



# Relationship Banking for Sustainable Future ●●●



# ...by Truly Being a Good Corporate Citizen

---

BII menjalin hubungan dengan masyarakat yang lebih luas dan erat dalam memberikan layanan keuangan melalui *Relationship Banking*, sehingga Kami menyentuh lebih banyak anggota masyarakat dan menciptakan kesempatan untuk mengembangkan bisnis di lingkungannya.

Dengan dukungan layanan keuangan yang beragam bagi nasabahnya di segmen Ritel, UKM dan *Wholesale*, BII tumbuh bersama komunitas nasabahnya, berupaya untuk menjadi lebih baik dan menyediakan produk-produk yang inovatif.

Aktivitas bisnis Kami, bukan semata-mata menciptakan *profit*, tetapi juga memberi kepada komunitas dan mendukung pembangunan masyarakat sekitar dalam menggunakan layanan keuangan yang lebih baik, lebih bermanfaat dan berjangka panjang.

BII fosters close relationships with the wider community in providing financial services through Relationship Banking. We are thus able to touch more members of the community, creating opportunities to grow their businesses within many environments.

With a wide range of financial services to Retail, SME and Wholesale segments, BII grows with these communities, learning better ways and providing innovative products.

Our business activities are not merely in creating profits but also giving back to the community and supporting the development of community surrounding in using financial services better, with more benefits and long term.

# Daftar Topik

## Contents

# 01

## Pengantar Introduction

...by Truly Being a Good Corporate Citizen	1
Daftar Topik   Contents	2
Tentang Laporan Keberlanjutan BII 2012 About the BII Sustainability Report 2012	4
Visi, Misi   Vision, Mission	6
Nilai Perusahaan   Core Values	7
Strategi dan Prioritas Strategy and Priorities	8
Sambutan Presiden Direktur Message from President Director	10
Sambutan Presiden Komisaris Message from President Commissioner	14
Profil Perusahaan Company Profile	18

Informasi Perusahaan Company Information	19
Komposisi Pemegang Saham Shareholders Composition	20
Struktur Grup Perusahaan Corporate Group Structure	21
Struktur Organisasi Organization Structure	22
Penghargaan 2012   Recognition in 2012	24
Jaringan BII   BII Networks	26
Kinerja Utama 2012 2012 Key Performance	27



## Mengelola Sumber Daya Manusia

# 60

Managing Our Human  
Capital



## Mendukung Bisnis dan Konsumen Indonesia

# 42

Supporting Indonesian  
Businesses and Consumer

# 68

Ramah  
Lingkungan  
Environment  
Friendly

Pembangunan Berkelanjutan dan Layanan Finansial Sustainable Development and Financial Services	28
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	30
Melayani Usaha Kecil Menengah Serving Small and Medium Enterprise	32
Mendukung Bisnis dan Konsumen Indonesia Supporting Indonesian Businesses and Consumer	42
Melayani Kebutuhan Nasabah Serving Customers' Needs	48
Program Literasi Perbankan BII BII Banking Literacy Program	56
Mengelola Sumber Daya Manusia Managing Our Human Capital	60

Melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Implementing Social and Environmental Responsibility	68
BII dan Konservasi BII and Conservation	84
Pemangku Kepentingan Kami Our Stakeholders	88
Melaksanakan Tata Kelola yang Baik Implementing Good Corporate Governance	90
Referensi Silang GRI G3.1 dan FSSS Cross Reference GRI G3.1 and FSSS	98
Lembar Tanggapan Feedback Form	107

# Tentang Laporan Keberlanjutan BII 2012

## About the BII Sustainability Report 2012

Laporan Keberlanjutan PT Bank Internasional Indonesia Tbk 2012 Kami sajikan untuk menyediakan informasi bagi pemangku kepentingan tentang kebijakan, pelaksanaan, pencapaian, kontribusi dan tantangan yang Kami hadapi pada 2012 di bidang keberlanjutan yang terkait dengan tata kelola, sosial dan lingkungan.

Laporan Keberlanjutan ini Kami terbitkan secara periodik setahun sekali dan merupakan suplemen atas Laporan Tahunan BII 2012 yang melingkupi tahun finansial dari Januari hingga Desember 2012. Data dan kinerja yang dilaporkan dalam Laporan ini meliputi operasional perbankan PT Bank Internasional Indonesia Tbk termasuk unit syariah dan entitas anak yaitu PT Wahana Ottomitra Multiartha Finance Tbk (WOM Finance) dan BII Finance Center yang beroperasi di Indonesia dan cabang-cabang BII di luar negeri. Untuk kemudahan, selanjutnya disebut sebagai BII, Perusahaan, atau Kami, kecuali diindikasikan lain. Karena keterbatasan pencatatan, Laporan ini hanya menyajikan data konsolidasian dan kinerja hingga di kantor cabang utama. [2.8][3.1][3.3][3.6][3.7][3.8]

Data finansial yang disajikan dalam laporan ini mengikuti ketentuan penyajian data dalam laporan keuangan yang berlaku di Indonesia dan merupakan laporan teraudit, kecuali dinyatakan lain. Satuan yang dipergunakan dalam Laporan ini, selain data finansial, menggunakan satuan metrik, untuk dasar perhitungan kurs yang dipergunakan adalah USD1=Rp9.638 dan RM1=Rp3.148 [3.9]

Referensi yang Kami gunakan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan ini adalah Panduan Pelaporan Global Reporting Initiatives G3.1 dan Suplemen Sektor Jasa Finansial (G3.1 & FSSS). Tabel referensi G3.1 & FSSS disajikan pada halaman 98 pada Laporan ini. Untuk kesempatan ini, Kami belum melakukan proses pemastian eksternal atas laporan ini. Semua data dan informasi yang disajikan dalam Laporan ini telah diperiksa kebenarannya oleh tim penyusun internal, kecuali data finansial yang diaudit. [3.12][3.13]

The Sustainability report of PT Bank Internasional Indonesia Tbk 2012 is presented to provide information to stakeholders on policy, implementation, achievements, contributions, and challenges that we encountered in 2012 within the field of sustainability related to governance, social and environmental issues.

We publish this Sustainability Report periodically once a year as a complement of BII Annual Report 2012, which covers the financial year from January to December 2012. Data and performance described in this Report contains banking operations of PT Bank Internasional Indonesia Tbk including the Syariah unit and subsidiaries namely, PT Wahana Ottomitra Multiartha Finance Tbk (WOM Finance) and BII Finance Center that operate in Indonesia and at BII overseas branches. For convenience, hereinafter referred to as BII, the Company, or We, unless otherwise indicated. Due to the limitations of recording, this report only presents consolidated and performance data up to the main branches. [2.8][3.1][3.3][3.6][3.7][3.8]

Financial data presented in this report follows the provision of data in the financial statements, which is applicable in Indonesia and audited, unless otherwise stated. Units used in this report, in addition to financial data, using metric units, for basic calculations of exchange rates are USD 1 = Rp9,638 and RM1 = Rp3,148. [3.9]

References that we use for the preparation of the Sustainability Report are the Global Reporting Initiative Guide G3.1 and Financial Services Sector Supplement (G3.1 & FSSS). Table references for G3.1 & FSSS are presented on page 98 in this report. For this occasion, we have not conducted an external assurance process for the report. The internal drafting team has verified all data and information presented in this report, except the audited financial data. [3.12][3.13]

### Analisis Materialitas

Topik yang disajikan dalam Laporan ini dipilih berdasarkan kelanjutan topik keberlanjutan dalam laporan tahun sebelumnya dan identifikasi topik-topik yang relevan dari pemangku kepentingan utama BII yang terkait dengan keberlanjutan BII di bidang tata kelola, sosial dan lingkungan. Prioritasi topik dilakukan oleh tim penyusun internal berdasarkan signifikansi pengaruh topik tersebut kepada pemangku kepentingan Kami dan signifikansi topik terhadap keberlanjutan BII. Kami belum melakukan proses pelibatan pemangku kepentingan secara langsung dalam menetapkan topik-topik yang material dalam Laporan ini, namun Kami berupaya agar topik-topik material yang Kami sajikan adalah tepat, relevan dan responsif terhadap *interest* pemangku kepentingan Kami. [3.5]

### Hubungi Kami [2.4] [3.4]

Kantor Pusat  
PT Bank Internasional Indonesia Tbk  
Sekretaris Perusahaan  
Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No.8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270  
Indonesia  
Telpon : +62 21 2922 8888  
Faksimili : +62 21 2922 8914  
Website : [www.bii.co.id](http://www.bii.co.id)  
Email : [cs@bii.co.id](mailto:cs@bii.co.id)  
[investorrelations@bankbii.com](mailto:investorrelations@bankbii.com)  
Twitter : @biifriends  
Facebook : [www.facebook.com/biifriends](http://www.facebook.com/biifriends)

### Materiality Analysis

Topics that are presented in the report are selected based on the continuation of the sustainability topic in the previous year, and the identification of the relevant topics of from the main stakeholders associated with BII sustainability in the governance, social and environmental fields. Prioritizing topics conducted by the internal editorial team was based on the significance of the topic influence to our stakeholders and significance to the topic of BII sustainability. We have not conducted a stakeholder engagement process directly in defining material topics in this report, but strive in order for the topics of material that we presented to be appropriate, relevant and responsive to our stakeholder interests. [3.5]

### Contact Us [2.4] [3.4]

Head Office  
PT Bank Internasional Indonesia Tbk  
Corporate Secretary  
Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No.8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Central Jakarta 10270  
Indonesia  
Telephone : +62 21 2922 8888  
Facsimile : +62 21 2922 8914  
Website : [www.bii.co.id](http://www.bii.co.id)  
Email : [cs@bii.co.id](mailto:cs@bii.co.id)  
[investorrelations@bankbii.com](mailto:investorrelations@bankbii.com)  
Twitter : @biifriends  
Facebook : [www.facebook.com/biifriends](http://www.facebook.com/biifriends)

# Visi

Vision [4.8]

**Menjadi *relationship* bank terkemuka di Indonesia, yang hadir di tengah komunitas, memberikan layanan melalui produk dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta layanan yang berkualitas tinggi.**

To be the leading relationship bank in Indonesia by truly being in the community, serving through customized products & solutions and delivering high quality of service.

BII, sebagai bank yang terdepan dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabahnya, berupaya untuk selalu berada di tengah komunitas dalam menyelaraskan strategi pertumbuhan. BII berupaya untuk memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta layanan yang berkualitas tinggi.

BII, as a leading bank in strengthening relationship with customers, strives to always be in the heart of the community which promotes its strategy for growth. BII strives to provide customized products and services, coupled with high quality of services.

# Misi

Mission [4.8]

## ***Humanizing Financial Services***

### Humanizing Financial Services

- Menyediakan akses yang nyaman bagi masyarakat untuk mendapatkan produk dan memberikan layanan perbankan
- Memberikan persyaratan dan harga yang wajar
- Memberikan *advice* kepada nasabah berdasarkan kebutuhannya
- Berada di tengah komunitas
- Providing people with convenient access to financing
- Having fair terms and pricing
- Advising customers based on their needs
- Being in the heart of the community

Visi dan Misi telah disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi BII.  
Vision and Mission has been approved by Board of Commissioners and Board of Directors of BII.



# Nilai Perusahaan

Core Values [4.8]



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

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



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

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



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

We are passionate about constant improvement and innovation.



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

We are committed to delivering outstanding performance and superior service.



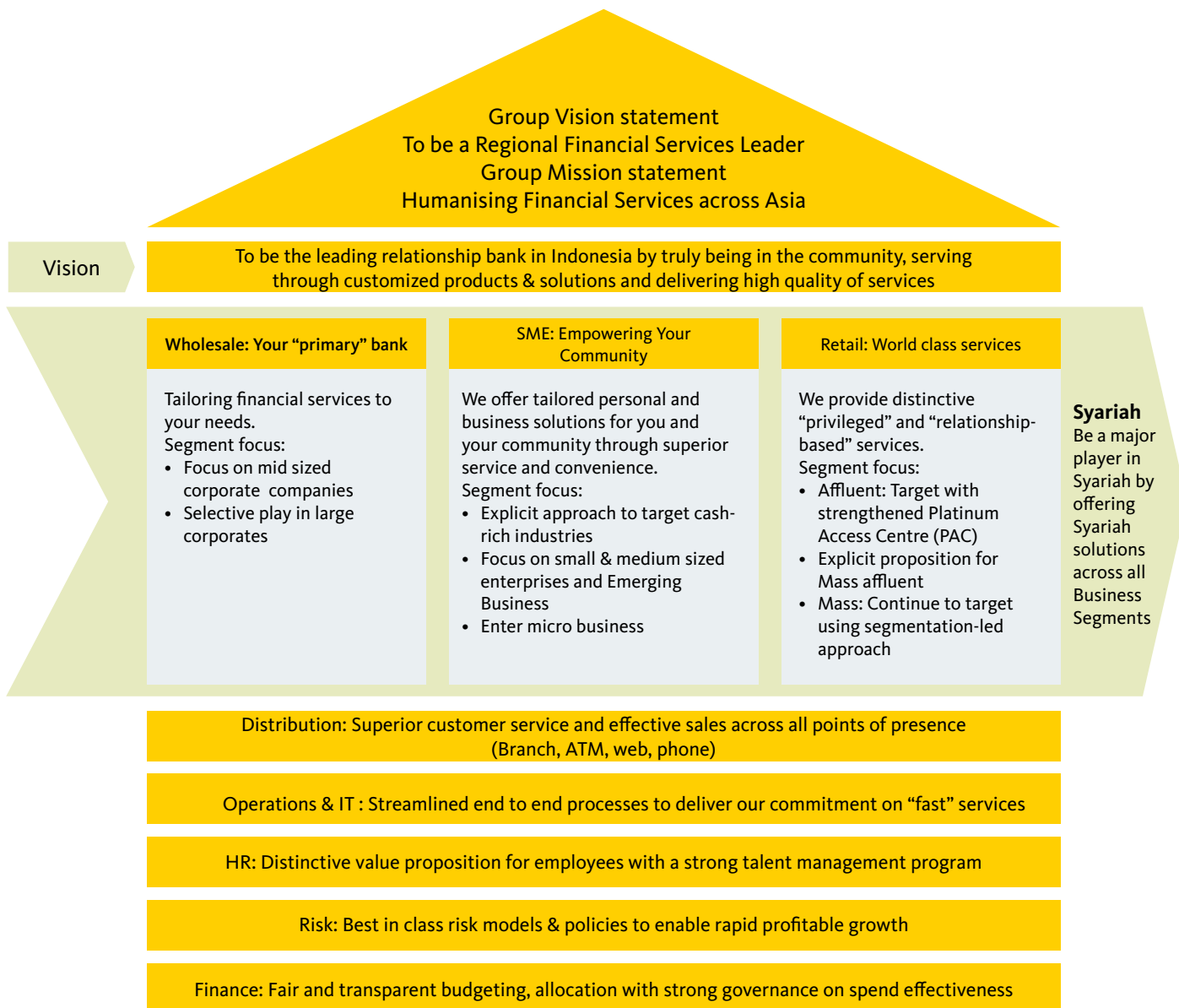
Kami secara berkesinambungan membangun hubungan kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan.

We continuously build long-term and mutually beneficial partnerships.

# Strategi dan Prioritas

Strategy and Priorities

## Strategi [4.8][DMA EC] Strategy



Dengan dukungan nasabah dan usaha untuk memberikan yang terbaik, BII menjadi pelopor untuk *humanizing financial services*, menjadi *relationship bank* terkemuka di Indonesia yang senantiasa berada ditengah-tengah komunitas.

Through the support of our customers and by giving back the best we can, BII is leading the move to humanize financial services and to be the leading relationship bank in Indonesia by truly being in the community.

## Prioritas Kami di 2013 [DMA EC]

### Our 2013 Priorities

- 1** Optimalisasi kapabilitas jaringan kantor cabang dan memperluas jangkauan layanan  
Optimizing branch capability and expanding footprint
- 2** Meningkatkan jumlah nasabah  
Increasing customer base
- 3** Meningkatkan *fee income*  
Boosting fee income
- 4** Meningkatkan porsi tabungan dan giro (dana murah) untuk mendukung pertumbuhan  
Boosting current accounts and saving accounts to support growth
- 5** Menyempurnakan *cost structure*  
Addressing cost structure
- 6** Memasuki bisnis baru untuk melengkapi pertumbuhan dan meningkatkan kinerja keuangan, sejalan dengan misi strategi Bank untuk selalu berada di tengah komunitas  
Entering into new business to complement growth and enhance financial performance, in line with strategy of being in the community
- 7** Berperan aktif dalam inisiatif Regionalisasi untuk memberi nilai tambah bagi nasabah  
Supporting regionalization initiatives to enhance value for our customers
- 8** Meningkatkan kapabilitas antara lain pengembangan infrastruktur TI dan pengembangan potensi karyawan melalui program *talent management*  
Enhancing capabilities such as IT infrastructure and improve our employees potential through talent development



**KPI utama Bank adalah pertumbuhan kredit sebesar 22%**  
**The Bank's headline KPI is Loans Growth of 22%**

# Sambutan Presiden Direktur [1.1]

Message from President Director



## Pemangku Kepentingan yang Budiman,

### Kinerja Keuangan dan Operasional

Tahun 2012 Kami mencatat perbaikan kinerja ekonomi dan operasi yang signifikan. Pendapatan operasional meningkat sebesar 73% dari tahun 2011. Laba Sebelum Pajak meningkat 72% dan Laba Setelah Pajak dan Kepentingan Non Pengendali meningkat 81%, melampaui rekor Rp1 triliun untuk pertama kalinya. Peningkatan ROE menjadi 15,79% menandai keberhasilan Bank dalam menempatkan modalnya untuk penggunaan yang lebih baik. Selain itu, peningkatan aset menjadi Rp115,8 triliun pada akhir Desember 2012 dan Portofolio pinjaman konsolidasi Bank yang tumbuh sebesar 20%, yang didorong oleh pertumbuhan yang kuat di Perbankan UKM sebesar 41% menjadi tonggak kemajuan kinerja finansial dan ekonomi BII. Kemajuan ini diperkuat pula oleh Perbankan Wholesale yang tumbuh 17% dan Perbankan Ritel yang tumbuh 11%. Perlu dicatat juga bahwa simpanan nasabah meningkat 22% dari tahun sebelumnya, dengan simpanan nasabah berada di angka Rp85,9 triliun pada Desember 2012. NPL Net juga

## Dear Stakeholder,

### Financial and Operation Performance

In 2012, We recorded a significant improvement in our performance. Operating income increased by 73% compared to 2011. Profit Before Tax increased by 72%, and Profit After Tax and Minority Interests increased by 81%, surpassing the record of Rp1 trillion for the first time. The increase in ROE to 15.79% marked the success of the Bank in positioning their capital to better utilization. In addition, the increase in assets to Rp115.8 trillion as at end of December 2012, as well as the 20% increase in the Bank's consolidated loan portfolio on the strength of a 41% growth in SME Banking, is a milestone in the progress of BII's financial and economic performance. This performance is further strengthened by growth of 17% and 11%, respectively, in Wholesale Banking and Retail Banking. It should also be noted that customer deposits increased by 22% from the previous year, with customer deposits standing at Rp85.9 trillion as of December 2012. Net NPLs also improved significantly to 0.81%, compared to 1.10% in 2011. The overall economic and

# Integrasi kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan Kami di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan adalah hal mutlak yang harus BII lakukan

Integration of financial and non-financial performance, along with our involvement in environmental and social aspects in a sustainable manner, is an absolute matter that BII must accomplish

membaik secara signifikan menjadi 0,81%, dibandingkan dengan 1,10% pada tahun 2011. Secara keseluruhan kinerja finansial dan ekonomi 2012 ini merupakan salah satu tonggak pencapaian kinerja terbaik Perusahaan.

Seiring dengan pencapaian kinerja keuangan tersebut, BII terus memperluas jaringan dengan membuka kantor baru dan menambah ATM untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Per Desember 2012, total kantor cabang menjadi 415 (termasuk 12 diantaranya menunggu persetujuan BI) dan 1.317 unit ATM. Kami juga terus berinvestasi dalam infrastruktur TI untuk meningkatkan efisiensi proses dan mendukung pertumbuhan bisnis. Pengembangan TI yang telah Kami lakukan antara lain pengembangan sistem *TradeConnex* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perdagangan secara online serta memonitor secara sistematis status transaksi, dan pengembangan sistem *eCustody* yang merupakan sistem *front-end online* untuk memberikan jasa kustodi kepada para nasabah. Selain itu, Kami meluncurkan sistem *Paperless Account Opening* pertama di Indonesia dimana rekening baru dapat dibuka dalam waktu kurang dari 12 menit cukup dengan menggunakan kartu identitas saja.

financial performance in 2012 was a milestone achievement as one of the best performances for the Company.

In line with the financial performance achievement, BII continues to expand its network by opening new branches and adding ATMs to provide better service to customers. As of December 2012, BII was operating a total of 415 branches (including 12 are waiting for BI approval) and 1,317 ATMs. We also continue to invest in IT infrastructure in order to improve process efficiency and support business growth. IT development included the development of the *TradeConnex* system, which allows customers to perform online transactions and systematically monitor the status of the transactions, and the development of an *eCustody* system, which is an online front-end system to provide custodial services to its customers. In addition, We launched the first *Paperless Account Opening* in Indonesia where new account can be opened in less than 12 minutes simply by using identity cards.

Pada Juli 2012, Kami memutuskan untuk memperbarui visi strategis Kami. Dengan visi untuk 'menjadi *relationship bank* terkemuka di Indonesia yang hadir di tengah komunitas, memberikan layanan melalui produk dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta layanan yang berkualitas tinggi', Kami siap memberikan kontribusi terbaik bagi komunitas dan masyarakat Indonesia.

### **Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang Memberdayakan dan Menyehatkan**

Upaya BII untuk menjadi *Good Corporate Citizen* selaras dengan misi Perusahaan '*Humanizing Financial Services*' dimana Kami telah dan akan selalu di tengah komunitas, untuk tumbuh bersama mereka, baik dalam menjalankan bisnis maupun dalam melakukan kegiatan sosial. *Corporate Responsibility* (CR) Kami, didasarkan pada empat prinsipal CR yaitu *Community*, *Environment*, *Workplace* dan *Marketplace*. Integrasi kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan Kami di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan adalah hal mutlak yang harus BII lakukan.

Fokus kegiatan CR BII berdasarkan pada empat pilar yaitu: Pemberdayaan Masyarakat (*Community Empowerment*), Pendidikan (*Education*), Kegiatan Mendukung Hidup Sehat (*Promote Healthy Life*), dan Peduli Lingkungan (*Concern for the Environment*) dengan tetap memiliki kepekaan terhadap situasi yang terjadi di tanah air jika terjadi bencana alam. Program CR Kami memiliki visi untuk membantu masyarakat membangun masa depan yang lebih cerah.

Pada 2012, BII mencatat beberapa kegiatan utama dalam program *Corporate Social Responsibility* seperti pemberdayaan perempuan dalam program Usaha Kecil Menengah, penyediaan air bersih untuk lebih dari 1.300 warga di lereng Gunung Merapi, dan penyelenggaraan BII-Maybank Bali Marathon. Pelajar-pelajar berprestasi dari seluruh Indonesia yang datang dari keluarga tidak mampu diberikan beasiswa untuk dapat melanjutkan pendidikan tinggi di universitas-universitas terkemuka di Singapura, Malaysia, dan Indonesia.

### **Tantangan dan Strategi Keberlanjutan**

Visi strategis Kami pada 2012 diarahkan pada empat pilar utama yaitu: *relationship bank* terkemuka, berada di tengah-tengah masyarakat, solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah Kami, bukan berdasarkan apa yang Kami inginkan, serta layanan berkualitas tinggi. Kami yakin bahwa dengan visi strategis yang jelas bukan hanya dapat memberikan arahan yang jelas kepada karyawan tetapi juga nasabah, regulator dan pemangku kepentingan lainnya akan *value proposition* yang berbeda di BII.

Untuk mampu menjawab tantangan-tantangan masa depan dan mendukung pencapaian visi strategis tersebut, BII menjalankan program transformasi IMPACT (IMPLEMENT with Acceleration through Collaboration and Teamwork) dengan fokus pada tiga bidang utama yaitu melanjutkan pertumbuhan yang meningkatkan laba, meningkatkan kemampuan dan menguatkan fundamental untuk

In July 2012, We decided to update our strategic vision. With the vision 'to be the leading *relationship bank* in Indonesia by truly being in the community, serving through customized products and solutions, and delivering a high quality of service', We are committed to contribute the best for community and the people of Indonesia.

### **Social and Environmental Responsibility that Empowering and Promoting Healthy Life**

BII efforts to be a *Good Corporate Citizen* is aligned with the Bank mission "*Humanizing Financial Services*," whereby We have been and always be in the heart of the community and grow with the community, both in conducting business and social activities. Our *Corporate Responsibility* (CR) is based on four CR principles, namely *Community*, *Environment*, *Workplace* and *Marketplace*. Integration of financial and non-financial performance, along with our involvement in environmental and social aspects in a sustainable manner, is an absolute matter that BII must accomplish.

The focus of BII CR activities is based on four pillars, namely *Community Empowerment*, *Education*, *Promoting a Healthy Life* and *Environment*, while keeping alert to the situation within the nation in the event of natural disasters. Our CR programs have the vision to help people build a brighter future.

In 2012, BII recorded a number of significant activities in CSR programs such as women's empowerment through SME programs, clean water infrastructure for more than 1,300 people surrounding Mount Merapi, and the BII-Maybank Bali Marathon, as well as scholarships for outstanding students across Indonesia from underprivileged families to pursue higher education at leading universities in Singapore, Malaysia, and Indonesia.

### **Challenges and Sustainability Strategy**

Our strategic vision for 2012 is directed to the four key pillars: *leading relationship banking*, *truly being in the community*, *solutions for our customers based on what they need*, *not what We want* and *high quality of services*. We believe that the clarity in our strategic vision will not only allow employees to identify with what BII stands for, but also for our customers, regulators and other stakeholders to experience the differentiated value proposition that We represent.

To answer the challenges of the future and support the achievement of the strategic vision, BII is conducting a transformation program IMPACT (IMPLEMENT with Acceleration through Collaboration and Teamwork) with the focus on three main areas, namely continue to grow profitably, build capabilities and address fundamentals, and develop talents. This transformation program is

memastikan keberlanjutan dan mengembangkan talent. Program transformasi ini dilakukan melalui 28 inisiatif bisnis dan pendukung yang dilaksanakan hingga 2015 yang mencakup Perbankan Ritel, Perbankan Wholesale, Perbankan UKM, Perbankan Syariah, Penjualan dan Distribusi, Keuangan, Manajemen Risiko, Operasional dan SDM. Direksi berkomitmen untuk memastikan keberhasilan program ini, dan selanjutnya memonitor pelaksanaannya melalui rapat Komite Pengarah Transformasi (*Transformation Steering Committee*) secara rutin yang diketuai oleh saya sendiri.

Pada tahun 2013, Kami menetapkan prioritas strategi bisnis pada 8 aspek yakni: (1) Optimalisasi kapabilitas jaringan kantor cabang dan memperluas jangkauan layanan, (2) Meningkatkan jumlah nasabah, (3) Meningkatkan *Fee Income*, (4) Meningkatkan porsi Tabungan dan Giro (dana murah) untuk mendukung pertumbuhan, (5) Menyempurnakan *cost structure*, (6) Memasuki bisnis baru untuk melengkapi pertumbuhan dan meningkatkan kinerja keuangan, sejalan dengan misi strategi Bank untuk selalu berada di tengah komunitas, (7) Berperan aktif dalam inisiatif Regionalisasi untuk memberi nilai tambah bagi nasabah, dan (8) Meningkatkan kapabilitas antara lain pengembangan infrastruktur TI dan pengembangan potensi karyawan melalui program *talent management*.

Strategi bisnis tersebut Kami terapkan untuk seluruh segmen bisnis Perbankan Wholesale, Perbankan UKM, Perbankan Ritel, dan Perbankan Syariah. Selain itu, Kami juga menyusun dasar-dasar pendukung dalam upaya menjadi *relationship bank* terkemuka di Indonesia.

### **Penghargaan**

Secara pribadi, Saya menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih Saya kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan atas berbagai pencapaian BII di tahun 2012 ini. Komitmen, dedikasi, inovasi dan kerja sama karyawan, serta dukungan dari para pemangku kepentingan telah membawa Perusahaan kepada berbagai pencapaian di tahun 2012 ini. Semoga kepercayaan pemegang saham dan loyalitas pemangku kepentingan termasuk nasabah dapat terus Kita sinergikan dengan para pemangku kepentingan lainnya sehingga etos kerja karyawan dapat ditingkatkan agar kontribusi BII dapat terus ditingkatkan dan dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia di tahun-tahun mendatang.



**Dato' Khairussaleh Ramli**

Presiden Direktur  
President Director

conducted through the 28 business initiatives and will be implemented until 2015, covering Retail Banking, Wholesale Banking, SME Banking, Syariah Banking, Sales and Distribution, Finance, Risk Management, Operations and Human Resources. The Board of Directors is committed to ensuring the success of the program, and subsequently is monitoring its implementation through Transformation Steering Committee meetings, which is held regularly with myself as the chairman.

In 2013, BII prioritized the business strategy in 8 areas: (1) Optimizing branch capability and expanding footprint, (2) Increasing customer base, (3) Boosting fee income, (4) Boosting Current Accounts and Saving Accounts to support growth, (5) Addressing cost structure, (6) Entering into new businesses to complement growth and enhance financial performance, in line with the strategy of being with the community, (7) Supporting Regionalization initiatives to enhance value for our customers, and (8) Enhancing capabilities such as IT infrastructure and improve our employees potential through talent development.

The business strategies above will be implemented throughout all business segments: Wholesale Banking, SME Banking, Retail Banking and Syariah Banking. In addition, We are also building strong foundation to support in an effort to become the leading relationship bank in Indonesia.

### **Appreciation**

Personally, I would like to express my appreciation and gratitude to all employees and stakeholders on the various achievements of BII in 2012. The commitment, dedication, innovations and teamwork amongst employees, as well as the support from stakeholders, have led to various achievements by the Bank in 2012. Hopefully, we can continue to synergize the trust of shareholders and the loyalty of customers with the interests of our other stakeholders in order to continually improve the work spirit of our employees, so that BII may continue to increase its contributions for the benefit of all segments of society in Indonesia in the coming years.

# Sambutan Presiden Komisaris [1.1]

Message from President Commissioner



## Pemangku Kepentingan yang Budiman,

Atas nama pribadi dan seluruh jajaran Komisaris, Saya menyampaikan selamat kepada manajemen BII karena telah berhasil mencatat berbagai kesuksesan pada 2012. Dengan kesuksesan di bidang ekonomi yang membanggakan, Saya yakin BII berada di jalur yang tepat dalam mencapai visinya untuk 'menjadi *relationship bank* terkemuka di Indonesia yang hadir di tengah komunitas, memberikan layanan melalui produk dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta layanan yang berkualitas tinggi'.

## Kinerja Ekonomi 2012

Selain laba bersih yang mencapai rekor Rp1,2 triliun dan pencapaian kinerja finansial lainnya seperti ROE dan ROA yang masing-masing naik hingga mencapai 15,79% dan 1,62%. Laba per Saham pun tercatat naik sebesar 81% dan total aset juga mengalami peningkatan sebesar 22% menjadi Rp115,8 triliun – untuk pertama kali aset BII di atas Rp100 triliun sejak Perusahaan didirikan. Ini merupakan

## Dear Stakeholders,

On behalf of the Board of Commissioners, I would like to congratulate the management of BII for the many successes recorded throughout 2012. On the economic achievements, BII is on the right track in achieving its vision 'to be the leading relationship bank in Indonesia by truly being in the community, serving through customized products & solutions and delivering high quality service'.

## Economic Performance in 2012

Aside from an all-time high net income of Rp1.2 trillion and other financial performance indicators such as ROE and ROA that improved to 15.79% and 1.62%, respectively, Earning per Share also rose by 81% and total assets increased by 22% to Rp115.8 trillion - for the first time BII surpassing Rp100 trillion since its establishment. This is a commendable accomplishment by the management and



# BII selalu menyediakan kebutuhan layanan keuangan bagi nasabah dengan memberikan kenyamanan, kepastian dan keamanan, lebih dari sebatas hubungan penyedia jasa dan nasabah

BII continuously provides financial services to meet customers' needs by providing comfort, reassurance and security, more than just having a relationship between service provider and customer

prestasi manajemen dan karyawan yang patut dihargai. Apresiasi juga Kami sampaikan kepada para pemangku kepentingan yang telah turut membantu keberhasilan bisnis BII. Tanpa keterlibatan mereka, mustahil Perusahaan dapat mencapai keberhasilan seperti ini.

## Layanan Prima bagi Nasabah

"Nasabah adalah Segalanya" (*Customer Are Really Everything*) adalah sebuah nilai bagi BII dalam memberikan layanan bagi nasabah. Manajemen dan karyawan BII telah dapat membuktikan bahwa BII selalu menyediakan kebutuhan layanan keuangan bagi nasabah dengan memberikan kenyamanan, kepastian dan keamanan, lebih dari sebatas hubungan penyedia dan pengguna jasa. Apa yang dibutuhkan nasabah, baik nasabah Ritel, UKM atau Wholesale lebih luas lagi kepada masyarakat Indonesia selalu berusaha dipahami dan dipenuhi dengan baik oleh BII dengan didasarkan pada nilai-nilai TIGER - *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence* dan *Efficiency*, dan *Relationship Building*.

employees. Our appreciation also goes to the stakeholders who have contributed to the business success of BII. Without their involvement, it would be impossible for the Bank to achieve these results.

## Prime Services for Customer

"Customer Are Really Everything" is a value of BII in providing services to customers. BII management and employees have been able to show that BII continuously provides financial services to meet customers' needs by providing comfort, reassurance and security, more than just having a relationship between service provider and customer. BII will constantly make the effort to understand and provide the essential needs of customers whether Retail, SME or Wholesale, and extending further to Indonesian people, based on the values of TIGER - *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence* and *Efficiency*, as well as *Relationship Building*.

