di Pantai Utara Jawa  
2016  
Bekerja sama dengan Yayasan Keanekaragaman Hayati menanami wilayah Pantai Utara Jawa juga dalam rangka penjualan ORI 013
- Pemulihan lahan tidak produktif  
2017  
Menanam 2.690 bibit pohon di enam area di sekitar lereng Gunung Merapi, Magelang
- Pelestarian Lingkungan di Tasikmalaya, Jawa Barat  
2017  
berlokasi di Cigalontang, Tasikmalaya, sebagai kelanjutan dari bantuan rehabilitasi pasca tanah longsor 2010. Kegiatan yang dilakukan adalah dukungan terhadap penghijauan, pendidikan peduli lingkungan hidup dan pembangunan taman.
- Penanaman Pohon  
Sebanyak 5.252 karyawan Maybank Indonesia melaksanakan kegiatan bersih lingkungan dan penanaman pohon di sekitar tempat ibadah di 60 area di Indonesia.

## Biodiversity Conservation

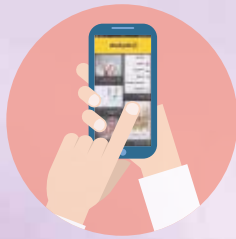
Maybank Indonesia leads environmental conservation undertakings in collaboration with partners from the community and institutions. We have collaborated with *Van Lith Care*, *Sedyo Samahita Memetri Association* (SESAMI), *Wana Lestari Manoreh Cooperative* (KWLM), *Biodiversity Foundation*, *World Wildlife Fund* (WWF), and *Conservation International* (CI).

- Green cooperative movement  
2014 to present  
Promoting sustainable agriculture and biogas utilization
- Maybank *Women Eco-Weaver*  
2013 to present  
Promoting the use of natural dyes and water savings through proper weaving techniques
- The release of turtle hatchings in Lombok  
2016  
Conservation of marine wildlife diversity undertaking, through the release of hatchings (sea turtle) to the sea, on Jeva Klui Beach in Lombok, NTB in November 2016.
- Planting Mangroves on the North Coast of Java  
2016  
Collaborating with the Biodiversity Foundation to plant the North Java Coast region, as well in the context of marketing Indonesian Retail Bonds (ORI) 013
- Restoration of unproductive land  
2017  
Planting 2,690 tree in six districts around the slopes of Mount Merapi, Magelang
- Environmental Conservation in Tasikmalaya, West Java  
2017  
Located in Cigalontang, Tasikmalaya, as a extension of post-landslide rehabilitation assistance in 2010. The undertakings were to help reforestation, environmental care education, clean environment and gardening.
- Tree Planting  
As many as 5,252 Maybank Indonesia employees took part in environmental clean-up voluntary work and tree planting near places of worship in 60 regions in Indonesia.



# Menjadi *Employer of*

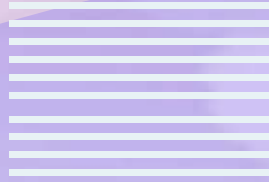
## Becoming an Employer of Choice



<b>Transformasi Budaya Maybankers</b> Maybank's Cultural Transformation	99
<b>Teknologi Informasi untuk Pengelolaan SDM</b> Information Technology for HR Management	101
<b>Pengembangan <i>Talent</i></b> Talent Development	105
<b>Komitmen pada Kesetaraan</b> Commitment to Equality	107
<b>Hubungan Industrial</b> Industrial Relation	109
<b><i>Engagement dan Work-Life Balance</i></b> Engagement dan Work-Life Balance	111



# f Choice





# ▶ Menjadi *Employer of Choice*

Becoming an Employer of Choice



Dalam mewujudkan visi untuk menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia serta menjalankan misi 'Humanising Financial Services', Maybank Indonesia memiliki komitmen untuk menjadi *employer of choice* dengan mengimplementasikan kerangka pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang inovatif dan berkelanjutan untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas. Maybankers merupakan pelaksana kunci transformasi, pelayanan nasabah, pengambil keputusan dalam operasional hingga inovasi produk dan layanan Bank di masa depan.

Pengelolaan SDM tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan karyawan tetapi juga kompetisi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM yang terbaik di tengah-tengah *talent war*, khususnya di industri perbankan. Di sisi lain, dinamika bisnis telah berubah dengan cepat dengan hadirnya layanan keuangan digital dan industri teknologi yang memberikan layanan transaksi dan keuangan di tengah masyarakat. Untuk itu, SDM harus mengembangkan kemampuannya, bukan hanya untuk beradaptasi tetapi juga menemukan inovasi solusi keuangan di lanskap baru ini. [103-1]

Maybank Indonesia menerapkan kerangka pengelolaan SDM dengan tetap mengacu pada nilai-nilai TIGER serta 4 pilar *Employee*

To realize its vision to become a leading financial service provider in Indonesia and carry out its 'Humanising Financial Services' mission, Maybank Indonesia has a commitment to become an employer of choice by implementing innovative and sustainable Human Capital (HC) management frameworks to create value and serve the community. Therefore, Maybankers are the key executors of transformation, customer service, operational decision makers and future innovations in Bank products and services.

While HR Management serves in meeting employees' needs, it also helps the Bank to attain as well as to retain the best HC in the midst of competitive talent war, especially in the banking industry. At the same time, business dynamics have changed rapidly due to the digital financial services and technology industry that is now providing the large society with more convenient transactions and financial services. Therefore, HC must develop its capabilities, not only to adapt to, but also to come up with, innovative financial solutions that can best meet the need of its customers. [103-1]

Maybank Indonesia implements a comprehensive HC management framework from recruitment to remuneration as an inseparable part

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 2018 sebagai berikut: **[103-2]**

1. Mendorong produktivitas penjualan melalui implementasi kerangka pengelolaan SDM Bank serta mengedepankan peran kepemimpinan dan memperkuat *engagement*.
2. Meningkatkan kapabilitas dan kesiapan SDM untuk mencapai percepatan pertumbuhan menuju era digital.
3. Transformasi kultur dan kepemimpinan untuk mendorong kinerja dan akuntabilitas.

of the TIGER values and the 4 pillars of Employee Value Propositions (EVP) – Go Ahead. Grow, Go Ahead. Fly, Go Ahead. Create, and Go Ahead. Care. Broadly speaking, the implementation of HC management framework throughout 2018 are as follow: **[103-2]**

1. Pushed sales productivity through the implementation of the Bank's HC management framework and put forward leadership roles and strengthened employee engagement.
2. Enhanced HC capability and readiness to accelerate growth towards the digital era.
3. Transformation of culture and leadership to encourage performance and accountability.



### Transformasi Budaya Maybankers

Di tahun 2012, Maybank Indonesia mencanangkan visi Maybank 2020 dan memulai perjalanan transformasi jangka panjang 2013-2020 yang dimulai dengan *Strategic Cost Management Program* (SCMP), *Indonesia Regional Transformation* (IRT), *Global Banking Transformation*, *Risk Management Transformation* dan Deklarasi program Syariah First, penyelarasan bisnis Maybank Indonesia kepada komunitas-komunitas, serta penggabungan Direktorat *Business Banking* dan *Retail Banking* menjadi Direktorat *Community Financial Services* (CFS).

### Maybankers' Culture Transformation

In 2012, Maybank Indonesia launched the vision of Maybank 2020 and embarked on 2013-2020 long-term transformation journey that began with the Strategic Cost Management Program (SCMP), Indonesia Regional Transformation (IRT), Global Banking Transformation, Risk Management Transformation and Sharia First program Declaration, Maybank Indonesia's business realignment with the communities, as well as the merger of the Directorate of Business Banking and Retail Banking into the Directorate of Community Financial Services (CFS).



Untuk memperoleh manfaat yang berkelanjutan, transformasi ini diperkuat oleh budaya perusahaan yang disiplin menjaga kinerja perusahaan. Untuk itu, agenda transformasi pada tahun 2018 berfokus pada implementasi budaya perusahaan kepada SDM sebagai aset terpenting Bank.

Pada 2016, Direksi memulai program transformasi budaya perusahaan dengan evaluasi terhadap kemampuan Manajerial dan Kepemimpinan yang dilanjutkan pada tahun 2018. Seluruh kegiatan terkait budaya pada tahun 2018 terdiri dari dua inisiatif besar, yakni untuk menciptakan Karakter Kerja Maybank serta Maybank DNA, dan menjadi organisasi yang responsif terhadap berbagai tren yang sedang dan akan terjadi.

To obtain sustainable benefits, this transformation has been reinforced by disciplined efforts to instill a corporate culture that can keep up the Company's performance. To that end, the transformation agenda in 2018 have focused on incorporating corporate culture to HC as the Bank's most key assets.

In 2016, the Board of Directors started running a corporate culture transformation program by evaluating Managerial and Leadership capabilities that has continued until 2018. All activities that were related to corporate culture in 2018 constituted two major initiatives, to create Maybank Working Character and Maybank DNA, and to become an organization that is responsive to the current and future trends.

<b>Inisiatif Transformasi Pembentukan Budaya 2018</b>	<b>Culture Formation Transformation Initiative 2018</b>	Melanjutkan transformasi yang bertujuan untuk pembiasaan Karakter Kerja Maybank serta Maybank DNA.	Continue transformation that aims to habituate Maybank Working Character and Maybank DNA.
<b>Pengembangan Kompetensi</b>	<b>Competency Development</b>	Memperkuat budaya kreatif dan inovatif, khususnya yang berkaitan dengan <i>Customer Centricity</i> pada Bank, untuk bersaing menjadi <i>Market Leader</i> .	Strengthen creative and innovative culture, especially those related to <i>Customer Centricity</i> at the Bank, to compete in becoming the <i>Market Leader</i> .

Kegiatan transformasi ini berfokus pada pembiasaan terhadap Maybank DNA yang terdiri dari *Process Brilliance*, *Mission Driven* dan *Result Oriented* serta penerapan karyawan terhadap Karakter Kerja Maybank, yaitu *Perform*, *Comply*, dan *Accountable*, melalui berbagai kegiatan serta pelatihan yang dijalankan.

This transformation activity focuses on how to make the employees accustomed to Maybank DNA, which consists of *Process Brilliance*, *Mission Driven* and *Result Oriented* and encourage them to implement Maybank's Working, namely *Perform*, *Comply*, and *Accountable*, through various activities and training programs.

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

The creative and innovative culture of the Bank's HC are realized through various innovation-related training activities, in which each work unit are encouraged to come up with innovative and applicable ideas for improvements, both within its respective work unit and on a wider scale. At the end of the year, all of these ideas were exhibited and contested in the Bank's *Innovation Festival*.



## Teknologi Informasi untuk Pengelolaan SDM

MyHR2u merupakan salah satu terobosan layanan informasi dalam menunjang pengelolaan SDM yang berbasis *Employee Self Service* (ESS) untuk memudahkan karyawan dalam melakukan berbagai hal terkait SDM seperti mencari informasi *benefit*, pinjaman, asuransi, administrasi untuk kepersonaliaian, penilaian kinerja, *e-learning*, dan sebagainya. Untuk mendukung program pelatihan, Bank memiliki MyPDP *online* sebagai *platform* pengembangan individual untuk setiap karyawan. Layanan portal ini juga membantu implementasi berbagai program yang memerlukan keterlibatan karyawan. Saat ini, MyHR2u sudah diluncurkan dalam versi *mobile application* agar mempermudah akses karyawan ke berbagai informasi SDM.

### Recruit Right

Maybank Indonesia berupaya untuk mendapatkan *talent* terbaik dan berkualitas untuk seluruh level jabatan, terutama posisi tenaga penjualan dan layanan nasabah. Strategi *Recruit Right* dilakukan dalam upaya memperoleh karyawan baru sekaligus mengisi kebutuhan posisi-posisi jenjang manajerial.

1. Pemenuhan melalui program *pipeline/fresh-graduates* ditujukan untuk posisi *frontliners* yang sumber kandidatnya diperoleh melalui *job fair* dan *campus hiring*, kuliah tamu, *Management Development Program* (MDP), *Young Maybanker Program* (YMP), 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 referensi 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. Maybank juga ikut aktif dalam program permagangan, sebagai perwujudan komitmen Maybank dalam mendorong percepatan kompetensi yang sejalan dengan SKKNI. **[103-2]**

## Information Technology for HC Management

MyHR2u is one of the Bank's breakthrough information services to support its HC management based on Employee Self Service (ESS) to ease employees in doing many things related to HC such as seeking information about allowances, loans, insurance, personnel administration, performance appraisal, e-learning, etc. To support its training programs, the Bank has in place the MyPDP online system as an individual development platform for each employee. This portal service also helps to implement various programs that require employee engagement. The Bank has recently launched MyHR2u in mobile application version to make it easier for the employees in accessing the various HC information.

### Recruit Right

Maybank Indonesia seeks to attain the best and high qualified talents for all positions, especially sales force and customer services. The Recruit Right strategy is executed as an effort to hire new employees as well to fill the need for managerial level positions.

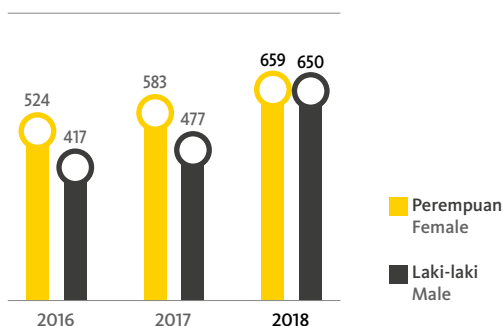
1. Meeting the need for talent through the pipeline/fresh graduate program is intended for front liner positions, whose are sourced through job fairs and campus hiring, guest lecturing, Management Development Program (MDP), Young Maybanker Program (YMP), Talenta Program, and Global Maybank Apprentice Program (GMAP)
2. Meeting employment need internally is done with a priority to develop internal candidates whose characteristics represent the Bank's working culture and meet the expected potential and performance. Meanwhile, recruitment process for external pro-hire is done through an employee referral process, which is expected provide the Bank with quality candidates with an emphasis on promoting the Know Your Employee (KYE) principle.

Maybank Indonesia recruits its talents by applying the principles of transparency, fairness and equality. The selection process is always based on the business needs and purely on the competence. In running the recruitment program, the top priorities are quality and competency.

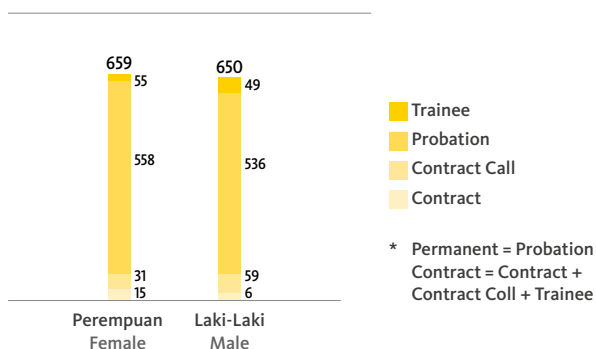
Its recruitment strategy and system ensures that the Bank can recruit the best and highly competent talents as its HC asset. Competency standards are set without prejudice to ethnicity, religion, race or gender. Maybank also actively participates in apprenticeship program, showing its commitment to accelerate competency development as inline with the SKKNI. **[103-2]**

Rekrutmen 2018	Recruitment in 2018
<p><b>27</b> orang Rekrutmen melalui program <i>pipeline</i> untuk mengikuti <i>Young Maybanker Program</i> (YMP) sebanyak 1 <i>batch</i>.</p>	<p><b>27</b> people Recruited through the pipeline program to participate in <i>Young Maybanker Program</i> (YMP) in 1 batch</p>
<p><b>81</b> orang Rekrutmen melalui program <i>pipeline</i> untuk mengikuti program <i>Talenta Marketing</i> (TM) yang dibagi dalam 3 <i>batch</i>.</p>	<p><b>81</b> people Recruited through the pipeline program to participate in the <i>Talent Management Program</i> (TM) which is divided into 3 batches.</p>
<p><b>80</b> orang Rekrutmen melalui program <i>pipeline</i> untuk mengikuti <i>Management Development Program</i> (MDP) yang dibagi dalam 3 <i>batch</i>.</p>	<p><b>80</b> people Recruited through the pipeline program to participate in the <i>Management Development Program</i> (MDP) which is divided into 3 batches.</p>
<p><b>155</b> orang Rekrutmen melalui program <i>pipeline</i> untuk mengikuti program <i>Talenta Service</i> (TS) yang dibagi dalam 3 <i>batch</i>.</p>	<p><b>155</b> people Recruited through the pipeline program to participate in the <i>Talent Service</i> (TS) program that is divided into 3 batches.</p>
<p>Rekrutmen melalui program <i>Global Maybank Apprentice Program</i> (GMAP) yang terintegrasi dengan Grup Maybank.</p> <p>Rekrutmen diperoleh dari ajang <i>Maybank Go Ahead Challenge</i> (MGAC).</p>	<p>Recruited through <i>Global Maybank Apprentice Program</i> (GMAP) that is integrated with <i>Maybank Group</i>.</p> <p>Recruitment through the <i>Maybank Go Ahead Challenge</i> (MGAC).</p>

**Rekrutmen Karyawan [401-1]**  
Employee Recruitment



**Karyawan Baru Berdasarkan Status\***  
Employee Recruitment based on Status



**Turnover Karyawan**

Pada tahun 2018, Bank kembali berhasil mengendalikan tingkat *turnover* karyawan pada angka 10%. Keberhasilan ini sejalan dengan upaya melakukan usaha pengendalian *turnover* yang komprehensif meliputi:

- Bank mengedepankan peningkatan kualitas kepemimpinan manajer lini melalui berbagai program pengembangan untuk *Leader* seperti FLMDP, BM Foundation, dan *SM as Navigator*.
- Meningkatkan kompensasi yang kompetitif dengan *job-person alignment*.
- Melakukan kajian dan penyesuaian dalam program insentif penjualan yang baru.
- Memberikan tambahan *rewards* untuk tenaga penjualan yang mempunyai kinerja yang tinggi pada cabang-cabang.

**Employee Turnover**

In 2018, the Bank again was able to control the employee turnover rate at 10%. This success was inline with the efforts to make a comprehensive turnover control, including:

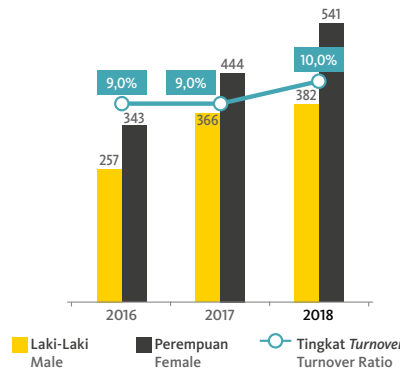
- The Bank placed priority on improving the leadership quality of line managers through various development programs for Leaders such as FLMDP, BM Foundation, and *SM as Navigator*.
- Accelerate competitive compensation and job-person alignment.
- Reviewed and applied new sales incentive program.
- Proposed innovative rewards for high performing sales in branches.



Bank juga 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.

The Bank also made improvements in the outsourcing management process and had all of its work units and branches to play a more active role through an Outsourcing Management System whose features can also be accessed online by its outsourcing vendors.

**Turnover Karyawan [401-1]**  
Employee Turnover



**Pengembangan Karyawan**

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 bisnis Maybank Indonesia di masa depan. [103-2]

**Human Capital Development**

Maybank Indonesia's commitment to develop HC quality and capability has been fulfilled by providing opportunities for every employee to develop themselves, both personally and professionally. The ultimate goal is for them to be able to meet the required competencies, capabilities and productivity that will help Maybank Indonesia to do business activities and further advance in the future.

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*.

Employee competence development model through the development principle of 70:20:10. Employees develop themselves through work-related experiences (70%), through interaction with other employees (20%) and through formal education programs (10%), both in class sessions and *e-Learning*.

Pengembangan karyawan dilakukan berdasarkan kebutuhan bisnis dan untuk memperdalam pengetahuan dan meningkatkan kompetensi karyawan yang dilakukan berdasarkan level atau jabatannya, yang dibagi menjadi lima tingkatan sebagai berikut:

Employee development programs are implemented based on business needs and to allow employees to have in-depth knowledge while improving their competence, depending on their respective levels or positions. The development program is divided into five levels, with details below:

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

Program pengembangan Maybankers diintegrasikan dengan proses pengelolaan *talent*, sehingga program pengembangan individual di setiap tingkatan disesuaikan dengan klasifikasi *talent* karyawan. Bagi karyawan yang dikategorikan sebagai suksesor bagi posisi-posisi kritikal di Bank (*Mission Critical Position-MCP*) akan memperoleh pengembangan kompetensi kepemimpinan di samping kompetensi teknis lainnya.

**Pelatihan Tahun 2018**

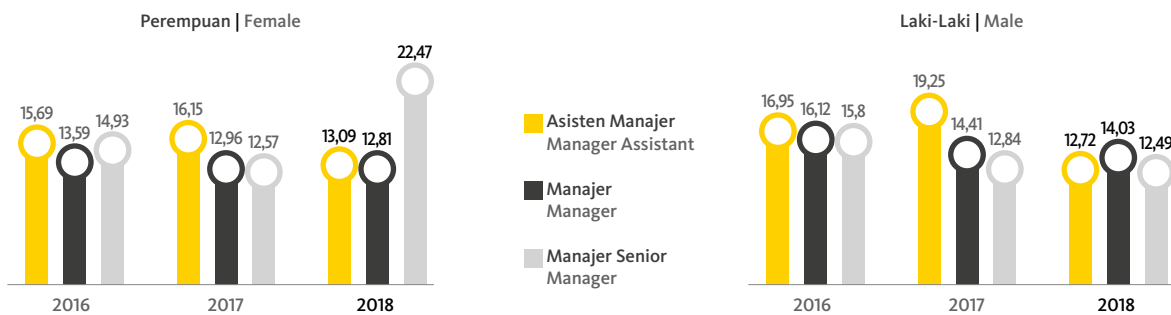
Rata-rata jumlah jam pelatihan yang diselenggarakan Bank mencapai lebih dari 50,63 jam per karyawan (*Learning Academy*) melalui program pembelajaran di dalam kelas dan pembelajaran yang wajib dilakukan oleh semua karyawan melalui *e-Learning*.

The Bank integrates its employee development program with talent management process and, at every level, adjusts it to employee talents. Employees categorized as successors for critical positions in the Bank (*Mission Critical Position-MCP*) will be admitted to the Bank's leadership competency development on top of the technical skills development.

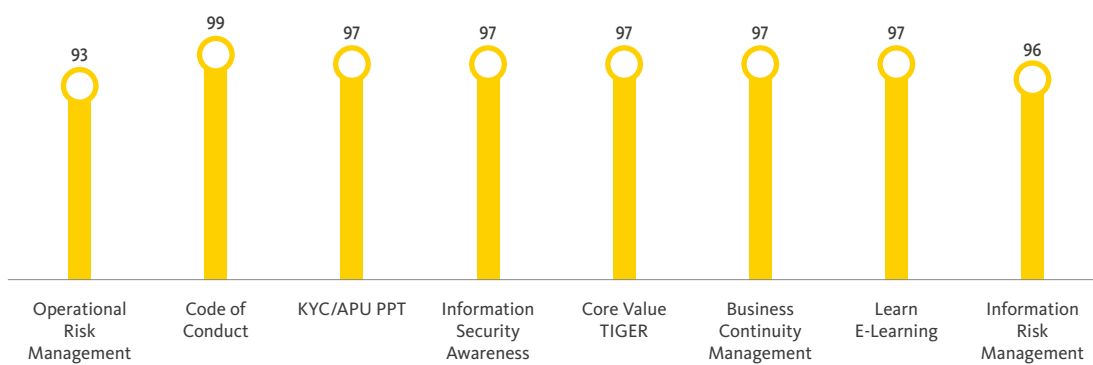
**Trainings in 2018**

The average training hours held by the Bank reached more than 50.63 hours per employee (*Learning Academy*) through classroom learning programs and employee self-learning initiative through *e-Learning*.

**Rata-rata Jam Pelatihan Karyawan menurut Gender dan Jenjang Jabatan [401-1]**  
Average hours of Employee Trainings by Gender and Position



**Pelatihan E-Learning Mandatory 2018 (%)**  
2018 Mandatory E-Learning Training (%)



Jenis Pendidikan dan Pelatihan [401-1]		Type of Education and Training [401-1]				
Program	2018		2017		2016	
	Batch	Peserta Participant	Batch	Peserta Participant	Batch	Peserta Participant
<b>Program Teknikal/Technical Program</b>						
Banking Skills (Treasury, Compliance, Audit, operation, Service Quality)	364	10.066	308	10.197	193	4.325
Credit Skills	40	1.043	19	457	103	2.589
Eksternal/Pelatihan Publik Public External/Training	125	348	179	382	63	168
Sales & Consumers	94	2.608	115	4.135	242	7.176
Leadership	147	5.403	217	9.827	246	9.646

Jenis Pendidikan dan Pelatihan [401-1]		Type of Education and Training [401-1]				
Program	2018		2017		2016	
	Batch	Peserta Participant	Batch	Peserta Participant	Batch	Peserta Participant
Soft skills	227	5.103	114	2.958	33	514
Induction Program	79	950	68	805	27	429
<b>Program Terintegrasi/Integrated Program</b>						
Basic Frontliner			4	962	5	264
Management Development Program	3	80	3	79	4	72
Global Maybank Apprentice Program (GMAP)	2	24				
<b>Program Sertifikasi/Certification Program</b>						
Sertifikasi Manajemen Risiko Risk Management Certification	11	100		2.123		20.144
Sertifikasi Reksa Dana (Warped) Warped Certification	42	311		267		221
Sertifikasi AAJI AAJI Certification	12	84		329		180

## Pengembangan Talent

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

Dalam menghadapi tantangan ini dan memastikan pertumbuhan Bank di masa depan, Maybank Indonesia mengintegrasikan proses pengelolaan *talent* yang mencakup penerapan pengelolaan *talent* di anak perusahaan dan *sister companies*.

Kerangka acuan Pengelolaan *Talent* Maybank Indonesia mencakup empat area utama, yaitu *Recruit Right*, *Perform Right*, *Develop Right*, dan *Reward Right*. Program pengelolaan *talent* diawali dengan proses identifikasi *talent* tahunan (*talent mapping*) yang dilakukan bersama dengan proses penilaian kinerja (*talent management*). Hasil proses *talent mapping* kemudian dikalibrasikan kembali sebelum digunakan sebagai dasar rencana pengembangan karyawan. Pada tahun 2018, pengelolaan *talent* fokus kepada beberapa program inti berikut.

## Pelaksanaan Kerangka Acuan Pengelolaan Talent

<b>Talent Classification</b> Program ini membantu untuk mengidentifikasi siapa saja karyawan yang terdaftar di seluruh Maybank Group yang tergolong sebagai <i>talent</i> untuk menduduki posisi-posisi kritis di organisasi guna mencapai target bisnis Bank secara keseluruhan.	<b>Talent Classification</b> This program helps to 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.
<b>Mission Critical Position (MCP) Classification</b> MCP adalah posisi-posisi kritis di dalam Bank yang mempunyai dampak besar secara langsung kepada bisnis Bank secara keseluruhan, baik yang tergolong di <i>core business</i> ataupun area fungsional.	<b>Mission Critical Position (MCP) Classification</b> 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.
<b>Succession Planning</b> Proses untuk menentukan dan memprioritaskan <i>talent</i> yang memiliki potensi untuk dinominasikan sebagai suksesor untuk posisi MCP maupun OCP serta memastikan posisi-posisi ini selalu terisi untuk memastikan keberlangsungan bisnis Bank ( <i>leadership sustainability</i> ) secara keseluruhan.	<b>Succession Planning</b> 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.

## Talent Development

One of the biggest challenges in the banking business is the shortfall of talents that has led to the currently tough talent war. So the challenge is how to produce and develop future leaders who can help the Bank compete in the midst of aggressive business competition.

In facing this challenge and ensuring growth in the future, Maybank Indonesia is integrating its talent management process and the integration encompasses the implementation of talent management in the Bank's subsidiaries and sister companies.

The reference framework for Maybank Indonesia Talent Management covers four main areas; Recruit Right, Perform Right, Develop Right, and Reward Right. The talent management program begins with yearly process of identification (talent mapping) that is associated with performance assessment process (talent management). The results of the talent mapping process are then calibrated before they are used as the basis for the employee development plan. In 2018 talent management had it focused laid on the following core programs.

## Implementation of Reference Framework for Talent Management

### Perform Right

Maybank Indonesia melakukan pengelolaan kinerja secara objektif berbasis 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 yang terkait memastikan keselarasan antara strategi dan target Bank dengan *Key Performance Indicators* 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. 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 karier dan proses promosi karyawan akan tetap memperhatikan kesiapan karyawan yang bersangkutan dalam menduduki posisi yang lebih tinggi.

### Develop Right

Pada tahun 2018, pengembangan *talent* dan suksesor dilakukan sesuai dengan *Structured Talent Development Program* melalui 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 68 *talent* melalui program *international assignment* diluncurkan sejak tahun 2011 untuk menjalani penugasan internasional di cabang Maybank di Kuala Lumpur, Singapura, Myanmar, Thailand, dan London.

### 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 memerhatikan kinerja dan kemampuan Bank.

### Perform Right

Maybank Indonesia runs its performance management objectively based on performance and meritocracy culture. Performance management aims to explore employee potentials so they can develop themselves in line with the Bank's aspirations. The Human Capital Directorate works with relevant work units to ensure proper alignment between the Bank's strategy and targets with the *Key Performance Indicators* set for both the work units and individuals.

Although employee performance is monitored with an online, technology-based performance management process, Maybank Indonesia still places an emphasis on the importance of coaching culture and one-on-one communication between employees and line managers. To ensure that the communication process runs well, line managers have been equipped with the ability to provide coaching and engage in powerful conversations.

The result of performance appraisal is an important factor in determining employee self-development, career path and remuneration, in accordance with the meritocratic culture adopted by the Bank. Career paths and employee promotion processes will consistently take into account the readiness of each employee before he or she assumes a higher position.

### Develop Right

In 2018, talent and successors development were done in accordance with the *Structured Talent Development Program* with development programs as follows:

- The *Executive Development Program* (EDP) and *Global Institute for Leadership Development* (GILD) development programs were held for the *Top Management* level.
- The *Senior Management Development Program* (SMDP) and *Transitioning Leaders to CEO* (TLC) development programs were held for *Middle Management* level.
- The *First Line Manager Development Program* (FLMDP) development program was given to the *First Line Managers*.
- The Bank has also sent 68 of its talents overseas through the *international assignment* program launched in 2011 for international assignments at Maybank branches in Kuala Lumpur, Singapore, Myanmar, Thailand and London.

### Reward Right

Maybank Indonesia puts forward the philosophy of *Total Rewards*, which is a holistic approach to providing financial and non-financial compensation to employees, including the provision of both regular and non-regular, short- and long-term compensations.

*Total Rewards* initiative is based on the 3P principle, namely position, performance and person (individual competence) in line with the meritocratic culture that the Bank has adopted as an effort to strengthen the performance culture. Employees will receive their non-regular compensation depending on their respective contribution and performance, taking also into account the Bank's performance and capabilities.



Untuk memastikan remunerasi yang kompetitif, Bank berpartisipasi dalam survei yang diselenggarakan oleh konsultan ternama.

Bank juga memberikan manfaat seperti program kesehatan, dana pensiun, iuran BPJS, cuti tahunan 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 memilih skema jaminan kesehatan yang diterima sesuai dengan kebutuhan karyawan dan keluarganya. Bank juga turut andil dalam mendukung program BPJS yang ditetapkan Pemerintah dan membayar iuran perusahaan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2018, Maybank Indonesia menerapkan kebijakan baru yaitu penambahan manfaat cuti tahunan sebanyak 3 hari. Tambahan hari cuti tahunan tersebut meningkatkan *market competitiveness* Bank dalam hal *benefit* dan menjadi daya tarik bagi calon karyawan serta sebagai salah satu *retention factor* bagi *talent* Bank.

### Biaya Pegawai

Sepanjang tahun 2018, Bank mengeluarkan biaya pengembangan kompetensi karyawan sebesar Rp100,3 miliar, meningkat dari Rp98,7 miliar pada tahun 2017.

Maybank Indonesia juga melaksanakan program sertifikasi karyawan secara proaktif yang mengacu pada SKKNI atau standar internasional, lain termasuk sertifikasi HCM, AAJI, WAPERD, dan Risk Management. Maybank Indonesia turut berpartisipasi terhadap pengembangan kompetensi HC Management dengan aktif berbagi di forum-forum nasional dan regional, universitas, kawasan industri dan asosiasi; termasuk di dalamnya Gerakan Nasional Indonesia Kompeten (GNIK) yang didukung oleh Kementerian Tenaga Kerja.

### Komitmen pada Kesetaraan

Bank meyakini bahwa keberagaman suku, agama, ras maupun gender akan memberikan nilai tambah bagi Bank dan memperkaya khazanah 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 komitmen Bank dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) bahwa perusahaan dilarang untuk melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun 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.

To ensure competitive remuneration, the Bank participates in surveys conducted by renowned consultants.

The Bank also provides allowances such as health programs, pension funds, BPJS facilities, annual leave and employee loans with very special interest rates. The Bank also provides long-service awards to employees who have served the Bank for a certain period of time and give retirement preparation program for employees who are approaching retirement age.

Health programs for the Bank's employees have since 2015 used the flexi-benefit scheme, where employees can pick their health insurance schemes to adjust with their and their family's respective needs. The Bank also contributes in supporting the BPJS program ran by the Government and pays company contributions according to the established regulations.

In 2018, Maybank Indonesia enforced a new policy, where the Bank gives three more annual leave days for employees. The extra leave days has improved the Bank's market competitiveness benefits and attracted the potential candidates while serving as a retention factor for its talent.

### Employee Expense

Throughout 2018, the Bank spent IDR100.3 billion for its employee development program, an increase from IDR98.7 billion spent in 2017.

Maybank Indonesia also proactively conducts employee certification referring to SKKNI or other international certification standards including HCM, AAJI, WAPERD, and Risk Management. Maybank Indonesia has contributed to the HC Management by actively sharing in national and regional forums, universities, industrial estates and associations; including the Competent Indonesian National Movement (GNIK) supported by the Ministry of Manpower.

### Commitment to Equality

The Bank believes that the diversity of ethnicity, religion, race and gender will provide added values to the Bank and enrich its organizational culture that will ultimately improve the ability of employees to adapt to differences that are very likely to occur in daily activities.

This is consistent with the Bank's commitment in the Collective Labor Agreement (PKB) that companies shall refrain from discrimination of any type against employees. Maybank Indonesia attends real closely to the principle of equality for all in every aspect of human resource management, which include:

- Conducted recruitment by applying the principles of transparency, fairness and equality. The selection process is conducted based on business needs where the quality and competency of candidates are of top priority so the Bank can ensure to recruit the best and competent talents as its HC assets.

- Menerapkan kebijakan penilaian dan karier karyawan berdasarkan kompetensi individu tidak berdasarkan pada gender, latar belakang budaya maupun diskriminasi lainnya.
- Menerapkan prinsip *total rewards* yang terfokus pada 3P, yaitu; *position* (jabatan), *performance* (kinerja), dan *person* (kompetensi individu) untuk memberikan remunerasi yang *fair* dan kompetitif.
- Implemented employee assessment and career policies based on individual competency instead of on gender, cultural background or other type of discrimination.
- Implemented the principle of total rewards with a focus on 3P, namely; position, performance, and person (individual competence) to provide fair and competitive remunerations.

<p><b>Kesetaraan dan Keragaman di Tempat Kerja</b></p> <p>Grup Maybank telah menetapkan Kebijakan Keragaman dan Inklusi yang mengatur seluruh aspek praktik ketenagakerjaan. Kebijakan ini secara jelas melarang semua bentuk diskriminasi atau pelecehan dan dibangun berdasarkan aturan meritokrasi. Kebijakan ini diterapkan dalam strategi SDM, kebijakan dan diterapkan pada saat berinteraksi dengan semua pemangku kepentingan.</p> <p>Dalam menunjang program kesetaraan, sejak tahun 2016 Bank secara berkelanjutan menjalankan program Maybank Indonesia Women Council sebagai bagian dari Maybank Women Mentor Women (WMW) Council di Grup Maybank, dengan tujuan untuk mempercepat pengembangan kompetensi dan kapabilitas para karyawan perempuan serta meningkatkan representasi perempuan di jajaran manajemen. Maybank Women Council telah mengadakan berbagai <i>workshop</i> untuk para karyawan perempuan dengan mengangkat topik yang berkaitan untuk mendukung kesuksesan karyawan perempuan di perusahaan. Selain itu Maybank Women Council juga melaksanakan serangkaian pelatihan untuk mempersiapkan para karyawan perempuan dalam menghadapi era digitalisasi.</p>		<p><b>Equality and Diversity in the workplace</b></p> <p>Maybank Group has established a Diversity and Inclusion Policy that regulates all aspects of employment practice. The policy clearly prohibits all forms of discrimination or harassment and is built on the rules of meritocracy. This policy has been applied in the Bank's HC strategies, policies and during interactions with all stakeholders.</p> <p>In supporting the equality program, since 2016 the Bank continued to carry out the Maybank Indonesia Women Council program as part of the Maybank Women Mentor Women (WMW) Council at the Maybank Group, with the aim of accelerating the development of competencies and capabilities of female employees and increasing the representation of women in the Management. Maybank Women Council has organized various workshops for female employees by bringing into discussion relevant topics to support female employees also achieve the desired level of success at the Company. In addition, the Maybank Women Council also conducts a series of trainings to prepare female employees in facing with the rapid era of digitalization.</p>	
<p>Perempuan di Maybank Indonesia [405-1] Females in Maybank Indonesia</p>	<p><b>21,4%</b> Perempuan dalam Dewan Komisaris dan Direksi 1 Komisaris 2 Direktur</p> <p>Females on the Board of Commissioners and the Board of Directors 1 Commissioners 2 Directors</p>	<p><b>57,08%</b> Perempuan dari seluruh karyawan tetap</p> <p>Percentage of total employees</p>	<p><b>39,75%</b> Karyawan Tetap Perempuan di tingkat Manajerial 77 Pejabat Eksekutif</p> <p>Female permanent employees at the Managerial level 77 Executive officers</p>



Dalam menunjang program kesetaraan, sejak tahun 2016 Bank secara berkelanjutan menjalankan program Maybank Indonesia Women Council sebagai bagian dari Maybank Women Mentor Women (WMW) Council di Maybank Group. In support of gender equality program, the Bank continuously implements Maybank Indonesia Women Council program as part of Maybank Women Mentor Women (WMW) Council at Maybank Group.

## 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, serta keseimbangan antara pekerjaan 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]

### 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 2018 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 kesalahpahaman yang dapat mengganggu kinerja karyawan dapat dicegah dan lingkungan kerja yang kondusif dapat terus dipertahankan.

Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia Tbk	Labor Unions of 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 of PT Bank Maybank Indonesia Tbk based on Proof of Registration No 149/I/N/I/ 2002, January 24, 2002;
PK NIKEUBA SBSI PT Bank Maybank Indonesia Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan No. 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 of PT Bank Maybank Indonesia, Tbk based on Registration Note No. 393/I/P/I/2006, dated January 4, 2006 and was later changed to Workers' Union of PT Bank Maybank Indonesia Tbk and has been ratified through the Central Jakarta Sub-Department Letter No. 2412/-1.835.2 dated December 3, 2015.
Serikat pekerja Perjuangan Bank Maybank Indonesia Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 250/0495/436.6.6.12/I/2016, tanggal 25 Januari 2016.	The Union of Struggle Labor of Bank Maybank Indonesia Tbk based on Registration No. 250/0495/436.6.6.12/I/2016, dated January 25, 2016.

### Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Bank berkomitmen untuk menciptakan dan memberikan lingkungan kerja 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. [103-1]

## Industrial Relation

Maybank Indonesia views healthy and constructive industrial relations between employees, the Company and the Government (tripartite) as a necessity to improve work conditions, productivity, competitiveness and quality of work.

To create harmonious industrial relations, Maybank Indonesia is committed to fulfil employee rights in adherence to the accepted norms in the industry, including freedom to form unions, industrial relations, occupational safety and health, retirement preparation program, and work-life balance.

To build constructive and solid industrial relations, Maybank Indonesia and trade unions form cooperation agreements between the Management and employees in the Collective Labor Agreement (PKB). The 2016-2018 PKB which now applies is binding on all permanent employees (100%) of Maybank Indonesia.

### Freedom to form Unions

Labor Unions have important roles as the Bank's partners in fostering and improving harmonious industrial relations that have been built in the work environment of Maybank Indonesia. A series of formal and informal meetings throughout 2018 have produced positive results including the best solution to the aspirations of employees.

With synergy along with the Unions, the Bank can inform all employment-related policies in accordance with the aims and objectives of the policy, preventing miscommunication that may otherwise disrupt employee performance while maintaining conducive work environment.

### Occupational Health and Safety Management

The Bank is committed to creating and providing a safe, healthy and comfortable work environment for employees, customers and all other stakeholders through Occupational Health and Safety (K3) activities. This commitment is part of the 2016-2018 Collective Labor Agreement.



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

K3 diterapkan salah satunya dengan penyediaan sarana dan prasarana keselamatan di tempat kerja dan tim keadaan darurat dalam *Business Continuity Management (BCM)*, 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 tahun 2018, Bank kembali melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan untuk menghadapi masalah 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 simulasi *Business Continuity Plan*. [103-2]

Bank telah memiliki dan menerapkan prosedur untuk mencegah terjadinya kekerasan dan tindak kejahatan di kantor bank dan nasabah dalam SE No. 2018.13. Prosedur ini meliputi aturan pengamanan aset fisik gedung bank, layanan pengamanan, penempatan petugas keamanan terlatih, prosedur pengamatan pengunjung, prosedur tanggap darurat, pelatihan bela diri, prosedur penanganan saat dan pasca kejadian hingga kontrol dan verifikasi. Bank juga menjalin kerja sama dengan Kepolisian RI untuk membantu keamanan nasabah jika diperlukan. [103-2]

Selama masa pelaporan, tidak terdapat kasus kecelakaan kerja di lingkungan kerja Maybank Indonesia. [403-2]

Employee K3 management is part of the duties of Employee Relations & Health and Safety in Human Capital Directorate and is one of the focuses of the Human Capital Committee's working program.

K3 is implemented by, among other initiatives, providing safety facilities and infrastructure in the workplace and having in place emergency teams in Business Continuity Management (BCM), as a measure to ensure that emergency events are at all time anticipated. The Bank also organizes a Business Continuity Management Coordinator Workshop, as part of a program of awareness and alertness in dealing with the possible risks such as natural disasters or other unexpected disturbances.

In 2018, the Bank again carried out various activities to give itself a better understanding of and more skills in dealing with K3 issues. Activities included fire-fighting simulations and fire extinguisher trainings, building evacuation drills and the appointment of floor marshal in each work unit, Maybank Health Talk and Business Continuity Plan simulation.

Bank telah memiliki dan menerapkan prosedur untuk mencegah terjadinya kekerasan dan tindak kejahatan di kantor bank dan nasabah dalam SE No. 2018.13. Prosedur ini meliputi aturan pengamanan aset fisik gedung bank, layanan pengamanan, penempatan petugas keamanan terlatih, prosedur pengamatan pengunjung, prosedur tanggap darurat, pelatihan bela diri, prosedur penanganan saat dan pasca kejadian hingga kontrol dan verifikasi. Bank juga menjalin kerja sama dengan Kepolisian RI untuk membantu keamanan nasabah jika diperlukan. [103-2]

During the reporting period, there were no cases of workplace accidents in the work environment of Maybank Indonesia. [403-2]



Maybank Indonesia secara berkala memberikan sosialisasi tentang kesehatan & keselamatan kerja kepada karyawan.  
Maybank Indonesia periodically provides socialization about occupational health & safety to employees.

### Penyelesaian Sengketa Perburuhan

Maybank Indonesia menerapkan mekanisme pengaduan masalah ketenagakerjaan yang memberikan akses bagi karyawan untuk dapat mengadukan keluhan, ketidakpuasan, atau keberatan yang dirasakan terkait pelaksanaan tugas atau hal-hal bersifat kepegawaian, melalui mekanisme yang telah ditentukan Perusahaan. Mekanisme tersebut adalah sebagai berikut:

1. Setiap keluhan dan pengaduan karyawan yang menyangkut ketenagakerjaan, pertama-tama diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat dengan atasan langsung	1. Employment-related complaint and report from any employee will be first settled by deliberation to reach consensus with the immediate superior
2. Bila penyelesaian belum mencapai hasil yang memuaskan, maka karyawan dapat meneruskan keluhan dan pengaduan kepada atasan yang lebih tinggi	2. If no satisfactory settlement is achieved, then the employee can bring the complaints and report to higher ranked superiors
3. Bila prosedur tersebut dijalankan tanpa memberikan hasil yang memuaskan, maka karyawan dapat meneruskan keluhan dan pengaduannya kepada organisasi pekerja. Dalam tingkatan ini keluhan dan pengaduan tersebut akan diselesaikan antara perusahaan dan organisasi pekerja	3. If the previous procedure has again given no satisfying solutions, then the employee can bring the complaint and report to the labor unions. At this phase, complaint and report will be settled between the company and the labor unions.
4. Perusahaan selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja harus sudah memberikan jawaban secara tertulis kepada organisasi pekerja tentang hasil kesepakatan yang telah dicapai	4. The company must provide a written answer to the to the union no later than 14 working days, about the results of the agreement reached
5. Dalam hal tidak tercapai kata sepakat antara perusahaan dengan organisasi pekerja maka penyelesaian dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	5. In the event that no agreement is reached between the company and the labor union, then the issue will be legally settled in accordance with all applicable legislations

### 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 dijalankan sesuai mekanisme dengan tetap berpedoman pada perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku. Secara keseluruhan pemutusan hubungan kerja pada Maybank Indonesia mengalami penurunan dibandingkan pada tahun sebelumnya.

### Engagement dan Work-Life Balance

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

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.

Pada tahun 2018, Bank menerapkan pendekatan baru dalam hal *engagement* karyawan dengan cara mengategorikan karyawan dalam tiga segmentasi berdasarkan tanggungan dan tahapan karier karyawan, yaitu:

### Labor Dispute Resolution

Maybank Indonesia implements a mechanism for complaints of labor issues, which gives employees access where they can express complaints, dissatisfaction, or objections that they currently have with regards to discharging their tasks or other employment-related issues, through a mechanism determined by the Company. The mechanism is elaborated on below:

### Retirement and Termination of Employment

In order to prepare employees who are about to enter retirement period, Maybank Indonesia organizes the Retirement Preparation Period Program that aims to give them mental preparation, motivation, and the necessary knowledge to live their post-retirement life.

Employment termination is certainly not a case that the Bank wants to see in running the business, but when such a case becomes unavoidable, the employment termination shall be under the agreed mechanism with full compliance with all applicable regulations on employment. Overall, the cases of employment terminations at Maybank Indonesia decreased compared to the prior year.

### Engagement and Work-Life Balance

To internalize a positive work culture, the Bank puts forward a balance between work productivity and the personal life of employees (*work-life balance*), that support the Bank's strategy to achieve better two-way communication between management and employees.

The Bank believes that employee engagement is the key in creating a positive work climate that ultimately can increase productivity and employee loyalty and have a positive significant impacts on organizational productivity and growth.

In 2018, the Bank adopted a new approach to employee engagement by categorizing employees into three segments based on dependent and employee career stages, namely:



1. *Playful/Single and Available*, ditujukan pada karyawan yang belum berkeluarga, baru saja berkeluarga atau baru memulai karirnya.
2. *Starting or soon to be Family*, ditujukan pada karyawan yang baru memiliki anak atau telah memiliki tanggungan keluarga atau masih mengejar tangga kariernya.
3. *Matured Family*, ditujukan pada karyawan yang memiliki tanggungan keluarga lebih dari satu atau pada puncak kariernya.

Kegiatan *engagement* dan *work-life balance* dalam kerangka di atas pada tahun 2018 di antaranya adalah:

1. *Playful/Single and Available*, aimed at employees who are single, just recently having a family or starting their careers.
2. *Starting or soon to be Family*, aimed at employees who have had children or have family responsibilities or are still trying to build their careers.
3. *Matured Family*, aimed at employees who have more than one family dependant or at the peak of their careers.