### **Tata Kelola yang Handal dan Terpercaya**

Organ tertinggi dalam struktur Tata Kelola sesuai dengan Peraturan Perundangan Indonesia adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dimana Manajemen BII berkomunikasi dengan Pemegang Saham. Untuk menjamin terlaksananya tata kelola perusahaan yang baik, Dewan Komisaris BII melakukan pengawasan Direksi dengan memberikan arahan, nasihat maupun meminta pertanggungjawaban atas keputusan yang diambil. Dewan Komisaris BII membentuk beberapa komite untuk membantu pelaksanaan tugas Dewan Komisaris untuk menjalankan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi dan Nominasi yang telah menjalankan tugasnya secara efektif.

Selain itu BII pada 2012, serta di tahun-tahun sebelumnya, terus melakukan langkah proaktif dalam menerapkan manajemen risiko yang komprehensif. Pelaksanaan manajemen risiko dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang meliputi risiko kredit, risiko likuiditas, risiko pasar, risiko reputasi, risiko bisnis/strategis, risiko hukum, risiko kepatuhan, dan risiko operasional.

### **Kinerja Sosial dan Lingkungan**

Sejalan dengan misi Perusahaan 'Humanizing Financial Services', BII menjalankan program-program Corporate Responsibility (CR) dengan visi "Membantu Masyarakat Membangun Masa Depan yang Lebih Cerah" yang difokuskan dalam bidang pendidikan, kegiatan untuk mendukung hidup yang sehat, serta lingkungan dan kemasyarakatan.

Dalam bidang pendidikan, BII meluncurkan program beasiswa 'BII-Maybank Scholarship' yaitu program pemberian beasiswa sebesar Rp11 miliar kepada putera-puteri terbaik dari keluarga pra-sejahtera dari 33 provinsi di Indonesia, yang kemudian membuka kesempatan kepada penerima beasiswa untuk melanjutkan pendidikan di 11 perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, Malaysia dan Singapura.

Selain itu, BII juga melakukan program magang bagi mahasiswa atau siswa sekolah menengah untuk mengenal dan memahami dunia perbankan, Program Edukasi Perbankan Nasional Bank Indonesia bagi masyarakat umum dan jurnalis, dan Program Cahaya Kasih dimana karyawan ditantang untuk merancang program sosial sekaligus menjadi sukarelawan yang mengeksekusi langsung inisiatif tersebut.

Dalam bidang kesehatan dan mendukung hidup yang sehat, BII menyelenggarakan 'BII Mini Marathon' di Jakarta yang diikuti 500 pelari dan mendukung 10 atlet kursi roda ikut serta dalam 'BII Maybank Bali Marathon' di Bali, menyelenggarakan kegiatan donor darah di kantor pusat BII di Jakarta yang diikuti 300 karyawan, memberikan dukungan dana untuk klinik kesehatan di Gianyar Bali, serta memberikan bantuan dana untuk anak penderita hidrocephalus.

### **Reliable and Trustworthy Corporate Governance**

The highest body in the structure of governance in accordance with Indonesian Legislation is the General Meeting of Shareholders (GMS), where BII management communicates with the Shareholders. To ensure the implementation of good corporate governance, BII's Board of Commissioners conducts oversight on the Board of Directors in order to provide direction, advice or request accountability for decisions taken. BII's Board of Commissioners formed several committees to assist the implementation of the duties of the Board of Commissioners to perform Good Corporate Governance, namely the Audit Committee, Risk Monitoring Committee, and Remuneration and Nomination Committee, all conducting its duties effectively.

Additionally, in 2012 following on from previous years, BII performs proactive step in implementing comprehensive risk management. Implementation of risk management is conducted in accordance with Bank Indonesia regulations covering credit risk, liquidity risk, market risk, reputation risk, business/strategic risk, legal risk, compliance risk, and operational risk.

### **Social and Environmental Performance**

In line with the Bank mission in "Humanizing Financial Services", BII engages in Corporate Responsibility (CR) programs with the vision of "Helping the Community to Build a Brighter Future" and focusing on areas of education, support of a healthy life, environment and community activities.

In the area of education, BII has launched the 'BII-Maybank Scholarship' program, involving the provision of Rp11 billion worth of scholarships to bright students of underprivileged families in 33 provinces in Indonesia, allowing these scholarship beneficiaries the chance to pursue higher education in 11 leading universities in Indonesia, Malaysia and Singapore.

In addition, BII also provided internship programs for college and high school students to introduce them to the world of banking, the National Program of Banking Education of Bank Indonesia for the general public and journalists, and also the 'Cahaya Kasih' program whereby the Bank's employees are challenged to devise a variety of social initiatives and simultaneously become volunteers in their implementation.

In healthcare and support for healthy life, BII organized the 'BII Mini Marathon' in Jakarta involving some 500 distance runners, sponsored 10 paraplegic athletes in wheel chair to compete in the 'BII Maybank Bali Marathon' event in Bali, conducted a blood donor drive at the Bank's head office in Jakarta participated by 300 employees, provided financial assistance to medical clinics in Gianyar, Bali, and donated funds for children with hydrocephalus condition.

Di bidang lingkungan dan kemasyarakatan, BII aktif melakukan pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan dalam Usaha Kecil Menengah (UKM), membangun sarana air bersih bagi sebanyak 1.362 warga masyarakat gunung Merapi, menyediakan ATM Tenaga Surya di Green School Bali, memberikan dana konservasi Harimau Sumatra, dan memberikan bantuan kepada daerah yang terkena bencana seperti di wilayah Muntilan, Jawa Tengah. Selama 2012, lebih dari 4.000 penerima manfaat berhasil disentuh BII melalui CR bidang lingkungan dan kemasyarakatan.

### **Tantangan 2013 dan Strategi Keberlanjutan**

Sebagai salah satu dari 10 Bank Terbesar di Indonesia, yang bergerak di bisnis Perbankan Ritel, UKM, Wholesale dan Syariah, serta dua unit usaha pembiayaan, yaitu PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance) dan PT BII Finance, BII saat ini melayani lebih dari 4,2 juta nasabah. Memastikan nasabah mendapatkan layanan prima merupakan tantangan bagi BII dalam menjaga loyalitas nasabah di tengah kondisi perekonomian global 2012 yang masih dalam proses pemulihan atas dampak krisis keuangan 2008.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 6,23% (BPS) tentunya juga tidak lepas dari dukungan layanan perbankan dan pembiayaan. Namun harus disadari adanya fakta bahwa akses ke institusi finansial yang tidak merata bagi masyarakat Indonesia dimana hanya separuh dari penduduk Indonesia yang memiliki akses atas layanan lembaga keuangan formal dan 40 juta penduduk lainnya tidak tersentuh layanan finansial sama sekali, menjadi tantangan dan peluang bagi BII untuk mengembangkan operasinya sampai ke pelosok nusantara.

Selain ekspansi jaringan kantor cabang dan ATM, BII juga melakukan ekspansi bisnis berbasis komunitas. Melalui aktivitas CSR dengan program pembiayaan mikro, BII bekerja sama dengan Koperasi Mitra Dhuafa (Komida), berupaya melakukan pemberdayaan kaum perempuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas hidup mereka agar menjadi mandiri dan sejahtera.

### **Ucapan Terima Kasih dan Harapan kepada Pemangku Kepentingan**

Sebagai penutup, penghargaan yang tulus setinggi-tingginya Kami sampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah memberikan kepercayaan dan dukungannya kepada BII selama ini. Kami berharap kerja sama yang harmonis bersama masyarakat ini dapat terus kita jalin dan tingkatkan di masa-masa mendatang sehingga BII dapat terus memberikan kontribusi terbaiknya kepada masyarakat Indonesia sejalan dengan pembangunan negara yang terus berjalan.



**Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor**  
Presiden Komisaris  
President Commissioner

In the field of environment and community, BII actively engaged in community empowerment, women empowerment in Small and Medium Enterprises (SMEs), building clean water facilities for 1,362 people of Mount Merapi, providing a Solar Powered ATM at Green School Bali, providing conservation funds for the Sumatran Tiger, and providing assistance to disaster afflicted areas such as in Muntilan, Central Java. During 2012, there were more than 4,000 beneficiaries of BII's CR activities in environment and community.

### **Challenges in 2013 and Sustainability Strategy**

As one of the Top 10 largest Banks in Indonesia engaged in the business of Retail, SME, Wholesale and Syariah banking, as well as two financing business subsidiaries, namely PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance) and PT BII Finance, currently BII serves more than 4.2 million customers. Ensuring that customers are provided with best service quality is certainly a challenge for BII in maintaining customer loyalty in the midst of the global economic conditions in 2012 still recovering from the effects of the financial crisis of 2008.

Indonesia's economic growth of 6.23% (BPS) clearly cannot be separated from the support of banking and financial services. However, it should be realized the fact that access to financial institutions is not equitable for the people of Indonesia, as only half of the population has access to formal financial services institutions and 40 million other people are not touched by financial services. This is a challenge and an opportunity for BII to develop its operations to remote areas.

In addition to the expansion of the branch and ATM network, BII is also expanding community-based business. Through its CSR activities with micro financing programs, BII in collaboration with Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) seeks to empower women in order to improve their knowledge and quality of life to become self-sufficient and prosperous.

### **Appreciation and Hope to Stakeholders**

In conclusion, sincere high appreciation goes to all the stakeholders who have given their confidence and support to BII throughout this time. We do hope that this harmonious collaboration with our communities will continue to contribute its best to the people of Indonesia as the nation develops further.

# Profil Perusahaan

## Company Profile



PT Bank Internasional Indonesia Tbk (“BII” atau “Bank”) didirikan 15 Mei 1959. Setelah mendapatkan ijin sebagai bank devisa pada 1988, BII mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang Bursa Efek Indonesia atau BEI) pada tahun 1989. Sejak menjadi perusahaan publik, BII telah tumbuh menjadi salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia.

Per 31 Desember 2012, sebesar 97,29% saham BII dimiliki oleh Malayan Banking Berhad (Maybank), bank terbesar di Malaysia dan salah satu grup jasa keuangan terkemuka di ASEAN, melalui anak perusahaannya Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) dan Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (SORAK). [2.6]

BII adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia bergerak di bisnis Perbankan Ritel, UKM, Wholesale dan Syariah dengan 415 cabang termasuk cabang Syariah dan cabang luar negeri (operasional di 12 kantor cabang baru masih dalam proses persetujuan BI). BII memiliki dua unit usaha pembiayaan, PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance) untuk pembiayaan roda dua dengan 214 cabang dan PT. BII Finance untuk pembiayaan roda empat yang memiliki 41 cabang. Per 31 Desember 2012 Kami melayani lebih dari 14,2 juta nasabah dan mengelola simpanan nasabah sebesar Rp85,9 triliun serta memiliki aset senilai Rp115,8 triliun. [2.2][2.7]

PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII or the Bank) was established on 15 May 1959. After earning its foreign exchange bank status in 1988, BII listed its shares on the Jakarta Stock Exchange and the Surabaya Stock Exchange in 1989 (now the Indonesia Stock Exchange or IDX). Since going public, BII has grown to become one of Indonesia's leading local private banks.

As of 31 December 2012, BII is 97.29% owned by Malayan Banking Berhad (Maybank), the largest bank in Malaysia and one of the leading financial groups in ASEAN, through its subsidiaries Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) and Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (SORAK). [2.6]

BII is one of the largest private banks in Indonesia engaged in the business of Retail, SME, Wholesale and Syariah banking with 415 branches, including Sharia branches and overseas branches (operating in 12 new branch offices that are still under approval process from BI). BII also has two business finance subsidiaries, PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance) for two-wheel financing with 214 branches and PT. BII Finance for four-wheel financing with 41 branches. As of 31 December 2012 we serve more than 14.2 million customers, manage customer deposits amounting to Rp85.9 trillion and have assets of Rp115.8 trillion. [2.2][2.7]

# Informasi Perusahaan

## Company Information

### Nama dan Alamat Perusahaan [2.1][2.4]

PT Bank Internasional Indonesia Tbk  
Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No.8, Gelora Bung Karno  
Jakarta 10270, Indonesia  
Telp. (62-21) 2922 8888  
Email: cs@bii.co.id  
Email: investorrelations@bankbii.com  
Website: www.bii.co.id  
twitter: @biifriends  
facebook: www.facebook.com/biifriends

### Tanggal Pendirian Perusahaan

15 Mei 1959

### Komposisi Pemegang Saham (per 31 Desember 2012)

- Sorak Financial Holdings Pte.Ltd. : 54,33%
- Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. : 42,96%
- Publik : 2,71%

### Pencatatan Saham

Bursa Efek Indonesia

### Bidang Usaha [2.6]

Bank Umum

### Nomor Surat Ijin sebagai Bank Umum

Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 138412/U.M.II tanggal 13 Oktober 1959

### Nomor Surat Ijin sebagai Bank Devisa

Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.21/11/Dir/UUPS tanggal 9 November 1988

### Perubahan Terakhir dari Anggaran Dasar

Akta No. 06 tanggal 6 September 2012  
Notaris Nanette Cahyanie Handari Adi Warsito, SH  
Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-AH.01.10-36579 tanggal 9 Oktober 2012 Juncto Surat dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU.2 - AH.01.01-12791 tanggal 28 Desember 2012

### Tanda Daftar Perusahaan

09.05.1.64.07920 tanggal 26 Agustus 2012

### Kode SWIFT

IBBKIDJA

### Kode Saham

BNII

### Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

01.309.323.2-091.000

### Name and Address of the Bank [2.1][2.4]

PT Bank Internasional Indonesia Tbk  
Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No.8, Gelora Bung Karno  
Jakarta 10270, Indonesia  
Telp. (62-21) 2922 8888  
Email: cs@bii.co.id  
Email: investorrelations@bankbii.com  
Website: www.bii.co.id  
twitter: @biifriends  
facebook: www.facebook.com/biifriends

### Establishment Date

15 May 1959

### Shareholding Composition (as of 31 December 2012)

- Sorak Financial Holdings Pte.Ltd. : 54.33%
- Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. : 42.96%
- Public : 2.71%

### Stock Listing

Indonesia Stock Exchange

### Line of Business [2.6]

Commercial Bank

### Business License Number as Commercial Bank

The Minister of Finance of the Republic of Indonesian Decree No. 138412/U.M.II dated 13 October 1959

### Business License Number as Foreign Exchange Bank

Directors of Bank Indonesia Decree No.21/11/Dir/UUPS dated 9 November 1988

### Last Amendment of Articles of Associations

Deed No. 06 dated 6 September 2012  
Notary Nanette Cahyanie Handari Adi Warsito, SH  
Decision Letter of Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia No. AHU-AH.01.10-36579 dated 9 October 2012 Juncto Letter of Minister of Law and Human Rights No. AHU.2 - AH.01.01-12791 dated 28 December 2012

### Company Registration Certificate

09.05.1.64.07920 dated 26 August 2012

### SWIFT Code

IBBKIDJA

### Stock Code

BNII

### Tax Registration Number

01.309.323.2-091.000

# Komposisi Pemegang Saham [2.6]

## Shareholders Composition

### Komposisi Pemegang Saham

#### Shareholders Composition

Komposisi Pemegang Saham per 31 Desember 2012

Shareholders Composition of the 31 December 2012

Pemegang Saham	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Percentage (%)	Shareholders
Sorak Financial Holdings Pte. Ltd.	30,576,944,900	54.33	Sorak Financial Holdings Pte. Ltd.
Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd	24,178,532,491	42.96	Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd
Masyarakat (masing-masing kurang dari 5%)	1,526,513,369	2.71	Public (individually less than 5%)
Jumlah	56,281,990,760	100	Total

Komposisi Pemegang Saham per 31 Desember 2011

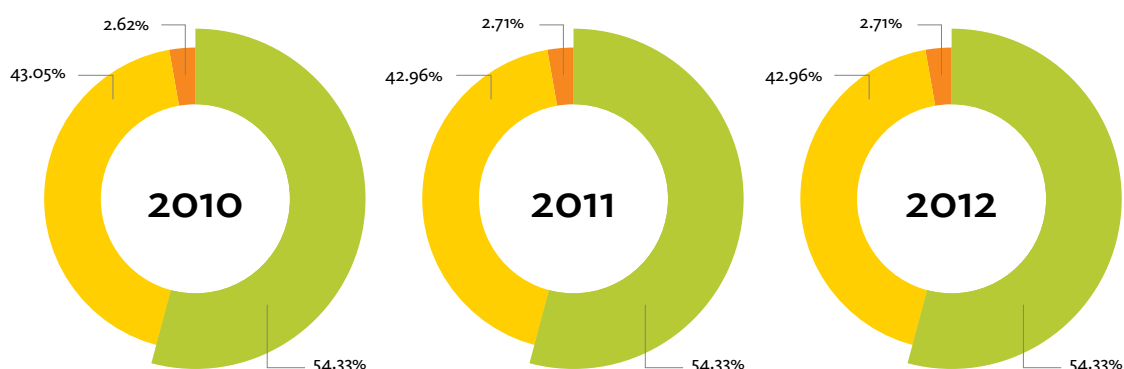
Shareholders Composition of the 31 December 2011

Pemegang Saham	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Percentage (%)	Shareholders
Sorak Financial Holdings Pte. Ltd.	30,576,944,900	54.33	Sorak Financial Holdings Pte. Ltd.
Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd	24,178,532,991	42.96	Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd
Masyarakat (masing-masing kurang dari 5%)	1,526,512,869	2.71	Public (individually less than 5%)
Jumlah	56,281,990,760	100	Total

Komposisi Pemegang Saham per 31 Desember 2010

Shareholders Composition of the 31 December 2010

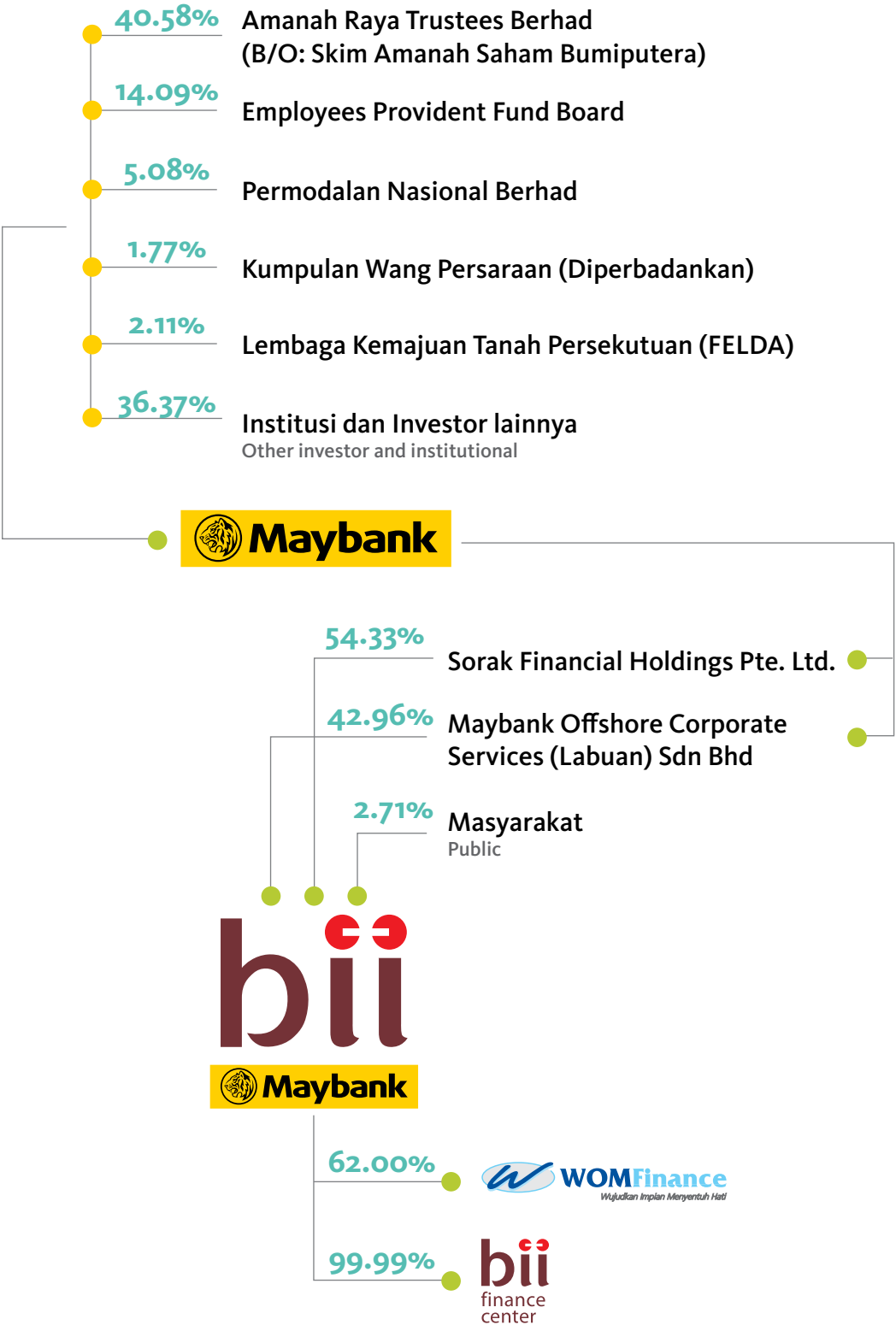
Pemegang Saham	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Percentage (%)	Shareholders
Sorak Financial Holdings Pte. Ltd.	30,576,944,900	54.33	Sorak Financial Holdings Pte. Ltd.
Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd	24,229,907,991	43.05	Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd
Masyarakat (masing-masing kurang dari 5%)	1,475,137,869	2.62	Public (individually less than 5%)
Jumlah	56,281,990,760	100	Total



■ Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. 
 ■ Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd 
 ■ Masyarakat | Public

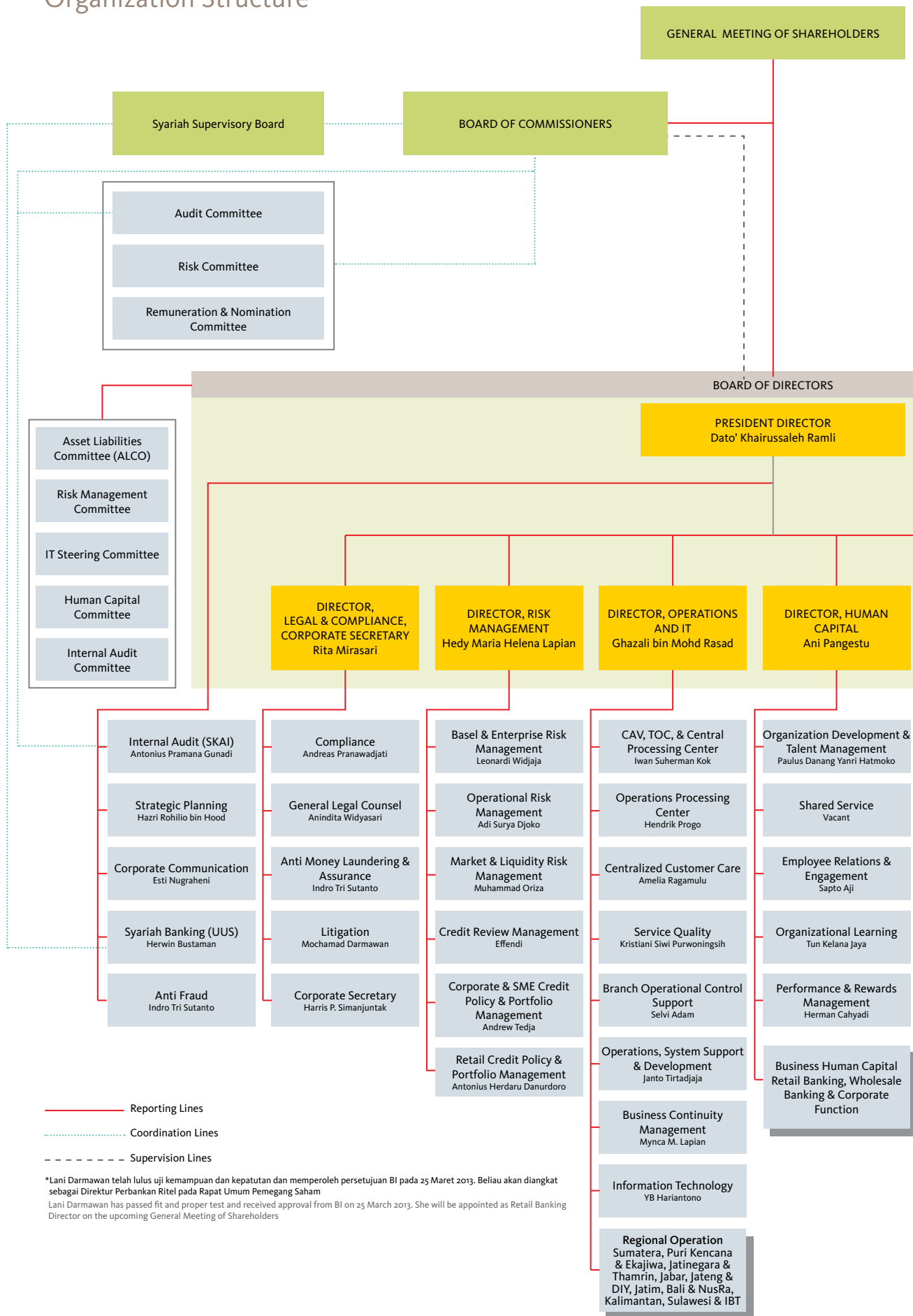
# Struktur Grup Perusahaan [2.3]

Corporate Group Structure



# Struktur Organisasi [2.3][4.1]

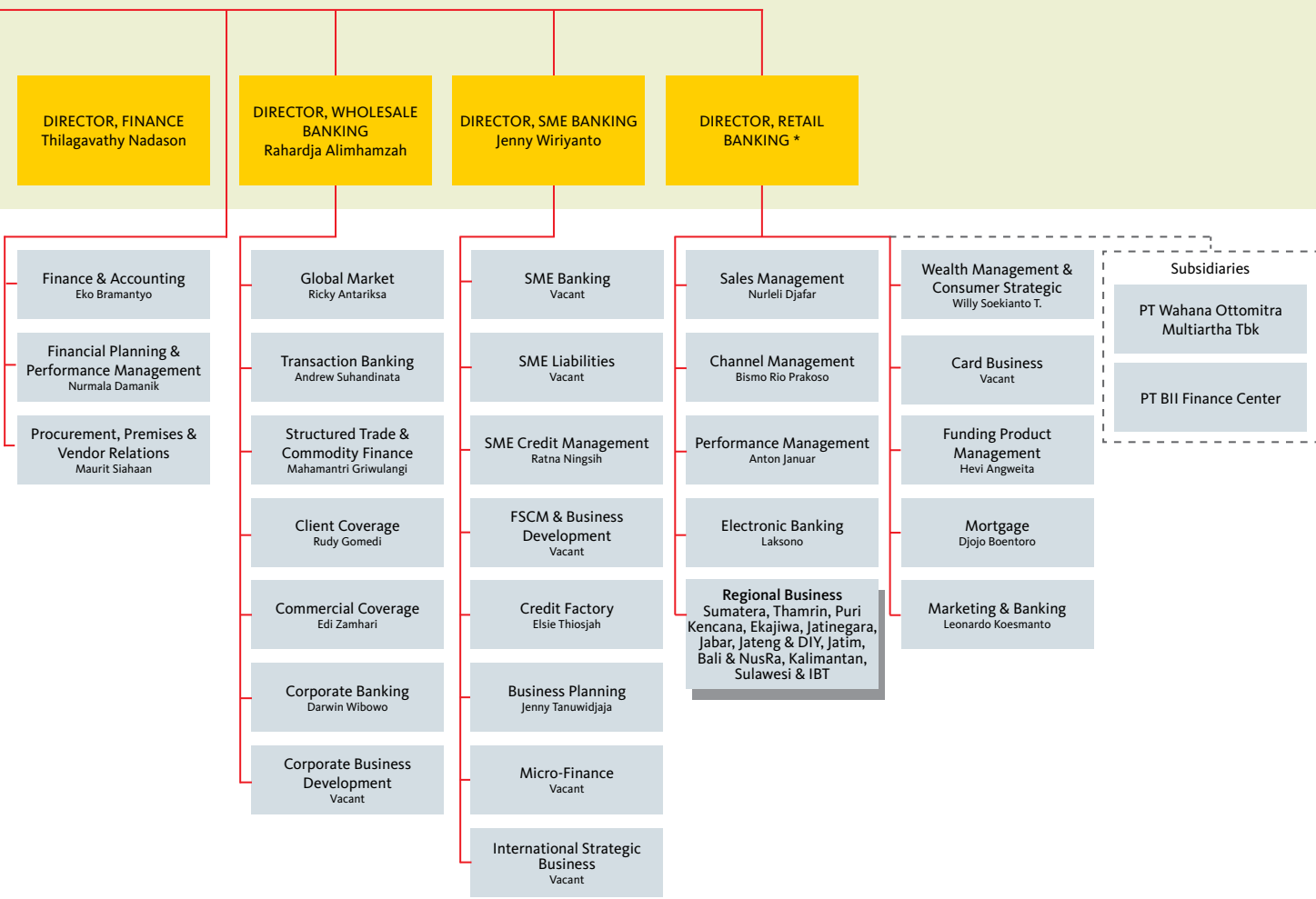
## Organization Structure



— Reporting Lines  
 ..... Coordination Lines  
 - - - - - Supervision Lines

\*Lani Darmawan telah lulus uji kemampuan dan kepatutan dan memperoleh persetujuan BI pada 25 Maret 2013. Beliau akan diangkat sebagai Direktur Perbankan Ritel pada Rapat Umum Pemegang Saham  
 Lani Darmawan has passed fit and proper test and received approval from BI on 25 March 2013. She will be appointed as Retail Banking Director on the upcoming General Meeting of Shareholders





# Penghargaan 2012 [2.10]

Recognition in 2012



## Layanan | Services

'Indonesia Service to Care Award 2012' untuk kategori produk tabungan konvensional dari Majalah Marketeers dan MarkPlus Insight

Indonesia Service to Care Award 2012 for conventional saving product by Marketeers and MarkPlus Insight

Bank Terbaik dalam Kualitas Layanan selama empat tahun berturut-turut (2009-2010-2011-2012) dari Institute of Service Management Studies (ISMS)

The Best Bank in Service Quality for fourth consecutive years (2009-2010-2011-2012) from Institute of Service Management Studies (ISMS)

'Call Center Service Excellence Award 2012' dari Care Center untuk Customer Satisfaction and Loyalty (CCSL):

- Peringkat 3 untuk kategori 'Regular Banking Call Center' Peringkat 3 untuk kategori 'Platinum Credit Card Call Center'
- Peringkat 3 untuk kategori 'Regular Credit Card Call Center'

Call Center Service Excellence Award 2012 from Care Center for Customer Satisfaction and Loyalty (CCSL):

- Rank#3 Regular Banking Call Center
- Rank#3 Regular Credit Card Call Center
- Rank#3 Platinum Credit Card Call Center

'Banking Service Excellence Award 2012' dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan majalah Infobank:

- Peringkat 3 'Overall Performance'
- Peringkat 1 Satpam Terbaik untuk kategori Perbankan Konvensional dan Syariah
- Peringkat 3 Teller Terbaik untuk kategori Perbankan Konvensional dan Syariah

Banking Service Excellence Award 2012 from Marketing Research Indonesia (MRI) and Infobank Magazine:

- 3rd Best Overall Performance
- 1st Best Security for Conventional and Syariah Banking
- 3rd Best Teller for Conventional and Syariah Banking

## Produk | Products

'Indonesia Banking Loyalty Award (IBLA)' untuk kategori produk kartu kredit dari MarkPlus Insight dan majalah Infobank

Indonesian Banking Loyalty Award (IBLA) for credit card products from MarkPlus Insight and Infobank magazine.

Apresiasi Simbol Kebangkitan Bangsa 2012 untuk produk tabungan Women One dari Harian Seputar Indonesia.

'Apresiasi Simbol Kebangkitan Bangsa 2012' for Women One saving product from Seputar Indonesia Daily News.



## Operasional | Operations

Bank dengan Kinerja Penyelesaian Klaim ATM Terbaik dalam PRIMA AWARD 2012

PRIMA AWARD 2012: The Best Bank in Handling ATM Claims from ATM Prima Network

'Straight Thru Processing (STP) Award 2012' dari Bank of New York Mellon (BONY Mellon)

Straight Thru Processing (STP) Award from Bank of New York Mellon (BONY Mellon)

'Straight Thru Processing (STP) Award 2012' dari Citibank N.A.

Straight Thru Processing (STP) Award from Citibank N.A.