Engagement and work-life balance activities in the above framework in 2018 included:

<b>Aktivitas Engagement dan Work-Life Balance pada 2018</b> <b>Engagement and Work-Life Balance Activities in 2018</b>		
<p><b>Tiger &amp; Innovation Camp 2018</b>                      Diikuti oleh 97% Maybankers dari seluruh Indonesia dan menghasilkan 270 ide inovasi.                      Participated by 97% of Maybankers from all over Indonesia where 270 new ideas of innovation were produced.</p>	<p><b>Best Employee Award (BEA)</b>                      Apresiasi terhadap pencapaian Maybankers yang luar biasa, kegiatan ini dilanjutkan dengan Maybank Group Award Night (MGAN), dan diikuti seluruh Maybankers dari seluruh dunia.                      An appreciation to the extraordinary achievements made by Maybankers, this activity followed by Maybank Group Award Night (MGAN), and participated by all Maybankers from all over the world.</p>	<p><b>Global CR Day</b>                      Diikuti secara serentak oleh 80% Maybankers di seluruh Indonesia dengan melibatkan beberapa komunitas di daerah masing-masing.                      Held simultaneously by 80% of Maybankers throughout Indonesia, involving several communities in their respective regions.</p>
<p><b>Meet My Psychologist</b>                      Diadakan di 9 regional dan Kantor Pusat dengan tujuan untuk membantu para Maybankers di seluruh Indonesia.                      Held in 9 regions and Head Office with the aim of helping Maybankers throughout Indonesia.                       57 karyawan mengikuti <i>one on one counseling</i> dan 150 karyawan mengikuti sesi seminar.                      57 employees participated in one on one counseling and 150 employees participated seminar session.</p>	<p><b>Psychological Trauma Healing</b>                      Inisiatif cepat dalam membantu sesama Maybankers dan keluarga yang ditimpa bencana alam di beberapa daerah sepanjang tahun 2018.                      A quick initiative in helping fellow Maybankers and their families that were affected by natural disasters in several places throughout 2018.                       50 karyawan dan keluarga mengikuti program ini.                      50 employees and their families participated this program.</p>	<p><b>Daycare</b>                      Kegiatan selama 10 hari di <i>Head Office</i>, dengan tujuan membantu Maybankers dalam melakukan kegiatan bisnis selama ditinggal asisten rumah tangga.                      A 10-day activity at the Head Office, with the aim of assisting Maybankers in conducting business activities when their household assistants were on leave.                       Program ini dilaksanakan selama 10 hari dengan total peserta 190 anak.                      This program conducted for 10 days with a total of participant amounting 190 childrens.</p>
<p><b>Maybank Investment Club</b>                      Diadakan di setiap kota besar di Indonesia, untuk memberikan ilmu dasar investasi kepada seluruh Maybankers.                      Held in every major city in Indonesia, to provide basic investment knowledge to all Maybankers.                       Selama 1 tahun, sebanyak 658 karyawan telah mengikuti program ini.                      During 1 year, 658 employees participated this program.</p>	<p><b>Shariah Business Club</b>                      Dilakukan pada setiap kuartal dengan tujuan memberikan pengetahuan tentang perbankan Syariah.                      Held in every quarter with the aim of providing more knowledge about Islamic banking.                       Sebanyak 150 karyawan mengikuti program ini.                      150 employees participated this program.</p>	
<p><b>Digital 360</b>                      Digital 360 day untuk segmen <i>Playful/Single and Available</i> yang berisikan generasi milenial yang belum memiliki pasangan. Kegiatan ini berupa sesi seminar di mana para Maybankers diajak membahas tentang hal-hal seputar inovasi untuk membantu membangun budaya kreativitas dan inovasi dalam kehidupan sehari-hari. Sekitar 100 karyawan mengikuti program ini.                      Digital 360 day for the Playful/Single and Available segment which consists of millennial generation that are still single. Held as seminar session where Maybankers are invited to discuss matters of innovation to help build a culture of creativity and innovation in everyday life. Around 100 employees participated this program.</p>	<p><b>17-an Maybank Juara</b>                      Diikuti secara serentak oleh seluruh Maybankers di Indonesia untuk memperingati hari Kemerdekaan Indonesia. Kegiatan ini juga dilakukan di Kantor Pusat dalam bentuk <i>talkshow</i> dengan mengundang pahlawan seperti veteran dan atlet nasional Indonesia. Sekitar 300 karyawan mengikuti acara ini.                      Held by all Maybankers in Indonesia to commemorate Indonesia's Independence Day. This event was also held at the Bank's Head Office with talk shows the featured national heroes such as veterans and Indonesian national athletes. Around 300 employees participated this program.</p>	<p>Kegiatan-kegiatan berikut ini merupakan kegiatan aktivasi yang bertujuan untuk menampilkan kegiatan para Maybankers di seluruh daerah, di antaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hari Raya Imlek</li> <li>• Hari Anak Nasional</li> <li>• Hari Wanita Sedunia</li> <li>• Hari Kartini</li> <li>• Hari Raya Idul Fitri</li> <li>• Maybank x World Cup</li> <li>• Nobar Final Asian Games</li> </ul> <p>These activities are activation effort aiming to display the activities of Maybankers in all regions as follow:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chinese New Year</li> <li>• National Children Day</li> <li>• International Woman Day</li> <li>• Kartini's day</li> <li>• Eid Al-Fitr</li> <li>• Maybank x World Cup</li> <li>• Asian Games Final Nobar Event</li> </ul>

### BOD Region Adoption Program

Kunjungan Direksi ke kantor cabang di regional yang telah ditentukan masing-masing untuk setiap direksi. Program ini bertujuan untuk memberikan kesempatan para karyawan untuk berinteraksi dengan jajaran Direksi serta memahami strategi dan arahan Bank yang disampaikan dalam kunjungan tersebut.

### Sesi Dialog

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

### Kegiatan Pengembangan Karyawan

Bank mengadakan berbagai kegiatan pengembangan karyawan berdasarkan hobi dan kebutuhan. Kegiatan ini dikelola bersama-sama dengan unit kerja Corporate Communications. Kegiatan tersebut diantaranya; seminar kesehatan (*Health Talk*) untuk menambah pengetahuan karyawan tentang kesehatan dengan menghadirkan para dokter yang sesuai dengan topik yang disampaikan, kelas kecantikan (*Beauty Class*), dan penyuluhan keamanan (*Safety Clinic*). Selain itu juga ada kegiatan pengembangan keterampilan seperti fotografi, kontes foto dan video serta aktivitas *well-being* lainnya yang diperuntukkan bagi seluruh karyawan.

### 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.

### Beasiswa Anak Karyawan

Bank memberikan bantuan beasiswa kepada anak karyawan yang berprestasi, dari jenjang sekolah dasar hingga universitas.



Bank memberikan bantuan beasiswa kepada anak karyawan yang berprestasi dari jenjang sekolah dasar hingga universitas.  
The bank provides scholarship for employees' children with outstanding achievement, from elementary school to university.

### BOD Region Adoption Program

The BoD's visit to branch offices with different designated regions for each director. This program aims to provide opportunities for employees to interact with the Board of Directors and better comprehend the strategies and direction of the Bank that the BoD members presented during each visit.

### Dialogue Session

Regularly the Bank opens dialogue sessions between employees and the Management, such as EXCO Engagements Session and Ask Senior Management.

### Employee Development Activities

The bank organizes various employee development activity programs to allow the employees to do their hobbies and meet their personal needs. The activities were managed jointly with the Corporate Communications work unit. These activities include; Health Talk to increase employee knowledge about health where invited health practitioners gave medical lectures depending on their specialty, Beauty Class, and Safety Clinic. In addition, there were also other events held, such as skill development sharing in photography, photo and video contests and other well-being activities for all employees.

### Sports Activities

The Bank provides facilities for the employees to exercise weekly at both the Head and branch offices where they can do different sports such as jogging, futsal, basketball, badminton, zumba, yoga, tennis and other sports. These activities aimed to build a sense of togetherness amongst the employees and support a healthy lifestyle for each one of them.

### Scholarship for Employee Children

The Bank provides scholarships to academically outstanding children of the employees, from elementary school to university levels.

Selain memfasilitasi *work-life balance* melalui berbagai kegiatan karyawan, Maybank Indonesia juga menyelenggarakan program Tabungan Simpati yang dibentuk pada tahun 2012 sebagai wadah pengumpulan dana bantuan dari karyawan untuk karyawan, terutama bagi mereka yang mengalami musibah.

Keberadaan Tabungan Simpati merupakan inisiatif untuk mengasah kepekaan sosial di antara Maybankers. Tabungan Simpati memiliki Komite yang terdiri 3 anggota dari level Manajemen guna melakukan rekomendasi untuk pemberian bantuan. Tabungan Simpati bersama dengan Manajemen Bank Maybank Indonesia, Maybank Foundation, Dana Kebajikan Maybank (Unit Usaha Syariah) dan Dana Kebajikan Maybank *Asset Management* (Unit Syariah) memberikan dan menyalurkan donasi untuk membantu meringankan beban karyawan Maybank dan WOM Finance akibat musibah gempa bumi yang terjadi di Lombok dan Palu pada tahun 2018. Bantuan yang telah disalurkan berupa kebutuhan pokok, tenda, akomodasi tempat tinggal sementara dan sejumlah uang untuk membantu perbaikan rumah-rumah yang rusak. Selain itu, Maybank Indonesia juga memberikan *Trauma Healing* bagi karyawan-karyawan yang mengalami traumatis atas kejadian tersebut.

In addition to facilitating work-life balance through various employee activities, Maybank Indonesia also organizes a program called Simpati Savings Account that was first introduced in 2012 as a forum where fund is collected from employees for employees, especially for those who are undergoing hardships due to natural disasters.

Simpati Savings is an initiative to hone empathy and social sensitivity amongst Maybankers. Simpati Savings has a Committee that consists of 3 members from the Management level that makes recommendations in providing assistance. Simpati Savings with the Management of Bank Maybank Indonesia, Maybank Foundation, Maybank Funds Virtue (Sharia Business Unit) and Maybank Asset Management Virtue Fund (Sharia Unit) provide and channel donations to help ease the burden of Maybank's and WOM Finance's employees who were victims of Lombok and Palu earthquakes in 2018. Assistance channelled were basic necessities, tents, temporary residence accommodation and hard cash to help repair the damaged houses of the employees. In addition, Maybank Indonesia also provided Trauma Healing for employees who experienced other traumatic events.

**Pencapaian Pengelolaan SDM [103-3]**

**Achievement in HR Management**

<b>Pengembangan Kompetensi</b>  Competence Development	Perusahaan berkomitmen untuk mengembangkan kompetensi Maybankers termasuk melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.	The Company is committed to developing Maybankers competencies including through continuous education and training activities in accordance with the needs of the Company.																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Uraian</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Biaya Pendidikan dan Pelatihan Karyawan (Rp miliar)</td> <td>100,3</td> <td>98,7</td> <td>100,7</td> <td>Education and Employee Training Expense</td> </tr> <tr> <td>Rasio Biaya</td> <td>5,05%</td> <td>5,04%</td> <td>4,98%</td> <td>Cost Ratio</td> </tr> </tbody> </table>	Uraian	2018	2017	2016	Description	Biaya Pendidikan dan Pelatihan Karyawan (Rp miliar)	100,3	98,7	100,7	Education and Employee Training Expense	Rasio Biaya	5,05%	5,04%	4,98%	Cost Ratio									
	Uraian	2018	2017	2016	Description																				
Biaya Pendidikan dan Pelatihan Karyawan (Rp miliar)	100,3	98,7	100,7	Education and Employee Training Expense																					
Rasio Biaya	5,05%	5,04%	4,98%	Cost Ratio																					
<b>Kesetaraan dan Keberagaman</b>  Equity and Diversity	Perusahaan mendukung keberagaman dan secara khusus mendorong karyawan perempuan untuk berprestasi dan menduduki posisi penting di Bank.	The Company supports diversity and specifically encourages female employees to excel and assume key positions at the Bank.																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Uraian</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Persentase Karyawan Perempuan</td> <td>57,08%</td> <td>57,34%</td> <td>56,60%</td> <td>Percentage of Female Employees</td> </tr> <tr> <td>Karyawan Tetap Perempuan di Tingkat Manajerial (Band D, E, F, dan G)</td> <td>39,75%</td> <td>36,47%</td> <td>33,68%</td> <td>Regular Female Employees at Managerial Level (Band D, E,F, and G)</td> </tr> <tr> <td>Perempuan dalam Dewan Komisaris dan Direksi</td> <td>21,40%</td> <td>30,00%</td> <td>28,57%</td> <td>Female Commissioners and Directors</td> </tr> </tbody> </table>	Uraian	2018	2017	2016	Description	Persentase Karyawan Perempuan	57,08%	57,34%	56,60%	Percentage of Female Employees	Karyawan Tetap Perempuan di Tingkat Manajerial (Band D, E, F, dan G)	39,75%	36,47%	33,68%	Regular Female Employees at Managerial Level (Band D, E,F, and G)	Perempuan dalam Dewan Komisaris dan Direksi	21,40%	30,00%	28,57%	Female Commissioners and Directors				
	Uraian	2018	2017	2016	Description																				
	Persentase Karyawan Perempuan	57,08%	57,34%	56,60%	Percentage of Female Employees																				
Karyawan Tetap Perempuan di Tingkat Manajerial (Band D, E, F, dan G)	39,75%	36,47%	33,68%	Regular Female Employees at Managerial Level (Band D, E,F, and G)																					
Perempuan dalam Dewan Komisaris dan Direksi	21,40%	30,00%	28,57%	Female Commissioners and Directors																					



<p><b>Produktivitas Karyawan</b></p> <p><b>Employee Productivity</b></p>	<p>Pencapaian berbagai inisiatif SDM mendukung aspirasi bisnis Bank.</p> <table border="1" data-bbox="343 358 909 593"> <thead> <tr> <th>Uraian</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deposit per Karyawan (Rp miliar per orang)</td> <td>16,2</td> <td>16,7</td> <td>16,4</td> <td>Deposit per Employee (IDR billion)</td> </tr> <tr> <td>Kredit per Karyawan (Rp miliar per orang)</td> <td>18,5</td> <td>17,3</td> <td>16,0</td> <td>Credit per Employee (IDR billion)</td> </tr> <tr> <td>Aset per Karyawan (Rp miliar per orang)</td> <td>24,7</td> <td>24,0</td> <td>23,0</td> <td>Asset per Employee (IDR billion)</td> </tr> </tbody> </table>	Uraian	2018	2017	2016	Description	Deposit per Karyawan (Rp miliar per orang)	16,2	16,7	16,4	Deposit per Employee (IDR billion)	Kredit per Karyawan (Rp miliar per orang)	18,5	17,3	16,0	Credit per Employee (IDR billion)	Aset per Karyawan (Rp miliar per orang)	24,7	24,0	23,0	Asset per Employee (IDR billion)	<p>Achievements of HC initiatives supported the Bank's business aspirations.</p>
Uraian	2018	2017	2016	Description																		
Deposit per Karyawan (Rp miliar per orang)	16,2	16,7	16,4	Deposit per Employee (IDR billion)																		
Kredit per Karyawan (Rp miliar per orang)	18,5	17,3	16,0	Credit per Employee (IDR billion)																		
Aset per Karyawan (Rp miliar per orang)	24,7	24,0	23,0	Asset per Employee (IDR billion)																		
<p><b>Penghargaan</b></p> <p><b>Awards</b></p>	<p>Pada tahun 2018, Direktorat Human Capital menerima berbagai penghargaan terkait kinerja dalam pengelolaan dan pengembangan SDM yang merupakan wujud nyata apresiasi pihak eksternal dalam menilai keberhasilan Maybank Indonesia di bidang SDM. Penghargaan tersebut adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>HR Asia Awards</b>, oleh HR Asia Magazine <ul style="list-style-type: none"> <li>Best Company to Work For in Asia</li> <li>CHRO unplugged – <i>award</i> personal untuk Bp. Irvandi Ferizal</li> </ul> </li> <li><b>Indonesia Employee Engagement Index 2017</b>, oleh Bisnis Indonesia &amp; Kinerja Blessing White Indonesia <ul style="list-style-type: none"> <li>High Engage Organization 2017</li> </ul> </li> <li><b>Indonesia Human Capital Awards</b>, oleh Economic Review <ul style="list-style-type: none"> <li>Indonesia Human Capital Award 2018</li> <li>The Best of The Best Human Capital Director – <i>award</i> personal untuk Bp. Irvandi Ferizal</li> </ul> </li> <li><b>Indonesia Best Employer Brand Awards</b>, oleh World HRD Congress <ul style="list-style-type: none"> <li>Best Employer Brand Award 2018</li> <li>Dream Employer of the year 2018</li> <li>Chief Human Resources Officer (CHRO) of the year – <i>award</i> personal untuk Bp. Irvandi Ferizal</li> </ul> </li> </ol>	<p>In 2018, the Human Capital Directorate received numerous awards related to the performance in HC management and development that we consider to be a real manifestation of appreciations from external parties after they made assessment on Maybank Indonesia's success in the HC field. The awards are as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>HR Asia Awards</b>, by HR Asia Magazine <ul style="list-style-type: none"> <li>Best Company to Work For in Asia</li> <li>CHRO unplugged – personal award for Mr. Irvandi Ferizal</li> </ul> </li> <li><b>Indonesia Employee Engagement Index 2017</b>, by Bisnis Indonesia &amp; Kinerja Blessing White Indonesia <ul style="list-style-type: none"> <li>High Engage Organization 2017</li> </ul> </li> <li><b>Indonesia Human Capital Awards</b>, by Economic Review <ul style="list-style-type: none"> <li>Indonesia Human Capital Award 2018</li> <li>The Best of The Best Human Capital Director– personal award for Mr. Irvandi Ferizal</li> </ul> </li> <li><b>Indonesia Best Employer Brand Awards</b>, by World HRD Congress <ul style="list-style-type: none"> <li>Best Employer Brand Award 2018</li> <li>Dream Employer of the year 2018</li> <li>Chief Human Resources Officer (CHRO) of the year – personal award for Mr. Irvandi Ferizal</li> </ul> </li> </ol>																				



Fun Run dalam rangka Ulang Tahun Maybank Indonesia ke-59. Fun Run commemorating the 59<sup>th</sup> Anniversary of Maybank Indonesia.

Tentang Kami  
 About Us  
 Bertindak dan Berkembang Bersama  
 Work Together, Grow Together  
 Tumbuh dengan Layanan Berkualitas  
 Growing Through Quality Services  
 Membangun Masyarakat  
 Build Community  
 Melestarikan Lingkungan  
 Environmental Conservation  
 Menjadi Employer of Choice  
 Becoming an Employer of Choice  
 Tata Kelola Berkelanjutan  
 Sustainable Corporate Governance  
 Informasi Pendukung  
 Supporting Information





# Tata Kelola Berkelanjutan

## Sustainable Corporate Governance



<b>Tata Kelola Perusahaan yang Baik</b> Good Corporate Governance	<b>118</b>
<b>Komitmen Tata Kelola Perusahaan</b> The Commitment to Corporate Governance	<b>119</b>
<b>Manajemen Risiko</b> Risk Management	<b>125</b>
<b>Manajemen Risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola</b> Environmental, Social and Government Risk Management	<b>128</b>
<b>Memperkuat Budaya Risiko</b> Strengthening Risk Culture	<b>130</b>
<b>Whistleblowing</b> Whistleblowing	<b>136</b>
<b>Komitmen pada Inisiatif Eksternal</b> Commitment to External Initiatives	<b>140</b>
<b>Keanggotaan</b> Membership	<b>140</b>



# tan



# Tata Kelola Berkelanjutan

Sustainable Corporate Governance



, 6 April 2018

nk Maybank Indonesia Tbk

at Umum Pemegang Saham Tahunan &  
- Bina



## Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Maybank Indonesia meyakini bahwa penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau Good Corporate Government (GCG) merupakan komponen penting untuk meningkatkan kinerja Bank secara berkelanjutan dan memastikan perlindungan pemangku kepentingan serta menjamin kepatuhan terhadap peraturan perundangan yang berlaku. Oleh sebab itu Bank memastikan dan mengawasi bahwa prinsip GCG telah diterapkan dengan baik di setiap kegiatan usaha dan seluruh bagian organisasi.

Maybank Indonesia menerapkan prinsip-prinsip GCG dengan melalui tiga aspek penerapan Tata Kelola yaitu *Governance Structure*, *Governance Process*, dan *Governance Outcome*.

- Struktur Tata Kelola (*Governance structure*), mencakup kecukupan struktur dan infrastruktur GCG yang bertujuan agar proses penerapan prinsip Tata Kelola yang baik menghasilkan outcome yang sesuai dengan harapan pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- Proses Tata Kelola (*Governance process*), mencakup prosedur dan mekanisme yang terstruktur dan sistematis guna menghasilkan *outcome* kebijakan yang memenuhi prinsip Tata Kelola.

## Good Corporate Governance

Maybank Indonesia believes that the implementation of Good Corporate Governance (GCG) is an important component to improve the Bank's performance in a sustainable manner and ensure the protection of stakeholders as well as assure the compliance with prevailing laws and regulations. Therefore, the Bank closely monitors and ensures that the principles of GCG are well implemented in every business activity and in all parts of the organization.

Maybank Indonesia applies the principles of GCG through three aspects of the implementation of Governance, namely Governance Structure, Governance Process, and Governance Outcome.

- Governance structure, covering the adequacy of GCG structure and infrastructure to ensure that the process of implementing good governance principles produces outcomes that are in line with the expectations of stakeholders.
- Governance process, including structured and systematic procedures and mechanisms to produce policies that meet the principles of Governance.

“

Maybank Indonesia menyadari bahwa penerapan GCG tidak hanya sekedar untuk mematuhi peraturan, tetapi lebih dari itu, Bank menginternalisasikan GCG sebagai upaya perbaikan dan penyempurnaan organisasi yang terus menerus.

Maybank Indonesia realizes that the implementation of GCG is not merely to comply with regulations, but more than that, the Bank internalizes GCG as an effort to continuously improve and refine the organization.

”

- Hasil Tata Kelola (*Governance Outcome*), mencakup upaya untuk mengevaluasi kinerja tata kelola yang sejalan dengan tantangan serta keberlangsungan bisnis Bank dalam jangka panjang serta harapan para pemangku kepentingan.

Nilai-nilai Bank yaitu *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence* dan *Efficiency*, serta *Relationship Building* atau TIGER menjadi panduan bagi setiap individu Maybankers dalam melaksanakan hubungan dengan pemangku kepentingan agar sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola.

Penerapan GCG yang konsisten dan berkesinambungan akan membawa dampak positif yang pada kinerja Bank secara keseluruhan sebagai berikut:

1. Sebagai organisasi, tata kelola yang baik turut membangun reputasi Bank di mata pemangku kepentingan.
2. Sebagai entitas usaha, implementasi tata kelola yang baik turut menyumbang pada pertumbuhan kinerja melalui penetapan sistem dan alur kerja yang jelas.
3. Membangun reputasi dan kinerja di hadapan pemangku kepentingan baik di lingkup nasional maupun pada kancah regional dan internasional.

### Komitmen Tata Kelola Perusahaan

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.

Bentuk pelaksanaan GCG dituangkan dalam Visi, Misi, Nilai-nilai Dasar (*Core Values*), Kode Etik, Kebijakan Pokok Perusahaan serta *best practices* Tata Kelola Perusahaan, Piagam dan Pedoman Kerja hingga Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*).

- Governance Outcome, including efforts to evaluate governance performance in line with the challenges and long-term business continuity of the Bank and the expectations of stakeholders.

The Bank's core values, namely *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence* and *Efficiency*, and *Relationship Building* or TIGER serve as guidance for each Maybankers individual in carrying out relationships with stakeholders in accordance with the principles of governance.

Consistent and sustainable implementation of GCG will have a positive impact on the Bank's overall performance as follows:

1. As an organization, good governance contributes to building the reputation of the Bank in the eyes of stakeholders.
2. As a business entity, the implementation of good governance contributes to the growth of performance through clear system determination and workflow.
3. Build reputation and performance in the presence of stakeholders both nationally, regionally and internationally.

### The Commitment to Corporate Governance

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 while maintaining investors and shareholders' trust.

The form of GCG implementation is outlined in the Vision, Mission, Core Values, Code of Ethics, Company Principles and Corporate Governance best practices, Charter and Work Guidelines to the Whistleblowing System.



### Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Penerapan GCG

Maybank Indonesia melakukan langkah-langkah untuk mengembangkan dan memperkuat pelaksanaan GCG. Sejalan dengan hal itu, kami telah mengambil beberapa inisiatif selama tahun 2018, yaitu:

#### Fokus Penerapan Tata Kelola Perusahaan 2018

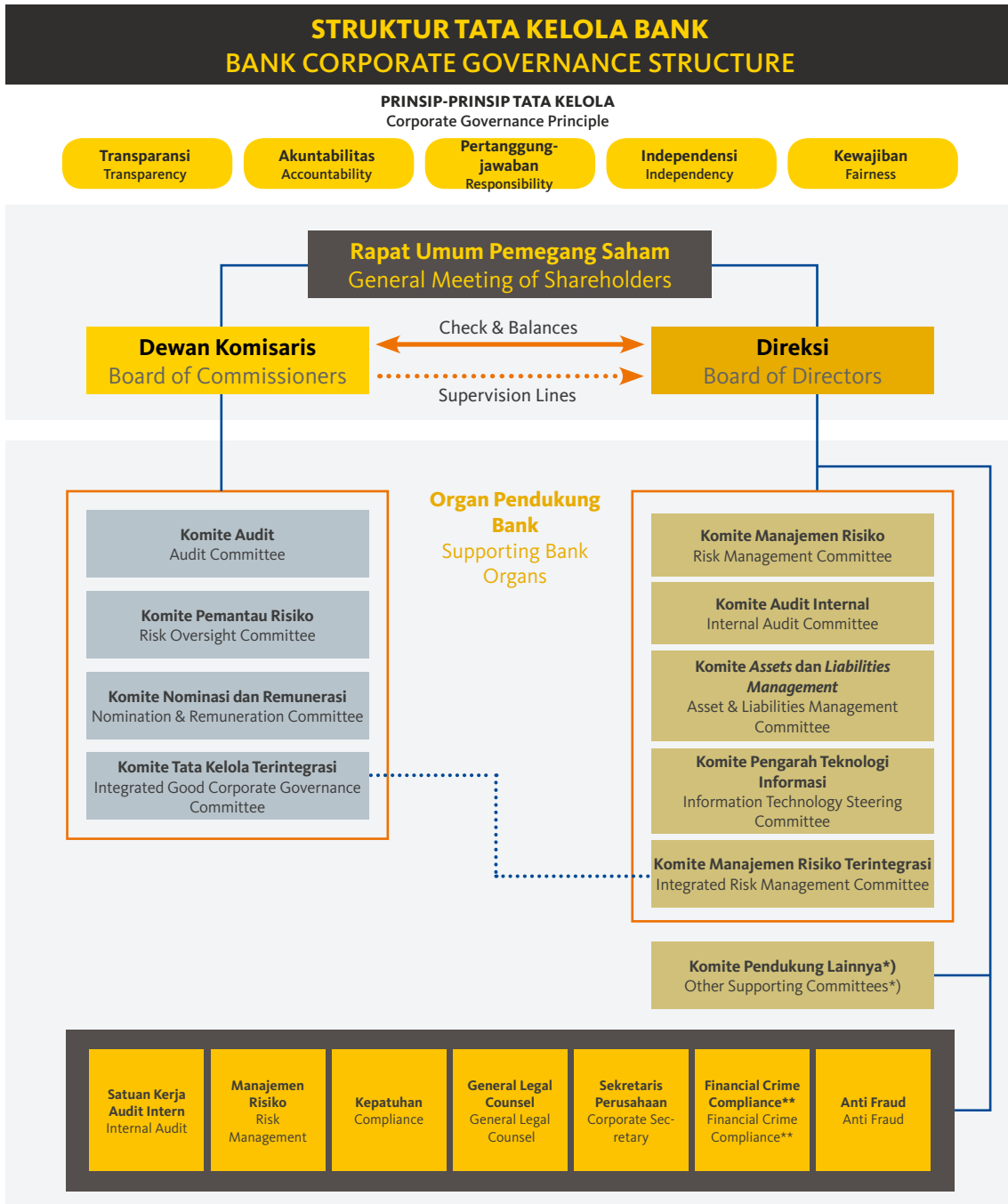
1. Melakukan perubahan susunan anggota Komite Tata Kelola Terintegrasi dalam Konglomerasi Keuangan Maybank Indonesia sehingga keanggotaan diwakili oleh seluruh LJK anggota dari setiap sektor jasa keuangan. Menyesuaikan struktur keanggotaan Konglomerasi Keuangan Bank berkaitan dengan diakuisisinya 75% kepemilikan saham PT Asuransi Asoka Mas ("AAM") oleh Etiqa International Holdings Sdn Bhd ("EIH"), dimana EIH adalah perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Malayan Banking Berhad ("MBB") maka AAM teridentifikasi sebagai lembaga jasa keuangan yang berada dalam satu grup di bawah kepemilikan/pengendalian MBB.
2. Mengkinikan Pedoman Tata Kelola Terintegrasi, Pedoman Kepatuhan Terintegrasi, Pedoman Audit Internal Terintegrasi, dan Kerangka Manajemen Risiko Terintegrasi.
3. Dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kesadaran risiko, Bank Memberikan penghargaan "SuperBanker Story 2018" yang berfungsi mendorong inisiatif-inisiatif dari seluruh personel Bank untuk berupaya melihat potensi risiko, mengambil tindakan serta melakukan eskalasi terhadap isu permasalahan risiko operasional yang ada di areanya.
4. Memberikan penghargaan "Mentor 2018" yang mengapresiasi berbagai upaya atau kerja kolaborasi antar tim kerja atau beberapa unit kerja dalam mengidentifikasi potensi risiko operasional serta mengerjakan pengembangan dan implementasi peningkatan kontrol/mitigasi risiko operasional. Penghargaan ini berperan sebagai *platform* bagi unit kerja untuk *sharing experience* atau berbagi pengalaman terkait hasil implementasi mitigasi risiko sebagai pembelajaran bagi unit kerja lainnya serta dapat memberikan inspirasi kepada seluruh personel Bank untuk selalu berusaha yang terbaik dalam manajemen risiko operasional di areanya masing-masing.
5. Melakukan program dan kampanye *anti-fraud awareness* kepada seluruh karyawan melalui *poster, wobblers, desktop wallpaper, email blast, e-learning, SMS blast, Branch Huddle* dan *Photo/Comic Contest*.
6. Dalam rangka penerapan manajemen risiko pencucian uang atau pendanaan terorisme, Bank menerbitkan beberapa Kebijakan yang antara lain Kebijakan Umum Anti Suap dan Korupsi dan pengkinian Kebijakan *Financial Crime Compliance*.
7. Dalam rangka memberikan pemahaman (awareness) budaya kepatuhan (*compliance culture*) yang merupakan bagian dari budaya perusahaan (*corporate culture*), Bank memberikan sosialisasi dan/atau pelatihan mengenai *Compliance Culture Awareness* kepada seluruh karyawan Bank.
8. Bank melakukan *Compliance Testing Scope Expansion* dalam rangka mencakup kepatuhan terhadap regulasi secara luas.

### Efforts to Improve the Quality of GCG Implementation

Maybank Indonesia takes steps to develop and strengthen the implementation of GCG. In line with that, we have taken several initiatives during 2018, namely:

#### 2018 Focus on Implementation of Corporate Governance

1. Amended the composition of members of the Integrated Good Corporate Governance Committee in the Maybank Indonesia Financial Conglomeration so that membership is represented by all LJK members from each financial service sector. Adjusted the membership structure of the Bank Financial Conglomeration in relation to acquisition of 75% share ownership of PT Asuransi Asoka Mas ("AAM") by Etiqa International Holdings Sdn Bhd ("EIH"), where EIH is a company wholly owned by Malayan Banking Berhad ("MBB") then AAM is identified as a financial service institution that is in a group under ownership / control of MBB.
2. Updated the Integrated Good Corporate Governance Guidelines, Integrated Compliance Guidelines, Integrated Internal Audit Guidelines, and Integrated Risk Management Framework.
3. In order to increase knowledge and risk awareness, the Bank awarded "SuperBanker Story 2018" which serves to encourage initiatives from all Bank personnel to try to see potential risks, take action and escalate issues of operational risk issues in their area.
4. Awarded the "2018 Mentor" award that appreciates various collaborative efforts or work between work teams or several work units in identifying potential operational risks and working on the development and implementation of operational risk control controls / mitigation. This award serves as a platform for work units to share experiences or share experiences related to the implementation of risk mitigation as learning for other work units and can inspire all Bank personnel to always try their best in operational risk management in their respective areas.
5. Conducted anti-fraud awareness campaigns and programs to all employees through posters, wobblers, desktop wallpapers, email blasts, e-learning, sms blasts, Branch Huddle and Photo / Comic Contests.
6. In the framework of Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing risk management, the Bank issued several policies which include the General Anti-Bribery and Corruption Policy and the updating of the Financial Crime Compliance Policy.
7. In order to provide an understanding (awareness) compliance culture as part of the companies culture, the Bank provides socialization and/or training regarding Compliance Culture Awareness to all employees of the Bank.
8. The Bank conducted a Compliance Testing Scope Expansion in order to reached are broad compliance understanding .



\*) Komite Pendukung Lainnya yaitu Komite Kredit, Komite Restrukturisasi Kredit, Komite Penurunan Nilai, Komite Human Capital, dan Komite Personel juga memiliki garis pelaporan dan garis koordinasi dengan Direksi serta sejumlah satuan kerja yang independen.  
 \*\*) Perubahan nama AMLA menjadi *Financial Crime Compliance* efektif per tanggal 6 Juni 2018  
 \*) Other Supporting Committees: Credit Committee, Credit Restructuring Committee, Impairment Committee, Human Capital Committee, and Personnel Committee also have reporting and coordination lines with the Board of Directors and the independent working units.  
 \*\*) The change of name of AMLA to Financial Crime Compliance is effective on June 6, 2018.

••••• Garis Koordinasi  
Coordination Line

Tentang Kami About Us  
 Bertindak dan Berkembang Bersama Work Together, Grow Together  
 Tunjukkan dengan Layanan Berkualitas Growing Through Quality Services  
 Membangun Masyarakat Build Community  
 Melestarikan Lingkungan Environmental Conservation  
 Menjadi Employer of Choice Becoming an Employer of Choice  
 Tata Kelola Berkelanjutan Sustainable Corporate Governance  
 Informasi Pendukung Supporting Information

Tiga organ utama dalam tata kelola Maybank Indonesia adalah Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Direksi. RUPS merupakan entitas tertinggi berupa forum bagi pemegang saham untuk mengambil keputusan dan mengawasi kinerja Bank secara keseluruhan.

Di bawah RUPS terdapat Dewan Komisaris yang memegang fungsi pengawasan dan penasehat. Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua kegiatan usaha yang berada di bawah komando Direksi diselenggarakan sesuai dengan peraturan dan tujuan Bank. Untuk menjalankan fungsinya, Dewan Komisaris didukung oleh Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi.

Direksi adalah organ yang memiliki mandat representasi dan manajerial. Direksi memegang peran utama dalam kegiatan operasional Bank sehari-hari, sekaligus bertanggung jawab untuk memastikan strategi dan inisiatif Bank, baik jangka pendek maupun jangka panjang diimplementasikan dengan baik.

Dalam menjalankan tanggung jawabnya, Direksi dibantu oleh komite-komite di bawahnya, antara lain Komite Kredit, Komite Restrukturisasi Kredit, Komite Manajemen Risiko, Komite Audit Intern, Komite Asset & Liabilities Management (ALCO), dan IT Steering Committee. Selain itu, ada juga Komite Manajemen Risiko Terintegrasi yang bertugas untuk membantu proses penerapan kebijakan manajemen risiko, dan pengelolaan eksposur risiko yang diambil konglomerasi keuangan.

Selain komite-komite di atas, kerja Direksi juga dibantu oleh unit-unit kerja, antara lain Satuan Kerja Audit Internal (SKAI), Unit Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Kepatuhan, Unit Kerja General Legal Council, Unit Kerja Anti Money Laundering & Assurance, dan Anti Fraud. Seluruh organ, komite, dan unit kerja bekerja sesuai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang telah disepakati, dengan senantiasa menyertakan *sistem check & balance* bersama sistem pengendalian internal yang baik.

The three major organs in Maybank Indonesia governance are the General Meeting of Shareholders, Board of Commissioners, and Board of Directors. The GMS is the highest entity for shareholders to make decisions and supervise the performance of the Bank as a whole.

Under the GMS is the Board of Commissioners which is tasked with supervision and provision of advice. 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 rules and objectives of the Bank. To carry out its functions, the Board of Commissioners is supported by a number of committees, which includes the Audit Committee, the Risk Oversight Committee, the Nomination and Remuneration Committee, and the Integrated Governance Committee.

The Board of Directors is an organ with a representative and managerial mandate. The Board of Directors holds a key role in the Bank's daily operations and is also responsible to make sure the Bank's strategy and initiatives are well implemented.

To carry out its functions, The Board of Directors is assisted by a number of committees, namely the Credit Committee, the Credit Restructuring Committee, the Risk Management Committee, the Internal Audit Committee, the Assets and Liabilities Management Committee (ALCO), and the IT Steering Committee. There is also the Integrated Risk Management Committee, tasked to assist the process of implementing the Bank's risk management policy and risk exposure management.

Besides the committees above, the Board of Directors is also assisted by various work units, which comprises of 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. All organs, committees, and work units work in accordance with the agreed division of tasks and responsibilities, by consistently perform a check & balance system along with a good internal control system.

**Susunan Anggota Dewan Komisaris per 31 Desember 2018**

**Composition of Members of the Board of Commissioners as of 31 December 2018**

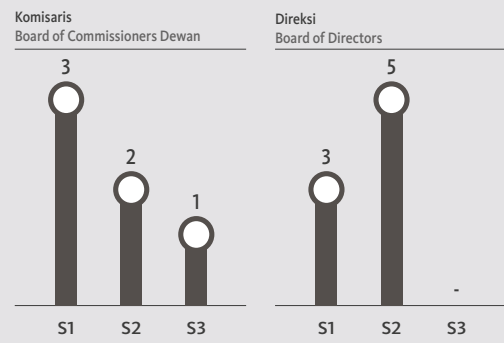
Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality	Gender
Datuk Abdul Farid bin Alias	Komisaris Utama President Commissioner	Malaysia	Pria Male
Edwin Gerungan	Komisaris Commissioner	Indonesia	Pria Male
Datuk Lim Hong Tat	Komisaris Commissioner	Malaysia	Pria Male
Budhi Dyah Sitawati	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia	Perempuan Female
Achjar Iljas	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia	Pria Male
Hendar	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia	Pria Male

**Susunan Direksi Maybank Indonesia per 31 Desember 2018** Maybank Indonesia's Board of Directors as of 31 December 2018

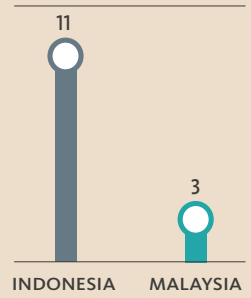
Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality	Gender
Taswin Zakaria	Presiden Direktur President Director	Indonesia	Pria Male
Thilagavathy Nadason	Direktur Keuangan Finance Director	Malaysia	Perempuan Female
Jenny Wiriyanto	Direktur Community Financial Services Community Financial Services Director	Indonesia	Perempuan Female
Eri Budiono	Direktur Global Banking Global Banking Director	Indonesia	Pria Male
Irvandi Ferizal	Direktur Human Capital Human Capital Director	Indonesia	Pria Male
Effendi	Direktur Manajemen Risiko Risk Management Director	Indonesia	Pria Male
Widya Permana	Direktur Operasional Operational Director	Indonesia	Pria Male
Muhamadian	Direktur Hukum, Kepatuhan dan Sekretaris Perusahaan Legal, Compliance and Corporate Secretary Director	Indonesia	Pria Male

**Keberagaman Dewan Komisaris dan Direksi**

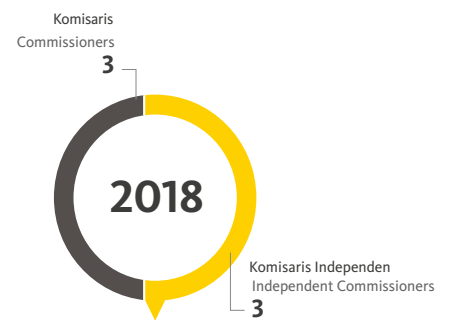
**Latar Belakang Pendidikan Dewan Komisaris dan Direksi**  
Educational Background of the Board of Commissioners and Board of Directors



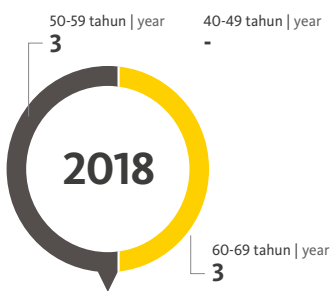
**Kewarganegaraan Dewan Komisaris dan Direksi**  
Nationality of the Board of Commissioners and the Board of Directors



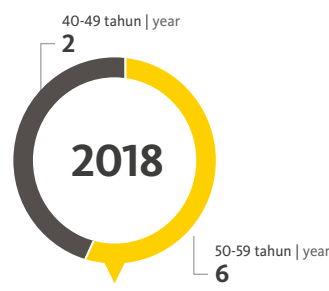
**Komposisi Independen Dewan Komisaris**  
Independent Composition of the Board of Commissioners



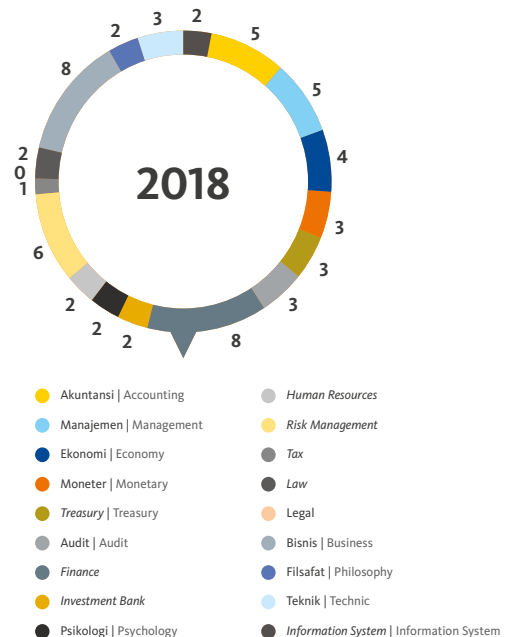
**Usia Dewan Komisaris**  
Age of the Board of Commissioners



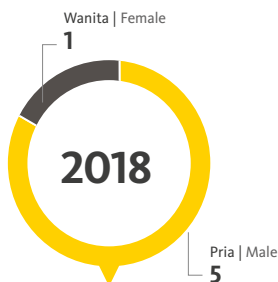
**Usia Direksi**  
Age of the Board of Directors



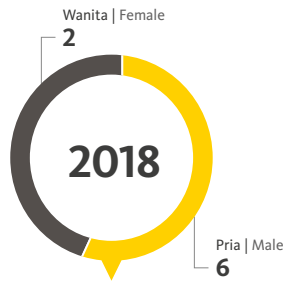
**Keahlian Dewan Komisaris dan Direksi**  
Expertise of the Board of Commissioners and the Board of Directors



**Jenis Kelamin Dewan Komisaris**  
Gender of the Board of Commissioners



**Jenis Kelamin Direksi**  
Gender of the Board of Directors



Tentang Kami About Us  
 Bertindak dan Berkinerja Bersama Work Together, Grow Together  
 Tunjukkan dengan Layanan Berkualitas Growing Through Quality Services  
 Membangun Masyarakat Build Community  
 Melestarikan Lingkungan Environmental Conservation  
 Menjadi Employer of Choice Becoming an Employer of Choice  
 Tata Kelola Berkelanjutan Sustainable Corporate Governance  
 Informasi Pendukung Supporting Information



### Proses Tata Kelola

Bank memiliki Pedoman Tata Kelola Perusahaan atau Good Corporate Governance (GCG) Manual yang berlandaskan pada peraturan dan ketentuan nasional dan internasional sebagai berikut:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 55/POJK.03/2016 tanggal 7 Desember 2016 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum;
2. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SE OJK) No.13/SEOJK.03/2017 tanggal 17 Maret 2017 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum
3. POJK No. 29/POJK.04/2016 tanggal 29 Juli 2016 tentang Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik;
4. Roadmap Tata Kelola Perusahaan Indonesia Menuju Tata Kelola Emiten dan Perusahaan Publik yang Lebih Baik yang diterbitkan oleh OJK tanggal 4 Februari 2014
5. POJK No.21/POJK.04/2015 tanggal 16 November 2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka;
6. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No.32/SEOJK.04/2015 tanggal 17 November 2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka;
7. SEOJK No.30/SEOJK.04/2016 tanggal 3 Agustus 2016 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik;
8. ASEAN Corporate Governance (CG) Scorecard;
9. Anggaran Dasar Bank dan Keputusan RUPS;
10. Keputusan Dewan Komisaris dan/atau Direksi; serta
11. Peraturan internal Bank (*Board Manual*, Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku)

Secara berkala Maybank Indonesia melakukan tinjauan dan evaluasi terhadap kelengkapan dan pengkinian ketentuan internal terkait GCG, hal tersebut untuk memastikan ketentuan internal telah relevan dan sesuai dengan kondisi organisasi, strategi Bank dan peraturan yang berlaku. Komitmen Perusahaan atas Tata Kelola Perusahaan yang baik dituangkan dalam Visi, Misi, Nilai-nilai Dasar (*Core Values*), Kode Etik, Kebijakan Pokok Perusahaan serta best practices Tata Kelola Perusahaan, Piagam dan Pedoman Kerja hingga Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*). Komitmen tersebut dikomunikasikan kepada seluruh elemen dan tingkatan dalam organisasi Bank.

### Hasil Tata Kelola

Penilaian pelaksanaan Tata Kelola Maybank Indonesia dilakukan secara mandiri dan terstruktur. Penilaian dilaksanakan terhadap satu *governance system* yang terdiri atas tiga aspek yaitu, *governance structure*, *governance process*, dan *governance outcome*.

Penilaian mandiri tidak hanya dilakukan terhadap Maybank Indonesia, tetapi juga dilakukan secara konsolidasi terhadap anak perusahaan, yaitu WOM Finance dan Maybank Indonesia Finance. Kami menerapkan ASEAN CG Scorecard, dengan terlebih dulu pengukur praktik tata kelola. Langkah berikutnya adalah menyelaraskannya ASEAN CG Scorecard dengan penerapan praktik tata kelola melalui self-assesment.

### Governance Process

The Bank has a Corporate Governance or Good Corporate Governance (GCG) Manual based on national and international rules and regulations as follows:

1. Regulation of the Financial Services Authority (POJK) No. 55 / POJK.03 / 2016 dated 7 December 2016 concerning Implementation of Governance for Commercial Banks;
2. Financial Services Authority Circular Letter (SE OJK) No.13 / SEOJK.03 / 2017 dated March 17, 2017 concerning Implementation of Governance for Commercial Banks
3. POJK No. 29 / POJK.04 / 2016 dated July 29, 2016 concerning the Annual Report of Issuers or Public Companies;
4. Indonesian Corporate Governance Roadmap Towards Better Issuers and Public Companies Governance issued by OJK on February 4, 2014
5. POJK No.21 / POJK.04 / 2015 dated 16 November 2015 concerning the Implementation of the Guidelines for Corporate Governance in the Public Company;
6. Financial Services Authority Circular Letter (SEOJK) No.32 / SEOJK.04 / 2015 dated November 17, 2015 concerning Guidelines for Governance of Public Companies;
7. SEOJK No.30 / SEOJK.04 / 2016 dated August 3, 2016 concerning the Form and Content of the Annual Report of Issuers or Public Companies;
8. ASEAN Corporate Governance (CG) Scorecard;
9. Bank's Articles of Association and GMS Decisions;
10. Decisions of the Board of Commissioners and / or Directors; and
11. Bank internal regulations (Board Manual, Code of Ethics and Code of Conduct)

Periodically, Maybank Indonesia conducts a review and evaluation of the completeness and update the internal regulations related to GCG to ensure that internal provisions are relevant and in accordance with the conditions of the organization, the Bank's strategy and applicable regulations. The Bank's commitment to Good Corporate Governance is outlined in its Vision, Mission, Core Values, Code of Ethics, Company Principles and Corporate Governance best practices, Charter and Work Guidelines to the Whistleblowing System. The commitment is communicated to all elements and levels within the Bank's organization.

### Governance Results

The assessment of Maybank Indonesia's Governance implementation is carried out independently and structured. Assessment is carried out on one governance system consisting of three aspects, namely, governance structure, governance process, and governance outcome.

Self-assessment is not only done on Maybank Indonesia, but also on consolidation of subsidiaries, namely WOM Finance and Maybank Indonesia Finance. We implement the ASEAN CG Scorecard, with a first measure of governance practices. The next step is to harmonize the ASEAN CG Scorecard with the implementation of governance practices through self-assessment.

Peringkat Penilaian GCG		GCG Rating
Tahun/Year	Skor GCG Penilaian Mandiri	
2018	2 (Baik) (Good)	
2017	2 (Baik) (Good)	
2016	2 (Baik) (Good)	



Kesungguhan kami dalam menerapkan Tata Kelola yang Baik dalam menjalankan bisnis berbuah penghargaan yang membanggakan. Pada Agustus 2018 kami mendapat penghargaan sebagai juara umum dalam acara Indonesia Enterprise Risk Management Award II 2018.

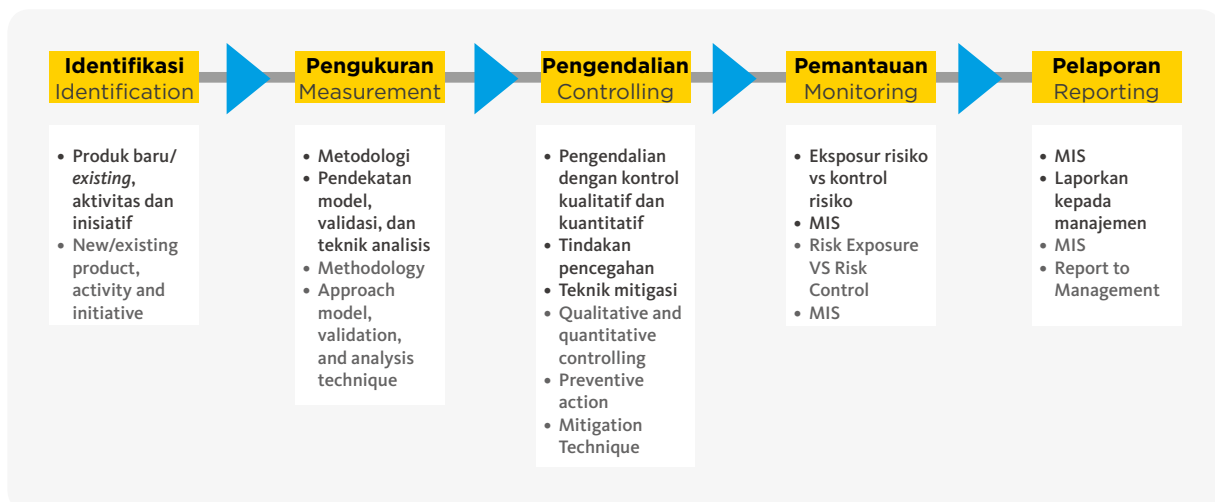
### Manajemen Risiko

Maybank Indonesia senantiasa mengedepankan mitigasi risiko dalam setiap kegiatannya sebagai bagian dari manajemen risiko. Kami menjalankannya dengan mengidentifikasi dan mengelola semua eksposur risiko yang melekat pada Bank secara maksimal. [102-11]

Our commitment in implementing Good Governance in carrying out our business has obtained recognition. In August 2018 we were awarded as the overall champion in the 2018 Indonesia Enterprise Risk Management Award II.