'Straight Thru Processing (STP) Award 2012' dari JP Morgan

Straight Thru Processing (STP) Award 2012 from JP Morgan

## Lainnya | Others

Tata Kelola Perusahaan Terbaik 2012 untuk Sektor Keuangan dalam 'The 4th IICD Conference and Award'

Best Corporate Governance Financial Sector 2012 at The 4th IICD Conference and Award

Anugerah Perbankan Indonesia 2012 dari Perbanas Institute dan Business Review:

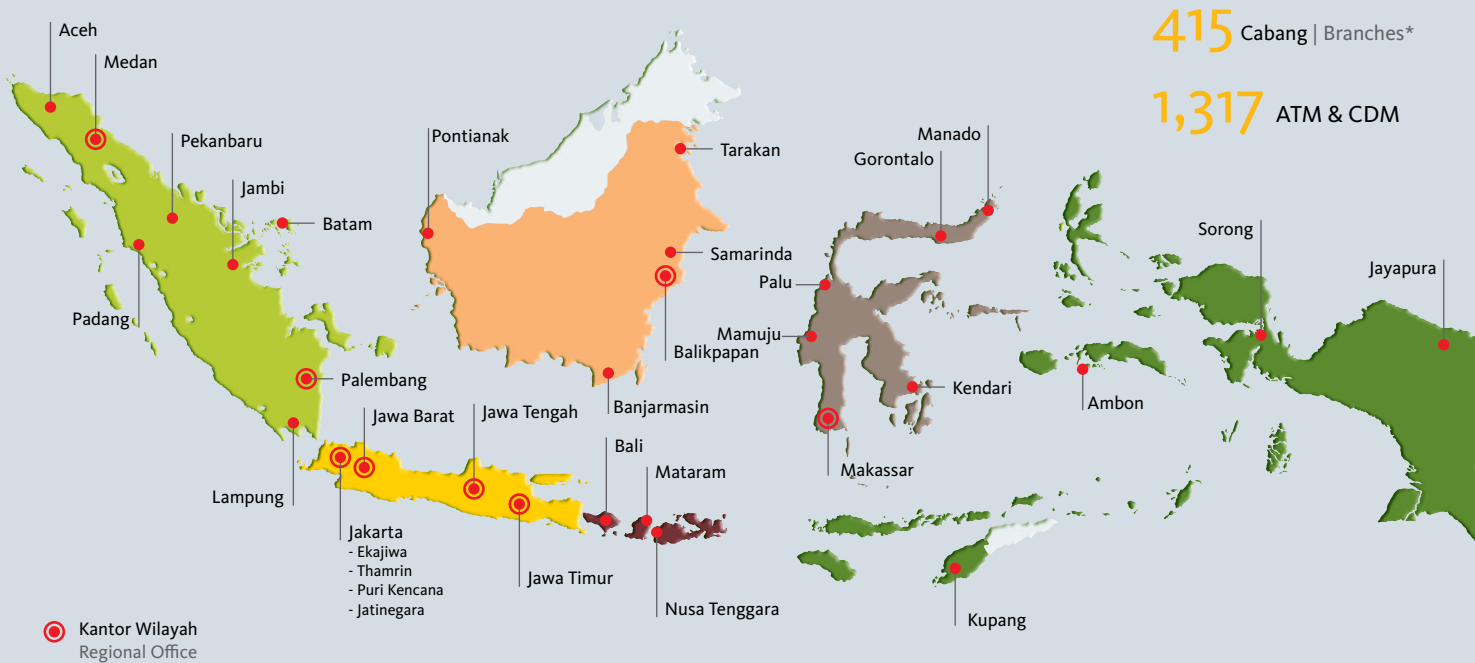
- Peringkat 2 'Best Bank 2012 in Human Capital'
- Peringkat 2 'Best Bank 2012 in Compliance'
- Peringkat 2 'Best Bank 2012 in Corporate Social Responsibility'
- Peringkat 2 'Best Bank 2012 in Marketing'
- Peringkat 3 'Best Bank 2012 in Risk Management'

Indonesian Banking Awards 2012 from Perbanas Institute and Business Review:

- 2nd Best Bank 2012 in Human Capital
- 2nd Best Bank 2012 in Compliance
- 2nd Best Bank 2012 in Corporate Social Responsibility
- 2nd Best Bank 2012 in Marketing
- 3rd Best Bank 2012 in Risk Management

# Jaringan BII [2.5] [2.7]

## BII Networks



### Jaringan BII | BII Network

	2011	2012	
Kantor Wilayah	9	11	Regional Offices
Cabang Utama	73	76	Main Branches
Cabang Pembantu	268	312	Sub-Branches
Kantor Kas	2	7	Cash Offices
Cabang Luar Negeri	3	2 *	Overseas Branches
Cabang & Cabang Pembantu Syariah	5	6	Sharia Branches & Sub-Branch
Syariah Channelings	94	105	Sharia Channelings
Relokasi Cabang	4	4	Branches Relocations
Up-grades Cash Offices to Branch or sub branches	50	3	Up-grades Cash Offices to Sub-Branches or Main Branches
ATMs	1,087	1,252	ATMs
CDMs	65	65	CDMs

\* 1 branch in Mumbai is still re-activating process.

# Kinerja Utama 2012 [2.8]

## 2012 Key Performance

### Kinerja Keuangan Konsolidasian Consolidated Financial Performance

- **PATAMI Rp1,2 triliun** (+81%)  
PATAMI of Rp1.2 trillion
- **Aset Rp115,8 triliun** (+22%)  
Assets of Rp115.8 trillion
- **Simpanan Nasabah Rp85,9 triliun** (+22%)  
Customer Deposits of Rp85.9 trillion
- **Pinjaman Rp80,9 triliun** (+20%)  
Loans of Rp80.9 trillion
- **NII (+26%)** (+0.51%)  
NII (+26%)
- **NIM 5,73%** (+0.51%)  
NIM 5.73%
- **EPS Rp21,47** (+81%)  
EPS of Rp21.47

### Kinerja Kesehatan Bank Bank's Performance

- **CAR 12,83%** (+1.00%)  
CAR at 12.83%
- **NPL Gross 1,70%** (-0.44%)  
Gross NPL at 1.70%
- **ROE 15,79%** (+6.63%)  
ROE at 15.79%
- **LDR 92,97%** (-2.10%)  
LDR at 92.97%
- **Pefindo Rating idAAA** (naik / Up 1 notch)  
Pefindo Rating idAAA

### Kinerja Sosial Social Performance

- **83.040 Hari Pelatihan**  
83,040 Days of Training
- **66% Anggota Direksi Perempuan**  
66% of Women BOD members
- **29% Manajemen Senior Perempuan**  
29% of Women Senior Management
- **80% (+7%) Employee Engagement Survey**  
80% (+7%) participation in Employee Engagement Survey
- **Rp90,58 miliar (+9%) Biaya Pelatihan dan Pendidikan**  
Rp90.58 billion (+9%) for Training and Education Costs
- **4.000 Karyawan BII berpartisipasi dalam Kegiatan CR 2012**  
4,000 BII employees participated in 2012 CR activities
- **Rp4,4 miliar (+118%) Total realisasi dana Corporate Responsibilities**  
Rp4.4 billion (+118%) of Total Corporate Responsibilities spending

### Kinerja Lingkungan Environment Performance

- **Penanaman Pohon 10.000 pohon di Taman Nasional Gunung Merapi dan kawasan perkebunan penduduk**  
10,000 trees planting in the National Park of Mount Merapi and residential areas.
- **Rp300 juta Donasi Konservasi Harimau Sumatera**  
Donation of Rp300 million for Sumatran Tiger Conservation
- **Rp405 juta Donasi pembangunan infrastruktur air bersih di Lereng Merapi**  
Donation of Rp405 million for water infrastructure development on the slopes of Merapi
- **Pembangunan ATM tenaga surya di Green School, Bali**  
Development of solar-powered ATM at Green School, Bali

#### Catatan | Notes

\* Kinerja Konsolidasian | Consolidated Performance

\*\* Persentase dalam tanda kurung menunjukkan kenaikan/penurunan dibandingkan tahun sebelumnya; warna hijau menunjukkan pencapaian yang lebih baik dari tahun sebelumnya; warna jingga menunjukkan pencapaian yang lebih rendah

The percentage in brackets indicates the increase/decrease over the previous year; a green color indicates a higher achievement over the previous year and an orange color indicates a lower achievement

\*\*\* Manajemen senior termasuk Direksi dan Pejabat Eksekutif  
Senior management includes Directors and Senior Executives

# Pembangunan Berkelanjutan dan Layanan Finansial <sup>[1.2][EC9]</sup>

## Sustainable Development and Financial Services

Jasa Keuangan merupakan salah satu mata rantai penting untuk pembangunan. Tersedianya pendanaan dan akses layanan keuangan menjadi prasyarat pembangunan ekonomi untuk mencapai pertumbuhan. Jasa keuangan dapat meningkatkan kinerja pelaku bisnis untuk menopang pengembangan usaha dan lebih jauh menyediakan lapangan kerja dan memperluas dampak ekonomi usaha. Bagi individu, jasa keuangan juga menjadi prasyarat untuk kehidupan yang lebih baik. Menurut Bank Dunia, empat layanan keuangan utama yang diperlukan oleh individu adalah penyimpanan dana, layanan kredit, layanan sistem pembayaran dan asuransi termasuk dana pensiun. Untuk mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan, layanan finansial juga harus mendorong terciptanya keadilan sosial dan memperhatikan dampak lingkungan baik dari operasi maupun keputusan investasi dan pendanaan. [EC9]

Perekonomian global 2012 masih dibayangi usaha pemulihan akibat krisis keuangan 2008. Pertumbuhan ekonomi global 2012 menurut International Monetary Fund (IMF) hanya mencapai 3,2%, namun pada masa yang sama, pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 6,2% (BPS), salah satu yang tertinggi di dunia. Dalam pertumbuhan ini, laba, persediaan simpanan dan kapitalisasi perbankan Indonesia yang tinggi turut mendukung daya tahan ekonomi Indonesia.

Financial services are important link to development. Availability of funding and access to financial services is a prerequisite for the economic development and growth. Financial services provide support for business performance improvement and development and further to provide jobs, as well as expand the economic impact of business. For individuals, financial services are also a prerequisite for a better life. The World Bank stated four main financial services as necessary for a person: depositing funds, credit services, insurance services and payment systems, including pension funds. To support sustainable growth, financial services should also encourage fairness and pay attention to the environmental impact of both operations and investment and funding decisions. [EC9]

The global economy in 2012 was overshadowed by recovery efforts from the financial crisis in 2008. Global economic growth in 2012 according to the International Monetary Fund (IMF) only reached 3.2%, but at the same time, the economic growth in Indonesia reached 6.2% (BPS), amongst the highest in the world. In this growth, aspects such as profit, deposits and the high Indonesian banks' capitalization contributed to Indonesia's economic resilience.



Namun demikian, pertumbuhan ekonomi tidak sepenuhnya menyediakan akses finansial yang merata sebagaimana diharapkan. Berdasarkan data Bank Dunia, pada 2010 hanya separuh dari penduduk Indonesia yang memiliki akses ke layanan lembaga keuangan formal dan 40 juta penduduk lainnya tidak tersentuh layanan finansial sama sekali. Layanan finansial yang inklusif seharusnya dilakukan dengan membuka akses kepada masyarakat dan pelaku bisnis seperti Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sehingga dapat mendorong pertumbuhan dan mengurangi kemiskinan.

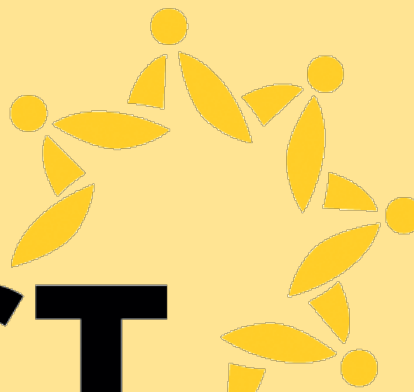
Usaha perbankan adalah salah satu sektor yang diatur secara ketat (*highly regulated*) karena sektor ini menopang pertumbuhan ekonomi. Akan tetapi, jika tidak dikelola dengan baik, sektor perbankan dapat mengguncang kondisi ekonomi nasional. Mencermati risiko ini bank dituntut harus tetap berkinerja dan pada saat yang bersamaan harus menerapkan prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik untuk tetap dapat dipercaya oleh nasabah, pemegang saham, regulator dan seluruh pemangku kepentingannya.

However, economic growth does not fully provide the expected equitable access to finance. Based on World Bank data, in 2010 only half of Indonesia's population had access to formal financial institutions and 40 million of the population have not been exposed to financial services at all. Inclusive financial services should be conducted by opening access to the public and businesses such as Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs), in order to promote growth and reduce poverty.

The banking business is a highly regulated sector as it supports the economic growth. However, if it is not managed properly, the banking sector may create instability of the national economy. By observing the risks, banks are required to maintain performance and at the same time implement the prudent banking principle and good governance to maintain confidence and trust from customers, shareholders, regulators and all stakeholders.



## Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy



# IMPACT.

## Implement with Acceleration through Collaboration and Teamwork.

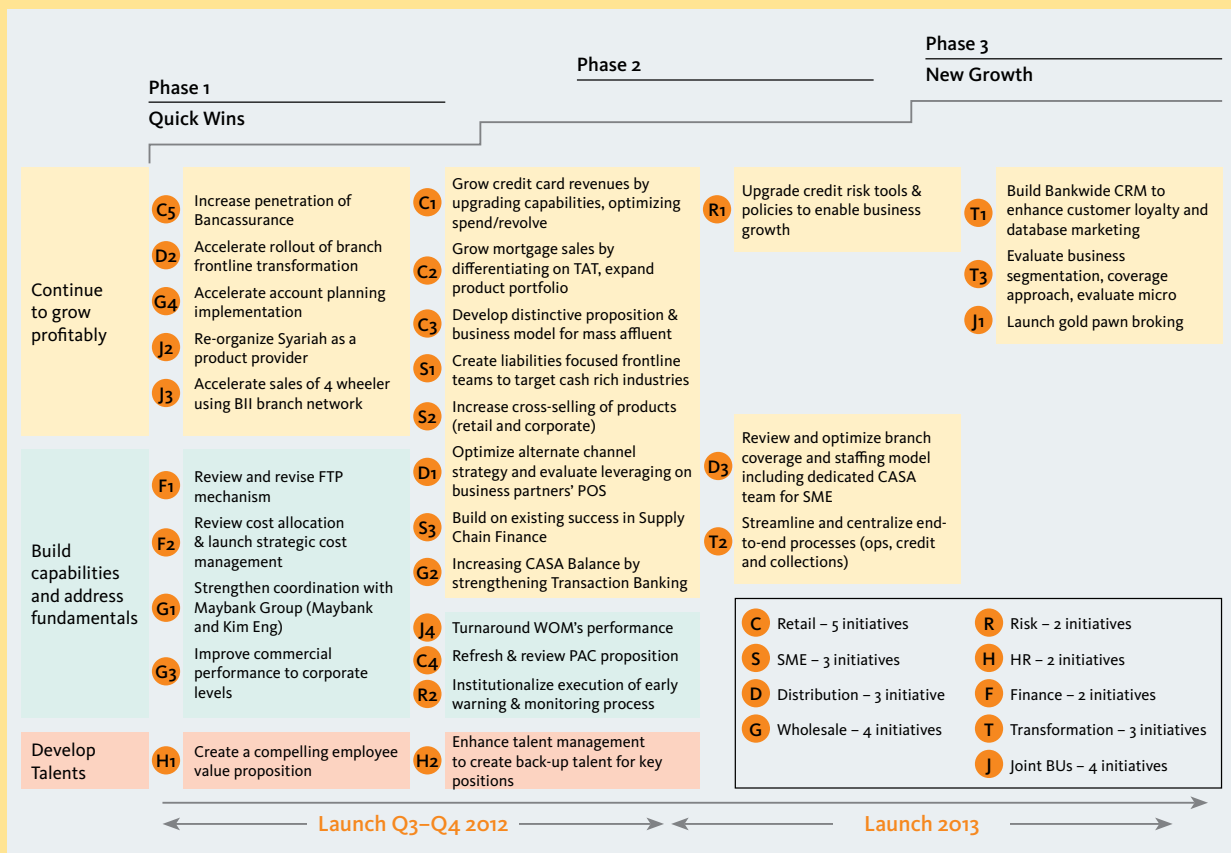
Untuk mendukung pencapaian visi strategis yang keberlanjutan, BII telah meluncurkan program IMPACT (IMPLement with Acceleration through Collaboration and Teamwork/Implementasi yang cepat melalui kolaborasi dan kerjasama tim) pada Juli 2012. Program ini menitikberatkan pada tiga fokus strategis: Meneruskan pertumbuhan yang meningkatkan laba, Meningkatkan kemampuan dan menguatkan fundamental untuk memastikan keberlanjutan, dan Mengembangkan *talent*. [DMA EC]

Program IMPACT dilaksanakan secara berkesinambungan hingga 2015. Pada saat ini terdapat 28 inisiatif utama yang diyakini memiliki kontribusi besar di semua sektor utama BII, yang meliputi perbankan Ritel, perbankan UKM, perbankan Wholesale, perbankan Syariah, *sales & distribution*, keuangan, manajemen risiko, operasional, serta pengembangan sumber daya manusia.

To support the achievement of sustainable strategic vision, BII have launched a transformation program in July 2012 which we call IMPACT (IMPLement with Acceleration through Collaboration and Teamwork). The program is focusing on three strategic imperatives: Continue to grow profitably, Build capabilities and address fundamentals, and Develop talents. [DMA EC]

The IMPACT program is being implemented right through the year 2015 by focusing on 28 initiatives covering all of BII business units and support sectors, such as Retail banking, SME banking, Wholesale banking, Sharia banking, sales & distribution, finance, risk management, operations, as well as human capital development.





Pertumbuhan bagi BII bukanlah semata-mata pertumbuhan bisnis, tetapi lebih sebagai entitas bisnis yang bertanggung jawab mencakup perbaikan sistem, pengembangan talenta, memperluas keterlibatan dengan masyarakat serta berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk menjaga keberlanjutan bisnis dalam kerangka tata kelola, BII menerapkan Basel Accord dengan menerapkan sepenuhnya Basel II dan memulai penerapan Basel III sesuai dengan arahan Bank Indonesia. [4.12]

Development for BII is not merely a business growth, but more importantly as a responsible business entity that moves toward system improvements, development of talents, expanded engagement with communities and meeting the needs of the community.

To maintain business continuity within a governance framework, BII implemented Basel II Accord completely and is beginning the implementation of Basel III in accordance with the directives of Bank Indonesia. [4.12]



## Melayani Usaha Kecil Menengah

Serving Small and Medium Enterprise

Menyediakan layanan yang menyeluruh bagi UKM untuk membangun sinergi jangka panjang.

Provides comprehensive services for SMEs to build long-term synergies.



Dengan misi *humanizing financial services* BII berusaha untuk melayani nasabah dengan memperhatikan kebutuhan untuk memfasilitasi pengembangan usahanya, termasuk bagi pelaku bisnis Kecil Menengah. Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia adalah sektor bisnis yang secara langsung mendorong aktivitas ekonomi sehari-hari masyarakat. Menyediakan layanan perbankan bagi UKM di Indonesia merupakan bagian dari upaya Kami hadir di tengah-tengah masyarakat dan memberikan layanan perbankan pada seluruh rantai nilai bisnis UKM di komunitas tersebut. Dengan demikian, BII dapat menjadikan layanan perbankan secara inklusif dan pada saat bersamaan dapat mengembangkan bisnis secara berkelanjutan. [EC9]

With its mission in humanizing financial services, the Bank serves customers by taking into account the need to facilitate the development of its business, including for small and medium businesses. In Indonesia, Small and Medium Enterprises (SME) is the business sector that directly encourages everyday's economic activity of a society. Providing banking services directly for SMEs in Indonesia is part of the effort that we make within the community as well as providing banking services across SME value chain businesses in the community. Thus, BII is able to established banking services that are inclusive and at the same time capable to develop a sustainable business. [EC9]

## UKM Indonesia dalam Angka | Indonesian SME in Figures

- Pelaku Bisnis UKM 51,3 juta unit usaha (99,91% jumlah pelaku bisnis di Indonesia)  
SME Business Performer at 51.3 million business units (99.91% of the businesses in Indonesia)
- Daya serap tenaga kerja 90,9 juta pekerja (97,1% tenaga kerja Indonesia)  
Labor absorption at 90.9 million workers (97.1% of Indonesian workers)
- Nilai investasi UKM Rp640,4 triliun (52,9% investasi usaha di Indonesia)  
SME investment value at Rp640.4 trillion (52.9% of business investment in Indonesia)
- Devisa Rp183,8 triliun (20,2% devisa Indonesia)  
Foreign exchange at Rp183.8 trillion (20.2% of Indonesia foreign exchange)
- Produk Domestik Bruto 53,32% (dibandingkan dengan Usaha Besar 41% dari PDB)  
Gross Domestic Product at 53.32% (compared to Large Enterprises at 41% of GDP)
- 50% UMKM masih belum tersentuh jasa perbankan  
50% of SMEs are still untapped by banking services.

Menko Perekonomian RI, Kementerian KUKM  
Coordinating Minister for Economic Affairs, Ministry of Cooperatives and SME

### Strategi BII untuk Perbankan UKM

Pada 2012, BII melakukan inisiatif untuk mengembangkan Perbankan UKM dengan “*BII SME Banking as Total Solution*”, yaitu menyediakan layanan yang menyeluruh bagi UKM untuk menjadi mitra BII dalam membangun sinergi jangka panjang. Dalam strategi ini, BII hadir di tengah-tengah kelompok masyarakat dengan menyediakan layanan keuangan pada rantai pasok bisnis UKM, melakukan *mass acquisition*, dan pengembangan paket produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara menyeluruh.

Pengembangan penyaluran kredit UKM pada 2012 dilakukan dengan pengoperasian aplikasi kredit *online* untuk UKM dengan menggunakan Customer Acquisition System (CAS) di seluruh cabang di Indonesia. Dalam CAS telah tersedia fitur *scoring system*, sehingga proses persetujuan kredit UKM menjadi lebih sederhana, mudah, dengan tetap menjalankan prinsip kehati-hatian. Fokus UKM BII adalah menyediakan produk dan layanan kepada industri perdagangan, jasa keuangan, manufaktur, makanan dan minuman, produk kimia, logam dan peralatan, konstruksi, hotel dan restoran, telekomunikasi dan pertanian dengan model bisnis yang inklusif.

### BII Strategy for SME Banking

In 2012, the Bank took the initiative to develop SME Banking with the theme “*BII SME Banking as Total Solution*,” which provides comprehensive products and services for SMEs customers and create long-term synergies with BII. In this strategy, BII adopts community concept to provide financial services on SME supply chain business, to conduct mass acquisition, and to develop products and services that meet the needs of customers as a whole.

The development of SME loan distribution in 2012 was carried out through the operation of an online credit application by using the Customer Acquisition System (CAS), which is available at all branches in Indonesia. Within the CAS, the scoring system feature is provided in order to simplify the SME loan approval process while still upholding the prudent banking practices. BII's SME focus is to provide products and services to the trade industry, financial services, manufacturing, food and beverages, chemical products, metals and equipment, construction, hotels and restaurants, telecommunications and agriculture with inclusive business models.

## Segmen UKM BII 2012 | BII SME Segment in 2012

- Laba sebelum alokasi beban tidak langsung Rp1,3 triliun (16% dari total pendapatan)  
Profit before allocation of indirect cost Rp1.3 trillion (16% of total revenue)
- Penyaluran Pinjaman Rp23,1 triliun (27% dari total pinjaman yang disalurkan)  
Distribution of Loans at Rp23.1 trillion (27% of the total loans disbursed)
- Simpanan Nasabah Rp21,0 triliun (19% dari total simpanan)  
Customer Deposits at Rp21.0 trillion (19% of total deposits)
- 18.161 nasabah  
18,161 customers

## Layanan Perbankan UKM [FS6, FS7]

BII menargetkan porsi kredit segmen UKM sebesar 30% dari total pinjaman yang disediakan Perusahaan. Pada 2012, kucuran kredit di sektor ini mencapai Rp23,1 triliun dengan tingkat pertumbuhan mencapai 41% (Desember 2012 yoy) dengan jumlah simpanan nasabah sebesar Rp21,0 triliun; naik lebih dari 31% dari tahun sebelumnya. Pencapaian ini didukung oleh rantai pasok keuangan yang memberikan manfaat bagi berbagai tingkatan usaha kecil serta konsep komunitas yang diadopsi oleh BII dan didukung oleh perluasan jaringan cabang sebanyak 64 cabang baru yang mencakup 30 provinsi Indonesia.

Segmen *Emerging Business* (EB) merupakan segmen yang berkembang paling pesat seperti pada 2011. Produk dan layanan yang dikembangkan untuk segmen ini adalah dengan melakukan *cross selling*. BII juga menyediakan layanan *cash management* serta berbagai fasilitas lain yang memberikan manfaat bagi operasional usaha, karyawan, sisi rantai pasokan dan sisi rantai penjualan.

Pengembangan segmen Usaha Kecil & Menengah dilakukan dengan pengembangan sistem dan perluasan jangkauan layanan ke seluruh Indonesia. Pertumbuhan ekonomi nasional juga mendukung pertumbuhan segmen ini dengan bertambahnya jumlah nasabah individu dan nasabah baru dari rantai pasok UKM yang telah menjadi nasabah BII.

BII mengupayakan lahirnya wirausaha untuk menjadi pengusaha UKM baru dengan memberikan pembiayaan mikro bagi pengusaha kecil. BII bekerja sama dengan 68 BPR dan Koperasi di seluruh Indonesia hingga ke daerah-daerah terpencil melalui skema *channeling* dan *joint financing* untuk menjangkau dan menyediakan layanan finansial bagi masyarakat di pelosok, dimana akses perbankan konvensional belum tersedia. Dalam kerja sama ini, BII tetap memegang kewenangan untuk persetujuan, penyaluran dan pembiayaan bersama agar pinjaman di segmen ini dikelola dengan efektif.

## SME Banking Services [FS6, FS7]

SME loan portfolio is approximately at 30% of the Bank's total loans in December 2012. In 2012, credit disbursement in this sector reached Rp23.1 trillion with a growth rate of 41% (December 2012 yoy) with total customer deposits amounting to Rp21.0 trillion, up more than 31% from the previous year. This achievement was mainly supported by the financial supply chain strategy which offer benefits for various level of small business and community concept adopted by the Bank, coupled with the branch expansion of 64 new branches covering 30 provinces in Indonesia.

The Emerging Business (EB) segment was the fastest growing segment in 2012 as in 2011. The products and services developed for this segment in SME Banking which are promoted through cross selling. BII also provides cash management services and various other facilities that benefit business operations, employees, and the supply and sales chain.

Development of the Small & Medium Enterprises segment is carried out through the system enhancement and network expansion across Indonesia. National economic growth also provides supports for the progress of this segment with the increasing number of individual customers and new customers from the SME supply chain, which become BII customers.

BII seeks to nurture entrepreneurs to be the SME owners by providing micro-finance for small entrepreneurs. BII is working with 68 rural banks and cooperatives throughout remote areas of Indonesia through channeling and joint financing systems to reach out and provide financial services to people in remote areas where access to conventional banking is not yet available. In this partnership, BII retains authority for approval, distribution and co-financing loans in order for this segment to be managed effectively.

	Segmen   Fokus		Pinjaman   Loan			
	Jenis Type	Nilai Penjualan atau Kebutuhan Pembiayaan (Rp) [FS7] Sales Volume or Amount of Financing [FS7]	2011	2012	% Peningkatan Growth	
1	Emerging Business	50 miliar – 500 miliar 50 billion – 500 billion	10 miliar -50 miliar 10 billion -50 billion	9,341	12,878	38%
2	Usaha Kecil & Menengah Small Medium Enterprise	300 juta – 50 miliar 300 billion – 50 billion	100 juta – 10 miliar 100 million – 10 billion	6,713	9,708	45%
3	Usaha Mikro Micro Business	< 300 juta atau membutuhkan pembiayaan hingga 100 juta < 300 juta atau membutuhkan pembiayaan hingga 100 juta	Hingga 100 juta Hingga 100 juta	303	485	60%

### Catatan | Note:

Ke depan, untuk mencerminkan perluasan cakupan yang meliputi segmen Micro, SME, Commercial, International Strategic Business, Financial Supply Chain Management (FSCM) hingga Credit Management, Direktorat SME Banking akan disebut Business Banking  
Going forward, to reflect the coverage expansion covering Micro, SME, Commercial, International Strategic Business, Financial Supply Chain Management (FSCM) and Credit Management, the SME Banking Directorate will be called Business Banking.

### Mempermudah Akses Keuangan bagi Pelaku Bisnis [FS14]

Kehadiran BII di tengah masyarakat Indonesia dengan menghadirkan 64 cabang baru hingga 2012 memperkuat keberadaannya di 30 provinsi di Indonesia. Pembukaan cabang ini memberikan layanan perbankan konvensional bagi *walk-in-customer* dengan didukung perangkat sistem untuk pelaku bisnis, termasuk Usaha Kecil dan Menengah.

Untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat di wilayah yang lebih luas, BII bekerja sama dengan koperasi dan BPR di pelosok nusantara. BII membuka akses keuangan kepada petani melalui kemitraan dengan koperasi dan BPR. Pada 2012, pembiayaan yang menggunakan skema ini tercatat sebesar Rp2,2 triliun. Layanan yang disediakan terutama akses pembiayaan untuk pengembangan usaha.

Selain dengan koperasi dan BPR di daerah, BII juga meluncurkan layanan perbankan unik yang bekerja sama dengan Apkomindo (Asosiasi Pengusaha Komputer Indonesia) dan Komunitas Tanah Abang sejak 2011 yang masih berlanjut hingga kini. BII SPEKTRA adalah produk yang dikembangkan bersama-sama dengan para pedagang di Pasar Tanah Abang – Jakarta Pusat yang memiliki fitur unik bagi mereka.

### Dukungan BII untuk UKM dan Pemberdayaan Perempuan [FS14, FS16]

BII bekerja sama dengan Yayasan Mitra Dhuafa (Yamida) mengembangkan program dana bergulir berupa kredit tanpa agunan untuk 1.250 pelaku UKM perempuan di Indonesia di tahun pertama. Program ini dilaksanakan bekerja sama Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) untuk tiga area yaitu Jonggol (Jawa Barat), Sragen dan Kulon Progo (Jawa Tengah) dengan tujuan membantu mengentaskan kemiskinan dengan memberdayakan perempuan untuk menjadi mandiri, mumpuni secara ekonomi, mendapatkan penghasilan lebih, serta meningkatkan pengetahuan dan kualitas hidup mereka.

### Easing Access to Finance for Business Performers [FS14]

The presence of BII within the Indonesian community by opening 64 new branches in 2012 strengthens its presence in 30 provinces throughout Indonesia. The opening of these branches provides conventional banking services for walk-in-customers supported by system for businesses, including small and medium enterprises.

To reach more segments of community in a wider area, BII is working with cooperatives and rural banks in the remote areas. BII opened access to finance for farmers through partnerships with cooperative and rural banks. In 2012, financing using this scheme amounted to Rp2.2 trillion, primarily to finance business development.

In addition to the cooperative and rural banks located in the regions, BII also launched a unique banking service that cooperates with Apkomindo (Computer Association of Indonesia) and Tanah Abang Community in 2011, and continues today. BII SPEKTRA is a product developed jointly with the merchants in Tanah Abang Market - Central Jakarta, which has an exclusive feature for them.

### BII Support for SME and Women's Empowerment [FS14, FS16]

BII in collaboration with Yayasan Mitra Dhuafa (Yamida) developed a revolving fund program in a form of personal loan to 1,250 Indonesian women SME performers in within the first year. The program is conducted in cooperation with Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) in three areas namely, Jonggol (West Java), Sragen and Kulon Progo (Central Java) with the aim of helping to alleviate poverty by empowering women to become self-reliant, economically qualified, higher income earners, and more knowledgeable, improving their quality of life.



Dengan mengadopsi model pembiayaan Grameen Bank, program ini berupaya merangkul perempuan Indonesia yang berkeinginan melakukan usaha dengan menyediakan pinjaman modal awal, walaupun usaha tersebut belum dijalankan. Jumlah modal yang disediakan adalah sebesar Rp1 juta dan setelah dapat dikembalikan sepenuhnya dalam jangka waktu maksimum 50 minggu, nasabah boleh meminjam dengan kelipatan pinjaman sebelumnya dan seterusnya sehingga mampu berkembang menjadi wirausaha mandiri. Selain pinjaman mikro, nasabah perempuan ini juga diberikan pelatihan untuk menjalankan usaha, akuntansi sederhana, dan pentingnya menabung untuk mengembangkan usaha dan memahami layanan keuangan perbankan. Pelatihan diberikan oleh karyawan BII secara sukarela.

Program ini diluncurkan pada 26 Mei 2012 oleh Presiden Direktur BII Dato' Khairussaleh Ramli, Presiden Komisaris BII Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor, dan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Linda Amalia Sari Gumelar. Sumber pendanaan untuk keperluan ini berasal dari Maybank Foundation dengan target dana kelolaan sebesar Rp1 miliar. Dengan skema ini, BII mengharapkan dalam 3 (tiga) tahun ke depan dapat melahirkan 2.000 wirausaha-wirausaha baru yang akan menjadi nasabah potensial yang berharga bagi Perbankan UKM.

BII melihat segmen perempuan sebagai segmen yang potensial. Dalam beberapa tahun terakhir kebutuhan perempuan khususnya akan produk dan jasa keuangan bertumbuh dengan pesat dan dinamis. Fakta lain juga menunjukkan bahwa kebutuhan perempuan untuk memperoleh informasi dan pengembangan diri semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi telekomunikasi termasuk diantaranya melalui internet. Sehingga, hal ini mengilhami BII untuk mendukung situs [www.sukmainspirasi.com](http://www.sukmainspirasi.com) yang bertujuan untuk mengembangkan UKM khususnya perempuan dengan mencakup nilai informasi edukasi, motivasi, inspirasi, interaksi, kolaborasi dan relaksasi.

Situs [www.sukmainspirasi.com](http://www.sukmainspirasi.com), merupakan majalah elektronik (e-magazine) pertama di Indonesia yang didedikasikan bagi perempuan khususnya wirausaha melalui penyajian informasi seputar: Inspiring Women Entrepreneur, Hot Business, Cash Management, Pengelolaan Keuangan termasuk Banking & Finance, Seputar Dunia Perempuan (Kecantikan dan Gaya Hidup). Hal ini dapat memberikan inspirasi bagi para perempuan untuk selalu berkarya, mengembangkan jaringan dan memotivasi perempuan lainnya untuk berani mewujudkan mimpi sebagai pengusaha yang sukses serta memiliki gaya hidup seimbang tanpa melupakan kodratnya.

By adopting the Grameen Bank model of financing, this program seeks to embrace Indonesian women who wish to conduct business by providing start-up capital through loans, even though the business is not yet established. The amount of capital provided is Rp1 million, and when it is fully returned within the maximum period of 50 weeks, customers may borrow a multiple amount of the previous loan and so on; thus they can develop into independent entrepreneurs. In addition to micro-loans, women customers are also given training to operate businesses, simple accounting, and the importance of saving money to develop the business and understand the banking financial services. The employees of BII provide training voluntarily.