### Risk Management

Maybank Indonesia prioritizes risk mitigation in each of its activities as part of risk management. We carry it out by identifying and managing all risk exposures inherent to the Bank to the fullest. [102-11]



Jenis-jenis risiko yang dikelola oleh Bank

Berdasarkan POJK No.18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Based on POJK No.18 / POJK.03 / 2016 concerning Application of Risk Management for Commercial Banks				POJK No.8/ POJK.03/2014	POJK No.17/POJK.03/2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan POJK No.17/POJK.03/2014 concerning the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates
Risiko Kredit Credit Risk	Risiko Pasar Market Risk	Risiko Likuiditas Liquidity Risk	Risiko Operasional Operational Risk	Risiko Imbal Hasil Returns Risk	Risiko Transaksi Intra-Grup Intra-Group Transaction Risk
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	Risiko Hukum Legal Risk	Risiko Reputasi Reputation Risk	Risiko Strategik Strategic Risk	Risiko Investasi Investment Risk	Risiko Asuransi Insurance Risk

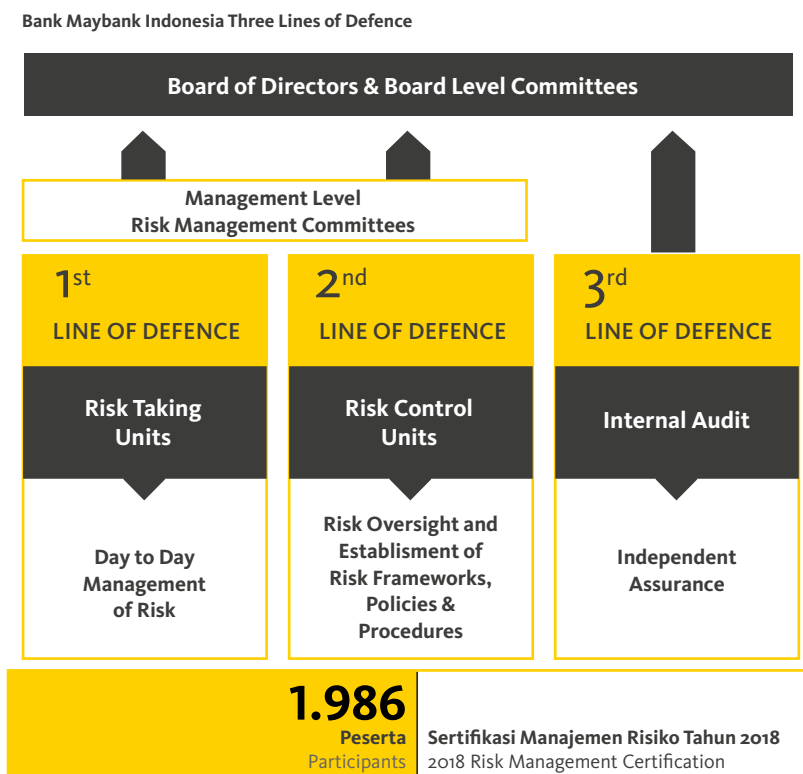
Maybank Indonesia telah mengimplementasikan seluruh tahapan tersebut antara lain sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

1. Struktur tata kelola organisasi Bank yang memadai yaitu: Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, Komite Tata Kelola Terintegrasi, Komite Manajemen Risiko, Komite Assets dan Liabilities Management, Komite Audit Internal, Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Manajemen Risiko Terintegrasi, Satuan Kerja Audit Intern, Satuan Kerja Kepatuhan, Satuan Kerja Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Manajemen Risiko Terintegrasi. Selain itu, dalam hal pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi juga didukung oleh kinerja dari satuan kerja terintegrasi yaitu Satuan Kerja Kepatuhan Terintegrasi serta Satuan Kerja Audit Intern Terintegrasi. Struktur organisasi Bank sendiri senantiasa dilakukan pengkinian untuk mengikuti perkembangan kebutuhan organisasi dan bisnis.
2. Penerapan prinsip *three lines of defense* dan *four eyes principle* sebagai bagian dari komitmen Bank untuk mengidentifikasi, mengendalikan, memantau dan memitigasi risiko secara sistematis dan berkesinambungan.
3. 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.
4. Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) secara komprehensif yang berfungsi sebagai panduan agar Perusahaan dapat terus berjalan disaat kondisi darurat.
5. 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, kantor cabang dan Anak Perusahaan.

Maybank Indonesia has implemented all of these stages, among others, as explained below:

1. Adequate organizational governance structure of the Bank, namely: Audit Committee, Risk Oversight Committee, Nomination and Remuneration Committee, Integrated Governance Committee, Risk Management Committee, Assets and Liabilities Management Committee, Internal Audit Committee, Information Technology Steering Committee, Integrated Risk Management Committee, Internal Audit Work Unit, Compliance Unit, Risk Management Unit and Integrated Risk Management Work Unit. In addition, in terms of the implementation of Integrated Governance it is also supported by the performance of an integrated work unit, that is the Integrated Compliance Work Unit and the Integrated Internal Audit Work Unit. The Bank's own organizational structure is constantly updated to keep up with developments in organizational and business needs.
2. 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.
3. Risk Management infrastructure and governance that are in accordance with the complexity of business activities, risk profiles, the level of risk to be taken, and regulations set by the Regulator.
4. 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.
5. 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.

### Three Lines of Defense Maybank Indonesia



### Efektivitas Sistem Manajemen Risiko

Sepanjang tahun 2018, terdapat beberapa pencapaian dalam hal Manajemen Risiko antara lain sebagai berikut:

1. Penyempurnaan lebih lanjut *Mortgage Application Scorecard* untuk meningkatkan kualitas pengukuran risiko calon debitur KPR
2. Pengembangan kebijakan untuk segmen Retail SME untuk menunjang strategi akuisisi pada segmen tersebut
3. Optimalisasi strategi *recovery* untuk *unsecured loans* (kartu kredit dan KTA)
4. Pengembangan sistem untuk mendukung pengelolaan kualitas Aset serta pelaksanaan *active portfolio monitoring*
5. Implementasi Pipeline (POL) System untuk memonitor pipeline calon debitur
6. Pengembangan sistem yang berkelanjutan untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas analisa data dalam *credit underwriting process*
7. Implementasi sistem untuk meningkatkan kualitas pengukuran Risiko Pasar pada *Banking Book*
8. Penyempurnaan Struktur *Trading Limit* untuk memperkuat kontrol dan *monitoring* risiko Pasar dan Risiko Kredit pada aktivitas *Trading*.
9. Penyempurnaan kualitas pengukuran Pre Settlement Risk (PSR)
10. Implementasi *Business Continuity Plan (BCP) Online System* untuk mendukung proses *Business Continuity Management*

### Effectiveness of the Risk Management System

Throughout 2018, there were several achievements in terms of Risk Management, including the following:

1. Further improvement of the *Mortgage Application Scorecard* to enhance the risk measurement quality for Mortgage (KPR) applicants
2. Develop the Retail SME segment policy to support the acquisition strategy in this segment
3. Optimize the *recovery* strategy for *unsecured loans* (credit card and KTA)
4. Develop a system to support asset quality management as well as implement *active portfolio monitoring*
5. Implement Pipeline (POL) System to monitor pipeline of debtor applicants
6. Develop a sustainable system to accelerate and enhance data analysis quality in the *credit underwriting process*
7. Implement a system to enhance Market risk measurement quality in *Banking Book*.
8. Improve the *Trading Limit Structure* to strengthen the Credit Risk and market risk control and monitoring in *Trading* activity.
9. Improve Pre Settlement Risk (PSR) measurement quality
10. Implement *Business Continuity Plan (BCP) Online System* to support the *Business Continuity Management* process



11. Pelaksanaan kampanye budaya sadar risiko secara aktif dan pemberian penghargaan kompetisi manajemen risiko seperti *Super Banker* dan *Mentor*
12. Peningkatan Kualitas Risk Control System keseluruhan dalam mendukung penerapan kualitas manajemen risiko.

11. Active campaign implementation of the risk awareness culture and granting awards of the risk management competition such as *Super Banker* and *Mentor*
12. Improve overall Risk Control System quality to support the implementation of risk management quality.

**Profil Risiko Bank secara Individual per 30 September 2018 (berdasarkan penilaian mandiri)**

**Individual Bank Risk Profile as of 30 September 2018 (based on self assessment)**

Profil Risiko Risk Profile	Penilaian per 30 September 2018 Rating as of 30 September 2018		Peringkat Tingkat Risiko Risk Level rating
	Risiko Inheren Inherent Risk	KPMR	
Risiko Kredit/Credit Risk	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Kredit/Credit Risk	Low	Satisfactory	Low
Risiko Likuiditas/Liquidity Risk	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Operasional/Operational Risk	Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Hukum/Legal Risk	Low	Satisfactory	Low
Risiko Reputasi/Reputation Risk	Low	Satisfactory	Low
Resiko Strategik/Strategic Risk	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Kepatuhan/Compliance Risk	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Composite Risk	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate

**Manajemen Risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola**

[102-11]

**Kerangka Kerja Manajemen Risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) Maybank Indonesia**

Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab, Maybank berkomitmen untuk memastikan bahwa operasional Bank senantiasa ramah terhadap lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) yang baik. Dalam pengembangan kerangka kerja Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola, Bank merujuk kepada Kerangka Kerja LST Maybank Grup. Bank telah membuat daftar kriteria sebagai bagian dari pedoman Pinjaman Bertanggung Jawab dalam mengelola risiko-risiko LST. Hal ini menjadi referensi dan pertimbangan dalam proses pemberian keputusan pinjaman berdasarkan prinsip-prinsip utama LST.

- Adapun pendekatan terhadap keuangan berkelanjutan mencakup:
- Memahami dampak LST atas kredit yang kami berikan dan terlibat di dalamnya;
  - Mendukung transaksi dan bisnis *low-carbon*;
  - Mengimplementasikan Pedoman Pinjaman Bertanggung Jawab ;
  - Melalui kebijakan “Shariah First”, praktik pemberian pembiayaan dilakukan dengan berlandaskan prinsip-prinsip Syariah dan menghindari pembiayaan pada sektor-sektor yang dilarang.

Sebagai bagian dari komitmen untuk melakukan praktik-praktik LST yang lebih baik, Maybank Group telah mengembangkan dan secara berkala mengkaji ulang kerangka kerja LST yang telah ada. Pengkajian menyeluruh telah dilakukan terhadap pendekatan yang digunakan untuk menilai risiko-risiko LST dalam penyaluran kredit. Pengembangan kerangka kerja LST telah mempertimbangkan prinsip-prinsip utama dan praktik terbaik dari:

**Environmental, Social and Government Risk Management**

[102-11]

**Maybank Indonesia’s Environmental, Social and Governance Risk Management Framework (ESG)**

As a responsible company, Maybank is committed to ensuring that the Bank’s operations are always friendly to the environment, social and good governance (ESG). In developing the Environmental, Social and Governance framework, the Bank refers to the Maybank Group ESG Framework. The Bank has made a list of criteria as part of the Responsible Loan guidelines for managing ESG risks. This has become reference and consideration in the process of lending decisions based on the main principles of ESG.

- The approach to sustainable finance includes:
- Understand the impact of ESG on the credit that we provide and are involved in it;
  - Support low-carbon transactions and businesses;
  - Implement Responsible Loan Guidelines;
  - Through the “Shariah First” policy, the practice of providing financing is based on Sharia principles and avoids financing in prohibited sectors.

As part of its commitment to have better ESG practices, Maybank Group has developed and periodically reviewed existing ESG frameworks. A thorough assessment has been carried out on the approach used to assess ESG risks in lending. The development of an ESG framework has considered the main principles and best practices of:

- Kebijakan Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa
- Standar International Finance Corporation (IFC), dan
- Standar Lingkungan Global

Komponen LST Maybank mencakup area berikut ini:

### Lingkungan

- Perubahan iklim
- Pemanfaatan lahan
- Pemakaian air
- Pemakaian energi
- Emisi dan limbah
- Konservasi sumber daya alam/keberlanjutan

### Sosial

- Hak asasi manusia
- Hak dan tunjangan karyawan
- Keberagaman tenaga kerja
- Tanggung jawab produk dan jasa
- Manajemen rantai pasok
- Investasi berbasis komunitas
- Tanggung Jawab Sosial Perusahaan
- Perlindungan Konsumen
- Keselamatan Hewan

### Tata Kelola

- Tata kelola perusahaan
- Transparansi dan pelaporan
- Keuangan Berkelanjutan
- Manajemen pemangku kepentingan

Sebagai bagian dari kerangka kerja ini, Maybank tidak akan membiayai kegiatan yang dianggap tidak sejalan dengan nilai-nilai pokok (*core values*) Maybank Group serta praktik terbaik internasional, termasuk, tetapi tidak terbatas pada:

- Produksi atau perdagangan produk maupun kegiatan yang dianggap ilegal menurut hukum dari negara tempat bank beroperasi, peraturan/konvensi/perjanjian internasional, atau larangan internasional.
- Pencucian uang dan/atau kegiatan terorisme
- Produksi atau kegiatan yang melibatkan bentuk kerja paksa yang berbahaya atau eksploitatif atau pekerja anak yang berbahaya
- Produksi atau perdagangan pornografi, prostitusi, dan layanan terkait
- Produksi atau perdagangan senjata dan senjata api
- Produksi atau perdagangan bahan radioaktif, termasuk pembangkit tenaga nuklir dan layanan terkait
- Kegiatan yang dapat merusak situs warisan Dunia/Nasional/ UNESCO
- Produksi atau perdagangan spesies hewan yang terancam punah
- Produksi atau perdagangan serat asbestos yang tidak terikat
- Kegiatan perjudian, permainan dan badan usaha sejenis misal: lotere, segala bentuk taruhan, mesin permainan, kasino yang berdiri sendiri.

- United Nations Human Rights Policy
- International Finance Corporation (IFC) standards, and
- Global Environmental Standards

Maybank's ESG components cover the following areas:

### Environment

- Climate change
- Land use
- Water use
- Energy use
- Emissions and waste
- Conservation of natural resources/sustainability

### Social

- Human rights
- Rights and benefits for employees
- Diversity of the workforce
- Responsibility for products and services
- Supply chain management
- Community investment
- Corporate Social Responsibility
- Consumer protection
- Animal Safety

### Governance

- Corporate governance
- Transparency and reporting
- Financial sustainability
- Stakeholder involvement

As part of this framework, Maybank does not provide financing that conflicts with the Bank's core values and international best practices including, but not limited to:

- Production or trade in products or activities that are considered illegal according to the laws of the country where the bank operates, international regulations/conventions/agreements, or international restrictions.
- Money laundering and/or terrorism activities
- Production or hazardous or exploitative activities in the form of dangerous forced labor or child labor
- Production or trade in pornography, prostitution and other related services
- Production and trade in weapons and firearms
- Production or trade in radioactive materials, including nuclear power plants and other related services
- Activities that are harmful to the World Cultural Heritage/ National/UNESCO
- Production or trade in endangered animal species
- Production or trade in unbound asbestos fiber
- Gambling, games or businesses similar to certain restrictions, example, lottery, all forms of betting, game machines, a stand-alone casino.

### Pengelolaan Risiko LST Maybank Indonesia

Maybank Indonesia menerapkan prinsip kehati-hatian dengan mempertimbangkan risiko LST dalam kebijakan pemberian kredit, dalam kebijakan ini diberikan rambu-rambu tentang jenis industri yang harus dihindari, termasuk di antaranya adalah

- Industri yang tidak ramah lingkungan
- Perusahaan yang terbukti melanggar hukum Lingkungan Hidup
- Perusahaan dengan peringkat merah dan hitam dalam daftar Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup.

Bank juga mensyaratkan kelengkapan dokumen analisis mengenai dampak lingkungan hidup sebagai syarat awal analisis kelayakan kredit, bagi beberapa jenis industri tertentu. Beberapa hal yang sangat kami perhatikan dalam mengevaluasi pengajuan permohonan kredit adalah:

- Aplikasi/permohonan dan manfaatnya
- Informasi umum dan laporan tentang calon debitur
- Laporan keuangan terkait debitur
- Account Profitability Ratio
- Laporan survei usaha
- Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)

Bank juga mengikuti dan melaksanakan berbagai pelatihan terkait dengan pengelolaan risiko LST, di antaranya;

- Pelatihan Penyusunan Rencana Aksi Berkelanjutan bersama OJK yang diikuti sebanyak 3 orang dari Maybank Indonesia
- Pelatihan *Scoping* Keuangan Berkelanjutan bersama KPMG Indonesia yang diikuti sebanyak 50 orang
- Pelatihan *Environmental, Social & Governance Integration for Banks* bersama WWF yang diikuti sebanyak 6 orang.

### Memperkuat Budaya Risiko

#### Internalisasi Kode Etik dan Budaya Perusahaan

Kode etik dan nilai-nilai budaya perusahaan Maybank Indonesia secara garis besar terangkum dalam singkatan T.I.G.E.R, yang terdiri atas *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency*, dan *Relationship Building*. Internalisasi kode etik dan nilai-nilai budaya Bank dilakukan oleh *senior management* melalui pengarahannya rutin dan mengambil inisiatif sebagai contoh bagi seluruh karyawan.

### Management of Maybank Indonesia's LST Risk

Maybank Indonesia applies the precautionary principle by taking into account the risk of ESG in the lending policy, in this policy the signs for the type of industry are to be avoided, including the following:

- Industries that are not environmentally friendly
- Companies that have been proven to violate environmental laws
- Companies with red and black rank in the list of Corporate Performance Rating Programs (PROPER) issued by the Ministry of Environment.

The Bank also requires a complete document on the analysis of environmental impacts as a prerequisite for the analysis of credit for certain types of industries. Some of the things we really pay attention to in evaluating loan applications are:

- Application and benefits
- General information and reports on prospective debtors
- Financial statements related to debtors
- Account Profitability Ratio
- Business survey report
- Environmental Impact Assessment (EIA)

Bank also participates and conducts various trainings related to ESG risk management including;

- Training for Preparation of a Sustainable Action Plan with OJK which was attended by 3 people from Maybank Indonesia
- Sustainable Financial Scoping Training with KPMG Indonesia which was attended by 50 people
- Environmental, Social & Governance Integration for Banks training with WWF which was attended by 6 people.

### Strengthening Risk Culture

#### Internalization of the Code of Ethics and Corporate Culture

The code of ethics and cultural values of the Maybank Indonesia company are broadly summarized in the abbreviation T.I.G.E.R, which stands for *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency*, and *Relationship Building*. The internalization of the Bank's code of ethics and cultural values is carried out by senior management through routine direction and taking initiative as an example for all employees.

Bank mengharuskan setiap karyawannya menandatangani pakta integritas secara periodik, untuk memastikan kepatuhan terhadap butir-butir kode etik. Langkah menjadi salah satu bagian dari internalisasi dan penyegaran pemahaman kode etik dan budaya Bank.

Sebagai usaha untuk menanamkan nilai-nilai budaya Bank kepada seluruh karyawan, kami menyelenggarakan pembelajaran dengan metode *e-learning* yang telah diakses oleh hampir seluruh karyawan. Modul pembelajaran yang dimaksud mencakup: **[205-2]**

- Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, 7.203 orang
- Operation Risk Management, 6.865 orang
- Living the Core Values of TIGER, 7.162 orang
- Code of Conduct, 7.402 orang
- Information Security Awareness, 7.175 orang
- Business Continuity Management, 7.133 orang
- LEAN, 7.120 orang

### Pencegahan Fraud

Maybank Indonesia berkomitmen untuk melakukan aktivitas untuk menyediakan produk dan jasa keuangan yang bersih dan transparan. Kami secara aktif melakukan kegiatan-kegiatan pencegahan dan pemberantasan praktik kecurangan (*fraud*), korupsi, dan pencucian uang. Ada tiga pendekatan yang kami gunakan untuk tindak pemberantasan *fraud*, korupsi dan pencucian uang, yaitu pencegahan, pengawasan, dan penindakan. **[103-1]**

Kami mengadakan pelatihan rutin terkait *anti-fraud* di kantor-kantor cabang maupun kantor pusat. Pelatihan ini kami lakukan sebagai upaya untuk membangun kesadaran karyawan terhadap sikap *anti-fraud*. Ke depannya, kami menyelenggarakan program *anti fraud* secara rutin dan menyeluruh. Maybank Indonesia memberikan pelatihan *anti-fraud* di 2018 untuk 1.148 karyawan, baik di kantor pusat maupun di kantor cabang. Pelatihan ini fokus untuk karyawan baru (*general induction, talenta service/marketing, Young Maybanker program, etc.*) dan karyawan eksisting sesuai program dari HC (*SM Development Program*). Selain itu untuk seluruh karyawan setiap tahun wajib mengikuti *e-learning Anti-Fraud Awareness*, dengan tujuan untukantisipasi praktik *fraud*. Program *training anti fraud* ini secara konsisten akan berlanjut pada tahun-tahun berikutnya. **[103-2]**

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 internalization and refreshment of the employees' understanding of the Bank's ethical and cultural codes.

In an effort to instill the Bank's cultural values for all employees, we conduct learning using e-learning methods that have been accessed by almost all employees. The learning module in question includes: **[205-2]**

- Anti Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding, 7,203 people
- Operation Risk Management, 6,865 people
- Living the Core Values of TIGER, 7,162 people
- Code of Conduct, 7,402 people
- Information Security Awareness, 7,175 people
- Business Continuity Management, 7,133 people
- LEAN, 7,120 people

### Fraud prevention

Maybank Indonesia is committed to carrying out activities to provide clean and transparent financial products and services. We actively carry out activities to prevent and eradicate fraud, corruption and money laundering practices. There are three approaches that we use to eradicate fraud, corruption and money laundering, namely prevention, supervision and enforcement. **[103-2]**

We conduct routine anti-fraud training in branch offices and head office. We conducted this training as an effort to build employee awareness of anti-fraud attitudes. Going forward, we conduct anti-fraud programs routinely and thoroughly. Maybank Indonesia provided anti-fraud training in 2018 for 1,148 employees, both at headquarters and at branch offices. This training focused on new employees (*general induction, service / marketing talents, Young Maybanker programs, etc.*) and existing employees according to the program from the HC (*SM Development Program*). In addition, all employees must attend the Anti-Fraud Awareness e-learning every year, with the aim of anticipating fraud practices. This anti-fraud training program will consistently continue in the following years.



**Pelatihan *Anti-Fraud***

Peserta mempelajari pengenalan dan strategi dalam pencegahan dan mitigasi *fraud*. Pembahasan terbagi atas:

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

Penerapan Strategi *Anti-Fraud*:

1. Pencegahan.
2. Deteksi.
3. Eskalasi, investigasi, pemberian sanksi, dan pelaporan.
4. Pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut.

**Anti-Fraud Training**

Participants learn about introduction and strategies in fraud prevention and mitigation. The discussion is divided into:

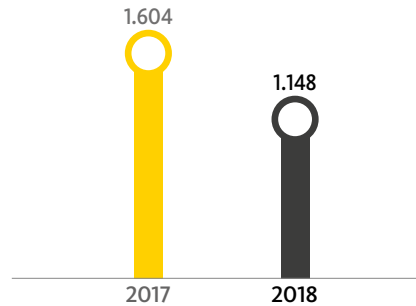
Overview of *Fraud*:

1. Definition
2. *Fraud* category
3. Action based *Fraud* Classification
4. *Fraud* Triangle
5. *Fraud* Warning Signs
6. Impact on companies on fraudulent actions
7. Consequences for employees

Application of *Anti-Fraud* Strategies:

1. Prevention
2. Detection
3. Escalation, investigation, sanctions and reporting.
4. Monitoring, evaluation and follow-up.

**Peserta Pelatihan *Anti-Fraud***  
Anti-Fraud training participants



**Kegiatan komunikasi dan sosialisasi lainnya | Other communication and socialization activities**

Komunikasi kebijakan dan prosedur <i>anti-fraud</i> /korupsi pada karyawan	Communication of anti-fraud/corruption policies and procedures for employees
<i>Desktop Wallpaper</i> untuk seluruh karyawan, dan <i>e-mail blast</i> untuk seluruh karyawan	Desktop Wallpaper for all employees, and e-mail blasts for all employees
Melalui perjanjian kerja sama (klausul indikasi kecurangan dan <i>Whistleblowing</i> )	Through cooperative agreements (indications of fraud and Whistleblowing clauses)

**Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme**

Dalam rangka mencegah penggunaan Bank sebagai media atau tujuan kegiatan pencucian uang dan pendanaan terorisme, Maybank Indonesia telah menyesuaikan kebijakan dan prosedur yang dijalankannya dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan dan SE OJK No. 32/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Terorisme di Sektor Perbankan, serta peraturan terkait lainnya yang dikeluarkan oleh regulator dan pemerintah. Bank secara berkesinambungan akan memastikan pengkinian terhadap kebijakan dan prosedur sesuai dengan perkembangan peraturan yang berlaku.

**Anti Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding Programs**

In order to prevent the use of the Bank as a medium or the purpose of money laundering and terrorism financing activities, Maybank Indonesia has adjusted the policies and procedures implemented with the Financial Services Authority Regulation No. 12/POJK.01/2017 concerning the Application of Anti Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding Programs Financial Services Sector and Circular of the Financial Services Authority Regulation No. 32/SEOJK.03/2017 concerning the Application of Anti Money Laundering and Prevention of Terrorism Programs in the Banking Sector, as well as other related regulations issued by regulators and the government. The Bank will continually ensure updating of policies and procedures in accordance with the development of applicable regulations.

Kami berupaya membangun infrastruktur dan sistem berdasarkan 5 pilar penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) sebagai berikut:

We strive to build infrastructure and systems based on the 5 pillars of the Anti Money Laundering (APU) and Prevention of Terrorism Funding (PPT) programs as follows:

1	2	3	4	5
<b>Pengawasan aktif Direksi dan Komisaris</b>	<b>Kebijakan dan Prosedur</b>	<b>Pengendalian Intern</b>	<b>Sistem Informasi Manajemen</b>	<b>Sumber Daya Manusia dan Pelatihan</b>
Dewan Komisaris dan Direksi mengawasi secara aktif pelaksanaan program APU-PPT berdasarkan laporan rutin yang disampaikan. Dewan Komisaris dan Direksi juga memberikan persetujuan terkait kebijakan dan prosedur program APU-PPT	Bank menyesuaikan kebijakan dan prosedur yang sesuai dengan peraturan terkini	Pemantauan oleh pihak independen secara berkala. Internal Audit dan Eksternal Audit menguji efektivitas pelaksanaan Program APU-PPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Pengembangan Sistem Informasi yang dapat memantau, mengidentifikasi, menganalisis dan menyediakan laporan dengan karakteristik transaksi berdasarkan risiko yang dilakukan nasabah. Dengan demikian, sistem ini dapat mendukung kegiatan pemantauan profil dan transaksi nasabah agar berjalan efektif	Program pelatihan bagi seluruh karyawan di bidang APU-PPT agar sumber daya manusia kami memiliki tingkat keahlian dan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya
<b>Active Supervision of Directors and Commissioners</b>	<b>Policies and Procedures</b>	<b>Internal Control</b>	<b>Information Management System</b>	<b>Human Capital and Training</b>
The Board of Commissioners and the Board of Directors conduct supervision of the APU and PPT program based on routine reports. The Board of Commissioners and the Board of Directors also give approval to the Policy and Procedures of the APU and PPT Program.	The Bank updates Policy and Procedures in accordance with the latest regulations.	Periodic monitoring by independent party. Internal Audit and the External Audit units assess the effectiveness of the implementation of the APU and PPT Program in accordance with prevailing regulations.	Development of Information Systems that can monitor, identify, analyse, and provide reports of transaction characteristics based on the risks that customers make. Therefore the system can support the monitoring of customer profiles and transactions.	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.

**Pelatihan APU dan PPT**

**APU and PPT Training**

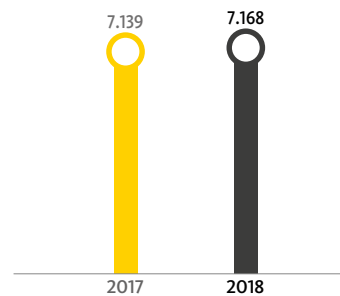
Cakupan Materi Pelatihan:

- Pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan program APU dan PPT
- Tipologi pencucian uang dan pendanaan terorisme
- Kebijakan dan prosedur internal penerapan program APU-PPT serta peran dan tanggung jawab karyawan dalam memberantas pencucian uang dan pendanaan terorisme

The scope of APU-PPT training:

- 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.

Penyelesaian Modul Pelatihan *Mandatory* APU-PPT  
Tingkat Kelulusan 97,94%  
Completion of the APU-PPT mandatory training module  
Graduation Rate 97.94%



**Kejahatan Dunia Maya**

Semakin maraknya kejahatan dunia maya di tahun 2018 membuat aparat keamanan perlu menghimbau pihak perbankan agar lebih mempersiapkan diri menghadapi kejahatan yang semakin hari semakin canggih tersebut. Data kepolisian RI menyebutkan sekitar 60% sampai 70% kejahatan dunia maya bermotif ekonomi. Maka tidaklah mengherankan jika perbankan menjadi target kejahatan jenis ini karena bank merupakan tempat berkumpulnya uang.

**Cyber Crime**

The increasing prevalence of cyber crimes in 2018 has made the security apparatus need to appeal to banks to better prepare themselves for the increasingly sophisticated crime. Data from the Republic of Indonesia police shows that around 60% to 70% of cyber crimes are economically motivated. So it is not strange if banking is the target of this type of crime because banks are a gathering place for money.

Pelaku kejahatan dunia maya memiliki keahlian untuk menemukan cara baru yang spesifik dalam menemukan dan menembus kelemahan targetnya. Maybank Indonesia telah melakukan tindakan-tindakan pencegahan tambahan, sebagai mitigasi risiko kejahatan dunia maya pada tahun 2018, dengan cara:

Cyber criminals have the expertise to find specific new ways to find and penetrate their target weaknesses. Maybank Indonesia has taken additional precautionary measures, as a risk mitigation for cyber crime in 2018, by:

- Melakukan penilaian risiko *cyber* kepada kandidat penyedia jasa TI dan penyedia jasa alih daya yang menangani data Bank Berisiko Tinggi, seperti pencetakan surat, pemrosesan kartu dan data penagihan.
- Melakukan dan mengevaluasi hasil *vulnerability assessment* secara reguler dan segera menindaklanjuti dengan tindakan koreksi yang dibutuhkan.
- Melakukan pengukuran untuk mencegah infeksi *ransomware malware* sesuai dengan arahan Kementerian Komunikasi dan Informatika, antara lain:
  1. Memperbaharui keamanan *windows* dengan *patches* terbaru dari Microsoft
  2. Memperbaharui antivirus pada komputer.
- Mengimplementasikan *Anti DDOS Solution* untuk memastikan kesiapan aplikasi *web* yang kritical 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.

### Satuan Kerja Audit Intern

Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) merupakan bagian dari sistem pengendalian intern Bank, yang bertanggungjawab menjalankan fungsi audit intern dengan pedoman aturan dan standar yang dikeluarkan oleh regulator dan lembaga profesi auditor internasional yang diakui. SKAI diberikan wewenang, kedudukan, dan tanggung jawab yang termuat dalam Piagam Audit Intern. Piagam Audit Intern ditetapkan oleh Direksi setelah mendapatkan persetujuan dari Dewan Komisaris.

SKAI dipimpin oleh Kepala SKAI yang memiliki jalur pelaporan kepada Presiden Direktur, dan jalur koordinasi dengan Komisaris melalui Komite Audit. Cakupan kerja SKAI meliputi 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, termasuk aktivitas bidang operasional perkreditan, *global banking*, fungsi *support*, dan teknologi informasi dengan menggunakan metodologi *risk-based* audit secara *on-site* dan/atau *off-site*.

Hasil audit intern yang dilakukan SKAI dilaporkan kepada Presiden Direktur, Dewan Komisaris melalui Komite Audit, serta tembusan yang ditujukan kepada Direktur Kepatuhan dan Direktur terkait. Sementara ringkasan hasil audit disampaikan dalam pertemuan *Internal Audit Committee* (IAC) yang dihadiri oleh Direktur dan Manajemen Senior dan Komite Audit (AC) secara berkala.

Efektivitas pelaksanaan kerja SKAI dan kepatuhan terhadap Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPFAIB) dikaji ulang secara berkala oleh pihak eksternal, sebagaimana diamanatkan oleh regulator.

- 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:
  1. Windows security updates with the latest Microsoft patches
  2. 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

### Internal Audit Unit

The Internal Audit Unit (SKAI), is a part of the Bank's internal control system, in charge of performing internal audits in accordance with the rules and standards issued by all recognized professional regulators and auditors. SKAI is given the authority and the responsibilities outlined in the Internal Audit Charter. The Internal Audit Charter is stipulated by the Board of Directors upon the approval of the Board of Commissioners.

Internal Audit Unit is headed by the head of the Internal Audit Unit who has a reporting path to the President Director, and a line of coordination with the Commissioner through the Audit Committee. The scope of work of the Internal Audit Unit includes supervision of the internal audit functions of subsidiaries and related companies related to the implementation of integrated internal audit governance.

SKAI applies the internal audit function to all bank activities, including credit operations, global banking, support functions, and information technology activities using on-site and / or off-site risk-based audit methodologies.

The results of internal audits conducted by SKAI are reported to the President Director, the Board of Commissioners through the Audit Committee, as well as copies addressed to the Director of Compliance and the relevant Directors. While a summary of the audit results was delivered at an Internal Audit Committee (IAC) meeting which was attended by Directors and Senior Management and the Audit Committee (AC) on a regular basis.

The effectiveness of the implementation of SKAI work and compliance with the Standards for Implementation of the Bank's Internal Audit Function (SPFAIB) are regularly reviewed by external parties, as mandated by regulators.

### Business Continuity Management

Sebagai sebuah perusahaan perbankan yang beroperasi di Indonesia, Maybank Indonesia tidak luput dari risiko dan ancaman kondisi darurat, terutama yang disebabkan oleh bencana alam. Sebagai bagian dari penerapan manajemen risiko perusahaan, kami telah memiliki *Business Continuity Management* (BCM) yang kami kembangkan secara komprehensif.

Bank mengedepankan BCM dengan prinsip pencegahan, ketahanan, dan kemampuan merespon secara efektif terhadap potensi risiko operasional yang mengancam Bank, akibat kondisi ekstrem yang jarang terjadi namun berdampak besar (*catastrophic event*). Bank melakukan pembaruan kebijakan dan prosedur BCM, agar selalu dapat mengikuti perkembangan keadaan dapat diimplementasikan dengan lebih baik.

Maybank Indonesia telah menetapkan dan mengembangkan *Business Continuity Plan* (BCP), yang menjadi acuan Bank untuk merespon, memulihkan, melanjutkan, dan mengembalikan operasional pada tingkat yang ditetapkan. Agar dapat dilaksanakan secara efektif, kami melaksanakan pengembangan BCP seiring dengan langkah identifikasi dan penetapan Fungsi Bisnis Kritis.

Seluruh Critical Business Unit Maybank Indonesia telah memiliki BCP yang selalu kami *update* secara berkala, sehingga pada saatnya nanti BCP dapat memberikan informasi tentang pengelolaan sumber daya dan informasi yang efektif tentang penanganan keadaan darurat. Dengan demikian bagaimanapun kondisinya, kami masih dapat memberikan pelayanan dan mempertahankan produk yang kritis.

Untuk dapat memastikan BCP akan berjalan dengan baik dalam situasi darurat, Maybank Indonesia setiap tahun melakukan pengujian BCP di setiap unit kerja Critical Business Unit. Selain itu, Bank juga menyelenggarakan pelatihan bagi koordinator BCM, dan mengencarkan sosialisasi penanganan keadaan darurat. Pengujian BCP sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi dilakukan untuk mengukur dan melatih kesiapan Bank dalam memberikan pelayanan, juga kesiapan produk kritis pada saat dan setelah keadaan darurat berlangsung.

### Pengujian BCP 2018

Telah mencakup seluruh fungsi kritis	93 kantor cabang	Pengujian mencakup : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi tindak lanjut keadaan darurat</li> <li>• Kesiapan tim, komunikasi, eskalasi</li> <li>• Pelaksanaan pelayanan pelanggan dan operasional sehari-hari, termasuk lokasi alternatif, sistem aplikasi, dan infrastruktur yang diperlukan.</li> </ul>
It has covered all critical functions	93 branches	The test includes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination of emergency follow-up,</li> <li>• Team readiness, communication and communication escalation,</li> <li>• Implementation of customer service and day-to-day operations, including alternative locations, application systems, and necessary infrastructure.</li> </ul>

Melalui pelatihan BCM dapat dipastikan para koordinator dapat melaksanakan penanganan keadaan darurat. Mereka telah memahami bagaimana melaksanakan persiapan dan antisipasi, mengambil tindakan pada saat keadaan darurat terjadi termasuk

### Business Continuity Management

As a banking company operating in Indonesia, Maybank Indonesia is not immune from risks and threats of emergency conditions, especially those caused by natural disasters. As part of the implementation of corporate risk management, we have a Business Continuity Management (BCM) that we have developed comprehensively.

The Bank prioritizes BCM with the principles of prevention, resilience, and ability to respond effectively to potential operational risks that threaten the Bank, due to extreme conditions that are rare but have a large impact (*catastrophic event*). The Bank updates the BCM policies and procedures, so that they can always follow developments to be implemented in a better condition.

Maybank Indonesia has established and developed a Business Continuity Plan (BCP), which is a reference for the Bank to respond, restore, continue, and return operations to the specified level. In order to be implemented effectively, we carry out the development of BCP along with the steps of identifying and establishing Critical Business Functions.

All Maybank Indonesia Critical Business Units already have BCP that we update regularly, so that in time, BCP can provide information on effective management of resources and information about handling emergencies. Thus, whatever the conditions, we can still provide services and maintain critical products.

In order to ensure that BCP will run well in an emergency situation, Maybank Indonesia conducts BCP testing in each Critical Business Unit every year. In addition, the Bank also organizes training for the BCM coordinator, and promotes socialization of handling emergencies. BCP testing as a form of compliance with regulations is carried out to measure and train the Bank's readiness in providing services, as well as critical product readiness during and after an emergency takes place.

### 2018 BCP Test

Pengujian mencakup :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi tindak lanjut keadaan darurat</li> <li>• Kesiapan tim, komunikasi, eskalasi</li> <li>• Pelaksanaan pelayanan pelanggan dan operasional sehari-hari, termasuk lokasi alternatif, sistem aplikasi, dan infrastruktur yang diperlukan.</li> </ul>
The test includes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination of emergency follow-up,</li> <li>• Team readiness, communication and communication escalation,</li> <li>• Implementation of customer service and day-to-day operations, including alternative locations, application systems, and necessary infrastructure.</li> </ul>

Through BCM training, it is certain that the coordinators can carry out emergency handling. They have understood how to carry out preparation and anticipation, take action when an emergency occurs including during post-emergency recovery. The coordinators also

pada saat pemulihan pasca keadaan darurat. Para koordinator juga melakukan sosialisasi tentang kesadaran pentingnya kesiapan menghadapi bencana kepada rekan kerja lainnya, melalui beberapa cara seperti pengumuman melalui surat elektronik, artikel buletin, *desktop wallpaper*, maupun *e-learning*.

### Whistleblowing

Maybank Indonesia memiliki prosedur *whistleblowing* sebagai langkah pencegahan dan mitigasi praktik fraud, korupsi, dan pencucian uang (APU-PPT) sejak 2004. Prosedur *whistleblowing* adalah sarana yang harus ditempuh oleh seorang karyawan bila telah mengidentifikasi peristiwa *fraud* maupun dugaan terjadinya *fraud*, penyimpangan atau pelanggaran. [102-17]

*Whistleblowing* adalah salah satu sarana pelaporan yang efektif dalam mendeteksi kejadian *fraud*, maupun potensi *fraud* dan penyimpangan lainnya. Pelaporan melalui prosedur *whistleblowing* dilakukan karyawan dengan itikad baik tanpa harus khawatir tindakannya memiliki konsekuensi yang dapat mengancam dirinya.

### Media Whistleblowing

E-Mail	whistleblowing@maybank.co.id
Layanan Pesan Singkat	0878 99000 100
Layanan Pesan <i>Online</i>	0878 99000 100
Surat Tertutup	Ditujukan kepada manajemen Bank

### Laporan Melalui Prosedur Whistleblowing 2018

Perihal	Media Penyampaian			Subject
	Surat Tertutup (Compliance PO Box)	e-mail	Media lainnya Other media	
Jenis Pengaduan (whistleblowing)				
a. Kode Etik	1	16	8	a. Code of Conduct
b. Pelanggaran Hukum	-	--	--	b. Legal & Regulatory Violations
c. <i>Fraud</i>	-	-	-	c. Fraud
d. Lainnya	-	2	5	d. Others
<b>Jumlah Pengaduan melalui prosedur whistleblowing</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>Total Complaints (Whistle blowing)</b>

Setiap laporan yang masuk terkait *fraud* dan APU-PPT segera ditindaklanjuti dengan penyelidikan untuk mendapatkan bukti yang cukup. Hasil penyelidikan digunakan untuk merekomendasikan perbaikan proses dan pemberian sanksi kepada pelaku kejahatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sepanjang 2018 Maybank Indonesia sudah melakukan tindak lanjut sebanyak 90% dari seluruh kasus. Sementara kasus lainnya masih dalam proses penyelesaian.

Dalam kebijakan ini setiap karyawan dapat melaporkan indikasi pelanggaran dan fraud tanpa rasa takut akan menjadi korban, diskriminasi atau menderita kerugian. Bank menjamin setiap karyawan yang melaporkan indikasi pelanggaran dan fraud dengan itikad baik dalam bentuk kerahasiaan dan tingkat perlindungan yang paling efektif terhadap segala pembalasan atau tindakan tidak menyenangkan, apakah itu merupakan kejadian sebenarnya atau hanya berupa ancaman akibat dari mereka melaporkan pelanggaran tersebut. [103-2]

socialized the awareness of the importance of disaster preparedness to other colleagues, through several methods such as announcements via e-mail, bulletin articles, desktop wallpaper, and e-learning.

### Whistleblowing

Maybank Indonesia has a whistleblowing procedure as a step to prevent and mitigate fraud, corruption and money laundering (APU-PPT) practices since 2004. A whistleblowing procedure is a means that must be taken by an employee if it has identified fraud events and suspected fraud, irregularities or violations. [102-17]

Whistleblowing is one of the means of reporting that is effective in detecting incidents of fraud, as well as potential fraud and other irregularities. Reporting through a whistleblowing procedure is carried out by employees in good intention without having to worry that their actions have consequences that could threaten them.

### Media Whistleblowing

E-Mail	whistleblowing@maybank.co.id
Short Message Service	0878 99000 100
Online Messaging	0878 99000 100
Sealed Letter	Addressed to the Bank's management

### Whistle Blower Reports in 2018 [103-3]

Every report that is related to fraud and APU-PPT is immediately followed up with an investigation to get sufficient evidence. The results of the investigation are used to recommend improvements to the process and sanctions for perpetrators of crime in accordance with applicable regulations. Throughout 2018 Maybank Indonesia has followed up as much as 90% of all cases. Other cases are still in the process of completion.

Dalam kebijakan ini setiap karyawan dapat melaporkan indikasi pelanggaran dan fraud tanpa rasa takut akan menjadi korban, diskriminasi atau menderita kerugian. Bank menjamin setiap karyawan yang melaporkan indikasi pelanggaran dan fraud dengan itikad baik dalam bentuk kerahasiaan dan tingkat perlindungan yang paling efektif terhadap segala pembalasan atau tindakan tidak menyenangkan, apakah itu merupakan kejadian sebenarnya atau hanya berupa ancaman akibat dari mereka melaporkan pelanggaran tersebut. [103-2]



**Pelibatan Pemangku Kepentingan****[102-40] [102-42] [102-43] [102-44]**

Maybank Indonesia berinteraksi dengan pemangku kepentingan dengan erat untuk memastikan baik kepentingan dan kebutuhan perusahaan dan para pemangku kepentingan dapat dipenuhi dengan baik dan transparan. Untuk itu Maybank Indonesia memilih pemangku kepentingan utama yang terkait dengan keberlanjutan Perusahaan berdasarkan keabsahan (*legitimacy*), kedekatan fisik (*proximity*) dan urgensi (*urgency*) pemangku kepentingan dengan keberlanjutan Perusahaan.

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

Maybank Indonesia engages closely with various stakeholders to ensure that the interests and needs of both the Company and these stakeholders are adequately met in a smooth and transparent manner. Accordingly, Maybank Indonesia categorizes its primary stakeholders in terms of the legitimacy, proximity, and urgency of these stakeholders to Maybank Indonesia's sustainability.

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Relationship	Pendekatan Approach			
		Metode Pelibatan Engagement Method	Tujuan Goals	Frekuensi Frequency	Topik Topics
Nasabah	Pemberdayaan dan Komunikasi	Call Center	Menampung dan menyelesaikan keluhan nasabah	Setiap saat	Kualitas layanan dan keamanan transaksi Pengembangan produk
		Survei Kepuasan Pelanggan	Identifikasi kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan	Setahun sekali	Kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah Kemudahan akses
		Consumer Gathering	Pembinaan dan peningkatan hubungan bisnis	Minimal setahun sekali	Mengetahui dan memenuhi harapan nasabah
		Website	Edukasi layanan perbankan	Sesuai kebutuhan	Informasi cara mendapatkan layanan jasa perbankan. Informasi produk dan layanan perbankan
Customer	Empowerment and Communication	Call Center	Accommodate and resolve customer complaints	Anytime	Quality of service and transaction security Product development
		Customer satisfaction survey	Measure customer satisfaction level and identify service quality improvements	Once a year	Corporate, retail, SME, micro and shariah loans Easy access
		Consumer Gathering	Guidance and business relationship enhancement	At least once a year	Know and meet customer expectations
		Website	Education about banking services	As required	Information on how to obtain banking services Information on banking products and services
Masyarakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat	Komunikasi dan Pemberdayaan	Kerja sama strategis dalam rangka tanggung jawab sosial	Memberdayakan kehidupan sosial dan partisipasi pada pelestarian lingkungan	Minimal per-kuartal atau sesuai kebutuhan	Mitigasi dampak sosial lingkungan dan kinerja program di bidang terkait Perkembangan realisasi program CR
		Laporan Keberlanjutan	Sosialisasi kebijakan dan program CR	Setahun sekali	Informasi mengenai kegiatan perusahaan
Society and Non-Governmental Organizations	Communication and Empowerment	Strategic cooperation in relation to social responsibility	Empowering the society and participation in environmental sustainability	At least quarterly or as required	Mitigation of environmental and social impacts and program performance in related fields Development and realisation of CR programs
		Sustainability Report	Socialisation of CR policies and programs	Once a year	Information about company activities

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Relationship	Pendekatan Approach			
		Metode Pelibatan Engagement Method	Tujuan Goals	Frekuensi Frequency	Topik Topics
Karyawan	Pemberdayaan dan Kolaborasi	Media komunikasi internal (Portal)	Solusi kebijakan dan strategi pengembangan karyawan	Setiap saat	Pemberitahuan hak-hak karyawan  Pemaparan kinerja, sasaran, dan strategi bank di masa mendatang
		Majalah Internal Kabar Maybank	Pemberian informasi pada karyawan tentang berbagai acara dan kegiatan Bank serta informasi yang berkenaan dengan perusahaan	Setiap bulan	Informasi tentang acara dan kegiatan perusahaan
		Pertemuan-pertemuan internal, termasuk: <i>Brownbag Session, Employee Festival, Year End party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow</i> , dan lain-lain	Komunikasi konstruktif untuk menjalin pengertian timbal balik antara karyawan dengan manajemen  Forum komunikasi pemangku kepentingan Maybank Indonesia dengan manajemen Maybank Indonesia	Secara periodik tergantung masing-masing jenis pertemuan	<i>Sharing knowledge</i> dan diskusi berbagai hal terkait ketenagakerjaan  Ajang apresiasi karyawan yang berprestasi  Silaturahmi dan mempererat karyawan dengan jajaran manajemen  Bincang-bincang seputar kesehatan  Penyelarasan strategi, sasaran, dan evaluasi kinerja Maybank Indonesia dengan Grup Maybank.
		<i>Employee Engagement Survey (EES)</i>	Mengetahui dan meningkatkan keterikatan karyawan dengan perusahaan	Setahun sekali	Memotivasi karyawan
Employees	Empowerment and Collaboration	Internal communication media (Portal)	Socialisation of employee development policies and strategies	Anytime	Employee rights notice  Exposure to future bank performance, goals and strategies
		Internal Magazine The Maybank News	Provision of information to employees about the Bank's various events and activities, as well as information pertaining to the company	Monthly	Information regarding company events and activities
		Various internal meetings, including: <i>Brownbag Session, Employee Festival, End of year Party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow</i> , and others.	Constructive communication to establish mutual understanding between the employees and management  Maybank Indonesia Stakeholders Communication Forum with Maybank Indonesia management	Periodically, depending on the type of the meeting	Sharing knowledge and discussion of related employment issues  Showing appreciation to high achieving employees  Strengthening relationships between the employees and management  Discussion about issues related to health  Alignment of Maybank Indonesia's strategy, objectives, and performance evaluations with the Maybank Group
		<i>Employee Engagement Survey (EES)</i>	Knowledge of and improvement of employee loyalty to the company	Once a year	Motivating employees
Serikat Pekerja	Komunikasi dan Kolaborasi	Membahas Perjanjian Kerja Sama	Membina hubungan bipatrit dengan Serikat Pekerja	Dua tahun sekali	Pengertian timbal balik antara perusahaan dengan karyawan.  Pemenuhan hak-hak dan kewajiban karyawan

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Relationship	Pendekatan Approach			
		Metode Pelibatan Engagement Method	Tujuan Goals	Frekuensi Frequency	Topik Topics
Labour Union	Communication and collaboration	Discussing Agreement	Fostering bipartite relations with Trade Unions	Twice a year	Reciprocal understanding between the company and the employees Fulfilment of the employees' rights and obligations
Pemerintah (OJK dan lembaga terkait)	Komunikasi dan Konsultasi	Laporan pelaksanaan kepatuhan regulasi perbankan dan notifikasi pada Bank Indonesia	Konfirmasi tingkat kepatuhan atas peraturan perundangan yang berlaku	Per semester	Pemenuhan peraturan dan perundangan Pemenuhan aspek transparansi
		Basel II Accord – Basel Committee	Partisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan komite	Minimal setahun sekali	Peningkatan kualitas tata kelola Mitigasi risiko sosial dan lingkungan dalam pemberian kredit
		Laporan kepatuhan aspek syariah pada Dewan Syariah Nasional	Konfirmasi tingkat kepatuhan pada prinsip syariah	Minimal setahun sekali	<i>Anti Bribery and Corruption (ABC)</i> <i>Anti Money Laundering dan Anti Terrorism</i> Meningkatkan azas prudential dalam operasional dan layanan perbankan
Government (OJK and related institutions)	Communication and consultation	Report about the implementation of Banking Regulation and Notification Compliance with Bank Indonesia	Confirmation that the Bank complies with all applicable laws	Per semester	Compliance with laws and regulations Fulfilling aspects of transparency Improving the quality of governance
		Basel II Accord – Basel Committee	Participation in activities conducted by the committee	At least once a year	Mitigating social and environmental risks in lending
		Compliance report of sharia aspects to the National Sharia Board	Confirmation of compliance level to sharia principles	At least once a year	<i>Anti Bribery and Corruption (ABC)</i> <i>Anti Money Laundering and Anti Terrorism</i> Increasing prudential principles in banking operations and services
Media	Komunikasi	Siaran Pers dan Konferensi Pers	Pemberian Informasi kinerja bank, investasi, termasuk rencana korporasi lainnya	Sesuai kebutuhan	Kinerja keuangan dan non-keuangan Perkembangan dan realisasi program CR Informasi tentang kegiatan CR perusahaan
Media	Communication	Press Releases & Press Conference	Providing information about bank performance, investments and other corporate plans	As required	Financial and non-financial performance The development and realisation of CR programs Information about corporate CR activities.