The program was launched on 26 May 2012 by the President Director of BII, Dato' Khairussaleh Ramli, President Commissioner of BII, Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor, and State Minister for Women Empowerment and Child Protection, Linda Amalia Sari Gumelar. The sources of funding for this purpose originated from Maybank Foundation with a target of Rp1 billion in funds management. With this scheme, BII expects that within 3 (three) years, BII will be able to create 2,000 new entrepreneurs, who will be potential valuable customers to SME Banking.

BII considers the female population as a potential market. In the last several years, the needs of the female population have shown a rapid and dynamic growth, especially financial products and services. It is also a fact that the need by women for information and self-development has increased along with advances in telecommunications technology including the internet. This inspires BII to support the [www.sukmainspirasi.com](http://www.sukmainspirasi.com), a web site dedicated to the development of SMEs and especially of women entrepreneurs through the provision of informative contents to educate, motivate and inspire, to promote social interaction and collaboration as well as relaxation.

The [www.sukmainspirasi.com](http://www.sukmainspirasi.com) is the first e-magazine in Indonesia dedicated for female especially women entrepreneurs, containing information Inspiring Women Entrepreneur, Hot Business, Cash Management, Financial Management including Banking & Finance, and The World of Women (Beauty and Lifestyle). These are to inspire women and to encourage them to be creative, to develop their networks, and to motivate other women to work towards realizing their dreams as successful entrepreneurs with a balanced lifestyle, without forgetting their nature.



### Pengembangan Berbasis Komunitas

Fokus pelaksanaan pengembangan bisnis UKM adalah menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dengan model bisnis yang inklusif, memberdayakan, dan bersifat jangka panjang dengan memperhatikan seluruh segmen. Pendekatan yang dilakukan Bank adalah dengan hadir di tengah komunitas dan mempelajari rantai pasok pada kelompok usaha tertentu. Pengembangan produk dilakukan dengan *pilot project* di komunitas yang dituju melalui pendidikan keuangan dan memperkenalkan layanan keuangan yang tepat bagi kelompok tersebut.

Pada 2011, BII memulai proyek percontohan Wallet Community pada sekelompok pedagang *voucher* elektronik di Cikupa Tangerang, Banten. Tujuan utama proyek ini adalah untuk mengajarkan pedagang kecil untuk memahami pentingnya pembukuan dan disiplin untuk menyisihkan laba. Hingga kini Program Wallet Community masih berjalan di kelompok masyarakat tersebut. [FS16]

Wallet Community dilakukan dengan memberikan Buku Kas untuk pembukuan keuangan usaha termasuk transaksi dan pencatatan hasil usaha, hingga pembuatan rencana bisnis. Pedagang juga diminta untuk menyisihkan pendapatan harian sebesar Rp20 ribu di rekening Wallet Saving. Dana yang terkumpul dari upaya ini dapat digunakan pedagang untuk meningkatkan penjualan atau bahkan menambah lokasi berjualan. BII juga memberikan penyuluhan manfaat pengelolaan kas/dana kepada para pedagang dengan mengoptimalkan transaksi pembelian dengan menggunakan rekening tabungan BII melalui layanan ATM maupun *mobile banking*.

Pada 2012, BII melakukan *pilot project* BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) bagi kelompok pedagang Tanah Abang untuk solusi keuangan *end-to-end* bagi nasabah individu, nasabah dalam jejaring, maupun nasabah komunitas yang terkait dengan aktivitas bisnis mereka.

Selain itu, BII juga meluncurkan program pendampingan pedagang kaki lima dimana karyawan mendampingi para pedagang kaki lima untuk meningkatkan kapasitas produksi, melakukan *simple book keeping*, peduli pada kebersihan, dan sebagainya. BII telah mengadakan bazaar yang diikuti oleh para pedagang kaki lima yang mendapat pendampingan dari karyawan. [FS16]

### Community-Based Development

The focus of the SME business development is to create sustainable growth with a business model that is inclusive, empowering and long term with regard to all segments. The approach taken by the Bank is to be present in the community and learn the value chain in a particular business group. Product development is conducted with a pilot project in the targeted communities through financial education and introduces appropriate financial services for these groups.

In 2011, BII started a pilot project, the Wallet Community, to a group of electronic voucher merchants in Cikupa Tangerang, Banten. The main objective of this project is to teach small merchants to understand the importance of book keeping and discipline to set aside profits. To date, Wallet Community Program is still beneficial to the community group. [FS16]

The Wallet Community is conducted by providing ledgers for financial accounting and recording business transactions which includes operating income, up to setting business plans. Merchants are also encouraged to save daily income of Rp20 thousand in a Wallet Saving account. The funds raised from this effort can be used by merchants to increase sales or even add outlets. BII also provides counseling on cash/funds management benefits to the merchants by optimizing the purchasing transaction using BII savings accounts through ATM and mobile banking services.

In 2012, BII conducted a pilot project, BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU), to a group of Tanah Abang merchants for end-to-end financial solutions to individual customers, customers in the network, as well as customers in the community related to their business activities.

In addition, BII also launched street vendors mentoring program where employees assist the vendors to increase production capacity, perform simple bookkeeping, care for hygiene, etc. BII held a bazaar which was joined by the street vendors who received assistance from employees. [FS16]





### **Kerjasama untuk Mendukung UKM Luar Negeri**

Pada Juli 2012, BII menjalin kemitraan dengan Shinkin Central Bank (SCB) Jepang. Dengan kerja sama ini, BII memberikan layanan perbankan bagi UKM Jepang yang berbisnis di Indonesia. Mereka terutama adalah UKM yang memasok industri otomotif roda empat dan roda dua serta peralatan elektronik di Indonesia. Shinkin Central Bank, yang didirikan pada tahun 1950, merupakan bank sentral bagi sekitar 271 bank Shinkin, atau koperasi lembaga keuangan regional berbasis komunitas. Dalam kerja sama ini pelaku bisnis UKM dari SCB dapat menikmati berbagai layanan perbankan BII dan fasilitas khusus bagi mereka. Dalam kerangka ini BII menjalin kemitraan dengan Yokohama Bank, Okazaki Shinkin Bank, Shinkin Central Bank, Seto Shinkin Bank dan Ogaki Kyoritsu Bank untuk memenuhi kebutuhan perusahaan-perusahaan Jepang di berbagai industri di Indonesia.

### **Kinerja dan Pengendalian Risiko dalam Segmen Perbankan UKM**

Dengan menjadi pelopor perbankan yang berbasis komunitas yang menyediakan layanan keuangan pada rantai pasok sektor UKM, BII mengembangkan produk yang efisien dan fleksibel bagi nasabah dengan tetap memastikan pengendalian kehati-hatian oleh Bank. Dengan pengembangan sistem yang dilakukan BII, kredit bermasalah (*Non Performing Loan*) pada sektor ini dapat ditekan. Pada 2012, NPL segmen UKM adalah 1,31% atau lebih rendah dibandingkan 2,00% pada tahun sebelumnya.

### **Mendukung Pembangunan Nasional**

Di Indonesia, Perbankan UKM BII menyalurkan pembiayaan bagi bisnis mikro melalui program Linkage BII bekerja sama dengan beberapa koperasi dan BPR. Perbankan UKM BII juga berpartisipasi dalam program pembiayaan oleh Pemerintah terutama di sektor pertanian melalui beberapa skema pembiayaan, diantaranya adalah:

- Pinjaman bagi Koperasi Primer untuk Anggota (KKPA)
- Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KKPE)
- Kredit Pengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP)

### **Cooperation to Support SMEs from Abroad**

In July 2012, BII established a partnership with Shinkin Central Bank (SCB) Japan. With this partnership, BII provides banking services for Japanese SMEs conduct business in Indonesia. They are mainly SMEs that supply the automotive industry of two-wheel and four-wheel drive, as well as electronics in Indonesia. Shinkin Central Bank, which was founded in 1950, is the central bank for approximately 271 Shinkin banks, or community-based regional financial institution cooperatives. In this cooperation, SME businesses from SCB can enjoy a variety of banking services from BII and gain special facilities. In this framework, BII also conducted partnerships with Yokohama Bank, Okazaki Shinkin Bank, Shinkin Central Bank, Seto Shinkin Bank and Ogaki Kyoritsu Bank to meet the needs of Japanese companies in various industries in Indonesia.

### **Performance and Risk Management in SME Banking Segment**

In becoming a pioneer in community-based banking that provides financial services to the SME supply chain, BII has developed efficient and flexible products for customers while ensuring prudence and control by the Bank. Through the development of systems conducted by BII, NPLs (Non Performing Loan) in this sector was improved. In 2012, NPLs in the SME segment was 1.31%, lower as compared to 2.00% in the previous year.

### **Fostering National Development**

In Indonesia, BII SME Banking extends financing to micro businesses through the BII Linkage Programme in cooperation with various rural banks and cooperatives. BII SME Banking also participates in Government lending programmes especially in the agribusiness sector, with credit schemes. Some of the schemes include:

- Loan to Primary Cooperative for its Members - Koperasi Primer untuk Anggota (KKPA)
- Credit for Food Survival and Energy - Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KKPE)
- Credit for Biofuel Development and Plantation Revitalization - Kredit Pengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP)





## Sukses membutuhkan sebuah Sinergi.

### Produk Inovatif untuk Segmen UKM [FS7]

#### BII Semarak

BII Semarak adalah produk perbankan yang dikembangkan BII bagi UKM di tengah masyarakat, dengan menyediakan solusi keuangan yang menyeluruh dalam sebuah rantai pasok. BII Semarak tidak saja memberikan layanan finansial bagi nasabah perusahaan UKM (*prinsipal*) baik dalam bentuk pinjaman maupun non-pinjaman, namun juga dikembangkan dengan menyediakan layanan bagi anggota masyarakat dalam rantai pasok dan rantai penjualan bisnis dengan *prinsipal*. Manfaat yang diperoleh dengan pendekatan ini adalah meningkatkan kemampuan mengelola dana tunai dan kemudahan memperoleh akses informasi penjualan bagi mereka yang tergabung, dengan demikian BII juga dapat terlibat untuk memfasilitasi pertumbuhan bisnis tersebut di masyarakat.

Infrastruktur Bank menyediakan layanan finansial bagi anggota masyarakat dalam skema ini berbagai bentuk akses layanan sesuai kebutuhan dan kemampuan melalui kantor cabang, internet maupun menggunakan kartu, untuk mengelola dana tunai dan kebutuhan pengelolaan inventori. Tim SME Banking khusus dibentuk untuk setiap kelompok masyarakat untuk memberikan dukungan dan fasilitas yang dibutuhkan bisnis UKM untuk dapat berkembang dan memperluas manfaat bagi masyarakat.

#### BII Surya

Fasilitas kredit yang diberikan kepada pengusaha Kecil dan Menengah untuk membiayai kebutuhan Modal Kerja maupun Investasi. BII Surya memberikan proses kredit mudah, cepat, fleksibel dan jangka waktu kredit sampai dengan delapan tahun. Kemudahan diberikan kepada nasabah dengan menyediakan akses online melalui Web Online Credit Application (WOCA). Cukup mengakses melalui tautan: <http://woca.bii.co.id/woca/OnlineCreditApplication.aspx>.

### Innovative Products for the SME Segment [FS7]

#### BII Semarak

BII Semarak is a banking product developed by BII for SMEs in the community, by providing comprehensive financial solutions in a supply chain. BII Semarak not only provides financial services for SME corporate customers (the principal) in the form of lending and non-lending, but is also developed to provide services to community members in the supply chain and sales chain business with the principal. Benefits obtained with this approach are to improve the ability to manage cash and obtain easy access to sales information for those who are members; thus, BII also can be involved to facilitate the business growth in the community.

Bank infrastructure provides financial services to community members in these systems in the form of access to a variety of services to manage cash and inventory management to suit the needs and abilities through Bank offices, the internet or use of a card. SME Banking teams are specially formed for each community to provide the necessary support and facilitation for SME business to succeed and expand the benefit to the community.

#### BII Surya

A loan facility for Small and Medium entrepreneurs who require working capital or investment loan facilities. BII Surya provides simple credit process, fast and flexible services with loan tenure up to eight years. Convenience provided to customers by providing online access via the Web Online Credit Application (WOCA). Simply access via the link: <http://woca.bii.co.id/woca/OnlineCreditApplication.aspx>.



### BII Spektra

BII Spektra adalah layanan pinjaman yang unik bagi pedagang ritel di Pasar Tanah Abang, Jakarta Pusat yang merupakan pusat grosir produk tekstil terbesar di Indonesia. Layanan ini menyediakan fasilitas Pinjaman Berjangka dengan jangka waktu maksimum lima tahun untuk keperluan membeli kios baru atau memperpanjang hak pakai kios-kios di Blok F Pasar Tanah Abang. Produk perbankan ini menyediakan fasilitas pembiayaan investasi bagi pedagang dengan skema konvensional maupun syariah, nasabah bisa menyediakan jaminan yang fleksibel berupa kios atau SHPTU (Sertifikat Hak Pemakaian Tempat Usaha). Kepada nasabah juga diberikan manfaat ekstra berupa diskon biaya transaksi, bebas biaya *cash pick up*, kemudahan akses pengembangan bisnis, dan lain sebagainya.

### BII SATU

BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) adalah produk yang dikhususkan bagi pedagang di wilayah Tanah Abang. Terdapat sepuluh keuntungan yang dapat diperoleh nasabah pedagang UKM Tanah Abang dengan produk ini, yaitu:

1. Persetujuan kredit modal kerja hanya 1 (satu) hari
2. Bebas Biaya *Pick Up Service*
3. Nilai Tukar Mata Uang Asing Kompetitif
4. Bancassurance dengan Premi Menarik
5. Layanan Perbankan di hari libur (*Saturday Banking Service*)
6. Gratis Kartu Kredit BII dan Bebas Iuran Tahunan
7. Bebas Biaya *Electronic Data Capture (EDC)*
8. MDR
9. *Mobile Banking*
10. Kartu *Entrepreneur* yang mendukung transaksi bisnis

### BII SUKA

BII SUKA merupakan pinjaman bagi UKM dengan jangka waktu kredit sampai 10 (sepuluh) tahun dengan layanan aplikasi yang cepat, persyaratan mudah, serta jaminan yang fleksibel.

### BII Spektra

BII Spektra is a unique loan services to retail merchants in the Tanah Abang Market, Central Jakarta, which is the largest textile products wholesale center in Indonesia. This service provides Term Loan facility with a maximum term of five years for the purpose of purchasing a new stall or extends the right to use the stalls at Block F in Tanah Abang Market. This banking product provides an investment-financing facility for merchants with conventional or sharia scheme where customers can provide a flexible collateral such as stall or SHPTU (Right of Use Certificate for a Place of Business). Customers are also given extra benefits in the form of discounted transaction fees, free cash pick-up, ease of access to business development, and so forth.

### BII SATU

BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) is a product that is reserved for merchants in the Tanah Abang area. There are ten advantages to be gained by SME customers who are merchants in Tanah Abang with this product, namely:

1. Working capital loan approval is only 1 (one) day
2. Free Charge Pick Up Service
3. Competitive Foreign Currency Exchange Rates
4. Bank Assurance with interesting Premiums
5. Banking services on holiday (*Saturday Banking Service*)
6. Free BII Credit Card and Free Annual Fee
7. Free Charge of Electronic Data Capture (EDC)
8. MDR
9. Mobile Banking
10. Entrepreneur card that supports business transactions

### BII SUKA

BII SUKA is a loan for SMEs with a credit period up to 10 (ten) years with fast application, easy terms, and flexible collateral.



## Mendukung Bisnis dan Konsumen Indonesia

Supporting Indonesian Businesses and Consumer

Keberhasilan BII menjalankan misi '*Humanizing Financial Services*' dibuktikan dengan pertumbuhan di semua lini bisnisnya dengan laba bersih yang tumbuh 81% menjadi Rp1,2 triliun, pencapaian tertinggi sejak Bank berdiri.

The success of BII in achieving its mission of '*Humanizing Financial Services*' is evidenced by the growth in all of its business lines with net income increasing by 81% to Rp1.2 trillion, the highest ever since the Bank was established.



Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang tercatat sebesar 6,2% serta kondisi ekonomi makro Indonesia yang terkendali, menciptakan iklim yang baik untuk usaha dan investasi yang juga dinikmati oleh perbankan Indonesia. Dengan dukungan pertumbuhan ekonomi yang kuat dan meningkatnya peran strategi industri perbankan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, BII mencatat pencapaian kinerja yang sangat baik.

**Pertumbuhan**

Pada 2012, BII mencatat pertumbuhan di semua lini bisnisnya, yaitu Perbankan Wholesale, UKM dan Ritel. Laba bersih Perusahaan tumbuh 81% menjadi Rp1,2 triliun dibandingkan Rp669 miliar tahun 2011. Laba bersih ini merupakan pencapaian tertinggi sejak Bank berdiri. Pertumbuhan ini ditunjang oleh pendapatan, peningkatan kualitas aset dan perbaikan struktur biaya dana (*cost of fund*). Pendapatan operasional bank tercatat naik 73% menjadi Rp1,7 triliun. Namun demikian, pendapatan berbasis *fee* (*Fee-based*

Indonesia's economic growth that is recorded at 6.2%, and Indonesian macroeconomic conditions are controlled, creating a good climate for business and investment which is enjoyed by Indonesian banks. On the back of robust economic performance and growing importance of the banking industry to support economic growth, BII registered a good year.

**Growth**

In 2012, BII recorded growth in all business lines, namely Wholesale Banking, SME and Retail. The Company's net profit grew 81% to Rp1.2 trillion from Rp669 billion in 2011. This net profit is the highest achievement since the Bank's establishment. The growth was supported by the increased in revenue, improved asset quality and improved cost of fund structure. The Bank's operating profit recorded an increase of 73% to Rp1.7 trillion. However, fee-based income

*Income*) mengalami penurunan tipis sebesar 4% menjadi Rp2,3 triliun karena penurunan transaksi pembiayaan roda dua yang menjadi bisnis entitas anak WOM Finance. Pendapatan bunga bersih (NII) Perusahaan mencapai Rp4 triliun, atau naik sepertiga dari NII tahun sebelumnya. [EC 1]

Kualitas aset BII pada 2012 lebih baik dari pada 2011. *Non Performing Loan* (NPL) kotor BII berkurang menjadi 1,70% (2011: 2,14%), sedangkan NPL bersih menurun dari 1,10% menjadi 0,81%. *Cost of Fund* BII secara keseluruhan mengalami kenaikan 8% dengan jumlah Simpanan nasabah (DPK) tumbuh 22% menjadi Rp85,9 triliun. Kenaikan DPK memperbaiki rasio kredit terhadap simpanan (LDR) hingga menurun dari 95,07% menjadi 92,97%.

Pada 2012, BII juga sukses menerbitkan *Senior Bonds* sebesar Rp2 triliun dan obligasi subordinasi sebesar Rp1 triliun untuk meningkatkan dana jangka panjang dan modal untuk mendukung pengembangan usaha Bank, terutama dalam bentuk kredit dimana keseluruhan obligasi tersebut diterbitkan di Indonesia. Pada penerbitannya, obligasi Kami mendapat peringkat AAA(idn) dari Fitch dan (id)AA+ dari Pefindo, sedangkan obligasi subordinasi mendapatkan peringkat AA(idn) dari Fitch dan (id)AA dari Pefindo. Sejalan dengan membaiknya fundamental BII beserta *credit investability*-nya, Pefindo telah menaikkan peringkat, baik untuk obligasi dan obligasi subordinasi masing-masing menjadi (id)AAA dan (id)AA+.

### Manfaat bagi Pemegang Saham

Bagi pemilik saham mayoritas Perusahaan yaitu Malayan Banking Berhad (Maybank), keuntungan BII di Indonesia memberikan kontribusi pada kinerja Maybank yang membukukan pertumbuhan Laba Sebelum Pajak sebesar 60% dan mencapai rekor tertinggi sebesar RM550 juta. Indonesia, bersama dengan Malaysia dan Singapura, kini menjadi pasar yang penting bagi Maybank Group. Pada tahun 2012, Maybank Group membukukan pertumbuhan Laba Sebelum Pajak sebesar masing-masing 11,8% dan 10,5% di Singapura dan Malaysia, sementara Laba Setelah Pajak dan Kepentingan Minoritas (PATAMI) pada tahun 2012 tercatat sebesar RM5,74 miliar. [EC1]

decreased slightly by 4% to Rp2.3 trillion due to reduced transaction in two-wheeler financing, from subsidiary WOM Finance. Net interest income (NII) reached Rp4 trillion, up one third from the previous year's NII. [EC 1]

BII's asset quality was improved in 2012 compared to 2011. BII Non Performing Loans (NPL) gross reduced to 1.70% (2011: 2.14%) while net NPLs declined from 1.10% to 0.81%. BII's Cost of Fund overall experienced an increase of 8% with the number of Customer Deposits growing 22% to Rp85.9 trillion. The increase in Customer Deposits improved the loans to deposit ratio (LDR) from 95.07% to 92.97%.

In 2012, BII also successfully issued Rp2 trillion Senior Bonds and subordinated bonds amounting to Rp1 trillion to boost the long term funding and capital to support the Bank's business development, primarily in the form of loans. These bonds were issued in Indonesia. At the issuance, the bonds were rated AAA(idn) by Fitch and (id)AA+ by Pefindo, while the subordinated bonds were rated AA(idn) by Fitch and (id)AA by Pefindo. In recognition of the improvements in BII fundamentals and its credit investability, Pefindo have upgraded both our bonds and subordinated bonds to (id)AAA and to (id)AA+ respectively.

### Benefit for Shareholders

For the Company's majority shareholder, Malayan Banking Berhad (Maybank), BII's improving revenue in Indonesia contributed to Maybank's overall performance which recorded a growth of 60% in Profit Before Tax reaching a record of RM 550 million. Indonesia is now considered home market for Maybank Group, together with Malaysia and Singapore. In 2012, Maybank registered growth in Profit Before Tax of 11.8% and 10.5% respectively in Singapore and Malaysia, while Profit After Tax and Minority Interest (PATAMI) Maybank in 2012 was RM5.74 billion. [EC1]

## BII 2012 Konsolidasi | BII 2012 Consolidated

- Aset Total Rp115.773 miliar | Total Assets of Rp115,773 billion
- Ekuitas Total Rp9.667 miliar | Total Equity of Rp9,667 billion
- Laba Bersih Total Rp1.208 miliar | Total Net Profit of Rp1,208 billion
- Karyawan 12.351 orang, BII 7.389 orang, WOM Finance 4.885 orang, BIIF 1.026 orang  
Total of 12,351 Employees, 7,389 people at BII, 4,885 people at WOM Finance, 1,026 people at BIIF

### Jasa Keuangan Ritel

Perbankan Ritel menangani portofolio simpanan nasabah, kartu kredit, *wealth management*, kredit kepemilikan rumah (KPR), kredit kepemilikan motor melalui WOM Finance dan kredit kepemilikan mobil melalui BII Finance. Jasa keuangan ini memiliki kontribusi kepada Perusahaan sebesar Rp3,705 miliar pada 2012.

### Retail Financial Services

The Retail Banking business portfolio includes customer deposits, credit card, wealth management, mortgage loans, as well as motorcycle loans through WOM Finance and automobile loans through BII Finance. The financial services segment contributed Rp3,705 billion to the Bank in 2012.

Inisiatif yang diupayakan BII di segmen ini adalah peningkatan kualitas portofolio dan efisiensi operasional, sedangkan perbaikan proses dilakukan untuk menciptakan layanan yang humanis untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Portofolio simpanan nasabah ditingkatkan melalui program peningkatan *awareness* bagi tersedianya berbagai pilihan transaksi melalui *platform e-channels* baru, meningkatkan basis nasabah, serta perluasan jaringan kantor cabang di 30 provinsi. BII menciptakan produk bagi kelompok nasabah tertentu yaitu BII Eduplan untuk persiapan dana pendidikan universitas, BII Tabungan Superkidz bagi penabung anak-anak dan BII Eazy Remittance untuk memudahkan transaksi nasabah. Pada 2012, simpanan nasabah naik menjadi Rp43,2 triliun, naik 18% dari tahun 2011 sebesar Rp36,7 triliun.

Initiatives pursued by BII in this segment are to increase the quality of the portfolio and operational efficiency while the improvements process made to create a humanizing service to meet customers' needs. Customer deposits is increased through awareness program for the availability of a wide selection of transactions through the new e-channel platform, increased customer base, and the expansion of branch office network in 30 provinces. BII created a product for a particular customer segment namely, BII Eduplan to set aside funds for university education, BII Superkidz Savings for children, and BII Eazy Remittance to facilitate customer transactions. In 2012, deposits from customers rose to Rp43.2 trillion, up 18% from Rp36.7 trillion in 2011.



BII melakukan berbagai program promosi bagi berbagai segmen nasabah, termasuk menciptakan program khusus bagi anak-anak yang baru pertama kali menabung. Program promosi Tabungan Superkidz dikemas khusus melalui kompetisi menyanyi dan memperkenalkan manfaat menabung dalam sebuah acara yang menyenangkan.

BII conducted various promotional programs for a variety of customer segments, including creating a special program for children to have savings account for the first time. Promotional programs for Superkidz Savings specially packaged through singing competitions and introducing the benefits of saving in a fun event.

Pada segmen ini, BII memperoleh peningkatan kinerja bisnis hampir di semua portofolio produk perbankan ritel dengan total kredit ritel tumbuh 11% menjadi Rp27,8 triliun dari Rp25,1 triliun pada 2011.

In this segment, BII gained an increase in business performance across the retail banking product portfolio with total retails loan grew 11% to Rp27.8 trillion from Rp25.1 trillion in 2011.

Namun portofolio kendaraan roda dua yang dikelola melalui WOM Finance mengalami penurunan 11% menjadi Rp8,8 triliun yang terutama disebabkan oleh dampak peraturan baru Loan to Value (LTV); meski begitu WOM Finance mengalami peningkatan signifikan dalam kualitas aset, seperti yang ditunjukkan oleh penurunan NPL (*gross*) pada 2012 sebesar 3,16% dari 3,23% pada 2011.

However, the two-wheel financing portfolio through WOM Finance declined by 11% to Rp8.8 trillion due primarily to the impact of new Loan to Value (LTV) regulation; significantly improved WOM Finance's assets quality, as indicated by decrease of NPL (*gross*) in 2012 of 3.16% from 3.23% in 2011.

#### Kinerja Perbankan Ritel 2012 | Retail Banking Performance 2012 [FS6, FS7]

(dalam Rp triliun kecuali NPL) | (in Rp trillion except NPL)

	2011	2012	% peningkatan growth	
Simpanan Nasabah	36.7	43.2	18%	Customer Deposits
Kredit	25.1	27.8	11%	Loans
NPL	1.3%	1.3%	0.0%	NPL
Laba sebelum alokasi beban tidak langsung	0.3	1.0	233%	Profit before allocation of indirect cost

## Jasa Keuangan Wholesale

Perbankan Wholesale sebelumnya adalah segmen Perbankan Korporasi dan Investasi berfokus pada sektor yang pertumbuhannya cukup kuat di Indonesia sambil terus mencermati perkembangan ekonomi global serta dampaknya pada korporasi nasional. Perbankan Wholesale BII memperluas jaringan dan fasilitas yang diberikan, untuk sepenuhnya mendukung ekspor-impor dan penjualan domestik dari nasabah besar dan menengah. Serangkaian kegiatan pengembangan produk telah dilakukan untuk memberikan berbagai kemudahan transaksi bagi nasabah. Contohnya, *TradeConnex*, sebuah sistem *Trade Finance Front-End*, kini memungkinkan nasabah untuk mengirimkan aplikasi transaksi *online* dan memantau status transaksi. Melalui waktu *turn-around* yang lebih singkat dan proses yang dapat diandalkan nasabah akan mendapatkan kemudahan transaksional.

Layanan transaksi Perbankan Wholesale *CoOLPAY* (*Corporate Online Payment*) dan *CoOLBanking* (*Corporate Online Banking*) terus menarik minat dan dikenal luas sebagai saluran transaksi yang penting dengan 1.800 pengguna baru pada 2012. Sebagai *gateway* dan *platform financial supply chain*, BII membantu nasabah dalam menyesuaikan dan mengintegrasikan jasa komersial dan finansial pada transaksi perdagangan di *e-market*. Dengan akses dan fitur yang bertumbuh termasuk fitur *e-Tax* baru, kelompok Pembeli dan Penjual yang terus bertambah di dalam industri yang terus berkembang. Mereka mengakui pentingnya sistem *cash management* yang cepat dan nyaman sehingga meningkatkan pertumbuhan volume transaksi untuk Bank dan pada saat yang sama meningkatkan dana murah Bank. BII memperluas jaringan bank korespondensinya menjadi 505 bank di seluruh dunia dan bekerja sama dengan entitas afiliasi lain, Kim Eng Indonesia untuk menangani produk dan layanan yang berkaitan dengan pasar modal seperti penerbitan obligasi dan saham.

Perbankan Wholesale berfokus dan berusaha untuk menjadi pemimpin pada enam industri utama, yaitu pertambangan, produk konsumen dan elektronik, pabrik, layanan umum, properti dan konstruksi, serta pertanian. Untuk memastikan risiko tetap pada *risk appetite* Bank, BII memantau eksposur nasabah terutama yang bergerak di pasar Komoditas, sehubungan dengan kondisi perekonomian global.

Pada segmen Perbankan Wholesale, BII mencatat kenaikan pendapatan sebesar Rp2.570 miliar. Pertumbuhan kredit pada segmen ini meningkat sebesar 24% dibandingkan tahun lalu, yaitu sebesar Rp21,6 triliun yang merupakan 27% total pinjaman yang dikururkan Bank pada 2012. Simpanan nasabah korporasi mengalami peningkatan 23% (Desember 2012 *yoy*) menjadi Rp21,8 triliun yang mencerminkan seperempat dari total simpanan nasabah BII.

## Wholesale Financial Services

Wholesale Banking, previously Corporate and Investment Banking, emphasized its focus on strong growth sectors in Indonesia while continuing to look at global economic developments and their impact on national corporations. BII wholesale banking expanded its network and facilities provided to support the export-import and domestic sales of large and medium-sized customers. Series of product enhancements have been developed to provide ease of transactions for customers. This includes, *TradeConnex*, a *Trade Finance Front-End System*, now allows customers to submit online transaction applications and make inquiry on transaction status. Due to a shortened turn-around time and reliable process create customer transactional ease and convenience.

Wholesale Banking's *CoOLPAY* (*Corporate Online Payment*) and *CoOLBanking* (*Corporate Online Banking*) transaction services became more popular as valuable transaction channels with an additional of 1,800 customers acquired in 2012. As a gateway and financial supply chain platform, BII assists clients in tailoring and integrating commercial and financial services at the point of commerce in e-markets. With increased access and features including a new *e-Tax* feature, the growing communities of Buyers and Sellers within a growing number of industries acknowledged the value of the fast and convenient cash management system resulting in transaction volume growth for the Bank and increased the Bank's *CASA* consequently. BII expands its network of correspondent banks to 505 banks around the world and works closely with other affiliate entities, such as Kim Eng Indonesia, to handle products and services related to capital markets, such as bonds and stocks.

Wholesale Banking focused and took a leadership role in six winning industries, namely mining, consumer products and electronics, factories, public services, property and construction, and agriculture. To ensure risk remains within the Bank's *risk appetite*, BII monitors customer exposures focusing on those that are engaged in commodity markets, due to the global economic conditions.

In Wholesale Banking, BII recorded an increase in revenue of Rp2,570 billion. Credit growth in this segment increased by 24% compared to last year, amounting to Rp21.6 trillion, which is 27% of the total loans disbursed by the Bank in 2012. Corporate customer deposits increased by 23% (December 2012 *yoy*) to Rp21.8 trillion, which reflects a quarter of total BII customer deposits.

Catatan | Note:

Untuk lebih fokus dan menyelaraskan koordinasi dengan Grup, ke depan, Wholesale Banking akan disebut Global Banking. Going forward, with greater focus and harmonization with the Group, Wholesale Banking will be called Global Banking.



## Kinerja Perbankan Wholesale 2012 | Wholesale Banking Performance 2012 [FS6, FS7]

(dalam Rp triliun kecuali NPL) | (in Rp trillion except NPL)

	2011	2012	% Peningkatan Growth	
Simpanan Nasabah	17.7	21.7	23%	Customer Deposits
Kredit	25.4	29.7	17%	Loans
NPL	2.5%	2.3%	0.2%	NPL
Laba sebelum alokasi beban tidak langsung	1.8	1.7	-6%	Profit before allocation of indirect cost

### Jasa Keuangan Syariah

Pengembangan layanan perbankan syariah merupakan salah satu segmen penting bagi perkembangan bisnis BII. Total aset Syariah per 31 Desember 2012 Rp549 miliar dibandingkan Rp1.546 miliar pada tahun sebelumnya atau meningkat sebesar 281,6%. Simpanan nasabah yang dihimpun mencapai Rp606 miliar dan pembiayaan mencapai Rp1.882 miliar. Laba bersih pada segmen ini sebesar Rp52 miliar, naik dua kali lipat dari laba tahun sebelumnya sebesar Rp24 miliar.

Pengembangan di segmen ini difokuskan pada pengembangan akses dan *channeling* perbankan syariah ke seluruh jaringan BII. Hingga 2012 terdapat 105 *office channeling* untuk Unit Usaha Syariah (UUS). Pengembangan sumberdaya manusia juga dilakukan BII dengan memberikan pelatihan produk syariah kepada karyawan yang jumlahnya meningkat enam kali lipat dibanding tahun sebelumnya.

Dana Kebajikan UUS BII (*Qardh*), yang per 31 Desember 2012 berjumlah Rp387,8 miliar, dimana selama 2012 didonasikan untuk Dana Sosial sebesar Rp71,1 juta, sehingga sisa saldo menjadi Rp316,7 miliar. Imbal Hasil Aset pada segmen ini mencapai 4,38% atau lebih baik dari 2011 sebesar 2,49%, sedangkan Rasio Pembiayaan Bermasalah (*Non Performing Financing Ratio*) berkurang sangat rendah yaitu 0,49% dibandingkan 6,94% pada 2011.

BII Syariah Banking menerima beberapa penghargaan pada 2012 antara lain 'Indonesia Service to Care Champion 2012' kategori Rekening Tabungan Syariah melalui Indonesia Service to Care Index dari Marketeers dan MarkPlus Insight, Peringkat ketiga kategori 'The Best Islamic Overall Performance', Peringkat Pertama untuk 'Keamanan Terbaik' dan Peringkat ketiga untuk 'Teller Terbaik' di Banking Service Excellence Award 2012.

### Sharia Financial Services

Development of Sharia banking services is one of the important segments for BII business development. Sharia total asset as of 31 December 2012 is Rp549 billion compared to Rp1,546 billion in the previous year or increase of 281.6%. Customer deposits reached Rp606 billion and financing reached Rp1,882 billion. Net income in this segment amounted to Rp52 billion, more than doubling from the previous year's profit of Rp24 billion.

Development in this segment is focused on developing access and channeling Sharia banking to the entire BII network. At end of 2012, there were 105 office channelings for the Sharia Business Unit (UUS). Human resource development is also conducted by BII through providing training in Sharia products to employees whose numbers have increased six times over the previous year.

BII's Benevolent UUS Fund (*Qardh*) as of 31 December 2012 totaled Rp387.8 billion; in 2012 donations to Social Funds is amounted to Rp71.1 million; thus the remaining balance at Rp316.7 billion. The Return on Assets in this segment reached 4.38% or better compared to 2011's 2.49% while the ratio of Non Performing Financing decreased to a very low of 0.49% compared to 6.94% in 2011.

BII Sharia Banking has received recognition and awards such as "Indonesia Service to Care Champion 2012" in the category Sharia Savings Account at Indonesia Service to Care Index from Marketeers and MarkPlus Insight, the Third Rank for the category "The Best Islamic Overall Performance," the First Rank for "The Best Security," and the Third Rank for "The Best Teller" at Banking Service Excellence Award 2012.

## Kinerja Perbankan Syariah 2012 | Sharia Banking Performance 2012 [FS6, FS 7]

(dalam Rp miliar kecuali NPF) | (in Rp billion except NPF)

	2011	2012	% Peningkatan Growth	
Simpanan Nasabah	404	606	50%	Customer Deposits
Pembiayaan	360	1,882	423%	Financing
Non Performing Financing (NPF)	6.9%	0.5%	6.4%	Non Performing Financing (NPF)
Laba Bersih	24	52	117%	Net Profit



## Melayani Kebutuhan Nasabah

### Serving Customers' Needs

Visi layanan BII adalah menjadi Bank nomor satu dalam kepuasan nasabah dengan menyediakan layanan dengan kualitas kelas dunia dan menciptakan nilai tinggi dalam inovasi proses untuk mencapai komitmen '*service that sells*'.

The vision of BII Service Quality to customers is to become the number one Bank in customer satisfaction by providing world-class quality services and creating high innovation value to achieve the commitment '*service that sells*'.



Untuk menjadi *relationship bank* terkemuka, BII akan memperluas keunggulan layanannya pada area yang dibutuhkan nasabah. BII *Service Value*, CARE: *Customers Are Really Everything* (Nasabah adalah Segalanya), memberi pemahaman bahwa *customer-centric* memiliki arti berpikir seperti nasabah. Dengan bertindak dan menjawab pertanyaan selayaknya nasabah, BII telah mampu memberikan jawaban dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan nasabah dan secara proaktif melayani nasabah dengan lebih baik. BII meneruskan program *Service and Sales Excellence* di seluruh cabang dimotori BII *Service Quality Team* yang dilakukan dengan cara membina hubungan yang lebih baik dengan nasabah secara berkelanjutan. "Nasabah adalah Segalanya" (*Customer Are Really Everything*) adalah nilai BII dalam memberikan layanan kepada nasabah.

To become the leading relationship bank, BII will expand its service excellence into areas that are needed by customers. BII's service value, CARE: *Customers Are Really Everything*, points in the direction that customer-centric means thinking like customers. By putting ourselves in the shoes of our customers and thinking of answering questions that customers may have, BII has been able to react and anticipate customer needs and proactively plan to serve our customers better. BII Service Quality Teams continue the Service and Sales Excellence program in all branches by fostering better relations with customers on an ongoing basis. "Customer Are Really Everything" is the value of BII in providing services to customers.

## Memperluas dan Mempermudah Akses Perbankan

Pada 2012 BII memperluas akses layanan bagi nasabah maupun nasabah potensial melalui jaringan konvensional maupun elektronik. Untuk memperluas jangkauan di pelosok nusantara, BII membangun infrastruktur melalui penerapan konsep 'cabang tanpa batas' berupa layanan perbankan keliling lengkap dengan staf Customer Service dan ATM yang diperuntukkan bagi masyarakat di daerah yang jauh dari pusat ekonomi.

Jaringan dan infrastruktur Bank ditingkatkan untuk melayani nasabah. BII telah menyediakan layanan *mobile banking* dan *internet banking* untuk nasabah perorangan, korporasi maupun rantai pasok dengan *platform* baru. Untuk mendukung layanan tresuri, sistem *trade finance* telah 'live' sepenuhnya pada 2012.

Pada 2012, BII berhasil meluncurkan sistem Pembukaan Rekening Tanpa Harus Mengisi Dokumen Tertulis (*Paperless Account Opening*) pertama di Indonesia, yang memberi waktu lebih bagi *frontliners* untuk melayani kebutuhan lain nasabah. Dengan *Paperless Account Opening System*, BII hanya memerlukan KTP dari calon nasabah untuk di-*scan*, dan pembukaan rekening dapat dilakukan kurang dari 12 menit. Selain itu, melalui sistem *single customer profile*, *frontliners* dapat mengakses profil nasabah secara lengkap sehingga berguna bagi kelancaran proses transaksi tatap muka.

## Expand and Facilitate Banking Access

In 2012 BII expanded its access to services for customers and potential customers through conventional and electronic networks. To extend the range in the archipelago, BII is building infrastructure on a concept of 'branches without borders' which is a complete mobile banking service with Customer Service staff and ATMs that are targeted for people in areas far from the economic centers.

The Bank's network and infrastructure have been continuously enhanced to serve customers better. BII has provided mobile banking and internet banking services for individual, corporate and supply chain customers with the new platform. To support treasury services, a trade finance system has been 'live' in 2012.

In 2012, BII succeeded in launching the first-in-Indonesia Paperless Account Opening, which greatly frees up frontliner time to pursue customers' other needs. With Paperless Account Opening System, the Bank only requires a potential customer's KTP (identification card) to be scanned and a new account is opened in less than 12 minutes. Also, in creating a new single customer profile, all frontliner staff are able to access complete customer information, making all face-to-face transactions run more smoothly.

### Jaringan BII 2012 | BII Network in 2012

- 670 cabang, termasuk 415 kantor Bank\*, 205 cabang WOM Finance dan 28 cabang BII Finance  
670 branches, including 415 offices\*, 205 WOM Finance branches and 28 BII Finance branches
- 1.317 ATM termasuk 65 CDM (*Cash Deposit Machines*)  
1,317 ATMs including 65 CDMs (*Cash Deposit Machines*)
- Terhubung dengan lebih dari 20.000 ATMs (via ALTO, ATM Bersama, Prima, MEPS, Cirrus & Plus).  
Connected to more than 20,000 ATMs (via ALTO, ATM Bersama, Prima, MEPS, Cirrus & Plus).
- Hadir di 30 provinsi di Indonesia  
Present in 30 provinces in Indonesia
- 4,12 juta nasabah  
4.12 million customers

\*per 31 Des 2012; 12 kantor cabang menunggu persetujuan BI  
\*per 31 December 2012; 12 branch offices pending BI approval

## BII Melayani Anda

Setiap Produk Bank dan Aktivitas Bank yang disediakan oleh BII didesain untuk memberikan manfaat terbaik bagi nasabah. Proses desain produk dan aktivitas baru dilakukan oleh seluruh Unit Bank yang akan menerbitkan atau melakukan pengembangan. Produk dan aktivitas baru akan dikaji menurut profil risiko bank secara menyeluruh pada divisi terkait di BII sebelum diluncurkan. BII melaporkan peluncuran produk dan aktivitas baru bank pada rencana bisnis dan sebelum produk tersebut diluncurkan, keseluruhan proses ini diatur dalam Prosedur Produk dan Aktivitas Baru yang disusun berdasarkan ketentuan Bank Indonesia. [PR1][4.11]

## BII to Serve You

Each BII product and activity is designed to provide the best benefits for the customers. New product and activity design processes are carried out by all Bank units that will launch or perform the development. New products and activities will be assessed according to the Bank's overall risk profile in the relevant divisions of BII before being launched. BII reports the launch of new products and activities in the business plan and before the product is being launched, the whole process is set out in a New Products and Activities Procedures that was established based on the regulations of Bank Indonesia. [PR1][4.11]

Pada setiap Produk dan Aktivitas Bank, BII memastikan pengetahuan bagi tenaga pemasaran dengan uji P3K (Produk, Proses, Prosedur, Keamanan) agar dapat menjelaskan fitur produk pada nasabah. BII memberikan informasi yang transparan, baik lisan maupun tulisan, atas manfaat Produk dan Aktivitas Bank termasuk jika terdapat potensi risiko yang melekat pada Produk tersebut. Informasi umum tentang Produk dan Aktivitas BII dapat diperoleh melalui laman web [www.bii.co.id](http://www.bii.co.id) dan rincian spesifik produk tersebut dapat diperoleh melalui layanan nasabah di kantor Bank. [DMA PR][FS15]

In all BII products and activities, BII ensures sales force knowledge with the P3K (Product, Process, Procedures, Security) test in order to explain the features of the product to customers. BII provides transparent information, verbal and written, on the benefits of Bank products and activities including the potential risks that may be inherent in the product. General information on products and activities of BII can be obtained through the web page [www.bii.co.id](http://www.bii.co.id) and specific details of these products can be obtained through the customer service at the branches. [DMA PR][FS15]



**www.bii.co.id**

**Addresses**  
 Website: [www.bii.co.id](http://www.bii.co.id)  
 Internet Banking: <http://www.bankbii.com>  
 Email: [cs@bii.co.id](mailto:cs@bii.co.id)

**BII Customer Care/Phone Banking**

Via GSM/Mobile	69 811
Jakarta	(021) 78869 811
Bandung	(022) 4218 811
Semarang	(024) 3555 811
Yogyakarta	(0274) 548 811
Solo	(0271) 731 811
Surabaya	(031) 5506 811
Medan	(061) 4568 811
Denpasar	(0361) 238 811
Makassar	(0411) 3623 811
Balikpapan	(0542) 780 811
Batam	(0778) 430 811
BII Premium Customer Care	(021) 500 611

### Pembiayaan yang Bertanggung Jawab

Perbankan memiliki peran utama untuk mendorong perekonomian nasional maupun global. Data Bank Indonesia menunjukkan perbankan Indonesia telah menyalurkan kredit Rp2.586 triliun (Oktober 2012) untuk investasi maupun konsumsi. Pada 2012, BII mengucurkan pembiayaan melalui Bank sebesar Rp80,9 triliun (Desember 2012) untuk segmen UKM, Wholesale dan Ritel yang akan terus meningkat di tahun-tahun mendatang. BII memastikan kredit yang disalurkan berkontribusi pada pendapatan perusahaan, sehat, dan tidak disalahgunakan. Kualitas kredit BII sangat mempengaruhi kinerja keuangan Bank dan reputasi Bank jika tidak dikelola dengan baik. [FS1]

### Responsible Financing

Banking has a major role to promote the economy nationally and globally. Bank Indonesia data shows that Indonesian banks have disbursed financing in the amount of Rp2,586 trillion (October 2012) for investment and consumption. In 2012, the Bank disbursed financing in the amount of Rp80.9 trillion (December 2012) for the segments of SME, Wholesale and Retail which will continue to increase in the coming years. BII ensures the financing disbursed will contribute to the Company's revenue is healthy, and will not be abused. BII credit quality greatly affects the financial performance of the Bank and the Bank's reputation. [FS1]

Untuk memastikan pembiayaan dimanfaatkan dengan semestinya, BII menetapkan Kebijakan Perkreditan dan Prosedur Pemberian Kredit yang komprehensif. Setiap kredit yang akan disalurkan selalu memperhatikan Prinsip Kehati-hatian Bank dengan mengukur tingkat risiko pada debiturnya. Bank juga menerapkan prinsip *Know Your Customer* untuk memastikan reputasi dan karakter debitur. Seluruh proses persetujuan pemberian kredit di BII dilakukan oleh Komite Kredit di masing-masing Unit Bisnis terkait. [4.11]

To ensure the financing is utilized properly, BII sets comprehensive Credit Policy and Financing Disbursement Procedures. Each financing which will be disbursed always considering the precautionary principle to measure the risk level of its debtors. The Bank also applies the Know Your Customer principle to ensure the reputation and character of the debtor. The whole process of loan approval in BII is conducted by the Credit Committee at each relevant Business Unit. [4.11]

BII menetapkan pembatasan pemberian fasilitas kredit yang diatur dalam kebijakan pemberian kredit Bank. Bank memeriksa tujuan penggunaan kredit dan memastikan bahwa kredit tidak akan digunakan untuk hal-hal yang melanggar hukum, spekulatif, pencucian uang, dan kriteria-kriteria yang ditetapkan Bank, serta tidak memberikan pinjaman kepada debitur yang melanggar peraturan lingkungan hidup, misalnya debitur yang memperoleh PROPER Merah atau Hitam dari Kementerian Lingkungan Hidup. [FS2] [SO1][SO1 (FSSS)]

BII sets restrictions on granting credit facilities that are established in the Bank's lending policy. The Bank evaluates the credit purposes and ensures that credit will not be used for things that are unlawful, speculative, for money laundering, or other criteria set by the Bank, and does not make loans to borrowers who violate environmental regulations, for example, borrowers who obtained Red or Black Proper (AMDAL) from the Ministry of Environment. [FS2] [SO1][SO1 (FSSS)]

Selama masa pinjaman, Bank melakukan pengawasan kredit yang dilakukan oleh Satuan Kerja Audit Intern dan unit kerja bisnis dan risiko yang terkait. Pengawasan dilakukan oleh BII dengan melakukan penilaian kinerja debitur dan kunjungan yang dilakukan pejabat kredit. Frekuensi kunjungan pejabat bank ditentukan oleh besarnya jumlah pinjaman dan segmen debiturnya, yang dilakukan oleh pejabat bank dengan tingkatan yang berbeda pula. Jumlah kunjungan minimal untuk setiap debitur adalah satu kali dalam setahun untuk debitur dengan kategori lancar, dimana makin tinggi besaran pinjaman, Bank akan makin sering melakukan kunjungan. Dalam proses penilaian dan kunjungan, Bank memeriksa kinerja debitur dan memastikan debitur memenuhi ketentuan kredit yang telah disepakati. [FS3] [FS9]

### **Melayani Lebih Baik**

BII melakukan berbagai inisiatif bagi karyawan yang sehari-hari berhubungan dengan nasabah. Inisiatif ini mencakup peningkatan keterampilan perbankan, layanan nasabah, serta memotivasi karyawan untuk memberikan layanan yang unggul dan humanis bagi nasabah dengan didasarkan pada nilai-nilai TIGER - *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence* dan *Efficiency* dan *Relationship Building* menjadi acuan bagi setiap individu di BII. [DMA PR]

Bagi petugas yang berhubungan dengan nasabah, BII melakukan pengembangan untuk mendorong kinerja termasuk bagi *Customer Service, Teller, Head Teller, Supervisor Frontliner, Back Office, Supervisor Back Office*, dan petugas keamanan. Pada 2012, BII menyelenggarakan program untuk memberikan motivasi dan penghargaan kepada karyawan, yaitu *Service Champion Conference 2012* bagi individu, 'Top 1' bagi kerja tim di cabang, dan program *Energizing to Engage* bagi Area Service Manager dan Service Manager. Pada tahun ini pula BII menyelenggarakan *Annual National Service Award* untuk pertama kalinya, yang memberikan penghargaan kepada *Customer Service, Teller, Supervisor* dan Manajer Operasional terbaik. Semua program ditujukan untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi petugas Bank untuk memberikan layanan keuangan yang tepat, unggul, dan humanis bagi nasabah.

During the financing period, the credit monitoring is carried out by the Internal Audit Unit and related business and risk units. Monitoring is performed by conducting debtor's performance appraisals and visits by the loan officers. The frequency of Bank officer visits is determined by the amount of financing and the debtor's segment, and is conducted by Bank officers of different levels. The minimum number of visits to each debtor is once a year for debtors within the current category, where the higher the amount of the loan, the Bank will increase the frequency of the visit. In the process of assessment and visits, the Bank evaluates the performance of the debtor and ensures debtors meet the agreed credit terms. [FS3] [FS9]

### **To Serve Better**

BII undertakes various initiatives for employees who interact with customers on a daily basis. These initiatives include increasing in banking skills, customer service, and motivating employees to provide superior and humanizing services to our customers based on the TIGER values - *Teamwork, Integrity, Growth, Excellence and Efficiency*, and *Relationship Building*. [DMA PR]

For officers interacting with customers, BII conducts training to improve performance including for *Customer Service, Teller, Head Teller, Supervisor Frontliner, Back Office, Back Office Supervisor*, and security officers. In 2012, the Bank organized a program to provide motivation and reward for its employees, namely the *Service Champion Conference 2012* for individuals, 'Top 1' for teamwork in the branch, and *Energizing to Engage* program for Area Service Manager and Service Manager. This year BII also organized the *Annual National Service Award* for the first time, presenting awards for best *Customer Service, Teller, Supervisor* and *Operations Manager*. All programs are intended to increase the competence and motivation of bank officers in providing financial services that are accurate, superior, and humanizing.



**Renny Nuraini Sasmita**

Operation Manager,  
KCP Martadinata,  
Bandung  
Sub-branch Office, Bandung

**The Best Operation Manager**

Prestasi yang saya dapatkan saat ini merupakan anugerah yang tercipta berkat kerja keras dalam bekerja serta doa dan dukungan dari rekan-rekan BII semua terutama rekan-rekan di KC Martadinata serta para atasan. Tantangan selalu ada, namun dalam setiap tantangan pasti akan ada peluang. Menurut saya untuk mencapai prestasi terbaik, kita harus melakukan setiap pekerjaan tersebut dengan tulus dan pantang menyerah. Dengan begitu, saya yakin kita semua bisa mencapai prestasi terbaik.

The accomplishment that I received today is a gift for the hard work as well as prayers and support from all my BII colleagues, especially my friends at Martadinata Branch as well as my supervisors. Challenges are always there, but in every challenge there will always be opportunities. For me, to achieve the best performance, we have to perform all assignments sincerely and to never give up. That way, I'm convinced that we all can achieve the best performance.

**Raden Sri Oktora**

Supervisor Head Teller,  
KCP Sumpersari,  
Bandung  
Sub-branch Office, Bandung

**The Best Supervisor**

Saya selalu optimis untuk mencapai prestasi terbaik. Saya ingin berterima kasih kepada perusahaan yang telah menghargai kerja keras dan loyalitas saya. Sebagai Supervisor, pastinya selalu menemukan tantangan setiap harinya, salah satunya adalah kita harus selalu sabar serta mencari solusi terbaik ketika ada nasabah sedang mengalami masalah. Dan jika ingin sukses, bekerjalah dengan serius dan disiplin. Tentunya dengan diiringi doa, usaha, ikhtiar, tawakal.

I am always optimistic in achieving the best performance. I would like to thank the company who has appreciated my hard work and loyalty. As a Supervisor, challenges will always be faced everyday, one of the way to address it is that we must always be patient and look for the best solution when a customer is having a problem. And if you want to succeed, work seriously and be disciplined. Of course, accompanied with prayer, effort, endeavor, tawakal.

**Dwi Mandasari**

Customer Service,  
KC Malang  
Customer Service, Malang  
Branch Office

**The Best Customer Service**

Saya sangat bersyukur dan bangga atas kemenangan ini, bagi saya penghargaan ini merupakan anugerah dari Tuhan yang diberikan untuk saya. Dengan penghargaan yang saya dapatkan, saya menilai bahwa perusahaan telah memberikan apresiasi yang lebih terhadap apa yang telah dilakukan oleh karyawan yang berprestasi. Adapun kiat yang saya lakukan untuk mencapai prestasi terbaik dalam bekerja adalah bekerja sesuai dengan *core values* dan kode etik perusahaan serta terus belajar mengembangkan potensi diri untuk lebih baik.

I am very grateful and proud of this victory, for me this award is a gift from God given to me. With the appreciation that I get, I consider that the company has provided a deeper appreciation of what has been done by employees who excel. As for tips that I do to achieve the best performance in the work is to work in accordance with the core values and corporate codes of conduct and continue to learn to develop potentials to be better.

**Widha Yustinus**

Teller, KC Bandar Lampung  
Teller, Bandar Lampung Branch  
Office

**The Best Teller**

Bagi saya untuk mencapai suatu prestasi yang baik dalam bekerja tentunya diperlukan kerja keras, konsisten dalam bekerja, melayani dengan hati, kerja sama tim yang baik. Dan yang paling penting adalah mencintai pekerjaan kita serta doa. Prestasi ini berkat dukungan yang sangat besar dari keluarga, rekan-rekan di KC Bandar Lampung maupun rekan-rekan BII di seluruh Sumatera. Penghargaan ini merupakan pembuktian bahwa perusahaan sangat peduli atas kinerja karyawannya. Pesan saya untuk teman-teman, awali hari kerja dengan senyuman dan hati yang tulus, karena hal itu membawa dampak positif bagi kita dan rekan kerja kita.

For me, to achieve good performance requires hard work, consistency, serving with heart, and good teamwork. And most importantly is to love our work, and pray. This achievement is obtained because of great support of family, peers in Bandar Lampung Branch and BII colleagues across Sumatra. This award is proof that the company very much appreciates the performance of its employees. My message to my friends, start your working days with a smile and a sincere heart, as it has a positive impact for us and our peers.

### Layanan Terbaik bagi Nasabah

BII menyelenggarakan puncak program CARE (*Customer Are Really Everything*) setiap September sebagai inisiatif khusus dalam layanan kepada nasabah. Pada 2012 tema dari BII CARE Day adalah 'Senyum Nasabahku, Inspirasiku'. Pelaksanaan BII CARE Day dilakukan serentak di 17 Kantor Cabang di delapan kota besar yaitu Medan, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, Balikpapan dan Makassar pada 4 September 2012. BII CARE Day bertujuan untuk memberikan apresiasi khusus kepada nasabah, meningkatkan *awareness* nasabah terhadap penerapan layanan prima yang dilakukan di kantor cabang BII, dan meningkatkan ketertarikan nasabah untuk makin meningkatkan nilai simpanannya di BII. Selain itu, juga untuk membangun ketertarikan para calon nasabah untuk menjadi nasabah dan membuka rekening di BII serta meningkatkan *customer satisfaction* dan *customer loyalty*.

Sepanjang waktu BII pun menyediakan sarana *Customer Aspiration Board* di setiap kantor Bank, dimana Kami menampung masukan nasabah, baik yang bersifat kritik membangun maupun ide untuk perbaikan. Masukan dari nasabah yang Kami terima baik melalui *Customer Aspiration Board* maupun yang diterima secara lisan maupun tulisan dari pemangku kepentingan, Kami diskusikan dan tindaklanjuti melalui mekanisme rutin yaitu rapat rutin dan Koordinasi Area Manager Operasional.

Upaya yang dilakukan Bank sepanjang 2012 membuahkan hasil berupa apresiasi dari berbagai pemangku kepentingan. Nilai Survei Kepuasan Pelanggan BII mencapai 8,0; meningkat dari angka 7,6 pada tahun sebelumnya. BII menduduki Peringkat 1 untuk kinerja layanan dalam Institute of Service and Management Studies (ISMS) – Trisakti selama empat tahun berturut-turut dengan skor 93,78, Peringkat Ketiga untuk kategori Perbankan Konvensional dalam Bank Service Excellence Monitoring (BSEM) MRI 2011/2012, Peringkat Ketiga dalam Service to Care untuk perbankan Konvensional dan Syariah dari MarkPlus, Peringkat Ketiga dari Carre-CCS dalam Regular Banking Service Excellence, Regular Credit Card Service Excellence dan Platinum Credit Card Service Excellence, serta Peringkat Keempat dalam indeks loyalitas kartu kredit dari Infobank dan Markplus. [PR5]

### Best Services for the Customer

BII holds the CARE (*Customer Are Really Everything*) peak program every September as a special initiative in service to customers. In 2012 the theme of BII CARE Day is 'Senyum Nasabahku, Inspirasiku'. The implementation of BII CARE Day is held simultaneously in 17 branch offices in the eight major cities of Medan, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, Balikpapan and Makassar on 4 September 2012. BII CARE Day aims to give special appreciation to customers, increase customer awareness to the application of excellent services conducted in BII branches, and increase customer interest to further increase the value of savings in the bank. In addition, BII CARE day is also targeted to build interest to potential customers to become customers and open an account in BII as well as increase customer satisfaction and customer loyalty.

BII also provides a Customer Aspiration Board in every office, where we accommodate customer feedback, both constructive criticism and ideas for improvement. Input that we receive from customers either through the Customer Aspiration Board and receive orally or in writing by the stakeholders are discussed and followed up through regular mechanisms namely regular meetings and Operational Area Managers Coordination.

Efforts by the Bank during 2012 led to the appreciation of various stakeholders. The Customer Satisfaction Survey BII score reached 8.0; increased from 7.6 in the previous year. BII is Ranked 1st for service performance in the Institute of Service and Management Studies (ISMS) - Trisakti for four years in a row with a score of 93.78, Ranked Third in the category of Conventional Banking in Bank Service Excellence Monitoring (BSEM) MRI 2011/2012, Ranked Third in Service to Care for Conventional and Islamic banking from MarkPlus, Ranked Third by Carre-CCS in Regular Banking Service Excellence, Regular Credit Card Service and Platinum Credit Card Service Excellence, as well as Ranked Fourth in the index of credit card loyalty from Infobank and Markplus. [PR5]



### **Menangani Keluhan Nasabah**

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan Bank. BII memahami, jika pengaduan nasabah tidak segera ditindaklanjuti, akan berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi Bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

BII melakukan pendekatan menyeluruh dari hulu hingga hilir untuk meminimalkan keluhan nasabah. Upaya ini dimulai dengan adanya transparansi produk perbankan yang sesuai dengan regulasi, penyediaan informasi produk di kantor bank dan laman web, penyediaan layanan Call Center BII, serta pelaksanaan proses tindak lanjut atas keluhan nasabah yang diterima Bank. Keluhan nasabah ditindak lanjuti secara baik dan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan dalam prosedur Penanganan Keluhan Nasabah oleh Unit Kerja Centralized Customer Care BII. [PR5]

Pada 2012, upaya BII untuk menangani keluhan nasabah membuahkan hasil berupa penghargaan yaitu PRIMA Awards 2012 – sebagai Bank Terbaik yang menangani klaim ATM dalam jejaring ATM Prima dan Call Center Service Excellence Awards 2012 – Peringkat 3 untuk kategori ‘Regular Banking Call Center’, Peringkat 3 untuk kategori ‘Platinum Credit Card Center’, dan Peringkat 3 untuk ‘Regular Credit Call Center’.

### **Handling Customer Complaints**

Settlement of customer complaints is one way of increasing customer protection in order to guarantee the rights of clients in their dealings with the Bank. BII understands if customer complaints are not immediately acted upon, it will increase the risk to Bank reputation and in the long term will reduce public confidence in the banking institution.

BII conducts a thorough approach from upstream to downstream to minimize customer complaints. This effort begins with the transparency of banking products that are in accordance with regulations, the product information in the office and on the Bank’s web page, the BII Call Center, as well as the implementation of a follow-up process for customer complaints received by the Bank. Customer complaints are followed up properly and in accordance with the deadlines specified in the procedure of Customer Complaints Handling by the centralized BII Customer Care unit. [PR5]

In 2012, BII’s efforts to address customer complaints led to the appreciation namely the PRIMA Awards 2012 - as Best Bank ATM that handles ATM claims in the Prima ATM network and Call Center Service Excellence Awards 2012 - Ranked 3rd in the category of ‘Regular Banking Call Center’, Ranked 3rd for the category ‘Platinum Credit Card Center’, and Ranked 3rd for ‘Regular Credit Call Center’.



## Program Literasi Perbankan BII [FS16]

### BII Banking Literacy Program

BII melakukan program literasi keuangan dengan berbagai program bagi pedagang kecil, kaum perempuan, anak-anak, jurnalis serta masyarakat lainnya yang memiliki keterbatasan baik akses maupun literasi keuangan.

BII actively promotes financial literacy through a variety of programs to educate small traders, women, children, journalists and other segments of the society with limited financial access or literacy.



Hingga saat ini berdasarkan survey yang dilakukan oleh Bank Indonesia, baru ada 32 persen penduduk Indonesia yang memiliki rekening tabungan dan hanya 19,58 persen penduduk yang pernah meminjam uang di bank. Dengan memperhatikan masih minimnya pengetahuan layanan keuangan masyarakat Indonesia, BII melakukan program literasi keuangan dengan berbagai program bagi pedagang kecil, kaum perempuan, anak-anak, jurnalis serta masyarakat lainnya yang memiliki keterbatasan baik akses maupun literasi keuangan. Dalam menjalankan program literasi keuangan ini BII juga melibatkan karyawan secara sukarela.

### Program Literasi Bagi Pedagang Kecil

BII melakukan *pilot project* BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) bagi kelompok pedagang Tanah Abang sebagai layanan khusus solusi perbankan. BII SATU juga mengajarkan pedagang kecil untuk memahami pentingnya pembukuan dan disiplin untuk menyisihkan laba, serta memberikan penyuluhan manfaat *cash management* kepada para pedagang dengan mengoptimalkan transaksi pembelanjaan dengan menggunakan rekening tabungan BII melalui layanan ATM maupun *mobile banking*, sehingga para pedagang mampu mengukur dan meningkatkan bisnisnya.

Based on a current survey conducted by Bank Indonesia, 32 percent of Indonesians have a bank account but only 19.58 percent of the population have borrowed money from a bank. Noticing the lack of knowledge of financial services of the people of Indonesia, BII conducts a financial literacy program consisting a variety of programs for small traders, women, children, journalists and other communities who have limited access to financial services or low financial literacy. In performing this financial literacy program, BII also involves employee volunteers.

### Literacy Program for Small Traders

BII conducted a *pilot project* BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) for a group of Tanah Abang merchants as a special service of banking solutions. BII SATU also teaches small traders to understand the importance of book keeping and the discipline to set aside earnings. BII also provides education on the benefits of cash management to the small traders by optimizing purchase transaction using BII savings account through ATM and mobile banking services, so the traders are able to measure and improve its business.

### Pengetahuan Akuntansi Dasar untuk Perempuan

Dalam Program Pemberdayaan Perempuan melalui Layanan *Micro Financing*, karyawan BII mengajarkan secara sukarela pengetahuan akuntansi dasar kepada para penerima manfaat. Pengajaran dilakukan untuk membantu perempuan dengan kemampuan ekonomi rendah dalam memahami akuntansi sederhana untuk kemajuan usaha mikronya dan dapat mengerti peran lembaga keuangan seperti perbankan dalam mendukung pengembangan usaha.

### BII Apprentice Program

Telah dilakukan sejak 2010, dengan memberikan kesempatan kepada para mahasiswa magang untuk terlibat langsung di dalam kegiatan operasional perbankan. Dalam program ini diberikan pembekalan mengenai perbankan, bisnis perbankan serta produk dan jasa perbankan sehingga dapat memberikan pembelajaran yang baik bagi calon-calon bankir di masa depan. Pada 2012, 10 mahasiswa peserta program ini berasal dari Hague University (Belanda), Universitas Indonesia, Prasetya Mulya Business School, Universitas Bina Nusantara, President University dan Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I).

### Edukasi Pentingnya Menabung Sejak Dini

BII memberikan edukasi perbankan tentang pentingnya menabung untuk murid-murid di 6 (enam) Sekolah Dasar. Pendidikan ini penting untuk mengajarkan kepada anak-anak agar dapat mengelola keuangan dengan baik sejak dini. Program ini dilaksanakan bersama dengan program Sekolahku Pecinta Alam dan Lingkungan (SPeciAL) Yogyakarta pada Februari-Maret 2012.

### Program Literasi Perbankan bagi para Jurnalis

BII menyelenggarakan program literasi perbankan bagi jurnalis yang dilakukan setiap tahun untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan para jurnalis akan aspek-aspek perbankan sehingga mereka memiliki pemahaman yang proporsional dan komprehensif ketika meliput dan membuat penulisan yang terkait dengan bidang ini. Lebih jauh hal ini tentu saja diharapkan dapat meningkatkan kualitas pemberitaan media sehingga berdampak positif

### Basic Accounting Knowledge for Underprivileged Women

In the Women's Empowerment Program through the Micro Financing Services, BII employees volunteered to teach basic accounting knowledge to the beneficiaries. Teaching is done to help women with lower economic ability to understand simple accounting for the advancement of their micro-businesses and to understand the role of financial institutions such as banks to support business developments.

### BII Apprentice Program

The BII Apprentice Program has been conducted since 2010, providing internship opportunities for students to engage directly in banking operations. In this program students are given briefings on banking, banking business and banking products and services to provide a good learning for bankers in the future. In 2012, 10 students participating in this program come from the Hague University (Netherlands), University of Indonesia, Prasetya Mulya Business School, Bina Nusantara University, President University and Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I).

### Education on the Importance of Savings since the Early Years

BII provides banking education on the importance of savings for students in 6 (six) Elementary Schools. This education is important to teach children to manage finances at the early stage. The program is carried out together with the program Sekolahku Pecinta Alam dan Lingkungan (SPeciAL) Yogyakarta in February-March 2012.