**Kegiatan Pelibatan Pemangku Kepentingan 2018**

**2018 Stakeholder Engagement Activities**

<b>3</b> Acara Rapat Umum Pemegang Saham  General Meeting of Shareholders	<b>2</b> Acara <i>Public Expose</i>  Public Expose	<b>17</b> Acara Konferensi Pers  Press Conference	<b>50</b> Acara Siaran Pers  Press Release	<b>4.413</b> Artikel Ulasan Media  Media Review
--	---	--	---	--

**Komitmen pada Inisiatif Eksternal**

Dalam menjalankan bisnisnya, Maybank Indonesia senantiasa mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kami juga telah menerapkan standar baku yang berlaku di industri keuangan, baik bidang tata kelola maupun praktis bisnis yang berlaku umum. Praktik bisnis umum meliputi pemenuhan azas 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]**

**Commitment to External Initiatives**

In carrying out its business, Maybank Indonesia always adheres to the rules set by the government. We have also applied the standards that apply in the financial industry, both in general governance and business practices. General business practices include the fulfillment of the principle of transparency in financial and non-financial conditions, the application of risk management, as well as monitoring tools to measure performance in accordance with applicable laws and regulations for open financial companies registered in the capital market, including: **[102-12]**

- |  |  |
|--|--|
| <p>a. Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk Based Bank Rating (RBBR)</li> <li>• Sistem pengendalian risiko</li> </ul> <p>b. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK)</p> <p>c. Bursa Efek Indonesia</p> <p>d. Corporate Governance Perception Index (CGPI)</p> <p>e. Peringkat Tata Kelola Perusahaan</p> <p>f. Banking Service Excellence</p> <p>g. ISO (Teknologi/Audit/Rekrutmen/Pelatihan)</p> | <p>a. Bank Indonesia and/or Financial Services Authority:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk Based Bank Rating (RBBR)</li> <li>• Risk Control System</li> </ul> <p>b. Capital Market Supervisory Agency and Financial Institution (Bapepam-LK)</p> <p>c. Indonesia Stock Exchange</p> <p>d. Corporate Governance Perception Index (CGPI)</p> <p>e. Corporate Governance Rating</p> <p>f. Banking Service Excellence</p> <p>g. ISO (Technology/Audit/Recruitment/Training)</p> |
|--|--|

### Keanggotaan

Maybank Indonesia adalah anggota aktif Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI), dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI). [102-13]

### Membership

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]





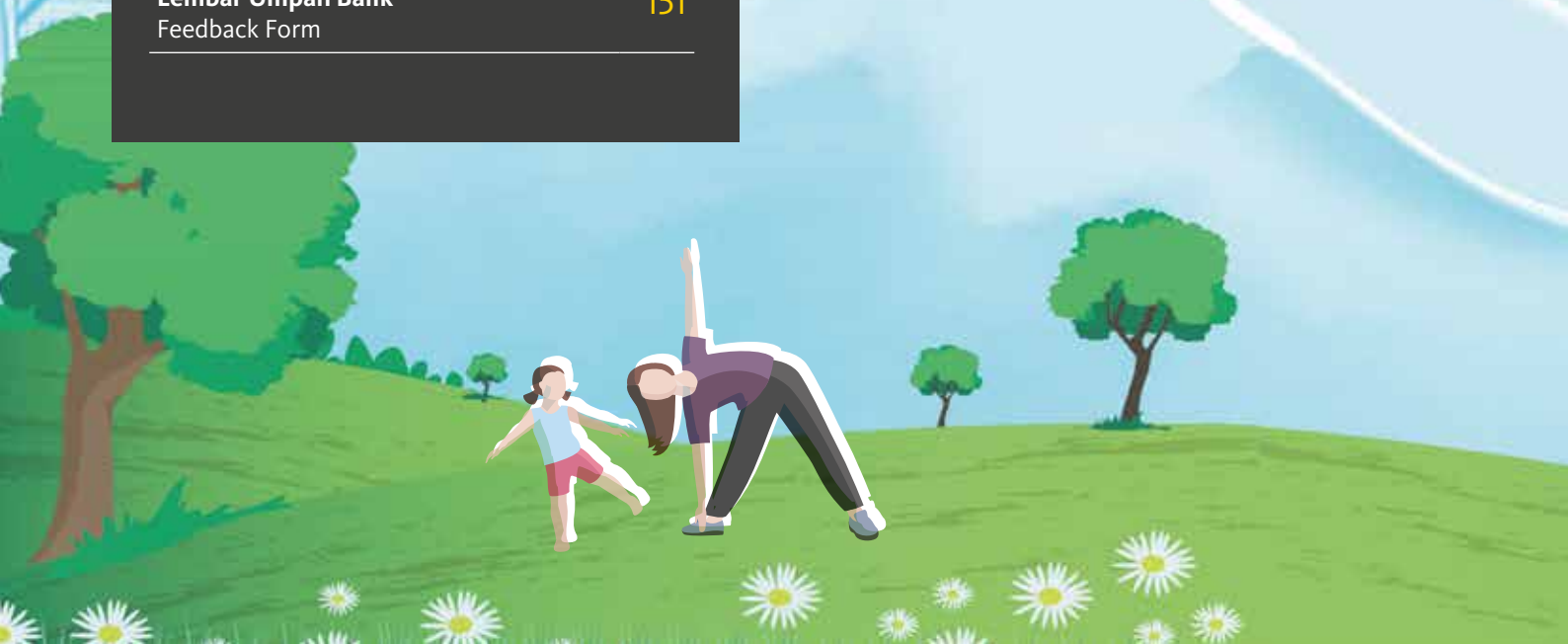


# Informasi P

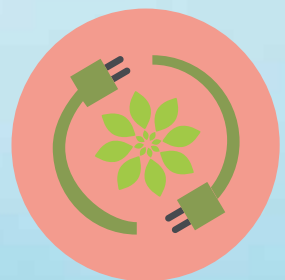
## Supporting Information



<b>Data Terkait Indikator GRI</b> Data Related to GRI Indicators	<b>144</b>
<b>Indeks Isi GRI</b> GRI Content Index	<b>146</b>
<b>Lembar Umpan Balik</b> Feedback Form	<b>151</b>



# pendukung



# Data Terkait Indikator GRI

## Data Related to GRI Indicators

Profil dan Demografi SDM [102-8]  HC Profile and Demographic	Komposisi Karyawan						Employee Composition	
	Deskripsi	2018		2017		2016		Description
		L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F	
	<b>Berdasarkan Usia</b>						<b>Based on Age</b>	
	<30 tahun	818	1.683	794	1.805	767	1.704	< 30 years
	30–50 tahun	2.008	2.208	2.053	2.187	2.249	2.381	30–50 years
	>50 tahun	286	185	253	150	308	169	> 50 years
	Total	3.112	4.076	3.100	4.142	3.324	4.254	Total
	<b>Berdasarkan Jabatan</b>						<b>Based on Position</b>	
	EVP	7	2	5	2	5	2	EVP
	SVP	29	22	33	17	38	13	SVP
	VP	123	68	106	67	96	53	VP
	AVP	184	135	183	102	179	96	AVP
	Senior Manager	366	299	320	278	294	239	Senior Manager
	Manager	606	526	602	517	649	548	Manager
	Assistant Manager	1.238	1.656	1.234	1.524	1.337	1.617	Assistant Manager
	Staff	442	1.280	511	1.536	158	93	Staff
	Non Staff	117	88	106	99	3.315	4.254	Non Staff
	Total	3.112	4.076	3.100	4.142	6.071	6.915	Total
	<b>Status Ketenagakerjaan</b>						<b>Based on Employment Status</b>	
	<b>Dalam Negeri</b>						<b>Domestic</b>	
	Permanen	2.937	3.906	2.961	3.980	3.002	3.916	Permanent
	Non permanen	175	170	139	162	313	338	Non permanent
	Alih daya (tidak dicantumkan di nominatif)	1.452	243	1.512	284	1.790	365	Outsource (Not include in nominative)
	Total	4.564	4.319	4.612	4.426	5.105	4.619	Total
	<b>Luar Negeri (Mumbai, India)</b>						<b>Abroad (Mumbai, India)</b>	
	Permanen	19	5	18	5	18	3	Permanent
	Non permanen	1						Non permanent
	Alih daya (tidak dicantumkan di nominatif)	-	-	-	-	-	-	Outsource (Not include in nominative)
	Total	20	5	18	5	18	3	Total
Distribusi Manfaat Ekonomi [201-1]  Financial Benefit Distribution	Deskripsi	2018		2017		2016		Description
	<b>Nilai Ekonomi Diperoleh</b>						<b>Total Economic Value</b>	
	Total Pendapatan Bunga dan Syariah	14.790		14.802,88		14.863,57		Total Interest Income and Shariah Income
	Pendapatan Non-Bunga	2.267		2.731,98		2.658,70		Non-interest Income
	Pendapatan Lain-lain - Bersih	3		15,47		24,52		Other Income - Net
	Total1	17.060		17.550,33		17.546,79		Total1
	<b>Distribusi Nilai Ekonomi</b>						<b>Distributed Economic Value</b>	
	Beban Bunga dan Syariah	6.690		7.100,73		7.433,27		Interest Expenses and Shariah Expenses
	Umum dan Administrasi (Operasional)	3.562		3.406,47		3.136,72		General and Administrative Expenses (Operations)
	Gaji Karyawan dan benefit lainnya	2.461		2.386,68		2.380,72		Employee Salary and other benefits

	Deskripsi	2018	2017	2016	Description
	Dividen	548,64	360,8	389,66	Dividend
	Beban Pajak dan Retribusi	773	658,85	646,51	Taxes and Services Tax
	Biaya Pengembangan Masyarakat (juta)	5,7	5,5	6,8	Community Development (million)
	Total2	14.040,34	13.919,03	13.993,68	Total2
	Nilai Ekonomi yang Ditahan (= Total1 – Total2)	3.019,66	3.992,1	3.553,11	Retained Economic Value (= Total1 – Total2)
	Deskripsi	2018	2017	2016	Description
<b>Dampak Ekonomi Tidak Langsung [203-2]</b>					
<b>Indirect Economic Impact</b>	Pemberdayaan KOMIDA	0	0	1.000	Empowerment
	Perempuan ASPUK	1454,1	1.663,17	1.733,33	Women
	Pemberdayaan Kelompok Marginal dan Pra Sejahtera RISE	567,80	390,34	0	Empowerment of Marginal and Pre-Prosperous Groups
	Donasi Bencana Alam	350	0	3.483,3	Natural Disaster Donations
	Total	2.452	2.053,51	3.48,33	Total
	Insiden <i>Fraud</i> /Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Dilakukan		Proven Incidents of <i>Fraud</i> /Corruption and Follow-Up Actions		
<b>Anti Korupsi [205-3]</b>					
<b>Anti Fraud</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	
	Jumlah total dan jenis insiden / <i>fraud</i> /korupsi yang terbukti	2	5	8	Total number and type of proven <i>fraud</i> /corruption incidents
	Jumlah insiden <i>fraud</i> /korupsi yang terbukti di mana karyawan diberhentikan atau tindakan disiplin	2	5	8	Number of proven <i>fraud</i> /corruption incidents where employees are dismissed or disciplined
	Jumlah insiden <i>fraud</i> /korupsi yang terbukti di mana kontrak rekanan diputus atau tidak diperpanjang	NIL	NIL	NIL	Number of proven <i>fraud</i> /corruption incidents in which the contract is terminated or not renewed
	Jumlah kasus hukum terkait <i>fraud</i> /korupsi terhadap organisasi atau karyawan selama periode pelaporan dan hasilnya	NIL	NIL	2	Number of legal cases related to <i>fraud</i> /corruption to the organization or employees during the reporting period and the results
	Pemakaian Material Kertas (Rp miliar)		Paper Usage (Rp billion)		
<b>Material [301-1]</b>					
<b>Material</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>
	Pembelian kertas dan amplop	4.920.212.376	3.920.487.892	5.033.129.532	Purchase of Paper and Envelope
	Pembelian barang cetakan	12.633.371.108	12.941.386.962	15.373.213.847	Purchase of printing materials
	Jumlah	17.553.585.502	16.861.876.871	20.406.345.395	Total
	* Kertas dan barang cetakan adalah material akhir yang dipakai dalam kegiatan operasional perbankan, tidak terdapat material dalam bentuk bahan baku dan bahan antara lainnya yang dipergunakan untuk kegiatan tersebut. Data disajikan dalam bentuk nilai pembelian, belum dalam perhitungan volume atau berat. * The Bank is an end user of paper and print products, and there is no paper material used as raw material or intermediary material in the Bank's operational activities. Data on paper usage is presented in monetary value of purchase, and not yet classified by paper volume or weight.				
	Pemakaian Listrik (KWh)		Electricity Usage (KWh)		
<b>Energi [302-1]</b>					
<b>Energy</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>
	Pemakaian Listrik	47.473.532,68	48.024.029,74	45.826.161,79	Electricity Usage
	Pemakaian Energi Terbarukan Sejak 2012, Maybank Indonesia mengoperasikan satu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bertenaga surya di Green School Bali. Sel surya yang dipergunakan memasok kebutuhan listrik mesin ATM setara 700 watt atau 5.040 kWh setahun. Renewable Energy Usage Since 2012, Maybank Indonesia operates a single solar-powered Automated Teller Machine (ATM) unit at Green School Bali. The solar-powered cells deliver 700 watt or 5,040 kWh of electricity annually to power the ATM.				

	Pemakaian Bahan Bakar Minyak (liter)		Fuel Consumption (litre)		
	<b>Deskripsi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>
	Konsumsi BBM	815.552,75	803.862,88	940.457,47	Fuel Consumption
	Total Pemakaian Energi (MJoule)		Total Energy Consumption (MJoule)		
	<b>Deskripsi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>
	Konsumsi Listrik	170.904.717,63	172.886.507,05	164.974.182,43	Electricity Usage
	Pemakaian BBM	26.913.240,75	26.527.475,04	31.035.096,51	Fuel Consumption
	Pemakaian Energi dari sumber terbarukan	0	0	0	Energy Consumption from renewable resources
	<b>Jumlah</b>	<b>197.817.958,38</b>	<b>199.413.982,09</b>	<b>196.009.278,94</b>	<b>Total</b>
	<p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Region meliputi Sumatra Utara, Sumatra Selatan, Jakarta-1, Jakarta-2, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur-Bali-Nusa Tenggara, Sulawesi dan IBT, Kantor Pusat dan Card Center, Luar Negeri dan Total Syariah.</li> <li>Dihitung berdasarkan tarif listrik bisnis tegangan menengah pada 4Q-2016:Rp1.042/kWh; 4Q2017:Rp1.114,74/kWh, 4Q2018:Rp1.114,74/kWh.</li> <li>Dihitung berdasarkan Pedoman Penyelenggaraan Inventarisasi Gas Rumah Kaca Nasional Buku II - Volume 1 Metodologi Penghitungan Tingkat Emisi Gas Rumah Kaca Kegiatan Pengadaan Dan Penggunaan Energi, Kementerian KLHK, 2012</li> <li>Net calorific value 1 liter BBM = 33 MJ/liter</li> </ul> <p>Notes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Region comprises North Sumatra, South Sumatra, Jakarta-1, Jakarta-2, West Java, Central Java, East Java-Bali-Nusa Tenggara, Sulawesi and IBT, Head Office and Card Center, Overseas and Total Sharia.</li> <li>Calculated based on electricity tariff for medium voltage business customer of 4Q-2016:Rp1,042/kWh; 4Q2017:Rp1,114,74/kWh, 4Q2018:Rp1,114,74/kWh.</li> <li>Calculated based on Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories Book II - Volume 1, Calculation Methodology for Greenhouse Gas Emission Level in Energy Utilization and Procurement, Ministry of Environment and Forestry, 2012</li> <li>Net calorific value 1 liter BBM = 33 MJ/litre</li> </ul>				
<b>Air</b> <b>[303-1]</b>	Biaya Utilitas (Pembayaran PDAM dan Gas) (Rp ribu)		Utility Costs (PDAM and Gas Payments) (Rp thousand)		
<b>Water</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>
	Biaya Utilitas Air PDAM dan Gas	1.305.704,13	1.344.669,07	1.502.478,91	PDAM Water Utility and Gas Costs
	<p>* Data pengambilan air disajikan dalam nilai pembelian, belum dalam perhitungan volume. * Water collection data is presented in the purchase value, not in volume calculation.</p>				
<b>Emisi</b> <b>[305-1] [305-2]</b>	<p>Saat ini Maybank belum menetapkan kebijakan spesifik untuk emisi Gas Rumah Kaca (GRK), pengendalian emisi GRK pada kegiatan perbankan melekat pada pengelolaan energi (listrik dan BBM) sebagai sumber emisi GRK signifikan. <b>[103-1][103-2][103-3]</b> At present, Maybank Indonesia do not have a specific policy regarding Green House Gas (GHG) emissions, and GHG emission control in Bank operational activities is inherent in energy (electricity and fuel) management as significant sources of GHG emissions. <b>[103-1][103-2][103-3]</b></p>				
<b>Emission</b>	Emisi Gas Rumah Kaca (ton CO <sub>2</sub> e)		Greenhouse Gas Emissions (ton CO <sub>2</sub> e)		
	<b>Deskripsi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>
	Emisi GRK dari Pemakaian Listrik Scope-2	40.922,19	41.396,71	39.502,15	Electricity Usage
	Emisi GRK dari Konsumsi BBM Scope-1	1.865,09	1.838,35	2.150,73	Fuel Consumption
	<b>Jumlah</b>	<b>42.787,28</b>	<b>43.235,06</b>	<b>41.652,88</b>	<b>Total</b>
	<p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dihitung berdasarkan Faktor Emisi GRK Sistem Interkoneksi Tenaga Listrik Tahun 2016, Kementerian ESDM, dengan metode perhitungan UNFCCC. <i>Methodological tool to calculate the emission factor for an electricity system.</i> Untuk kemudahan perhitungan menggunakan metode <i>ex-ante</i> dengan menggunakan faktor emisi Jamali dengan asumsi aset bank yang paling signifikan ada di Pulau Jawa.</li> <li>Nilai Faktor Emisi (ton CO<sub>2</sub>/MWh) <i>ex-ante</i>=0,862</li> <li>Dihitung berdasarkan 2006 IPCC <i>Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories</i> untuk Bahan Bakar Minyak jenis <i>Motor Gasoline</i></li> <li>Nilai Faktor Emisi (kg CO<sub>2</sub>e/TJ)=69.300</li> </ul> <p>Notes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calculated based on GHG Emission Factor for Electricity Interconnection System Year 2016, Ministry of Energy and Mineral Resources, using the UNFCCC method - methodological tool to calculate the emission factor for an electricity system. For convenience, the calculation uses the <i>ex-ante</i> method with the emission factor for Jamali (Java-Madura-Bali), in the assumption that the Bank's significant assets are located in Java.</li> <li>Emission Factor Value (ton CO<sub>2</sub>/MWh) <i>ex-ante</i>=0,862</li> <li>Calculated based on 2006 IPCC <i>Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories</i> for Fuels of the Gasoline Type</li> <li>Emission Factor Value (kg CO<sub>2</sub>e/TJ)=69.300</li> </ul>				



<b>Efluen dan Limbah</b> <b>[306-2]</b>  <b>Effluent and Waste</b>	<p>Saat ini Maybank belum menetapkan target spesifik untuk aspek sampah (kertas dan IT). Termasuk pengambilan kembali (<i>toner</i>) oleh mitra pemasok, mendonasikan peralatan komputer layak yang tidak terpakai kepada lembaga yang membutuhkan, sedangkan limbah kertas yang telah dihancurkan diserahkan pada pihak ketiga yang berizin. <b>[103-1][103-2][103-3]</b></p> <p>At present, Maybank Indonesia has set no specific target for waste material (paper and IT). The Bank collaborates with suppliers in the disposal of used toner cartridges, donates unused working computer equipment to deserving institutions, and worked with licensed third parties in the disposal of shredded paper waste. <b>[103-1][103-2][103-3]</b></p>																																																																																																																																		
<b>Kepegawaian</b> <b>[401-1]</b>  <b>Employment</b>	<table border="1"> <tr> <td colspan="4">Tenaga Kerja Baru</td> <td colspan="4">New Recruits</td> </tr> <tr> <th rowspan="2">Deskripsi</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2017</th> <th colspan="2">2016</th> <th rowspan="2">Description</th> </tr> <tr> <th>L/M</th> <th>P/F</th> <th>L/M</th> <th>P/F</th> <th>L/M</th> <th>P/F</th> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Berdasarkan Usia</b></td> <td><b>Based on Age</b></td> </tr> <tr> <td>&lt;30 tahun</td> <td>415</td> <td>494</td> <td>316</td> <td>468</td> <td>262</td> <td>922</td> <td>&lt; 30 years old</td> </tr> <tr> <td>30–50 tahun</td> <td>229</td> <td>161</td> <td>160</td> <td>115</td> <td>146</td> <td>176</td> <td>30–50 years old</td> </tr> <tr> <td>&gt;50 tahun</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>1</td> <td></td> <td>9</td> <td>2</td> <td>&gt; 50 years old</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>659</td> <td>659</td> <td>477</td> <td>583</td> <td>417</td> <td>1.100</td> <td>Total</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Turnover</td> <td colspan="4">Turnover</td> </tr> <tr> <th rowspan="2">Deskripsi</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2017</th> <th colspan="2">2016</th> <th rowspan="2">Description</th> </tr> <tr> <th>L/M</th> <th>P/F</th> <th>L/M</th> <th>P/F</th> <th>L/M</th> <th>P/F</th> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Berdasarkan Usia</b></td> <td><b>Based on Age</b></td> </tr> <tr> <td>&lt;30 tahun</td> <td>260</td> <td>412</td> <td>318</td> <td>401</td> <td>320</td> <td>784</td> <td>&lt; 30 years old</td> </tr> <tr> <td>30–50 tahun</td> <td>324</td> <td>295</td> <td>325</td> <td>275</td> <td>603</td> <td>329</td> <td>30–50 years old</td> </tr> <tr> <td>&gt;50 tahun</td> <td>54</td> <td>19</td> <td>50</td> <td>19</td> <td>77</td> <td>18</td> <td>&gt; 50 years old</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>638</td> <td>726</td> <td>693</td> <td>695</td> <td>1.000</td> <td>1.131</td> <td>Total</td> </tr> </table>							Tenaga Kerja Baru				New Recruits				Deskripsi	2018		2017		2016		Description	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F	<b>Berdasarkan Usia</b>							<b>Based on Age</b>	<30 tahun	415	494	316	468	262	922	< 30 years old	30–50 tahun	229	161	160	115	146	176	30–50 years old	>50 tahun	6	4	1		9	2	> 50 years old	Total	659	659	477	583	417	1.100	Total	Turnover				Turnover				Deskripsi	2018		2017		2016		Description	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F	<b>Berdasarkan Usia</b>							<b>Based on Age</b>	<30 tahun	260	412	318	401	320	784	< 30 years old	30–50 tahun	324	295	325	275	603	329	30–50 years old	>50 tahun	54	19	50	19	77	18	> 50 years old	Total	638	726	693	695	1.000	1.131	Total
Tenaga Kerja Baru				New Recruits																																																																																																																															
Deskripsi	2018		2017		2016		Description																																																																																																																												
	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F																																																																																																																													
<b>Berdasarkan Usia</b>							<b>Based on Age</b>																																																																																																																												
<30 tahun	415	494	316	468	262	922	< 30 years old																																																																																																																												
30–50 tahun	229	161	160	115	146	176	30–50 years old																																																																																																																												
>50 tahun	6	4	1		9	2	> 50 years old																																																																																																																												
Total	659	659	477	583	417	1.100	Total																																																																																																																												
Turnover				Turnover																																																																																																																															
Deskripsi	2018		2017		2016		Description																																																																																																																												
	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F																																																																																																																													
<b>Berdasarkan Usia</b>							<b>Based on Age</b>																																																																																																																												
<30 tahun	260	412	318	401	320	784	< 30 years old																																																																																																																												
30–50 tahun	324	295	325	275	603	329	30–50 years old																																																																																																																												
>50 tahun	54	19	50	19	77	18	> 50 years old																																																																																																																												
Total	638	726	693	695	1.000	1.131	Total																																																																																																																												
<b>Kesehatan dan Keselamatan Kerja</b> <b>[403-2]</b>  <b>Occupational Health and Safety</b>	<table border="1"> <tr> <td colspan="4">Jumlah Kasus Kecelakaan Kerja (kasus)</td> <td colspan="4">Number of Work Accident Case (cases)</td> </tr> <tr> <th rowspan="2">Deskripsi</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2017</th> <th colspan="2">2016</th> <th rowspan="2">Description</th> </tr> <tr> <th>L/M</th> <th>P/F</th> <th>L/M</th> <th>P/F</th> <th>L/M</th> <th>P/F</th> </tr> <tr> <td>Kecelakaan Fatal, kasus</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Fatal Accident, cases</td> </tr> <tr> <td>Kecelakaan Berat (lebih dari 21 hari), kasus</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Major Accident (more than 21 days), cases</td> </tr> <tr> <td>Kecelakaan Sedang (3-21 hari), kasus</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Medium Accident (3-21 days), cases</td> </tr> <tr> <td>Kecelakaan Ringan (&lt;3 hari), kasus</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Minor Accident (&lt; 3 days), cases</td> </tr> <tr> <td>Hari hilang akibat kecelakaan kerja</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Lost Days Due to Work-Related Accident</td> </tr> <tr> <td>Absentism (total jumlah hari absen kerja)</td> <td>11.885</td> <td>7.443</td> <td>12.285</td> <td>6.738</td> <td>14.832</td> <td>9.185</td> <td>Absetism (total number of days of work absence)</td> </tr> </table>							Jumlah Kasus Kecelakaan Kerja (kasus)				Number of Work Accident Case (cases)				Deskripsi	2018		2017		2016		Description	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F	Kecelakaan Fatal, kasus	0	0	0	0	0	0	Fatal Accident, cases	Kecelakaan Berat (lebih dari 21 hari), kasus	0	0	0	0	0	0	Major Accident (more than 21 days), cases	Kecelakaan Sedang (3-21 hari), kasus	3	0	0	0	0	0	Medium Accident (3-21 days), cases	Kecelakaan Ringan (<3 hari), kasus	0	0	0	0	0	0	Minor Accident (< 3 days), cases	Hari hilang akibat kecelakaan kerja	0	0	0	0	0	0	Lost Days Due to Work-Related Accident	Absentism (total jumlah hari absen kerja)	11.885	7.443	12.285	6.738	14.832	9.185	Absetism (total number of days of work absence)																																																						
Jumlah Kasus Kecelakaan Kerja (kasus)				Number of Work Accident Case (cases)																																																																																																																															
Deskripsi	2018		2017		2016		Description																																																																																																																												
	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F																																																																																																																													
Kecelakaan Fatal, kasus	0	0	0	0	0	0	Fatal Accident, cases																																																																																																																												
Kecelakaan Berat (lebih dari 21 hari), kasus	0	0	0	0	0	0	Major Accident (more than 21 days), cases																																																																																																																												
Kecelakaan Sedang (3-21 hari), kasus	3	0	0	0	0	0	Medium Accident (3-21 days), cases																																																																																																																												
Kecelakaan Ringan (<3 hari), kasus	0	0	0	0	0	0	Minor Accident (< 3 days), cases																																																																																																																												
Hari hilang akibat kecelakaan kerja	0	0	0	0	0	0	Lost Days Due to Work-Related Accident																																																																																																																												
Absentism (total jumlah hari absen kerja)	11.885	7.443	12.285	6.738	14.832	9.185	Absetism (total number of days of work absence)																																																																																																																												