### Banking Literacy Program for Journalists

BII organized banking literacy program for journalists that is carried out annually to improve insight and knowledge of journalists on aspects of banking so that they have a comprehensive and proportional understanding when covering and writing within this field. Further, it is of course expected to improve the quality of media coverage therefore having a positive impact on the readers. In 2012, journalist training discussed the topic of Banking and





bagi masyarakat pembacanya. Pada 2012 pelatihan jurnalis mengangkat topik Akuntansi Perbankan dan Treasury dengan diikuti oleh 46 jurnalis dari 33 media.

Selain pelatihan BII juga menyelenggarakan Lomba Karya Tulis untuk Wartawan sebagai sarana bagi wartawan tulis untuk meningkatkan wawasan dan mengasah kemampuan menuangkan pikiran dan gagasan dalam bentuk tulisan sekaligus mengedukasi masyarakat akan aspek-aspek perbankan.

Dalam kerangka ini, BII juga menyelenggarakan Journalist Photo Contest (Lomba Foto untuk Wartawan) untuk memfasilitasi pewarta foto untuk menunjukkan karya terbaiknya dalam memberi ruang apresiasi seni foto kepada masyarakat.

**Kerjasama dengan Majalah Enterprise Asia**

BII bekerjasama dengan majalah Enterprise Asia mengisi kolom SME Tren Business, Peluang dan Tantangan UKM di Indonesia. Melalui majalah ini Kami berupaya memberikan informasi terkait kewirausahaan dan pengembangan produk bisnis yang ada di masyarakat. Pada saat yang bersamaan, BII juga berupaya untuk memberikan arahan dan pengetahuan kepada para wirausaha kecil ini tentang dasar-dasar keuangan melalui pelatihan dan forum-forum diskusi.

Treasury Accounting which was followed by 46 journalists from 33 national media outlets.

In addition to trainings, BII also conducts a Writing Competition for Journalists as a means for journalists to improve the knowledge and hone skills in pouring their thoughts and ideas in written form as well as to educate the community in aspects of banking.

Within this framework, BII also held a Journalist Photo Contest (Photo Competition for Journalists) to facilitate photo journalists to show their best works by giving public space for photo art appreciation.

**Cooperation with Enterprise Asia Magazine**

BII cooperates with Enterprise Asia magazine by writing in the SME Business Trends, Opportunities and Challenges of SMEs in Indonesia column. Through this magazine we seek to provide information related to entrepreneurship and product development of existing businesses in the community. At the same time, BII also seeks to provide guidance and knowledge to small entrepreneurs on financial basics through training and discussion forums.

Juara 1 Lomba Foto Jurnalis  
Rank 1 Journalist Photo Contest

Juara 2 Lomba Foto Jurnalis  
Rank 2 Journalist Photo Contest

Juara 3 Lomba Foto Jurnalis  
Rank 3 Journalist Photo Contest



# Human Capital

Sumber Daya Manusia

## Mengelola Sumber Daya Manusia

Managing Our Human Capital

BII percaya bahwa Sumber Daya Manusia adalah kunci utama pencapaian visi untuk 'Menjadi Relationship Bank Terkemuka di Indonesia'. Direktorat Human Capital (HC) mengelola lebih dari 8.000 karyawan untuk memastikan visi Bank tercapai dengan mengelola dan mempertahankan bakat-bakat terbaik karyawan Bank sesuai dengan nilai-nilai TIGER. Upaya ini dilakukan melalui pembangunan *employee value proposition* dengan kebijakan, program, penghargaan dan manfaat yang disesuaikan untuk karyawan secara komprehensif. [DMA LA][DMA HR]

### Rekrutmen

Pada 2012 HC merekrut 1.594 karyawan baru untuk mendukung ekspansi bisnis BII terutama berkaitan dengan pembukaan cabang yang berkelanjutan dan serangkaian inisiatif baru. Dalam program rekrutmen, BII berupaya merekrut karyawan dengan melakukan seleksi berdasarkan latar belakang pendidikan dan pengukuran kompetensi personal setiap individu. Hingga Desember 2012, BII memiliki 8.623 karyawan meningkat dari 8.367 pada 2011. Proses rekrutmen juga dilakukan langsung di universitas-universitas terkemuka di Indonesia maupun melalui acara *career day* yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga ternama. Selain itu, BII juga berupaya meningkatkan citra Perusahaan (*Employer Branding*) dengan mengundang para siswa untuk datang dan berdiskusi secara langsung dengan manajemen BII agar dapat lebih mengenal Perusahaan.

For BII, human capital is key in achieving its vision of 'To Become the Leading Relationship Bank in Indonesia'. The Human Capital (HC) Directorate currently manages more than 8,000 employees to ensure the achievement of the Bank's vision by managing and retaining top talent employees in accordance with the TIGER values. This effort is carried out through the development of the employee value proposition with the policies, programs, awards and benefits that are comprehensively tailored to employees. [DMA LA][DMA HR]

### Recruitment

In 2012, HC recruited 1,594 new employees in support of the Bank's business expansion, especially related to the opening of new branch offices as well as the launch of new business initiatives. In the recruitment program, the Bank seeks to recruit employees by conducting selection based on the educational background and measured competence of each individual. As of December 2012, BII had 8,623 employees, increasing from 8,367 in 2011. Recruitment was also done directly at leading universities in Indonesia and during career day events held by leading institutions. In addition, BII also seeks to improve the image of the Bank (*Employer Branding*) by inviting students to attend discussion sessions with BII management in order to learn more about the Company.



Setiap calon karyawan baru kemudian dibekali dengan pelatihan tentang nilai inti Perusahaan, yaitu TIGER, *Teamwork* (Kerja Sama), *Integrity* (Integritas), *Growth* (Pertumbuhan), *Excellence and Efficiency* (Keunggulan dan Efisiensi), dan *Relationship Building* (Membangun Relasi). Karyawan yang telah mengikuti pelatihan dasar sebagai Karyawan baru diberikan kesempatan juga untuk berpartisipasi dalam pelatihan khusus (internal maupun eksternal) yang telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan peluang karir yang sesuai dengan kebutuhan kompetensi bagi posisi Karyawan tersebut. HC memberi bekal tambahan bagi Karyawan baru dengan perangkat *'Start Right'* yang merupakan panduan bagi Karyawan selama 3 (tiga) bulan pertama, yang memberikan daftar kegiatan yang akan dilakukan secara terperinci untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. HC selanjutnya melengkapi manajer dengan panduan tepat untuk menjalani perannya sebagai mentor bagi Karyawan baru yang berada di bawah supervisinya. Selain itu, *Program Induction* juga diberikan kepada Karyawan baru agar dapat lebih mengenal dan mengerti tentang BII.

### **Pengembangan Karyawan**

HC berperan aktif dalam mendukung kebutuhan unit kerja terhadap sumber daya manusia yang berkualitas dengan menyediakan berbagai program pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit. HC pada umumnya menerapkan metode pembelajaran 70:20:10, yang berarti 70% dari pembelajaran melalui

Prospective new employees were next given training on the Company's core values, namely TIGER, which comprise aspects of Teamwork, Integrity, Growth, Excellence and Efficiency, and Relationship Building. Newly recruited employees that have received basic training are also given the chance to participate in specialized training programs, internal as well as external, that are designed to accommodate career path and competence development needed for his/her respective position. HC also provide additional training for newly recruited employees with the *'Start Right'* guide, which serves as a work reference during the first 3 (three)-month period of employment by detailing a list of activities for the respective employee to adapt to the new work environment. Next, HC provides the proper guidelines for managers that act in the role of mentor for the new employees under their supervision. In addition, an Induction Program is also given to new employees to get to know and understand more about BII.

### **Employee Development**

HC assumes an active role in supporting the need of business units for quality human resources through the provision of various educational and training programs tailored to the needs of each respective unit. Usually, the HC implements the so-called 70:20:10 learning method, which means that 70% of the learning is acquired through on-

pengalaman langsung di tempat kerja, 20% melalui sesi *mentoring/pembinaan*, dan 10% adalah belajar di kelas (sesi pelatihan). Pelatihan yang diselenggarakan meliputi program pendidikan yang terkait dengan bisnis perbankan, termasuk sertifikasi personal dan pelatihan untuk pengembangan kompetensi perilaku untuk meningkatkan efektivitas, kepemimpinan, kreativitas dan kemampuan berinovasi masing-masing individu agar produktivitas dan motivasi karyawan meningkat. [DMA LA]

Bagi BII, pengembangan karyawan merupakan investasi yang penting untuk masa depan. Pada tahun 2012, BII telah menginvestasikan sekitar Rp90,580 miliar untuk proses pembelajaran dan pengembangan Karyawan, di mana angka ini lebih tinggi 8,4% dibandingkan investasi tahun sebelumnya.

hand experience in the workplace, 20% through mentoring sessions, and 10% from in-class training sessions. Training carried out includes education programs related to the banking business, including personal certifications, and training for the development of behavioral competencies to improve effectiveness, leadership, creativity, and innovation capabilities of each individual in order to increase employee productivity and work motivation. [DMA LA]

For BII, the employee learning and development process is an important investment for the future. In 2012, BII invested some Rp90,580 billion for the employee learning and development process, representing a 8.4% increase over the amount invested the previous year.

#### Rata-Rata Hari Pelatihan Berdasarkan Level Managerial dan Jenis Kelamin [LA10] Average Day of Training by Management Level and Gender

Jenjang Level	2011		2012	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Staff	7.22	8.31	9.33	10.23
Entry Level Managers	7.81	8.72	8.62	9.74
Middle Level Managers	8.18	10.18	8.23	8.35
Senior Managers	7.28	9.39	9.25	9.05

#### Evaluasi dan Remunerasi

BII melakukan evaluasi terhadap Karyawan setiap tahun berdasarkan standar kompetensi dan indikator kinerja yang ditetapkan. Pada tahun 2012, sebanyak 7.801 (90,47%) Karyawan BII telah menyelesaikan proses evaluasi kinerja yang hasilnya dijadikan salah satu dasar pertimbangan dalam pemberian remunerasi serta pengembangan Karyawan. [LA12]

Remunerasi bagi Karyawan BII didasarkan pada komponen *Total Rewards* 3P, yaitu *'position'* (jabatan), *'performance'* (kinerja), dan *'person'* (kompetensi individu). Pendekatan BII tersebut selaras dengan prinsip *'perform right'* dan *'reward right'* agar kompensasi yang diberikan kepada Karyawan tepat sasaran, sesuai dengan kinerja dan kontribusinya. BII mendukung prinsip kesetaraan dalam pemberian kesempatan kerja dan memberikan kompensasi kerja yang adil dan wajar, di mana keputusan dalam pemberian remunerasi tidak dipengaruhi oleh *gender*, latar belakang budaya maupun diskriminasi lainnya. [DMA LA][LA14]

#### Evaluation and Remuneration

BII assesses employees annually based on established competence standards and performance indicators. In 2012, a total of 7,801 (90.47%) of BII employees have completed their performance evaluation process, the results of which will be used as one of the considerations for employee remuneration and development programs. [LA12]

BII employee remuneration is based on the position, performance, and competence of individuals (Total Component 3P, 'position', 'performance', and 'person'). This approach reflects the principle of 'perform right' and 'reward right', ensuring that employees are properly compensated in accordance with their performance and contribution. BII upholds the principle of equal opportunity in employment as well as fair and equitable work compensation, whereby the determination of employee remuneration is not affected by considerations of gender, cultural background or other discriminative factors. [DMA LA][LA14]

	Laki-laki   Male	Perempuan   Female
Rasio Gaji Karyawan Baru dengan UMP [EC5] New Employee Salary to UMP Ratio [EC5]	1.28 : 1	1.28 : 1

Dalam usaha meningkatkan daya saing BII di tengah industri perbankan dan mempertahankan sumber daya manusia sebagai aset yang paling berharga, BII juga berpartisipasi dalam survei remunerasi yang dilakukan dan difasilitasi oleh konsultan independen.

To improve its competitiveness within the banking industry and retain its talents as a valuable asset, BII also participates in employee remuneration surveys performed and facilitated by independent consultants.



Cuti Leave	Cuti Tahunan, Cuti Khusus, Cuti Melahirkan dan Keguguran, Cuti Ibadah Keagamaan, Cuti di Luar Tanggungan Perusahaan, Cuti Sakit Annual Leave, Special Leave, Maternity and Miscarriage Leave, Religious Worship Leave, Leave Without Pay, Sick Leave
Tunjangan Benefit	Tunjangan Cuti Tahunan, Tunjangan Hari Raya, Tunjangan Pengganti Kendaraan Dinas, Tunjangan Penempatan Daerah, Tunjangan Perjalanan Dinas Annual Leave Allowance, Holiday Allowance, Allowance for Substitution of Official Vehicle, Regional Placement Allowances, Business Travel Allowance
Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Social Security and Welfare	Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, Jamsostek dan Asuransi Tenaga Kerja, Jaminan Pensiun Health Insurance, Workers Social security (Jamsotek) and Workers Insurance, Retirement Security
Bantuan Assistance	Bantuan Perkawinan, Bantuan Musibah, Bantuan Pemakaman dan Kematian, Bantuan Sosial dan Keagamaan, Bantuan Pengelolaan Olahraga dan Rekreasi, Bantuan Beasiswa Pendidikan Anak Pekerja/Buruh. Marriage Assistance, Misfortune Assistance, Death and Funeral Assistance, Social and Religious Assistance, Sports and Recreation Management Assistance, Scholarships for Employee Children.
Pinjaman Loan	Pinjaman Rumah, Pinjaman Kendaraan Bermotor, Pinjaman Multiguna, Pinjaman Sewa/Kontrak Rumah dan Pinjaman Khusus Home Loans, Vehicle Loans, Multipurpose Loans, Housing Rent Loans and Special Loans
Lain-lain Others	Upah Lembur, Upah shift, Bonus, Insentif, Penghargaan Masa Kerja Overtime Compensation, Work Shift Pay, Bonus and Incentive, Service Award

**Talent Management**

Talent Management adalah sebuah kerangka kerja manajemen untuk memastikan keberlanjutan pengembangan talenta yang ada di dalam BII yang terdiri dari ‘recruit right/retain right’ (merekrut/mempertahankan dengan benar), ‘perform right’ (melaksanakan dengan tepat), ‘develop right’ (mengembangkan dengan benar) dan ‘reward right’ (memberikan penghargaan secara tepat). BII memulai kerangka talent management dengan melakukan pemetaan kategori talent melalui rekomendasi Pimpinan Unit Kerja berdasarkan hasil identifikasi potensi dan kinerja Karyawan yang bersangkutan. Pemetaan talent dilakukan berdasarkan kategori yang telah ditetapkan dan dilakukan secara obyektif, kemudian dilaksanakan kalibrasi kategori talent antar cabang, unit kerja, maupun regional.

Sebagai bagian dari program pengembangan talent, selain melalui program pelatihan konvensional, HC melakukan berbagai sesi komunikasi yang dilakukan oleh manajemen senior kepada Karyawan. Selain itu, HC bekerja sama dengan Grup Maybank untuk melaksanakan penugasan cross-border pada tiga hal: 1) proyek jangka pendek, 2) penempatan jangka pendek, dan 3) penugasan jangka panjang. HC telah mendapatkan banyak manfaat dari Karyawan BII lokal yang diberi kesempatan untuk bertugas di negara-negara di mana kantor Maybank berada, dan dari Karyawan Maybank di luar Indonesia yang ditempatkan di Indonesia, termasuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang mengarah pada peningkatan kinerja dan layanan kepada nasabah. Melalui pendekatan ini, Karyawan BII diharapkan memiliki eksposur pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas, tidak hanya lokal tetapi juga dalam lingkup internasional. Pendekatan khusus juga diterapkan BII bagi Karyawan yang teridentifikasi sebagai talent dengan menetapkan mentor bagi mereka serta merancang dan menerapkan sistem jenjang karir yang sesuai aspirasi Karyawan. Pada tahun

**Talent Management**

Talent Management is a management framework to ensure sustainable development of the Bank’s human resources, along the principles of “recruit right/ retain right” (recruit/retain the right employees), “perform right” (execute correctly), “develop right” (developing employees correctly) and “reward right” (providing appropriate rewards) for the talents at BII. Talent management at BII starts with a talent mapping based on the potential and performance of employees who were identified through the recommendation of their respective Head of Work Unit. Talent mapping is undertaken in an objective manner based on established talent categories, and followed by the calibration of talent categories among branches, work units, or regional areas.

In addition to conventional training programs, HC also conduct talent competence development through various communication sessions carried out by senior management to employees. In addition, HC also collaborated with Maybank Group in cross-border work assignments in three types of task, namely 1) short-term projects, 2) short-term placements, and 3) long-term assignments. Considerable benefits have been derived to date from local BII employees that were given the chance of an assignment in countries where Maybank offices are located, and from Maybank’s employees that were given assignments in Indonesia, including increased knowledge and skills that lead to improved performance and better services to customers. Through this approach, BII employees are expected to acquire a wide exposure to knowledge and experiences, locally as well as in the international scope. BII also applies a special approach for identified talents, through the assignment of mentors for these talents as well as the implementation of a career path system suited to their aspirations. In 2012, HC noted that BII talents who

2012, HC mencatat bahwa jumlah Karyawan berbakat yang dipromosikan memiliki proporsi signifikan dari jumlah total Karyawan memperoleh promosi.

Sebagai bagian dari pengelolaan talent dan untuk mendukung keberlangsungan organisasi, BII juga mengelola proses kaderisasi organisasi (*succession planning*). Dalam proses ini, setiap kader/suksesor untuk posisi kritis diidentifikasi dan dikembangkan sesuai kerangka *succession planning*.

### Engagement Karyawan

Pencapaian BII dalam mengelola *engagement* Karyawan ditunjukkan dengan tingkat *turn-over* tahun 2012 yang menurun dibandingkan tingkat *turn over* tahun 2011. Dalam hal pengelolaan *engagement* Karyawan, *Employee Engagement Survey* (EES) yang telah dilaksanakan pada penghujung tahun 2012 secara serentak oleh seluruh anggota Grup Maybank telah membantu BII dalam memantau hubungan dengan Karyawan serta mengetahui aspirasi Karyawan agar dapat segera ditindaklanjuti. Survei yang telah dilaksanakan sejak 2011 tersebut menunjukkan hasil yang jauh lebih baik dari tahun sebelumnya, di mana pada 2011 tercatat 73% tingkat *engagement* Karyawan BII sedangkan tahun 2012 tingkat *engagement* Karyawan mencapai 80%.

### Keselamatan dan Kesehatan Kerja

BII berkomitmen untuk memberikan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman kepada semua karyawan, *vendor*, pengunjung dan pelanggan kami. Pada 2012 BII melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan untuk menghadapi masalah Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Topik-topik pelatihan tersebut meliputi simulasi pemadam kebakaran, latihan evakuasi gedung, BII Health Talk, uji coba *Business Continuity Plan* dan pelatihan penggunaan alat pemadam api. Seluruh program ini disesuaikan dengan jenis risiko K3 yang dihadapi karyawan di tempat kerja. [DMA LA][LA8]

got promoted accounted for a significant proportion of the total number of employees who got promoted.

As part of Talent Management and in support of organization sustainability, BII also engages in a succession planning process. The process identifies cadres or potential successors for critical positions, to be developed within the succession planning framework.

### Employee Engagement

The achievement of BII in managing its employees is indicated by the reduction in employee turn over rate in 2012 compared to that in 2011. In regards employee engagement, an Employee Engagement Survey (EES) performed at the end of 2012 simultaneously by all members of the Maybank Group has helped BII in monitoring the relationship of BII with its employees, while offering insights into employee aspirations for immediate follow up actions. The EES has been performed since 2011, in which the results indicated 73% level of engagement among BII employees, while the results for 2012 was much better with 80% level of employee engagement.

### Occupational Health and Safety

BII is committed in providing a work environment that is safe, healthy and comfortable for our employees, vendors, visitors and customers. In 2012, BII performed various activities to improve the understanding and skills of employees to face problems of Occupational Health and Safety (OHS). Course topics included simulated fire, building evacuation drills, BII Health Talk, Business Continuity Plan testing, and training in the use of fire extinguishers. The entire program was tailored to the types of OHS risks faced by employees in the workplace. [DMA LA][LA8]



### **Employee Volunteerism**

Sepanjang 2012, BII melakukan berbagai kegiatan sosial dengan jumlah karyawan yang terlibat aktif lebih dari 4.000 karyawan. Salah satu kegiatan sosial karyawan yang secara khusus diselenggarakan setiap 1 tahun sekali adalah program regional GLOBAL Corporate Responsibility DAY atau yang lebih dikenal dengan nama GLOBAL CR DAY. Melalui program ini seluruh karyawan Grup Maybank di seluruh penjuru dunia melakukan kegiatan sosial secara serentak di wilayah kerja masing-masing.

Salah satu tujuan pokok dari program ini adalah untuk mengimplementasikan misi perusahaan “*Humanizing Financial Services*” yang salah satu diantaranya dimaksudkan bahwa BII ingin selalu berada di hati masyarakat, selain juga untuk mengembangkan dan menyalurkan jiwa sosial para karyawan.

Pada 2012, Global CR Day diwujudkan dengan memberikan dukungan pendidikan bagi masyarakat yang membutuhkan. BII menyadari bahwa tidak semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk meraih pendidikan terbaik. Oleh karena itu, BII mengambil inisiatif untuk membantu mereka yang kurang mampu untuk meraih masa depan yang lebih cerah melalui pendidikan.

BII sebagai bagian dari Grup Maybank, melaksanakan Global CR Day dengan melakukan program sosial di bidang pendidikan mencakup 28 kegiatan sosial di 10 direktorat dan 10 kantor regional BII yang tersebar di seluruh Indonesia. Secara serentak dan sukarela karyawan BII melakukan aksi sosial di sekolah-sekolah dan taman baca yang tersebar di sekitar 10 kantor regional BII di seluruh Indonesia. Kegiatan yang dilakukan karyawan diantaranya dengan melakukan edukasi perbankan, gerakan kebersihan, penghijauan dengan penanaman pohon dan lain-lain.

Dalam kegiatan kantor pusat BII yang melibatkan 10 direktorat di kompleks SDN Duri Pulo, Roxy, Jakarta, BII juga menyerahkan Pondok Baca, yang dapat digunakan siswa untuk belajar dan mengembangkan minat baca. Sedangkan kegiatan sosial lain yang dilakukan BII sepanjang 2012 antara lain:

- *Volunteer* di Klinik Yayasan Bumi Sehat
- Donasi buku dan alat penunjang belajar untuk berbagai institusi pendidikan dan lembaga pendidikan informal
- Kunjungan ke rumah singgah anak-anak penderita kanker, Rumah Anyo
- Donor darah
- Donasi untuk sejumlah Yatim Piatu dan dhuafa
- Pendidikan keuangan sederhana untuk komunitas di Jonggol, Jawa Barat
- Penanaman Pohon 10.000 pohon di Taman Nasional Gunung Merapi dan kawasan perkebunan penduduk

Selain itu, karyawan juga melakukan berbagai kegiatan sosial atas inisiatif mereka dengan sumber dana berasal dari pribadi. Beberapa kegiatan yang dilakukan meliputi donasi dan kunjungan ke panti jompo, yatim piatu dan dhuafa.

### **Employee Volunteerism**

In 2012, BII conducted various social activities in which more than 4,000 employees were actively participating. Among the more significant employee social activities organized annually is the regional program of GLOBAL Corporate Responsibility DAY, better known as GLOBAL CR DAY. Through this program, all employees of the Maybank Group worldwide conduct social activities simultaneously in their respective work areas.

One of the main objectives of this program is to implement the Company’s mission of “*Humanizing Financial Services*”, in which it is intended that BII show itself to be in the hearts of the people at all times, as well as to nurture and actualize the charitable spirit of employees.

In 2012, Global CR Day BII provided educational support to communities in need. BII realizes that not everyone has the same opportunity to acquire the best education. Therefore, BII took the initiative to help those who are less able to achieve a brighter future through education.

As part of the Maybank Group, BII implemented the Global CR Day by performing social programs in the field of education including 28 social activities in 10 directorates and 10 regional offices of BII spread across Indonesia. BII employees volunteer themselves to perform social actions in schools and reading clubs spread in approximately 10 BII regional offices across Indonesia. Activities carried out by the employees include banking education, cleanliness drives, reforestation by planting trees and more.

BII head office activities involved 10 directorates at the SDN Duri Pulo, Roxy, Jakarta, where BII donated a Reading Corner (Pondok Baca), that students can use to study and develop their reading habit. Other social activities performed by BII in 2012 include:

- Volunteers at the Bumi Sehat Foundation Clinic
- Donation of books and learning tools to various educational institutions and informal education institutions
- Visits to Rumah Anyo, a shelter for children with cancer
- Blood drives
- Donations to a number of orphans and the destitute
- Simple financial education for the community in Jonggol, West Java
- Planting of 10,000 trees at the Mount Merapi National Park and community plantation areas.

In addition, employees also performed a variety of social activities on their own initiative with funding from private sources. Some of the activities undertaken include donations and visits to nursing homes, orphanages and the destitute.

Deskripsi [LA1, LA2, LA4, LA10, LA12]	2011		2012		Description [LA1, LA2, LA4, LA10, LA12]
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
Total Jumlah Pekerja	4,039	4,328	4,094	4,529	Total Worker
Jumlah Pekerja Tetap	3,487	3,474	3,564	3,803	Number of Permanent Worker
Jumlah Pekerja Kontrak	439	722	463	663	Number of Contract Worker
Jumlah Pekerja Trainee	74	104	39	42	Number of Trainee
Jumlah Pekerja Probation	39	28	28	21	Number of Probation Worker
Jumlah Pekerja di Kantor Wilayah	37	21	32	21	Number of Worker at Regional Office
Jumlah Pekerja di Kantor Cabang	2,505	3,343	2,529	3,567	Number of Worker at Branch Office
Jumlah Pekerja di Kantor Pusat	1,497	1,075	1,533	941	Number of Worker at Head Office
Jumlah Pekerja Bergabung dalam Serikat Pekerja		964	1,098	916	Number of Worker in the Worker Union
Persentase Pekerja Bergabung dalam Serikat Pekerja	21,3%		23,4%		Percentage of Worker in the Worker Union
Jumlah Pekerja Tidak Bergabung dalam Serikat Pekerja	3,049	3,532	2,996	3,613	Number of Worker Not in the Worker Union
Persentase Tidak Pekerja Bergabung dalam Serikat Pekerja	78.7%		76.6%		Percentage of Worker Not in the Worker Union
Jumlah Pekerja berdasarkan Usia:					Number of Worker based on Age:
18-25	389	972	361	974	18-25
26-30	719	1,072	744	1,215	26-30
31-35	557	817	618	786	31-35
36-40	767	796	647	780	36-40
41-45	917	446	950	508	41-45
46-50	540	196	598	232	46-50
> 50	150	29	176	34	> 50
Employee Turn-Over Rates*	13.95%	18.66%	15.30%	15.57%	Employee Turn-Over Rates*
PELATIHAN		722			TRAINING
Jumlah Pekerja yang Mendapatkan Pelatihan	3,705	3,967	4,046	4,475	Number of Worker Receiving Trainings
Jumlah Total Hari Pelatihan	29,828	36,456	37,368	45,672	Total Number of Days for Trainings
Rata-Rata Biaya Pelatihan per Pekerja	10.81		10.63		Average Cost of Training per Worker
Jumlah Total Biaya untuk Pelatihan Pekerja (Rp miliar)	82,940		90,580		Total Cost of Worker Trainings (Rp billion)
TINJAUAN KINERJA					PERFORMANCE REVIEW
% Pekerja yang Menjalankan Penilaian Kinerja	91.23% (3,685 of 4,039)	88.93% (3,849 of 4,328)	90.47% (3,704 of 4,094)	90.46% (4,097 of 4,529)	% of Worker Who Implemented the Performance Review

\* Turn-over Rate berdasarkan jenis kelamin =  $\frac{\text{Jumlah karyawan wanita (pria) yang keluar di tahun } n}{\text{Rata-rata jumlah karyawan wanita (pria) di tahun } n}$   
 Turn-over Rate by gender =  $\frac{\text{Number of female employee leaving in year } n}{\text{Average number of female employee in year } n}$

## Indikator Keberagaman Dewan Komisaris dan Direksi [LA13]

Indicator of Diversity of the Board of Commissioners and the Board of Directors [LA13]

	Laki-laki Male	Perempuan Female	
Dewan Komisaris	6	1	Board of Commissioners
Direksi	4*	5*****	Board of Directors
Dewan Pengawas Syariah	3	0	Sharia Supervisory Board
Komite Tingkat Komisaris			Commissioners' Level Committee
Komite Audit	3	2	Audit Committee
Risk Committee	6	1	Risk Committee
Komite Remunerasi & Nominasi	3	2	Remuneration & Nomination Committee
Komite Tingkat Direksi			Directors' Level Committee
Asset Liability Committee	6**	3	Asset Liability Committee
Komite Risk Management	4***	4	Risk Management Committee
IT Steering Committee	5****	3	IT Steering Committee
Komite Sumber Daya Manusia	3	3	Human Capital Committee

\* Setelah pengunduran diri Bapak Stephen Liestyo, jumlah anggota pria menjadi 3 orang  
After the resignation of Mr. Stephen Liestyo, number of male member becomes 3

\*\* Setelah pengunduran diri Bapak Stephen Liestyo, jumlah anggota pria menjadi 5 orang  
After the resignation of Mr. Stephen Liestyo, number of male member becomes 5

\*\*\* Setelah pengunduran diri Bapak Stephen Liestyo, jumlah anggota pria menjadi 3 orang  
After the resignation of Mr. Stephen Liestyo, number of male member becomes 3

\*\*\*\* Setelah pengunduran diri Bapak Stephen Liestyo, jumlah anggota pria menjadi 4 orang  
After the resignation of Mr. Stephen Liestyo, number of male member becomes 4

\*\*\*\*\* Setelah pengangkatan Ibu Lani Darmawan, jumlah anggota wanita menjadi 6 orang  
After the appointment of Ms. Lani Darmawan, number of female member becomes 6

# Ramah Lingkungan

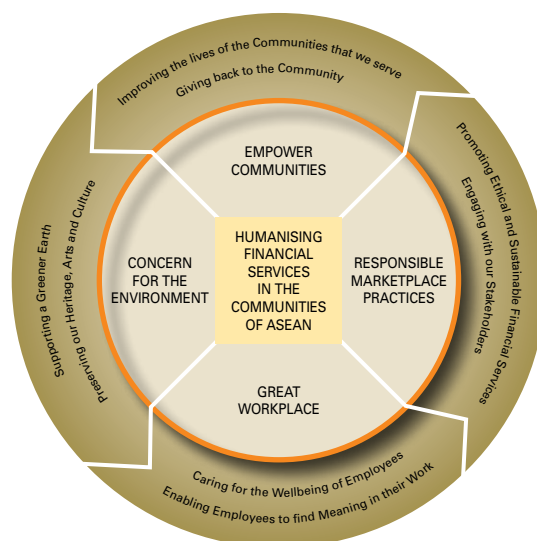
Environment Friendly

## Melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Implementing Social and Environmental Responsibility

Kegiatan dan inisiatif Grup Maybank dalam Corporate Responsibility (CR) didasarkan pada empat pilar CR yaitu *Community, Environment, Workplace* dan *Marketplace*. Sebagai bank dengan komitmen menjadi *responsible corporate citizen*, Kami berupaya untuk mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial perusahaan dengan keterlibatan Kami di bidang sosial dan lingkungan secara berkelanjutan. [DMA SO]

Activities and initiatives of the Maybank Group in Corporate Responsibility (CR) are based on four pillars, namely *Community, Environment, Workplace* and *Marketplace*. As a Bank with a commitment to be a responsible corporate citizen, we strive to integrate the performance of financial and non-financial companies with our sustainable involvement in social and environmental fields. [DMA SO]



### Maybank Group CR Framework

Komitmen CR dari Grup Maybank tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam Program CR BII dengan fokus utama dalam bidang pendidikan (*education*), kegiatan untuk mendukung hidup yang sehat (*promote healthy life*) serta lingkungan dan kemasyarakatan (*environment and*

Maybank Group's CR commitment is then translated into a CR BII program that focuses primarily in the field of pillars of CR focuses on education, activities to support a healthy life (promote healthy life) as well as environmental and social care (environment and community) while retaining



**Realisasi Dana CR BII (dalam jutaan Rupiah)**  
BII CR Spending (in million Rupiah)



**118%**

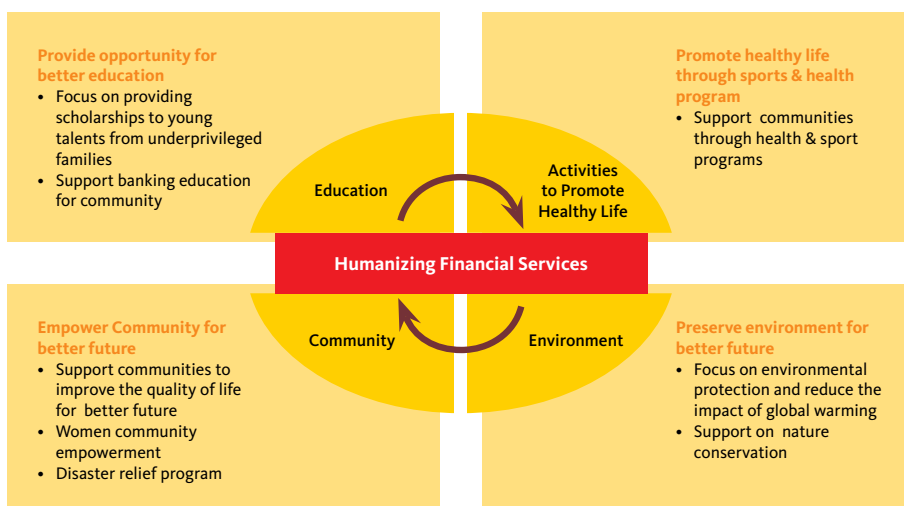
Peningkatan realisasi dana CR sejalan dengan komitmen BII untuk membantu membangun masyarakat

Increase in CR spending align with BII's commitment to help build communities

community) dengan tetap memiliki kepekaan terhadap situasi yang terjadi di tanah air jika terjadi bencana alam. Visi program CR BII adalah untuk “Membantu Masyarakat Membangun Masa Depan yang Lebih Cerah”. [DMA SO]

sensitivity to the situation in the country in the event of natural disasters. “Helping People Build a Brighter Future” is the vision of CR BII. [DMA SO]

### Continue to Focus on Four Pillars of BII CR Programs



#### CR Bidang Pendidikan

BII menyadari tidak semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk meraih pendidikan terbaik. Oleh karena itu, Kami berupaya untuk memberikan perhatian lebih di bidang pendidikan untuk membantu mereka yang kurang mampu untuk mencapai masa depan yang lebih cerah.

#### CR in the Field of Education

BII realizes that not everyone has the same opportunity to achieve the best education. Therefore, We strive to give more attention in the field of education to help those who are less able to achieve a brighter future.

Pada 7 November 2012 BII meluncurkan program beasiswa "BII-Maybank Scholarship" putera-puteri terbaik yang berasal dari keluarga pra-sejahtera dari 33 provinsi di Indonesia. Program tersebut akan memberikan kesempatan kepada para penerima program beasiswa untuk melanjutkan pendidikan di 11 perguruan tinggi terkemuka yang direkomendasikan di Indonesia, Malaysia dan Singapura, yaitu Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh November, Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, National University of Singapore dan Nanyang Technological University.

Program bernilai total lebih dari Rp10 miliar ini memberikan beasiswa penuh kepada para penerima manfaat mencakup biaya pendidikan, biaya hidup (akomodasi & transportasi), laptop, tunjangan buku & internet dan asuransi kesehatan. Dalam pelaksanaannya karyawan BII juga akan melakukan program pendampingan kepada penerima beasiswa dalam masa persiapan menempuh studi di perguruan tinggi, diantaranya dengan memberikan pengayaan kompetensi perilaku (*soft skills*).

Selain dalam bidang pendidikan formal, BII juga menyelenggarakan Program Edukasi Perbankan Nasional Bank Indonesia (BI) bagi masyarakat umum dan jurnalis. Selain itu, BII juga melakukan program magang untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa atau siswa sekolah menengah untuk mengenal dan memahami dunia perbankan dengan terjun langsung dalam kegiatan operasional bank, serta penyelenggaraan Kelas untuk Wartawan (*Journalist Training*) dengan mengangkat topik aspek-aspek perbankan tertentu untuk meningkatkan wawasan rekan-rekan media dalam menyampaikan aspek-aspek perbankan kepada masyarakat.

Kegiatan CR BII dalam bidang pendidikan ini selama 2012 telah berhasil merangkul lebih dari 10.000 penerima manfaat program yang tersebar di seluruh Indonesia.

On 7 November 2012 BII launched "BII-Maybank Scholarship" program for top performing student from underprivileged families of the 33 provinces in Indonesia. The program will provide opportunity for the recipients of scholarships to continue their education at 11 recommended leading universities in Indonesia, Malaysia and Singapore, namely Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Gadjah Mada, Institute Teknologi Sepuluh November, Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, National University of Singapore and Nanyang Technological University.

The program is worth a total of more than Rp10 billion in full scholarship grants to the beneficiaries including tuition fees, living costs (accommodation and transport), laptops, books and internet allowance and health insurance. BII employees will also conduct mentoring programs to scholarship recipients in the college preparatory period, such as by providing behavioural competencies enrichment (*soft skills*).

In addition to the formal education sector, BII also organizes the National Banking Education Program of Bank Indonesia (BI) for the general public and journalists. BII also conducted an internship program to provide opportunities for university and high school students to get to know and understand the world of banking by directly participating in banking operations, BII also organized classes for Journalists (*Journalist Training*) discussing topics of specific aspects of banking in order to increase the insight of the media in delivering aspects of banking to the public.

BII CR activities in the education sector during 2012 managed to reach more than 10,000 beneficiaries spread across Indonesia.



**Mendukung putera-puteri Indonesia  
Meraih masa depan yang cerah**

**Rp 11,1 miliar | billion**

**Anggaran beasiswa periode ajaran 2013**  
Scholarship budget in academic year 2013



## Program Pendidikan 2012 [EC1, EC8]

## 2012 Education Program

Tanggal Date	Program	Mitra Partner	Jumlah (Rp) Amount (Rp)	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary
7 November (Peluncuran program) 7 November (Launch of program)	BII-Maybank Scholarship Program untuk 33 siswa untuk tahun akademi 2013/2014 BII-Maybank Scholarship Program for 33 students for the 2013/2014 academic year		11.118.315.062 11,118,315,062	33 siswa tahun ajaran 2012/2013 selama 4 tahun 33 students in academic year 2012/2013 for 4-year period
22 September	Global CR Day: 28 kegiatan social di 10 direktorat & 10 kantor regional seluruh Indonesia Global CR Day: 28 social activities in 10 directorates & 10 regional offices across Indonesia	Sekolah-sekolah Dasar dan NGO lokal Local schools and NGOs	230.209.293 230,209,293	5.941 anak 5,941 children
September	Program Beasiswa untuk mahasiswa Universitas Gadjah Mada Scholarship Program for the students of Universitas Gadjah Mada	Yayasan Karya Salemba Empat Yayasan Karya Salemba Empat	400.000.000 400,000,000	86 mahasiswa 86 students
Dimulai September 2012 Commenced September 2012	Cahaya Kasih Challenge - "GEMPITA" Griya Edukasi Masyarakat Pinggiran Kota Cahaya Kasih Challenge - "GEMPITA" Griya Edukasi Masyarakat Pinggiran Kota	Lazis Jawa Tengah, Cabang Solo Lazis of Central Java, Solo Branch	62.970.000 62,970,000	100 anak 100 children
3 Januari   January	Dukungan proses belajar dan mengajar melalui pembelian 1 unit micro bus Supporting teaching and learning activities through the purchase of 1 micro bus	Unika Soegijapranata Unika Soegijapranata	150.000.000 150,000,000	6.000 mahasiswa 6,000 students

## Program Edukasi Perbankan 2012 [EC1, EC8] [FS16]

Tanggal Date	Program	Mitra Partner	Jumlah (Rp) Amount (Rp)	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary
Januari – Desember January – December	Program Magang bagi 12 mahasiswa dari universitas dalam dan luar negeri Internship Program for 12 students from local and overseas universities	11 universitas yang direkomendasikan 11 recommended universities	11.450.563 11,450,563	12 mahasiswa 12 students
Maret – Juni March – June	Program Edukasi untuk pelestarian lingkungan dan pendidikan perbankan Education Program for people surrounding Bank locations	Komunitas SPeciAL Komunitas SPeciAL	15.000.000 15,000,000	1.746 1,746
21 Juni   June	Training Jurnalis Journalist Training	Van Lith Care	141.920.500 141,920,500	48 jurnalis 48 journalists

### **BII Journalists Training 2012: Pengenalan Akuntansi Perbankan dan Treasury Management**

Menyadari pentingnya hubungan dengan media, BII mengadakan pelatihan jurnalistik bagi wartawan ekonomi mengenai akuntansi perbankan dan treasury management pada 21 Juni 2012 di Hotel Mulia, Senayan, Jakarta. Pada 2012, BII melaksanakan pelatihan jurnalistik untuk yang kelima kalinya sejak pertama digelar pada 2007.

Training ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang dunia perbankan kepada para jurnalis mengingat keberadaan jurnalis sangat penting dalam membantu masyarakat dan pemangku kepentingan untuk memahami kondisi keuangan yang terjadi.

Materi yang diberikan pada pelatihan ini adalah Banking Accounting oleh Financial Planning Head BII dan Treasury oleh Treasurer BII. Sebanyak 48 jurnalis dari berbagai media di Indonesia ikut berpartisipasi dalam pelatihan ini.

### **BII Journalists Training 2012: Introduction to Banking Accounting and Treasury Management**

Recognizing the importance of media relations, BII organizes journalism training for economic journalists on banking accounting and treasury management on 21 June 2012 at Hotel Mulia Senayan, Jakarta. In 2012, BII held the journalists training for the fifth time since it was first held in 2007.

This training has the objective to provide an understanding of the banking world for journalists considering the importance of journalists in assisting the public and stakeholders to understand the financial situation.

Materials were provided on the topic of Banking Accounting by Financial Planning Head BII and Treasury by Treasurer BII. A total of 48 journalists from various media in Indonesia participated in this training.



## Global CR Day 2012

Sejalan dengan misi Grup Maybank, "Humanizing Financial Services Across Asia", sejak 2010 Grup Maybank menyelenggarakan Global Corporate Responsibility (CR) Day. Dalam pelaksanaan tahun ketiganya, melalui program ini lebih dari 18.000 Maybankers di 19 negara, termasuk Malaysia dan kantor operasional New York, London, Hong Kong, Indonesia, Thailand, Filipina, Vietnam, Kamboja, Brunei, China, Bahrain, Papua Nugini dan Singapura, menunjukkan kepeduliannya kepada masyarakat dengan melayani dari hati.

BII sebagai bagian dari Grup Maybank melaksanakan Global CR Day dengan fokus pada Program Adopsi Sekolah dan One Employee One Book melalui program sosial di bidang pendidikan yang mencakup 28 kegiatan sosial di 9 (sembilan) direktorat dan 10 kantor regional BII yang tersebar di seluruh Indonesia dengan total penerima manfaat (*beneficiaries*) lebih dari 5.800 pelajar. Secara serentak dan sukarela karyawan BII melakukan aksi sosial di sekolah-sekolah dan taman baca yang tersebar di sekitar 10 kantor regional BII di seluruh Indonesia pada tanggal 22 September 2012. Kegiatan yang dilakukan karyawan diantaranya dengan melakukan edukasi perbankan, gerakan kebersihan, penghijauan dengan penanaman pohon, dan lain-lain.

Beberapa kegiatan sosial yang dilakukan oleh para karyawan BII:

- 1) BII Regional 1 Sumatera di SDN 1 & 9 Gadut, Padang dan Rumah Sosial Insan Madani, Jambi: menanam pohon pelindung, aksi bersih sekolah, donasi alat sekolah serta buku-buku pengetahuan dan mengajarkan tentang pentingnya menabung
- 2) BII Regional 2 Thamrin di rumah singgah Dilts Foundation, Jakarta Selatan, memberikan donasi uang sekolah untuk anak-anak jalanan korban kebakaran, sembako dan buku-buku pengetahuan.
- 3) BII Regional 3 Eka Jiwa di SD Triwibawa, Jakarta: melakukan aksi bersih sekolah, mengajarkan tentang pentingnya menabung
- 4) BII Regional 4 Puri Kencana di SMPN Lengkong Mandiri, Tangerang; melakukan aksi bersih sekolah, donasi buku-buku pengetahuan, mengajarkan tentang pentingnya menabung

## 2012 Global CR Day

In line with the mission of the Maybank Group, "Humanizing Financial Services Across Asia", since 2010 the Maybank Group has organized Global Corporate Responsibility (CR) Day. In the third year of its implementation, through this program, more than 18,000 Maybankers in 19 countries, including Malaysia and operational offices of New York, London, Hong Kong, Indonesia, Thailand, Philippines, Vietnam, Cambodia, Brunei, China, Bahrain, Papua New Guinea and Singapore, showed their concern to the community by serving from the heart.

BII as part of the Maybank Group implements the Global CR Day with focus on School Adoption Program and One Employee One Book through social programs in education which includes 28 social activities in 9 (nine) directorates and 10 BII regional offices spread across Indonesia with more than 5,800 students as beneficiaries. Simultaneously and voluntarily, BII employees carry out social actions in schools and reading corners that are spread around the 10 BII regional offices throughout Indonesia on September 22, 2012. Activities that the employees conducted include banking education, hygiene movement, and reforestation by planting trees and others.

Several social activities undertaken by BII employees:

- 1) BII Regional 1 Sumatra at SDN 1 & 9 Gadut, Padang and Insan Madani Social House, Jambi: planting trees, cleaning schools, donating school supplies and books and teaching about the importance of saving
- 2) BII Regional 2 Thamrin at the Dilts Foundation halfway house, South Jakarta, money donation for school to street children of fire victims, groceries and books.
- 3) BII Regional 3 Eka Jiwa at SD Triwibawa, Jakarta: cleaning school, teaching about the importance of saving
- 4) BII Regional 4 Puri Kencana at SMPN Lengkong Mandiri, Tangerang; cleaning school, donating books, teaching about the importance of saving



- 5) BII Regional 5 Jatinegara membantu anak-anak jalanan di bawah asuhan Yayasan Suara Hati, Cibinong: donasi buku-buku pengetahuan dan mengajarkan tentang pentingnya menabung
  - 6) BII Regional 6 Jawa Barat di SMPN 1 Cigalontang, Tasikmalaya dan anak-anak jalanan di bawah asuhan Yayasan LEPAS (Lembaga Pemberdayaan & Penguatan Aspirasi Sosial), Cianjur: donasi buku-buku pengetahuan dan mengajarkan tentang pentingnya menabung
  - 7) BII Regional 7 Jawa Tengah di SDN Cepokojajar & SDN Kebon Agung, Yogyakarta: melakukan aksi bersih sekolah, perbaikan beberapa bangunan sekolah, mengajarkan tentang pentingnya menabung
  - 8) BII Regional 8 Jatim, Bali, Nusra: membantu anak-anak buruh migran di Desa Sajen, Pacet dan Ledok Ombo, Jember: donasi buku-buku pengetahuan, mengajarkan tentang pentingnya menabung
  - 9) BII Regional 9 Balikpapan di enam lokasi kegiatan, yaitu: Yayasan Pendidikan Nasional SD Gajah Mada Balikpapan, SDN 12 Pontianak, SDN 027 Lempake Samarinda, SD Islam Rahmatillah Banjarmasin, Yayasan Al - Marhama Tarakan, dan SDN 1 Baamang Tengah Sampit: melakukan aksi bersih sekolah, perbaikan beberapa bangunan sekolah dan mengajarkan tentang pentingnya menabung
  - 10) BII Regional 10 Makassar membantu anak-anak Suku Bajo di Kendari: donasi buku-buku pengetahuan dan mengajarkan tentang pentingnya menabung
  - 11) Sembilan Direktorat bergabung di kompleks SDN Duri Pulo, Jakarta, untuk memberikan Pondok Baca dan buku (*one employee one book program*) serta melakukan aksi bersih sekolah.
- 5) BII Regional 5 Jatinegara helping street children under the care of Suara Hati Foundation, Cibinong: donating books and teaching about the importance of saving
  - 6) BII Regional 6 West Java at SMPN1 Cigalontang, Tasikmalaya and street children under the care of LEPAS (Lembaga Pemberdayaan & Penguatan Aspirasi Sosial/ Social Aspiration Empowering & Strengthening Institutions) Foundation , Cianjur: donating books and teaching about the importance of saving
  - 7) BII Regional 7 Central Java at SDN Cepokojajar & SDN Kebun Agung, Yogyakarta: cleaning schools, repairing several school buildings, teaching about the importance of saving
  - 8) BII Regional BII 8 East Java, Bali, Nusra: helping children of migrant workers in the villages of Sajen, Pacet and Ledok Ombo, Jember: donating books, teaching about the importance of saving
  - 9) BII Regional 9 Balikpapan in six locations of activities, namely: Pendidikan Nasional Foundation SD Gajah Mada Balikpapan, SDN 12 Pontianak, SDN 027 Lempake Samarinda, SD Islam Rahmatillah Banjarmasin, Al - Marhama Foundation Tarakan, and SDN 1 Baamang Tengah Sampit: cleaning schools , repairing several school buildings and teaching about the importance of saving
  - 10) BII Regional 10 Makassar helping children of the Bajau Tribe in Kendari: donating books and teaching about the importance of saving
  - 11) Nine Directorates joined in the complex of SDN Duri Pulo, Jakarta, to provide Reading House and books (*one employee one book program*) and cleaning school.





### CR Bidang Lingkungan & Masyarakat

BII berupaya secara aktif ambil bagian dalam upaya pelestarian lingkungan hidup dan pengembangan kehidupan masyarakat untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik.

Program Lingkungan dan Masyarakat yang dilakukan diantaranya:

- Dalam bidang lingkungan hidup, BII akan selalu fokus pada upaya pelestarian lingkungan hidup dan mengurangi dampak pemanasan global antara lain secara teratur setiap tahun BII selalu berupaya menanam pohon baik dilakukan sendiri oleh karyawan BII atau bekerja sama dengan pihak lain.
- BII juga berupaya mengembangkan proyek ramah lingkungan dengan memanfaatkan potensi alam yang tidak hanya bertujuan untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup, tapi juga dapat mendukung pemberdayaan masyarakat di sekitarnya.
- Berperan aktif dalam memberikan bantuan kepada daerah yang terkena bencana di tanah air, baik dalam tahap 'tanggap darurat' (*emergency*) maupun dalam tahap rehabilitasi
- Mendukung program perlindungan terhadap Harimau Sumatera (*Panthera tigris sumatrae*) untuk menyelamatkan populasi satwa ini dari kepunahan.
- Yayasan Mitra Dhuafa (YAMIDA) melalui Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) untuk menyalurkan dana hibah yang diberikan oleh BII untuk disalurkan kepada 1.250 perempuan miskin di tiga wilayah target (Jonggol, Sragen, dan Kulon Progo).

Pada 2012, BII melalui CR bidang lingkungan dan masyarakat berhasil menyentuh lebih dari 3,500 penerima manfaat.

### CR in the Fields of Social & Environment

BII seeks actively to take part in environmental protection and the development of social life to create a better life.

Social & Environmental Program which have been carried out throughout the year among others:

- In the environmental field, BII focuses on the efforts of environment conservation and reducing the effects of global warming. BII periodically plants trees performed by its employees or in cooperation with other parties
- BII also seeks to develop environmentally friendly projects by utilizing natural resources which are not only aimed at preserving the environment, but also supporting the developments of the surrounding communities.
- To take an active role in providing assistance to areas affected by natural disasters in the country, in the emergency and rehabilitation phases.
- Supported the program of the protection of Sumatran tiger (*Panthera tigris sumatrae*) to save the population of these animals from extinction.
- Yayasan Mitra Dhuafa (YAMIDA) through Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) to distribute grant funds provided by BII to be distributed to 1.250 poor women in three target areas (Jonggol, Sragen, and Kulon Progo).

In 2012, BII through its CR in the fields social and environmental managed to benefit more than 3,500 beneficiaries.

**Program Kemasyarakatan 2012 [EC1, EC8]**

**2012 Community Program**

Tanggal Date	Program	Mitra Partner	Jumlah (Rp) Amount (Rp)	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary
Mulai Agustus Commencing in August	Cahaya Kasih Challenge - "KREATIP" Kerja Aktif Paraplegia Cahaya Kasih Challenge - "KREATIP" Paraplegic Active Work	Yayasan Wisma Cheshire Wisma Cheshire Foundation	62,970,000	30 penyandang cacat 30 people with disabilities
26 Mei 26 May	BII dan Maybank Foundation melaksanakan program pemberdayaan perempuan dengan menyediakan jasa mikro finansial BII and Maybank Foundation implemented the women empowerment program by providing micro financing services	Koperasi Mitra Dhuafa Mitra Dhuafa Cooperative	1,000,000,000	1.250 perempuan 1,250 women
21 April 21 April	Melakukan kompetisi kebersihan di sepanjang rute marathon Conduct cleanliness competition along the marathon route	LSM lokal Local NGOs	51,080,000	13 desa 13 villages

**Program Lingkungan 2012 [EC1, EC8]**

**2012 Environment Program**

Tanggal Date	Program	Mitra Partner	Jumlah (Rp) Amount (Rp)	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary
5 Desember 5 December	BII dan Maybank Foundation mendukung konservasi Harimau Sumatera di Tesso Nilo, Riau BII dan Maybank Foundation supports the conservation of the Sumatran Tiger at Tesso Nilo, Riau	World Wide Fund for Nature Indonesia World Wide Fund for Nature Indonesia	300,000,000	190 harimau 190 tigers
Juli – Agustus July – August	Pembangunan infrastruktur pengairan bagi warga di sekitar Gunung Merapi Development of irrigation for the people around Mount Merapi	Van Lith Care Van Lith Care	285,681,000	7 desa dengan 1.362 warga 7 villages with 1,362 residents
15 Mei 15 May	Instalasi Solar System untuk pembangunan mesin ATM Solar System installation for the construction of ATMs	Green School, Bali Green School, Bali	35,000,000	1 sekolah dasar 1 elementary school



## Cahaya Kasih Challenge [FS14]

Maybank Foundation meluncurkan “Cahaya Kasih Challenge” (CKC) yang merupakan program corporate responsibility (CR) karyawan untuk turut membantu sesama manusia yang membutuhkan uluran tangan. Berbeda dengan program CR sebelumnya, program CKC menantang karyawan Grup Maybank di seluruh dunia untuk merancang suatu program sosial sekaligus menjadi sukarelawan yang mengeksekusi langsung inisiatif tersebut.

Program ini dikompetisikan bagi karyawan Grup Maybank di seluruh dunia. Pada tahun pertama program ini, inisiatif program yang diajukan harus berkelanjutan (*sustainability*) untuk mendukung anak-anak yang kurang mampu, kaum lanjut usia (jompo), dan para penyandang cacat. Inisiatif program yang diusulkan karyawan pun harus sejalan dengan misi Grup Maybank, yakni ‘Humanising Financial Services Across Asia’, yang bertujuan untuk senantiasa berada di tengah komunitas dimana grup beroperasi serta meningkatkan kualitas hidup komunitas melalui program CKC.

Dalam kurun dua bulan masa pendaftaran program, CKC yang diluncurkan pada 29 Februari 2012, berhasil mengumpulkan 226 inisiatif program, dimana 170 inisiatif diantaranya terpilih untuk diseleksi dan dinilai sebagai 20 inisiatif terbaik (“CKC Top 20 Category”). Ke-20 inisiatif terbaik ini akan diberikan alokasi dana masing-masing sebesar RM20.000 (+/- Rp60 juta) untuk pengembangan proyek lebih lanjut bagi penerima manfaat. Dari Top 20 Winners, BII berhasil menggolkan tiga program, yaitu:

## Cahaya Kasih Challenge [FS14]

Maybank Foundation launched the “Cahaya Kasih Challenge” (CKC) which is a corporate responsibility (CR) program of employees to assist others who need a helping hand. Unlike the previous CR program, CKC program challenges Maybank Group employees around the world to design a social program as well as to become a volunteer that directly executes the initiative.

This program is a competition for Maybank Group employees around the world. In the first year of this program, the program initiative proposed must be sustainable (*sustainability*) to support less fortunate children, the elderly (nursing), and people with disabilities. The program initiative proposed by the employees must also be in line with the mission of the Maybank Group ‘Humanising Financial Services Across Asia’, which aims to always be in the community as well as improve the quality of the community life through the CKC program.

Within two months of program launch on 29 February 2012 CKC managed to muster 226 initiatives, where 170 initiatives were selected and then assessed the 20 best initiatives (“CKC Top 20 Category”). The 20 best initiatives will be given the allocation of funds amounting to RM20.000 (+/- Rp60 million) for the development of further projects for the beneficiaries. Of the Top 20 Winners, the Bank managed to pass three programs, namely:

The Best in Cahaya Kasih Program		
		
<p><b>Kerja Aktif Paraplegia “KREATIP”</b> Paraplegia Active Work</p> <p>Divisi Financial Planning &amp; Performance Management berinisiatif melakukan pelatihan teknis, marketing, motivational serta dukungan mesin jahit untuk peningkatan produksi hasil kerajinan kaum disabilitas di Jakarta Selatan. Financial Planning &amp; Performance Management Division initiated technical, marketing, and motivational trainings, as well as provided sewing machines to support handicrafts production improvements of the disability in South Jakarta</p> <p><b>Jumlah Penerima Manfaat</b> Number of Beneficiaries: 30 penyandang cacat   people with disabilities</p>	<p><b>Griya Edukasi Masyarakat Pinggiran Kota “GEMPITA”</b> Suburban Education House (Griya Edukasi Masyarakat Pinggiran Kota “Gempita”)</p> <p>KC Solo dengan inisiatif mendukung EMPITA (Griya Edukasi Masyarakat Pinggiran Kota) dalam melakukan kegiatan Pendidikan, konseling kaum muda, pendirian taman bacaan, pendidikan keterampilan, pendampingan usaha dan kesehatan masyarakat pinggiran kota. Solo Branch Office has the initiative to support “Gempita” (Suburban Education House) in conducting education, youth counseling, establishment of reading parks, study skills, business assistance, and public health in the suburban area</p> <p><b>Jumlah penerima manfaat</b> Number of Beneficiaries: - 50 anak   children - 50 remaja   youths</p>	<p><b>Independent Orphan Course Program “Manis Madu”</b> Independent Orphan Course Program “Manis Madu”</p> <p>Divisi Centralized Customer Care dengan inisiatif Program Pelatihan Kemandirian Yatim dan Dhuafa: Program Kemandirian Manis Madu untuk Mandiri Pelatihan Bagi Santri Entrepreneur Yatim dan Dhuafa di Banten. Centralized Customer Care Division with the initiative Orphan and Dhuafa Independence Training Program: Manis Madu Independence Program for Independence to Orphan and Dhuafa Entrepreneurs.</p> <p><b>Jumlah penerima manfaat</b> Number of Beneficiaries: 80 anak   children</p>

### Program Rehabilitasi Gunung Merapi sebagai Wujud Pengabdian kepada Masyarakat [EC8]

BII melaksanakan Program Rehabilitasi Gunung Merapi melalui Program CR BII. Selain untuk melakukan rehabilitasi bagi lingkungan pasca meletusnya Gunung Merapi pada 2010, program ini ditujukan juga untuk pemberdayaan masyarakat secara terpadu sehingga dapat berdampak positif bagi peningkatan taraf hidup masyarakat di sekitar lereng Gunung Merapi.

Program Rehabilitasi Gunung Merapi pada 2012 ini difokuskan pada pembangunan infrastruktur dan revitalisasi air bersih bagi warga di 7 (tujuh) dusun atau bagi sebanyak 1.362 warga yang terkena dampak letusan Gunung Merapi. Dalam pembangunan ini, BII bekerja sama dengan Tim Van Lith Peduli yang terdiri dari para alumni SMA Pangudi Luhur Van Lith, Muntilan serta melibatkan partisipasi warga yang secara sukarela menyumbangkan tenaganya selama pembangunan ini dilaksanakan. Adapun dusun yang dibantu adalah: Dusun Semen, Dusun Grogol, Dusun Trayem, Dusun Gendelan, Dusun Tempel, Dusun Pucanganom dan Dusun Dadapan.

Sebagai bagian dari program Rehabilitasi Gunung Merapi, BII juga melakukan penanaman pohon di lereng Gunung Merapi serta memberikan donasi alat-alat pertanian kepada warga untuk mendukung proses produksi pertanian mereka, berupa: 1 buah Traktor, 2 buah Penggiling Jagung, 2 buah Perontok Padi, 2 buah Pompa Air dan 2 buah Pencacah Rumput.

Di bawah Program Rehabilitasi Merapi pada tahun sebelumnya BII telah membangun infrastruktur air bersih yang dapat dimanfaatkan lebih dari 450 warga di tiga dusun di Kecamatan Muntilan mencakup Badung, Sempon dan Wates. BII juga melakukan perbaikan saluran irigasi dan prasarana jalan di beberapa dusun di Magelang, penghijauan di kawasan pertanian serta menyerahkan bantuan alat komunikasi untuk mendukung pelaksanaan tanggap bencana kepada relawan Komunikasi Peduli Aktivitas Gunung (Kompag) Merapi.



### Mount Merapi Rehabilitation Program as a Form of Community Service [EC8]

BII implements the Mount Merapi Rehabilitation Program through the CR BII Program. In addition to the rehabilitation of the environment after the eruption of Mount Merapi in 2010, the program is also aimed at empowering communities have a positive impact in improving the living standards of the residents around the slopes of Mount Merapi.

Mount Merapi Rehabilitation Program in 2012 focused on infrastructure development and revitalization of clean water for residents in the 7 (seven) villages or for 1,362 village residents affected by the eruption of Mount Merapi. In this development, BII is in collaboration with the Van Lith Care Team consisting of Pangudi Luhur Van Lith high school alumni, Muntilan and involved the participation of citizens who voluntarily contributed their labor for the on-going construction. The villages assisted were: Semen Village, Grogol Village, Trayem Village, Gendelan Village, Tempel Village, Pucanganom Village, and Dadapan Village.

As part of the Mount Merapi Rehabilitation program, BII also conducts tree planting on the slope of Mount Merapi as well as giving donations in the form of agricultural tools to the residents to support their agricultural production process, such as: 1 tractor, 2 corn mills, 2 rice threshers, 2 water pumps and 2 grass C cutters.

Under the Merapi Rehabilitation Program, in the previous year BII built water infrastructures that benefits more than 450 people in three villages in the district of Mutilan including Badung, Sempon and Wates. BII also repaired irrigation channels and road infrastructure in several villages in Magelang, green movement in the farming region and handed over communication tools to support the implementation of disaster response to the volunteers of Communication Care of Mountain Activities (Kompag) Merapi.





## CR Bidang Kesehatan untuk Mendukung Hidup Sehat (*Promote Healthy Life*)

Melalui kegiatan-kegiatan olahraga yang selektif, BII mendukung pembentukan *spirit* dan kultur untuk menjadi juara dan mewujudkan gaya hidup yang sehat.

Program yang Mendukung Hidup Sehat diantaranya:

- Penyelenggaraan BII Mini Marathon  
Jakarta, 25 Maret 2012: Menyelenggarakan 'BII Mini Marathon', sebagai ajang pemanasan menghadapi lomba lari internasional BII Maybank Bali Marathon di Bali 22 April 2012. Ajang lari 5km, 10km dan 15km ini diikuti lebih dari 500 pelari dan menjadi ajang sosialisasi pentingnya menjaga kesehatan melalui olah raga lari secara rutin.
- Dukungan Kesehatan bagi Masyarakat Gianyar dalam BII Maybank Bali Marathon  
Gianyar-Bali, 21 April 2012: Mendukung Yayasan Bumi Sehat (YBS), dengan memberikan dukungan dana untuk membangun sebuah klinik kesehatan baru, yang menyediakan layanan kesehatan umum, perawatan darurat, kehamilan, layanan kelahiran dan menyusui dengan biaya terjangkau bahkan gratis jika diperlukan. Disamping itu YBS membangun fasilitas kesehatan agar masyarakat memiliki kualitas hidup yang lebih baik.

Dalam kesempatan ini, karyawan BII juga menjadi sukarelawan di klinik yang lama dengan memberikan layanan kesehatan, administrasi pasien, membantu terapi, mendemonstrasikan peralatan medis, dan menjadi penerjemah bagi terapi asing agar dapat berkomunikasi dengan masyarakat setempat.

- Eksibisi BII Maybank Bali Marathon bagi Atlet Kursi Roda  
Bali, 21-23 April 2012: Memfasilitasi sepuluh (10) atlet kursi roda untuk ikut dalam lomba eksibisi 5 km dan turut merasakan langsung atmosfer lomba lari maraton internasional dalam 'BII Maybank Bali Marathon'.

## CR in the field of Health to Promote Healthy Life

Through selective sporting activities, BII supports the establishment of winning culture and achieve a healthy lifestyle.

Programs which Promotes a Healthy Life among others:

- Held BII Mini Marathon  
Jakarta, 25 March 2012: Organized 'BII Mini Marathon', in preparation for the international running competition BII Maybank Bali Marathon in Bali, 22 April 2012. The running event of 5km, 10km and 15km was be participated by more than 500 runners and became the socialization event for the importance of keeping healthy through running routinely.
- Program in conjunction with BII Maybank Bali Marathon  
Gianyar-Bali, 21 April 2012: Supported Yayasan Bumi Sehat (YBS) by providing financial support to build a new health clinic, providing general health services, emergency care, pregnancy, birth and nursing services at affordable cost and if necessary, free. In addition, YBS built health facilities for the people to have a better quality of life.

On this occasion, BII employees also volunteered at the old clinic by giving health services, patient administration, help in therapy, demonstrating medical equipments, and interpreting for the therapists from overseas to be able to communicate with the local communities.

- Organized BII Maybank Bali Marathon Exhibition for Wheelchair Athletes  
Bali, 21-23 April 2012: BII Facilitated ten (10) wheelchair athletes to participate in a 5 km exhibition race and experience the atmosphere of an international marathon race in 'BII Maybank Bali Marathon'.



- Donor Darah BII  
Jakarta, 30-31 Mei 2012: Menyelenggarakan kegiatan donor darah di kantor pusat BII, Sentral Senayan III, Jakarta Pusat yang diikuti oleh lebih dari 300 karyawan.
- Bantuan Dana untuk Anak Penderita Hydrocephalus Cimanggis, Kab. Bogor, 17 Juni 2012: Mendukung acara penggalangan dana yang diselenggarakan oleh Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) dan Bursa Efek Indonesia (BEI) dalam acara "Charity Golf Tournament 2012". Dana yang terkumpul dari acara tersebut disumbangkan kepada Yayasan Kasih Bunda di Semarang, pimpinan Anne Avantie, yang merawat anak-anak Hydrocephalus dari keluarga kurang mampu dan yatim piatu. Yayasan yang berdiri sejak 2003, telah membantu pengobatan dan biaya operasi lebih dari 800 pasien penderita hydrocephalus.

Pada tahun 2012 program CR bidang kesehatan ini telah berhasil merangkul lebih dari 10.000 penerima manfaat program.

- Organized BII Blood Drive  
Jakarta, 30-31 May 2012: BII Organized a blood drive at BII head office, Sentral Senayan III, Central Jakarta which was participated by more than 300 employees.
- Fund Assistance for Children with Hydrocephalus Cimanggis, Regency of Bogor, 17 Juni 2012: Support the fundraising event organized by Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) and the Indonesia Stock Exchange (BEI) in the "Charity Golf Tournament 2012" event. Funds raised from the event were donated to Yayasan Kasih Bunda in Semarang, chaired by Anne Avantie, who care for children with Hydrocephalus from poor families and orphans. The Foundation which was established in 2003 has assisted treatment and surgery costs of more than 800 patients with hydrocephalus.