<b>Pelatihan dan Pendidikan [404-1]</b>  <b>Training and Education</b>	Perusahaan berkomitmen untuk mengembangkan kompetensi Maybankers termasuk melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.	The Company is committed to develop Maybankers competency through sustainable learning and training activities based on the Company needs.						
	Rata-rata Jam Pelatihan Karyawan (jam belajar)			Average Employee Training Hour (training hours)				
	<b>Jenjang</b>	<b>2018</b>		<b>2017</b>		<b>2016</b>		<b>Level</b>
		<b>L/M</b>	<b>P/F</b>	<b>L/M</b>	<b>P/F</b>	<b>L/M</b>	<b>P/F</b>	
	EVP	13.79	11.84	13,10	12,86	11,76	12,40	EVP
	SVP	11.73	12.33	11,98	14,03	11,83	11,60	SVP
	VP	14.27	12.13	13,27	13,26	13,04	13,37	VP
	AVP	12.29	11.6	13,01	12,86	12,89	12,42	AVP
	Senior Manager	12.42	20.8	12,84	12,57	15,8	14,93	Senior Manager
	Manager	13.9	12.67	14,41	12,96	16,12	13,59	Manager
Assistant Manager	12.65	12.56	19,25	16,15	16,95	15,69	Assistant Manager	
Staff	16.08	13.54	17,44	18,94	16,86	15,77	Staff	
Non Staff	0	0	0	0	0	0	Non Staff	
	<b>Deskripsi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>			
	Biaya Pendidikan dan Pelatihan Karyawan (Rp miliar)	100,286	98,7	100,7	Employee's learning and training expense (Rp billion)			
	Rasio Biaya	5,05%	5,04%	4,98%	Cost ratio			
<b>Rasio Remunerasi</b>  <b>Remuneration Ratio</b>	Perusahaan berupaya untuk mengelola pemberian remunerasi sesuai dengan meritokrasi dan norma jenjang jabatan. Rasio gaji tertinggi dan terendah pada tahun 2018 adalah sebagai berikut:	The company seeks to manage the provision of remuneration based on the meritocracy and level of office norms. The ratio of the highest and lowest salaries in 2018 is as follows:						
	<b>Uraian</b>	<b>Rasio Ratio</b>		<b>Description</b>				
	Gaji Pegawai Tertinggi dan Terendah	60,51 kali   times		Employee's Highest and Lowest Salaries				
	Gaji Direksi Tertinggi dan Terendah	3,20 kali   times		Board of Directors' Highest and Lowest Salaries				
	Gaji Komisaris Tertinggi dan Terendah	1,27 kali   times		Board of Commissioners' Highest and Lowest Salaries				
Gaji Direksi Tertinggi dan Pegawai Tertinggi	3,15 kali   times		Highest Salaries of Board of Directors and Employee					
<b>Keberagaman dan Kesempatan yang Setara [405-1]</b>  <b>Diversity and Equal Opportunity</b>	Perusahaan mendukung keberagaman dan secara khusus mendorong karyawan perempuan untuk berprestasi dan menduduki posisi penting di Bank.	The Company supports diversity and specifically encourages the female employees to excel and occupy important positions at the Bank.						
	<b>Uraian</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>Description</b>				
	Persentase Karyawan Perempuan	57,08%	57,34%	Female Employees Percentage				
	Karyawan Tetap Perempuan di Tingkat Manajerial (Band D, E, F, dan G)	39,75%	36,47%	Permanent Female Employees in Managerial Level (Band D, E, F, and G)				
Perempuan dalam Dewan Komisaris dan Direksi	21,4%	30%	Female in the Board of Commissioners and Directors					
<b>Privasi Pelanggan [418-1]</b>  <b>Customer Privacy</b>	Pengaduan Berdampak Finansial							
	Financial Impact Complaints (jumlah kasus)			Financial Impact Complaints (number of cases)				
	<b>Deskripsi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Description</b>			
	Jumlah Pengaduan Nasabah	5.955	3.698	4.425	Number of Customer Complaints			
Pengaduan yang Diselesaikan	5.488	3.328	3.380	Complaints that were Resolved				

	Pengaduan Berdampak Non Finansial				
	Non-Financial Impact Complaints (jumlah kasus)		Non-Financial Impact Complaints (number of cases)		
	Deskripsi	2018	2017	2016	Description
	Jumlah Pengaduan Nasabah	15.272	14.410	15.866	Number of Customer Complaints
Pengaduan yang Diselesaikan	14.371	13.620	15.756	Complaints that were Resolved	
** 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.					
Survei Kepuasan Pelanggan [102-44]  Customer Satisfaction Index	Customer Satisfaction Index				
	Tahun Year	Indeks Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction Index		NPS	
	2016	7,82		4	
	2017	7,8		3	
2018	7,46		6		
Portofolio produk dan layanan [FS6, FS7]  Product and Services Portfolio	Persentase Portofolio Lini Bisnis [FS6]		Percentage of Business Line Portfolio [FS6]		
	No	Deskripsi Description	Nilai (Rp miliar) Value (Rp billion)	Persentase Percentage	
	Penyaluran Kredit berdasarkan Segmen Loan Distribution by Segment				
	1.	Kredit CFS   CFS Loans	102.318	76,7%	
		- CFS Non-Ritel	58.286	43,7%	
		- CFS Ritel	44.032	33,0%	
	2.	Kredit Perbankan Global   Global Banking Loans	31.032	23,3%	
		Kredit UMKM   MSME Loans	29.876	25,1%	
		Pembiayaan Syariah   Shariah Financing	23.704	17,8%	
		Total Konsolidasian   Total Consolidated	133.349		
	Produk dan Jasa untuk Manfaat Sosial [FS7]		Products and Services for Social Benefits [FS7]		
No	Deskripsi Description	Nilai (Rp miliar) Value (Rp billion)			
Kredit CFS Ritel   CFS Retail Loans					
1.	- Kredit Pemilikan Rumah   Mortgage	15,7			
2.	- Kredit Pemilikan Mobil dan Motor   Auto Loans	24,9			
3.	- Kartu Kredit dan Pinjaman Tanpa Agunan/PITA Credit Card and Personal Loans	3,5			
	Total	44,1			



# Indeks Isi GRI

## GRI Content Index

Pengungkapan Standar Umum			General Standard Disclosures	
	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosures	Tidak Disajikan Omission
<b>PROFIL ORGANISASI</b>			<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>	
GRI 102: Pengungkapan Umum   General Disclosures 2016	102-1	Nama organisasi	38	Name of the organization
	102-2	Merek, produk, dan jasa utama	38	Primary brands, products, and services
	102-3	Lokasi kantor pusat	38	Location of headquarters
	102-4	Jumlah negara tempat operasi	38	Number of countries of operation
	102-5	Sifat kepemilikan dan badan hukum	38	Nature of ownership and legal form
	102-6	Pasar yang dilayani	37	Markets served
	102-7	Skala organisasi	38	Scale of the organization
	102-8	Informasi terkait karyawan dan pekerja lain	38, 144	Information on employees and other workers
	102-9	Rantai pasokan organisasi	21	Organization's supply chain
	102-10	Perubahan signifikan selama periode pelaporan	21	Significant changes during the reporting period
	102-11	Prinsip kehati-hatian	90, 124	Precautionary approach or principle
	102-12	Inisiatif Eksternal	140	External initiatives
	102-13	Keanggotaan asosiasi	140	Memberships of associations
<b>STRATEGI</b>			<b>STRATEGY</b>	
102-14	Pernyataan dari manajemen puncak	13	Statement from the senior decision-maker	
102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang	29-33	Key Impact, risks, and opportunities	
<b>ETIK DAN INTEGRITAS</b>			<b>ETHIC AND INTEGRITY</b>	
102-16	Nilai-nilai, standar dan norma-norma perilaku	40-41	Values, principles, standards and norms of behavior	
102-17	Mekanisme permintaan nasihat dan pertimbangan terkait etik	134	Mechanisms for advice and concerns about ethics	

Pengungkapan Standar Umum		General Standard Disclosures		
	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosures	Tidak Disajikan Omission
<b>TATA KELOLA</b>		<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struktur tata kelola	121	Governance structure	
<b>PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>		<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	137-139	List of stakeholder groups	
102-41	Perjanjian Kerja Bersama	110	Collective bargaining agreements	
102-42	Identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan	137	Identifying and selecting stakeholders	
102-43	Pendekatan untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan	137-139	Approach to stakeholder engagement	
102-44	Topik dan perhatian utama	137-139	Key topics and concerns	
<b>PRAKTIK PELAPORAN</b>		<b>REPORTING PRACTICES</b>		
102-45	Entitas yang dicakup dalam laporan keuangan konsolidasian	18	Entities included in the organization's consolidated financial statements	
102-46	Proses untuk menetapkan isi laporan dan Batasan topik	20	Defining the report content and topics boundaries	
102-47	Daftar topik material	20	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	18	Reporting period	
102-51	Tanggal laporan paling terakhir	18	Date of most recent previous report	
102-52	Siklus pelaporan	18	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	18	Claims of reporting In accordance with the GRI Standards	
102-55	Indeks isi GRI	144	GRI Content Index	
102-56	Pemeriksaan eksternal atas laporan	21	External assurance for the report	



Pengungkapan Standar Khusus			Specific Standard Disclosures	
	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosures	Tidak Disajikan Omission
<b>KINERJA EKONOMI</b>			<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	45	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	45-51	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	51	Evaluation of the management approach	-
GRI 201 Kinerja Ekonomi   Economic Performance 2016	201-1 Nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan	46, 142	Direct economic value generated and distributed	-
<b>DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG</b>			<b>INDIRECT ECONOMIC IMPACT</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	45	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	49-51	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	46	Evaluation of the management approach	-
GRI 203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung   Indirect Economic Impact 2016	203-1 Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	50-51	Infrastructure investments and services supported	-
	203-2 Dampak ekonomi signifikan tidak langsung	51-52	Significant indirect economic impacts	-
<b>ANTI KORUPSI</b>			<b>ANTI CORRUPTION</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	130	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	130	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	135	Evaluation of the management approach	-
GRI 205 Anti Korupsi   Anti-corruption 2016	205-2 Komunikasi dan pelatihan anti korupsi	130	Communication and training on anti-corruption	-
	205-3 Insiden Fraud/Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Dilakukan	145	Confirmed incidents of corruption and actions taken	-
<b>MATERIAL</b>			<b>MATERIAL</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	88	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	89	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	91	Evaluation of the management approach	-
GRI 301 Material  Material 2016	301-1 Pemakaian material	91	Materials used	Informasi berat total kertas disajikan dalam nilai pembelian The total paper weight information is presented in the value of the purchase
<b>ENERGI</b>			<b>ENERGY</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	88	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	89	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	91	Evaluation of the management approach	-

Pengungkapan Standar Khusus			Specific Standard Disclosures	
	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosures	Tidak Disajikan Omission
GRI 302- Energi   Energy 2016	302-1 Konsumsi energi di dalam organisasi	91	Energy consumption within the organization	-
<b>AIR</b>			<b>WATER</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	88	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	89	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	91	Evaluation of the management approach	-
GRI 303 Air   Water 2016	303-1 Pengambilan air berdasarkan sumber	91	Water withdrawal by source	Volume air yang diambil disajikan dalam nilai pembelian. Data volume air berdasarkan sumbernya akan disajikan mulai tahun pelaporan 2020. The volume of water taken is presented in the value of the purchase. Water volume and source will be disclosed from reporting year 2020.
<b>EMISI</b>			<b>EMISSION</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	145	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	145	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	145	Evaluation of the management approach	-
GRI 305 Emisi   Emission 2016	305-1 Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	145	Direct (Scope 1) GHG emissions	-
	305-2 Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	145	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	-
<b>EFLUEN DAN LIMBAH</b>			<b>EFFLUENTS AND WASTE</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	145	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	145	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	145	Evaluation of the management approach	-
GRI 306 Efluen dan Limbah   Effluent and Waste 2016	306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	145	Waste by type and disposal method	Volume limbah (kertas dan IT) belum dihitung, akan disajikan pada pelaporan masa mendatang. Waste Volume (paper and IT) not calculated, will be disclosed in future reporting.
<b>KETENAGAKERJAAN</b>			<b>EMPLOYMENT</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	<b>Waste Volume (paper and IT) not calculated, will be disclosed in future reporting.</b>			
	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	98	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	101	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	115	Evaluation of the management approach	-
GRI 401-2016 Ketenagakerjaan   Employment	401-1 Jumlah dan rerata penerimaan karyawan baru dan turnover karyawan	102, 103, 145	Number and rates of new employee hires and employee turnover	-

Pengungkapan Standar Khusus			Specific Standard Disclosures	
	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosures	Tidak Disajikan Omission
<b>KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA</b>			<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	98	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	111	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	115	Evaluation of the management approach	-
GRI 403 Kesehatan dan Keselamatan Kerja   Occupational Health and Safety 2016	403-2 Jenis dan rerata cedera	110,145	Type of injury and rates of injury	-
<b>PELATIHAN DAN PENDIDIKAN</b>			<b>TRAINING AND EDUCATION</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	98	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	103	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	115	Evaluation of the management approach	-
GRI 404- Pelatihan dan Pendidikan   Training and Education 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan	104	Average hours of training	-
	404-2 Program untuk pengelolaan keterampilan dan pembelajaran seumur hidup	104, 105, 112	Programs for skills Management and lifelong learning	-
<b>MASYARAKAT LOKAL</b>			<b>LOCAL COMMUNITIES</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	64	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	65	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	84	Evaluation of the management approach	-
GRI 413 Masyarakat Lokal   Local Community 2016	413-1 Pelibatan masyarakat lokal	66	Local community engagement	-
<b>PEMASARAN DAN PELABELAN</b>			<b>MARKETING AND LABELING</b>	
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	54	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	55	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	59	Evaluation of the management approach	-
GRI 417- Pemasaran dan Pelabelan   Marketing and Labelling 2016	417-2 Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa	61	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	-
GRI G4 FSSD Portofolio Produk   Product Portfolio 2013	FS16 Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan	75	Initiatives to enhance financial literacy	-

Pengungkapan Standar Khusus		Specific Standard Disclosures		
	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosures	Tidak Disajikan Omission
<b>KERAHASIAAN PELANGGAN</b>		<b>CUSTOMER PRIVACY</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	54	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	2016	61	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen		Evaluation of the management approach	-
GRI 418 Kerahasiaan Pelanggan   Customer Privacy 2016	418-1 Keluhan atas pelanggaran privasi pelanggan	61	Complaints regarding breaches of customer privacy	-
<b>PORTOFOLIO PRODUK</b>		<b>PRODUCT PORTFOLIO</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen   Management Approach 2016	103-1 Penjelasan Topik Material dan Batasannya	45	Explanation of the material topic and its Boundary	-
	103-2 Pendekatan Manajemen dan Komponennya	47	The management approach and its components	-
	103-3 Evaluasi Pendekatan Manajemen	51	Evaluation of the management approach	-
GRI G4 FSSD Portofolio Produk   Product Portfolio 2013	FS6 Persentase portofolio lini bisnis	48	Percentage of the portfolio for business lines	-
	FS7 Produk dan jasa yang dirancang khusus untuk manfaat sosial	49	Products and services designed to deliver a specific social benefit	-

# Referensi POJK 51

## POJK 51 References

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51 /POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Regulation of Financial Services Authority No. 51/POJK.03/2017 on Application of Sustainable Finance to Financial Services Institution, Issuer and Publicly Listed Companies.

Lampiran II		Appendix II	
No.	Keterangan	Halaman Page	Description
<b>Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:</b>		<b>Sustainability Report contains information regarding:</b>	
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	22-25	Explanation of Sustainable Strategy
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		Overview of the Sustainability Performance Aspect
	a. Aspek Ekonomi	29	a. Economic Aspect
	1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	30	1) Quantity of production or service sold;
	2) Pendapatan atau penjualan;	30	2) Revenue or sales;
	3) Laba atau rugi bersih;	30	3) Net profit or loss;
	4) Produk ramah lingkungan; dan	30	4) Environmentally-friendly product; and
	5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	29	5) Local community engagement related to the business process of Sustainable Finance.
	b. Aspek Lingkungan Hidup	31	b. Environmental Aspect
	1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	31	1) Energy usage (electricity and water);
	2) Pengurangan emisi yang dihasilkan;	31	2) Reduction of emission produced;
	3) Pengurangan limbah dan efluen;	31	3) Reduction of waste and effluent;
	4) Pelestarian keanekaragaman hayati.	31	4) Preserving biodiversity.
	c. Uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan	31	c. A description of the positive and negative impacts of implementing the Sustainable Finance for society and environment
3	Profil Singkat		Short Profile
	a. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	40-41	a. Vision, Mission, and Sustainable Value
	b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	38	b. name, address, phone number, facsimile number, e-mail address, and LJK website, Issuer, Public Company, and branch office and/or representative office
	c. Skala usaha		c. Business scale
	1) Total aset atau kapitalisasi aset dan total kewajiban	38	1) Total assets or asset capitalization and total liabilities
	2) Jumlah karyawan	38	2) Total employee
	3) Persentase kepemilikan saham	38, 39	3) Share ownership percentage
	4) Wilayah operasional	38	4) Operational area
	d. Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan		d. Short Explanation of Products, Services, and Business Activities
	e. Keanggotaan pada Asosiasi		e. Membership in the Association
	f. Perubahan Signifikan, Antara Lain Terkait dengan Penutupan atau Pembukaan Cabang, dan Struktur Kepemilikan		f. Significant Changes, Related to Branch Office Closure or Opening, and Ownership Structure



Lampiran II		Appendix II	
No.	Keterangan	Halaman Page	Description
4	Penjelasan Direksi memuat:		The Board of Directors' Message containing:
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:		a. Policies to address to challenges in meeting sustainability strategies, at least include:
	1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi Perusahaan;	14	1) Description of the value of sustainability for the Company;
	2) Penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;	14	2) Description of the Company's response to issues related to the implementation of Sustainable Finance;
	3) Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;	14	3) Description of the commitment of the head of the Financial Service Institution, Issuer, and Public Company in achieving the implementation of Sustainable Finance;
	4) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan	15	4) Performance achievement of the implementation of Sustainable Finance; and
	5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	16	5) Challenges in achieving performance in implementing Sustainable Finance.
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi:		b. Implementation of Sustainable Finance, at least includes:
	1) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target; dan	15	1) Performance achievement concerning the implementation of Sustainable Finance (Economic, Social and Environmental) when compared to the target; and
	2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	16	2) Description of achievements and challenges, including event highlights throughout the reporting period (for Financial Service Institutions required to provide the Sustainable Financial Action Plan)
	c. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:		c. Target achievement strategies, at least include:
	1) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup;	17	1) Risk Management for the implementation of Sustainable Finance related to the Economic, Social and Environmental aspects;
	2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	17	2) Utilization of business opportunities and prospects; and
	3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	17	3) Description of external economic, social and environmental conditions that have the potential to affect the sustainability of the Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies
5	Penjelasan Direksi memuat:		Sustainable governance that includes:
	a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	122	a. Description of the duties of the Board of Directors and the Board of Commissioners, employees, officials and/or work units that are responsible for the implementation of Sustainable Finance.
	b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	130	b. Description of competency development performed for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officials and/or work units that are responsible for the implementation of Sustainable Finance.
	c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	128-130	c. Description of the procedures of Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks for the implementation of sustainable finance related to the economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and the Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of the risk management process of Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

Lampiran II		Appendix II	
No.	Keterangan	Halaman Page	Description
	d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:		d. Description of stakeholders, which includes:
	1) keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian ( <i>assessment</i> ) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan	137-139	1) stakeholder engagement based on the assessment results of the management, GMS, decree or others; and
	2) pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	137-139	2) the approach used by Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies in engaging the stakeholders in the implementation of Sustainable Finance, including in the form of dialogue, surveys, and seminars.
	e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	130	e. Issues faced, developments, and influence regarding the implementation of Sustainable Finance.
6	Kinerja Keberlanjutan paling sedikit memuat:		Sustainability performance contains at least:
	a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	130	a. Description of activities to develop the sustainability culture within the Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.
	b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:		b. Description of economic performance over the last 3 (three) years, which includes:
	1) perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan	51	1) comparison of target and production performance, portfolio, financing or investment target, income and profit and loss in the case of a Sustainability Report prepared separately from the Annual Report; and
	2) perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	51	2) comparison of target and portfolio performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.
	c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:		c. Social performance over the last 3 (three) years:
	1) Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	55	1) Commitments of Financial Service Institutions, Issuers, or Public Companies to provide equal services for products and/or services to consumers.
	2) Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:		2) Employment, containing at least:
	a. pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	107-108, 123	a. statement of equality of employment opportunities and the presence or absence of forced labor and child labor;
	b. persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	148	b. percentage of employee's remuneration that remains at the lowest level against the regional minimum wages;
	c. lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	109-110, 147	c. decent and safe working environment; and
	d. pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	103-106	d. employee capabilities training and development
	3) Masyarakat, paling sedikit memuat:		3) Society, containing at least:
	a. informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	62-84, 79	a. information regarding activities or operational areas that generate positive and negative impacts on the surrounding communities, including financial literacy and inclusion;
	b. mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan	57-58, 148-149	b. public complaint mechanism and number of public complaints received and followed-up; and
	c. TJSI yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.	27-28, 62-84	c. TJSI that can be linked to support the Sustainable Development Goals, including the types and achievements of the Community Empowerment program activities.

Lampiran II		Appendix II	
No.	Keterangan	Halaman Page	Description
d.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:		d. Environmental performance of the Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies, containing at least:
1)	biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	145	1) environmental costs incurred;
2)	uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	92-94	2) description regarding the use of environmentally friendly materials, including the use of recycled material types; and
3)	uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:		3) description regarding energy consumption, containing at least:
a.	jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	90-91, 145-146	a. the amounts and intensity of energy used; and
b.	upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.	90-91, 145-146	b. efforts and achievements of energy efficiency implemented, including the use of renewable energy sources.
e.	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan		e. Sustainable Financial Products and/or Services development responsibility
1)	inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa	55-56	1) innovation and development of Products and/or Services
2)	jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	61	2) number and percentage of products and services that have been evaluated for customer safety
3)	dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif	48-51, 128-130	3) positive and negative impacts arising from Products and/or Services and the distribution process, as well as mitigation performed in order to overcome the negative impacts
4)	jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	61	4) the numbers of products recalled and the reasons
5)	survei kepuasan pelanggan.	59, 149	5) customer satisfaction survey.
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.	21	Written verification from an independent party, if any.



# 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 2018 ("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, 22 Juli 2019

### Statement GRI Standards in Accordance Check

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) has conducted a GRI Standards in Accordance Check on PT Bank Maybank Indonesia Tbk Sustainability Report 2018 ("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 GRI Standards - Core option.

Jakarta, 22 July 2019

National Center for Sustainability Reporting

Dewi Fitriasaki, Ph.D., CSRA, CMA  
Director



# 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

<b>Informasi yang menarik adalah</b> Most interested information is (are)	<b>Informasi yang kurang menarik adalah</b> 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	:	
<input type="checkbox"/> Pemerintah   Government	<input type="checkbox"/> Industri   Industry	<input type="checkbox"/> Media   Media
<input type="checkbox"/> LSM   NGO	<input type="checkbox"/> Masyarakat   Community	<input type="checkbox"/> 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



# 2018

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

## Growing and Embracing Community

Tumbuh dan Merangkul Komunitas



**PT Bank Maybank Indonesia Tbk**

Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No. 8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270 Indonesia

T: +62 21 2922 8888  
F: +62 21 2922 8914

[www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id)



Silakan memindai Kode QR di atas untuk  
mengunduh Laporan Keberlanjutan ini  
Please scan the QR Code above to  
download this Sustainability Report