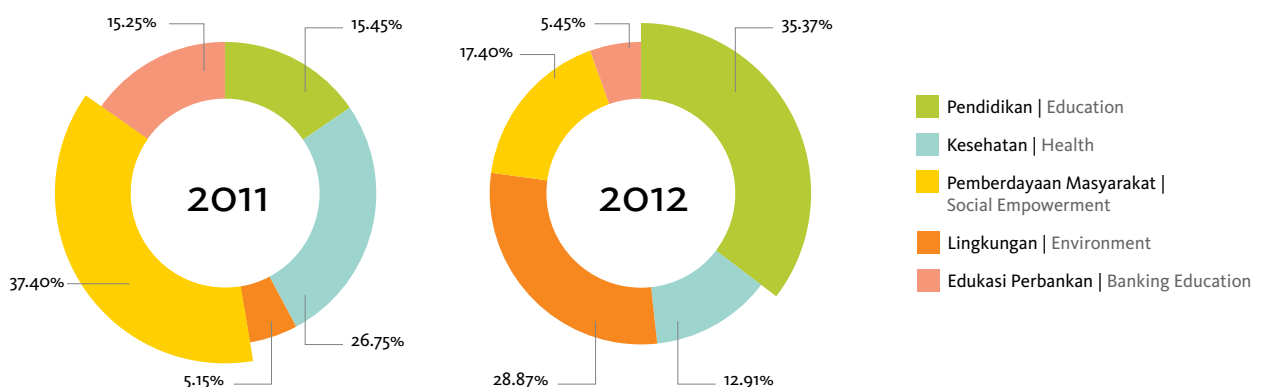
In 2012, CR programs in the field of health have embraced more than 10,000 beneficiaries.



Tanggal Date	Program	Mitra Partner	Jumlah (Rp) Amount (Rp)	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary
21 April 21 April	Mendukung masyarakat Gianyar dengan membangun klinik kesehatan Support the people of Gianyar by building a health clinic	Sekolah Dasar dan LSM lokal Elementary Schools and Local NGOs	200,000,000	Sekitar 10.000 pasien setiap tahunnya Approximately 10,000 patients each year
21 April 21 April	Mendukung proses belajar dan mengajar melalui pemberian peralatan olahraga bagi 17 sekolah di sekitar rute Maybank Bali Marathon Support the teaching and learning processes by donating sporting equipments to 17 schools along the route of Maybank Bali Marathon	Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Atas Elementary Schools and High Schools	35,539,450	4.825 siswa   students
30-31 Mei 30-31 May	Donor darah sebagai rangkaian kegiatan 53rd BII Anniversary, diikuti oleh lebih dari 300 peserta Blood drive as a series of the 53rd BII Anniversary, participated by more than 300 participants	Palang Merah Indonesia Indonesian Red Cross	44,042,680	
17 Juni 17 June	Sumbangan kepada anak-anak penderita Hydrocephalus Donation to children with Hydrocephalus	Yayasan Kasih Bunda Kasih Bunda Foundation	20,000,000	10 anak   children
10 Agustus 10 August	Donasi Laser Treatment bagi anak-anak penderita Retinoblastoma di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Laser Treatment donation for children with Retinoblastoma in Cipto Mangunkusumo Hospital	Berlari untuk Berbagi Running for Sharing	201,500,000	Sekitar 20 pasien setiap tahunnya Approximately 20 patients each year

Dana Program CR BII [SO1, EC1, EC8, EN30] | Budget Program CR BII

Program	Anggaran (dalam jutaan Rupiah) Budget (in million Rupiah)		Realisasi (dalam jutaan Rupiah) Realization (in million Rupiah)		Program
	2011	2012	2011	2012	
Pendidikan	5,000	5,000	309	1,545	Education
Kesehatan			535	564	Health
Pemberdayaan Masyarakat			103	1,261	Social Empowerment
Lingkungan			748	760	Environment
Edukasi Perbankan			305	238	Banking Education
<b>JUMLAH</b>	<b>5,000</b>	<b>5,000</b>	<b>2,000</b>	<b>4,368</b>	<b>TOTAL</b>



Di luar realisasi CSR 2012 sebesar Rp4,368 miliar, BII sejak November 2012 telah meluncurkan program “BII Maybank Scholarship” yang ditujukan kepada putera-puteri terbaik dari keluarga pra-sejahtera di 33 provinsi di Indonesia untuk melanjutkan pendidikan di 11 perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, Malaysia dan Singapura. Total dana untuk pelaksanaan program adalah sebesar Rp11 miliar.

In addition to a CSR spent of Rp4.368 billion in 2012, BII in November 2012 introduced the “BII Maybank Scholarship” program, providing opportunities for talented students from economically disadvantaged families in 33 provinces in Indonesia to pursue a higher education in 11 leading universities in Indonesia, Malaysia and Singapore. Total funding for this program amounted to Rp11 billion.

## BII Maybank Bali Marathon 2012 – Marathon Berskala Internasional

“Push Your Limit” Tema BII Maybank Bali Marathon 2012 ini bertujuan untuk mengajak masyarakat termasuk karyawan BII untuk selalu memiliki semangat juang dan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik dalam mencapai tujuan. BII Maybank Bali Marathon 2012, merupakan lomba lari marathon dengan jarak sesuai standar internasional, 42,195 kilometer, yang dilaksanakan pada 22 April 2012. Dengan mendapat dukungan dari Pemerintah Daerah Bali serta Induk Organisasi Persatuan Atletik Seluruh Indonesia (PASI), BII Maybank Bali Marathon 2012 juga telah mendapat sertifikat internasional untuk rute yang dilalui dari International Measurement Certificate Number INA 2012/009, baik untuk full marathon, half marathon dan 10K dari Association of International Marathons and Distance Races (AIMS) dengan International Measurement Administrator Dave Cundy, yang memiliki *Grade A IAAF-AIMS* course measurer.

Para *elite runner* atau pelari yang memiliki ranking lari marathon tingkat internasional, berada di urutan terdepan. Tampak diantara mereka, Luke Kibet, pelari asal Kenya, juara dunia marathon 2007 dan Lilan Kennedy Kiproo, juara Kuala Lumpur Marathon 2011. Peserta lainnya dari Kenya adalah Luke Kipkemoi dan Wilson Chepkwony. Sementara pelari wanita yang turut serta diantaranya Winfridah Kwamboka (Kenya), Elizabeth Jeruyot (Kenya), Kari Elliot (Kanada). Sedangkan pelari dalam negeri diantaranya ada I Gde Karangasem (pelari pria) serta Supriati Sutono dan Triyaningsih (pelari wanita). BII Maybank Bali Marathon juga diikuti oleh atlet kursi roda serta “*The Blade Runner*” Md. Sharif Abdullah, pelari berkaki satu dari Singapura.

## BII Maybank Bali Marathon 2012 – International Scale Marathon

“Push Your Limit”. The theme of BII Maybank Bali Marathon 2012 aims to urge people including BII employees to always have a fighting spirit and make every effort to do their best in achieving goals. BII Maybank Bali Marathon 2012 was a marathon race with an international standard distance of 42.195 kilometers held on 22 April 2012. With the support of the Regional Government of Bali as well as Parent Organization of Indonesian Athletics Association (PASI), BII Maybank Bali Marathon 2012 also received international certificates for the route by the International Measurement Certificate Number INA 2012/009, for full marathon, half marathon and 10K from the Association of International Marathons and Distance Races (AIMS) and the International Measurement Administrator Dave Cundy, who has a Grade A IAAF-AIMS as a course measurer.

The elite runners that have marathon rankings in the international level were at the forefront. Among them, Luke Kibet, Kenyan runner, 2007 marathon world champion, and Lilan Kennedy Kiproo, 2011 Kuala Lumpur Marathon champion. Other participants from Kenya were Luke Kipkemoi and Wilson Chepkwony. While female runners who participated include Winfridah Kwamboka (Kenya), Elizabeth Jeruyot (Kenya), Kari Elliot (Canada). While local runners include I Gde Karangasem (male runner) and Supriati Sutono and Triyaningsih (female runner). BII Maybank Bali Marathon was also joined by wheelchair athletes and “*The Blade Runner*” Md. Sharif Abdullah, a one-legged runner from Singapore.



### Dukungan BII bagi Penderita Retinoblastoma

PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) melalui program CR "BII Berbagi" bersama komunitas Berlari Untuk Berbagi (BUB) menyerahkan Laser Indirect Ophthalmoscope (LIO) Dioda kepada Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM) untuk mendukung penyembuhan anak dengan retinoblastoma.

Penyerahan peralatan terapi retinoblastoma dilakukan oleh Direktur BII Rita Mirasari dan Stephen Liestyo beserta pendiri dan pimpinan BUB Sandiaga S. Uno, kepada Prof. Dr. Rita Sita Sitorus, PhD. selaku Kepala Divisi Pediatrik Oftalmologi, Departemen Ilmu Kesehatan Mata FKUI/RSCM yang juga Ketua ICER (Indonesia Centre for Expertise in Retinoblastoma), RSCM pada 10 Agustus 2012.

Dukungan peralatan terapi retinoblastoma diberikan berangkat dari kenyataan bahwa retinoblastoma telah menjadi kanker penyebab kematian nomor dua di Indonesia setelah Leukimia. Kanker mata ini paling sering terjadi pada bayi dan anak serta dapat mengakibatkan kebutaan bahkan kematian.

Deteksi dini yang ditindaklanjuti dengan pengobatan yang cepat dan tepat dengan cara memberikan terapi lokal menggunakan sinar laser diode dapat mencegah dilakukannya pengobatan radikal dengan mengangkat bola mata. Terapi dengan sinar laser diode bahkan dapat mempertahankan fungsi penglihatan anak dengan retinoblastoma. Upaya penyembuhan retinoblastoma melalui alat ini diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi anak-anak dengan retinoblastoma, yang juga generasi penerus bangsa, untuk melangkah menuju masa depan yang lebih baik.

Serah terima LIO Dioda menjadi bagian dari kegiatan CSR BII dan BUB yang dipusatkan di Rumah Anyo, *shelter* bagi anak dengan retinoblastoma yang didirikan oleh Yayasan Anyo Indonesia (YAI) di Slipi, Jakarta. Dalam kesempatan ini karyawan BII dan anggota BUB juga berbagi keceriaan bersama anak dengan retinoblastoma melalui kegiatan mendongeng (*story telling*) bekerja sama dengan Kelompok Pecinta Bacaan Anak (KPBA), belajar origami serta berbuka puasa bersama.

### BII Support for People with Retinoblastoma

PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) through the CR program "BII Berbagi" along with the community of Running for Sharing (Berlari untuk Berbagi/ BUB) delivered a Laser Indirect Ophthalmoscope (LIO) diode to Cipto Mangunkusumo Hospital (RSCM) to support the healing of children with retinoblastoma.

The retinoblastoma therapy equipment was delivered by BII Director Rita Mirasari and Stephen Liestyo as well the founder and chairman of BUB Sandiaga S. Uno, to Prof. Dr. Rita Sita Sitorus, PhD. as the Chief of the Division of Pediatric Ophthalmology, Department of Health Sciences School of Optometry/RSCM who is also the Chairman of ICER (Indonesian Centre for Expertise in Retinoblastoma), RSCM on August 10, 2012.

Retinoblastoma therapy equipment support was given considering the fact that retinoblastoma has become the number two cause of cancer death in Indonesia after Leukemia. The eye cancer is most common in infants and children and can lead to blindness and even death.

Early detection followed by prompt and proper treatment by providing local therapy using a diode laser beam may prevent the perpetration of radical treatment of lifting eyes. Therapy with laser diode can even maintain visual function of children with retinoblastoma. Retinoblastoma relief efforts through these equipments are expected to provide opportunities for children with retinoblastoma, as part of the nation's next generation, to move toward a better future.

The handing over of the LIO Diode is part of BII CSR activities with BUB, which is centered in Anyo House, a shelter for children with retinoblastoma, founded by Anyo Indonesia Foundation (YAI) in Slipi, Jakarta. On this occasion BII employees and BUB members also shared the joy with children with retinoblastoma through storytelling activities in collaboration with the Children's Reading Lovers Group (KPBA), learn origami and break fasting together.



# BII dan Konservasi [EN18]

BII and Conservation

## BII berupaya menggunakan sumberdaya alam secara bijaksana sebagai bagian dari operasional Bank yang lebih efisien.

BII seeks to use natural resources wisely as part of a more efficient Banking operations.

Dampak lingkungan langsung dari operasional perbankan BII adalah konsumsi sumber daya alam berupa kertas yang digunakan untuk administrasi perbankan, penggunaan energi listrik dan air untuk pengoperasian peralatan dan kebutuhan domestik Bank dan layanan nasabah serta timbunan limbah kertas yang kesemuanya berkontribusi pada perubahan iklim global. BII berupaya untuk menggunakan sumberdaya alam dengan bijaksana sebagai bagian dari operasional Bank yang lebih efisien, sebagai bagian dari kebijakan Corporate Responsibility BII di bidang Lingkungan untuk mengurangi efek rumah kaca. [DMA EN]

### ***Paperless Account Opening System***

Pada September 2012, BII mulai menyediakan layanan Paperless Account Opening. Sistem ini memberikan dampak positif dengan mempersingkat proses pembukaan rekening hingga 60% dibandingkan proses konvensional, mengurangi waktu tunggu nasabah, hingga meningkatkan inovasi bisnis berwawasan lingkungan secara efisien dengan mengurangi penggunaan kertas. Dengan pengelolaan secara elektronik, data nasabah dapat tersimpan secara sistematis dan rapi sehingga mudah dicari kembali, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam mengakses layanan yang prima di seluruh Kantor Cabang BII. Pengurangan jumlah kertas dalam pembukaan rekening adalah dari 4 halaman menjadi 1 halaman. [EN26]

### **Anjungan Tunai Mandiri Bertenaga Surya [EN6]**

Anjungan Tunai Mandiri adalah bentuk akses layanan keuangan bagi nasabah yang merupakan layanan penting yang disediakan BII. BII kini memiliki 1.252 ATM yang terhubung dengan lebih dari 20.000 ATM dalam jejaring di

Direct environmental impact of BII's banking operations is the consumption of natural resources in the form of paper that is used for banking administration, the use of electricity and water for the operation of equipment and domestic needs and the Bank's customer services as well as the generation of waste paper all of which contributes to global climate change. BII seeks to use natural resources wisely as part of a more efficient Banking operations, as part of BII's Corporate Responsibility policy in the field of Environmental to reduce the greenhouse effect. [DMA EN]

### **Paperless Account Opening System**

In September 2012, BII started to provide Paperless Account Opening. This system provides a positive impact to streamline the account opening process by up to 60% compared to the conventional process, reducing customer waiting time with this enhanced business innovation that is environmentally efficient by reducing paper use. With electronic management, customer data can be stored systematically and is therefore easy to search, in turn increasing customer satisfaction in accessing service excellence in all BII Branches. Reduction in number of pages used for account opening from 4 pages to 1 page. [EN26]

### **Solar-Powered ATM [EN6]**

An Automated Teller Machine is a way to access to financial services for customers and is an important service provided by BII. Currently BII has 1,252 ATMs that are connected to more than 20,000 ATMs in the worldwide network. In 2012,



seluruh dunia. Pada 2012, BII memulainya dengan sebuah langkah kecil melalui Yayasan BII bekerjasama dengan Green School (Yayasan Kul Kul) membangun ATM dengan menggunakan sumber energi yang berasal dari sinar matahari. ATM ini dioperasikan di sebuah Green School yang terletak di Br Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. Sekolah ini dikembangkan untuk di masa mendatang menggunakan sarana dan prasarana yang memanfaatkan energi ramah lingkungan.

Bagi BII, inovasi ini selain dapat memberikan pembelajaran kepada murid Green School tentang pentingnya pengembangan inovasi dengan menggunakan energi terbarukan, diharapkan juga dapat memberikan pendidikan dini tentang pentingnya menggunakan sumber energi fosil dengan bijaksana. ATM Tenaga Surya ini dapat beroperasi selama dua hari penuh tanpa harus mengisi ulang baterai, sehingga ATM tetap dapat beroperasi pada hari-hari yang kurang paparan sinar matahari. Baterai ATM Surya ini mampu beroperasi selama lima tahun.

Berdasarkan perhitungan BII, operasi ATM lebih ekonomis dibandingkan dengan menggunakan listrik dari jaringan listrik. Jika menggunakan listrik PLN, biaya yang dikeluarkan selama 5 tahun mencapai Rp30 juta. Namun dengan menggunakan tenaga surya, biaya yang dikeluarkan hanya sebesar Rp18,7 juta (untuk investasi awal) dengan perawatan yang relatif rendah. Dengan perhitungan ini, pengembalian investasi dapat dicapai kurang dari dua tahun. Selain mengurangi jejak lingkungan, operasi ATM ini juga memberikan manfaat ekonomis.

BII started with a small step through BII Foundation in collaboration with the Green School (Kul Kul Foundation) to build an ATM using energy derived from sunlight. This ATM is operated in a Green School, located in Br Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. This school was developed for future use of facilities and infrastructure that utilizes environmentally friendly energy.

For BII, this innovation may provide learning opportunities to Green School students on the importance of innovation development using renewable energy, it is also expected to provide early education on the importance of using fossil energy sources wisely. This Solar Powered ATM can operate for two full days without having to recharge its battery, therefore the ATM can still operate on a day-to-day which have less exposure to sunlight. The battery for the solar powered ATM is capable of operating for five years.

Based on the calculation of BII, solar-powered ATM operations is more economical than using electricity from the power grid. Using electricity provided by PLN, the costs incurred for 5 years reaches Rp30 million. However, by using solar power, the cost is only Rp18.7 million (for the initial investment) with relatively low maintenance. With this calculation, return on investment is less than two years. In addition to reducing the environmental footprint, operating of this ATM also provide economic benefits.



### Dukungan BII dan Maybank bagi Konservasi Harimau Sumatera [EN13, EN14, EN15]

BII bersama Maybank Foundation bekerjasama dengan World Wide Fund for Nature Indonesia (WWF-Indonesia) mendukung program konservasi Harimau Sumatera (*Panthera Tigris Sumatrae*). Peluncuran program ini dilaksanakan pada 5 Desember 2012 oleh Presiden Direktur BII Dato' Khairussaleh Ramli, Board of Trustee Maybank Foundation Umar Juoro, CEO WWF-Indonesia Efransjah, beserta seluruh Komisaris dan Direksi BII, di Kantor Pusat BII, Jakarta.

Program ini bertujuan untuk mendukung pelestarian hutan alami yang menjadi tempat yang kondusif bagi Harimau Sumatera, melindungi keanekaragaman hayati dan ekosistem di sekitar habitat Harimau Sumatera, mendukung pemberdayaan komunitas lokal untuk meningkatkan pendapatan mereka dari jasa ekosistem yang mendukung upaya pelestarian hutan seperti madu dan ekoturisme.

### Support of BII and Maybank for the Conservation of Sumatran Tiger [EN13, EN14, EN15]

BII Maybank Foundation in collaboration with the World Wide Fund for Nature Indonesia (WWF-Indonesia) support the Sumatran tiger (*Panthera Tigris sumatrae*) conservation program. The program was launched on 5 December 2012 by the President Director of BII Dato' Khairussaleh Ramli and witnessed by Board of Trustee of the Maybank Foundation Umar Juoro, CEO of WWF-Indonesia Efransjah, and Board members of BII at BII Head Office, Jakarta.

This program aims to support the conservation of natural forests which is a conducive place for the Sumatran tiger, protecting biodiversity and ecosystems around the tiger's habitat, supporting the empowerment of local communities to increase their income from ecosystem services that support forest conservation efforts such as honey and ecotourism.



Harimau Sumatera termasuk salah satu diantara sembilan sub spesies harimau di dunia, dan satu-satunya sub spesies harimau yang masih hidup di Indonesia dimana sejak tahun 1996 termasuk ke dalam kategori *Critically Endangered* berdasarkan IUCN Red List dimana keberadaannya terancam punah karena tingginya laju deforestasi serta maraknya perdagangan bagian tubuh hewan tersebut baik untuk obat-obatan, perhiasan maupun dekorasi.

BII dan Maybank Foundation memberikan dukungan dana untuk konservasi Harimau Sumatera sebesar Rp300 juta yang dikelola oleh WWF-Indonesia untuk:

- Membangun program konservasi bersama antara BII – Maybank Foundation dan WWF-Indonesia
- Merenovasi menara kontrol konservasi harimau
- Melakukan pelatihan bagi masyarakat lokal tentang jasa ekosistem (produk hutan non-kayu, pendidikan lingkungan dan ekoturisme), keanekaragaman hayati dan konservasi
- Membeli peralatan penunjang, perlengkapan dan pembuatan paket informasi tentang program konservasi Harimau Sumatera
- Mendukung usaha madu masyarakat setempat melalui perbaikan *showroom*, perlengkapan produk madu dan bantuan finansial bagi koperasi madu masyarakat.

The Sumatran tiger is among the nine tiger subspecies in the world, and the only sub-species of tiger still alive in Indonesia which since 1996 belongs in the category of Critically Endangered on the IUCN Red List where its existence is gravely threatened because of the high rate of deforestation and rampant trade animal parts for medicines, accessories and decorations.

BII and the Maybank Foundation provided financial support for the conservation of Sumatran Tiger in the amount of Rp300 million which is managed by WWF-Indonesia to:

- Build a joint conservation program between BII – Maybank Foundation and WWF-Indonesia
- Renovate the tiger conservation control tower
- Conduct trainings to the local communities on ecosystem services (non-timber forest products, environmental education, and ecotourism), biodiversity, and conservation
- Purchase supporting equipment, tools, and making information packages on Sumatran Tiger conservation program
- Support the efforts of local communities through improved honey showroom, honey product equipments, and financial assistance for co-operative societies of honey.



Bukanlah suatu kebetulan BII menaruh perhatian untuk konservasi Harimau Sumatera. Harimau dalam bahasa Inggris adalah TIGER, secara simbolik merupakan ikon Grup Maybank yang juga merupakan *core values* yang dianut BII bersama Grup Maybank, yang selalu dihidupkan dalam *humanizing financial services*.

It is no coincidence that BII gives attention to the conservation of Sumatran Tigers. It is symbolically the icon of the Maybank Group and is also the core values embraced by BII and the Maybank Group, enlivening the humanizing of financial services

# Pemangku Kepentingan Kami

Our Stakeholders

**Keterlibatan berkelanjutan dengan para pemangku kepentingan merupakan bagian integral dari keberhasilan bisnis Kami.**

Sustained engagement with Our stakeholders is an integral part of Our success in business.

Kami mendapatkan perspektif yang luas tentang keberlanjutan bisnis dari para pemangku kepentingan yang secara aktif terus Kami dengarkan dan libatkan ke dalam bisnis. Kami percaya bahwa dengan mendengarkan nasabah, masyarakat sekitar, pemegang saham, karyawan, serta dengan berkolaborasi dengan pemerintah dan mitra bisnis, Kami dapat menjalankan misi '*Humanizing Our Services*'. Setiap elemen dalam Perusahaan bertanggung jawab untuk membangun hubungan baik dengan para pemangku kepentingan.

Kami melakukan penelitian rinci untuk memahami prioritas dan harapan para pemangku kepentingan. Hal ini untuk membantu Kami dalam mengenali dan menanggapi risiko yang muncul dan peluang untuk lebih mengelola harapan mereka yang membentuk lingkungan operasional Kami. Keterlibatan berkelanjutan dengan para pemangku kepentingan merupakan bagian integral dari keberhasilan bisnis Kami.

We received a broad perspective on business sustainability from the stakeholders who we actively listen to and engage in business with. We believe that by listening to our customers, communities, shareholders, employees, and by collaborating with government and business partners, we can carry out the mission of "Humanizing Our Services." Each element of the Bank is responsible for establishing good relations with stakeholders.

We perform a detailed study to understand the priorities and expectations of the stakeholders. The study is useful for us in identifying and responding emerging risks and opportunities and to manage expectations that shape our operational environment. Ongoing engagement with stakeholders is integral to the success of our business.

Tabel Pemangku Kepentingan BII [4.13, 4.14, 4.16, 4.17] | Table Our Stakeholders

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Respon BII
Nasabah (consumer/business) Customers (Consumer/Business)	Direct feedback melalui customer service, Customer Satisfaction Surveys dan BII Care Day 2012 Direct feedback through customer service, Customer Satisfaction Surveys and BII Care Day 2012	BII memastikan ketersediaan informasi tentang produk dan layanan yang diberikan. Selain itu BII senantiasa menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah BII ensures the availability of information about products and services provided. Additionally BII continues to maintain the confidentiality and security of customer data
Masyarakat sekitar Surrounding communities	Kegiatan CR BII dan Grup Maybank BII and Maybank Group CR activities	BII, di bawah payung BII Berbagi, melakukan kegiatan sosial di bidang pendidikan, pemberdayaan masyarakat, lingkungan dan kesehatan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat sekitar BII, under the umbrella of BII Peduli conducts social activities in the fields of education, community development, environment and health to improve the lives and welfare of the surrounding community
Pemegang saham/investor Shareholders/investors	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST), Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB), Laporan Tahunan, investor meetings, website Perusahaan dan Komunikasi efektif bagi investor individu dan institusi Annual General Meeting (AGM), Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGM), Annual Report, investor meetings, company websites and effective communication for individuals and institutional investors	BII senantiasa menyediakan informasi terkini terkait perkembangan Perusahaan melalui berbagai saluran informasi dan pertemuan BII always provides the latest information related to the Bank developments through various information channels and meetings
Karyawan (karyawan dan keluarga karyawan) Employees (employees and families of employees)	Mendukung proses belajar dan mengajar melalui pemberian peralatan olahraga bagi 17 sekolah di sekitar rute Maybank Bali Marathon Employee engagement surveys, talent management, employee appreciation night (awards ceremony for employees), training programs and awareness raising initiatives	BII membangun employee value proposition, menguraikan kebijakan, program, penghargaan dan manfaat yang disesuaikan untuk karyawan secara komprehensif BII builds an employee value proposition, outlining policy, program, rewards and benefits that are comprehensively tailored to employees
Pemerintah dan Regulator Government and Regulatory	Kepatuhan pada peraturan pemerintah terutama dalam hal laporan status kinerja Perusahaan Compliance with government regulations, especially in terms of company performance status report	BII membangun komunikasi dengan regulator terkait aktivitas Perusahaan dan secara konsisten mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku BII has established communications with regulators related to its activities and consistently adheres to rules and regulations
Industri peers Industry peers	Konferensi, pertemuan, jaringan kerja dengan industri sejenis Conferences, meetings, networking with similar industries	BII menjadi anggota dari organisasi perkumpulan bank di Indonesia dan terlibat aktif dalam kegiatan perbankan nasional BII became a member of the Banking Association of Indonesia and is actively involved in the activities of national banks
Supplier dan Vendor Supplier dan Vendor	Procurement management, pelatihan dan sistem komunikasi Procurement management, training and communication systems	BII senantiasa membangun keterlibatan dengan supplier dan vendor selama dan setelah masa kontrak. BII juga memiliki kebijakan dan unit khusus terkait procurement management BII continues to build engagement with suppliers and vendors during and after the contract period. BII also has a policy and special unit related to procurement management

# Melaksanakan Tata Kelola yang Baik

Implementing Good Corporate Governance

**Penerapan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usaha serta komitmen seluruh pihak dalam organisasi BII dan unit terkait membuat pelaksanaan GCG dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.**

Implementation of prudent principles in business activities as well as full commitment by all relevant parties in the organization and related units have resulted in the proper implementation of GCG in accordance with prevailing rules and regulations.

## Rapat Umum Pemegang Saham

Organ tertinggi dalam struktur Tata Kelola sesuai dengan Peraturan Perundangan Indonesia adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dimana Manajemen BII berkomunikasi dengan Pemegang Saham. Selama 2012, Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) telah diselenggarakan sebanyak 1 (satu) kali yaitu 19 April 2012 yang dihadiri oleh pemegang saham Perusahaan dan/atau kuasanya yang diwakili sejumlah 54.791.022.435 atau sama dengan 97,37% dari jumlah saham dengan hak suara yang sah. RUPST ini membahas terutama kinerja Bank pada 2012. [4.9]

Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) pada 2012 sebanyak 2 (dua) kali. Pertama, RUPSLB pada 16 Januari 2012 yang dihadiri oleh 97,29% jumlah saham dengan hak suara sah dengan pembahasan perubahan susunan Direksi Perusahaan dan perubahan Anggaran Dasar. Kedua, pada 19 April 2012 yang dihadiri oleh 97,37% jumlah saham dengan hak suara sah yang membahas perubahan Anggaran Dasar Perusahaan. [4.4]

## General Meeting of Shareholders

The highest body in the structure of Governance, in accordance with Indonesian Legislation, is the General Meeting of Shareholders (GMS), where BII management communicates with the shareholders. In 2012, the Annual General Meeting (AGM) was held 1 (one) time on 19 April 2012, which was attended by the Bank's shareholders and/or their proxies representing 54,791,022,435 shares or equal to 97.37% of the shares with valid voting rights. The AGM mainly discussed the performance of the Bank in 2011. [4.9]

Extraordinary General Meetings of Shareholders (EGM) in 2012 were conducted 2 (two) times. First, the EGM held on 16 January 2012, attended by 97.29% of the shares with valid voting rights and discussed the changes in the composition of the Company's Board of Directors and to the Articles of Association. Second, on 19 April 2012, attended by 97.37% of the shares with valid voting rights and discussed amendments of the Company's Articles of Association. [4.4]



### Dewan Komisaris

Dewan Komisaris melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai Anggaran Dasar Perusahaan untuk melakukan fungsi pengawasan dengan itikad baik dan kehati-hatian. Dewan Komisaris BII melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dengan memberikan arahan, nasihat maupun meminta pertanggungjawaban atas keputusan yang diambil. Selama 2012, Dewan Komisaris melaksanakan 11 (sebelas) kali Rapat Dewan Komisaris yang membahas fungsi pengawasan. [4.9]

Per 31 Desember 2012, Dewan Komisaris BII berjumlah 7 (tujuh) orang, termasuk Presiden Komisaris, dimana empat diantaranya adalah Komisaris Independen. Pemilihan Dewan Komisaris dilaksanakan sesuai ketentuan Bank Indonesia melalui Penilaian Kemampuan dan Kepatutan untuk memeriksa terpenuhinya persyaratan integritas, kompetensi dan reputasi keuangan calon Anggota Dewan Komisaris. [4.7]

Anggota Dewan Komisaris BII telah memenuhi ketentuan yang berlaku untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan, yaitu Anggota Dewan Komisaris tidak memiliki rangkap jabatan kecuali terhadap hal-hal yang telah ditetapkan dalam peraturan Bank Indonesia tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance. Anggota

### Board of Commissioners

The Board of Commissioners performs duties and responsibilities according to the Articles of Association of the Bank to implement supervisory functions in good faith and prudence. BII's Board of Commissioners supervises the implementation of the duties and responsibilities of the Board of Directors by providing guidance, advice and holding them accountable for the decisions taken. During 2012, the Board of Commissioners held 11 (eleven) meetings to discuss monitoring functions. [4.9]

As of 31 December 2012, BII's Board of Commissioners consisted of 7 (seven) members, including the President Commissioner, of which four are Independent Commissioners. Board of Commissioners elections are held in accordance with Bank Indonesia provision through the Fit and Proper Test to confirm the fulfillment of the requirements of integrity, competence, and financial reputation of prospective members of the Board of Commissioners. [4.7]

The members of BII Board of Commissioners have met the prevailing provisions to prevent any conflict of interest, namely that there is no dual office of the Board of Commissioners, except in cases that have been established in regulations of Bank Indonesia on the Implementation of Good Corporate Governance. Members of the BII

Dewan Komisaris BII tidak saling memiliki hubungan keuangan dan hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua dengan sesama anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi serta pemegang saham pengendali Bank yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk bertindak independen. Anggota Dewan Komisaris BII tidak memiliki kepemilikan saham yang mencapai 5% atau lebih di BII maupun pada Bank lain di dalam dan luar negeri. Setiap Anggota Dewan Komisaris BII juga menandatangani Surat Pernyataan pribadi yang menyatakan komitmen Status Independensi dan Aspek Transparansi Dewan Komisaris. [4.6]

Remunerasi Dewan Komisaris ditetapkan melalui Prosedur Penetapan Remunerasi BII yang dilakukan berdasarkan rekomendasi Komite Remunerasi dan Nominasi kepada Dewan Komisaris untuk disetujui oleh RUPS. Besaran Remunerasi Dewan Komisaris didasarkan pada Kinerja Komisaris melalui proses *self-assessment* baik pada kinerja masing-masing maupun kinerja Komisaris lain. Kriteria penilaian untuk *self-assessment* termasuk kompetensi, keahlian dan pengalaman, serta keterlibatan Komisaris dalam rencana strategis, manajemen risiko, Pemantauan Kinerja Manajemen dan kriteria lainnya yang ditetapkan. Hasil *self-assessment* menjadi acuan remunerasi dan penetapan/pengangkatan anggota Dewan Komisaris sesuai Tata Kelola BII. [4.5]

Dewan Komisaris BII membentuk beberapa komite untuk membantu pelaksanaan tugas Dewan Komisaris untuk menjalankan Tata Kelola Perusahaan yang baik, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi dan Nominasi yang telah menjalankan tugasnya secara efektif. Rincian pelaksanaan tugas masing-masing Komite dapat diperoleh dalam Laporan Tahunan BII 2012. [4.1]

### **Direksi**

Direksi BII diangkat melalui RUPS sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan untuk melakukan pengembangan bisnis dan pengelolaan risiko Bank secara profesional. Direksi bekerja dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian bank dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap aktivitas usaha Bank agar dapat meningkatkan nilai bagi para pemegang saham. Dalam melaksanakan tugasnya Direksi berpedoman pada Anggaran Dasar Perusahaan, peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku, baik yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, Departemen Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan otoritas lainnya yang berwenang.

Board of Commissioners do not have financial and family relations to the second degree with other members of the Board of Commissioners and/or Directors and/or Controlling Shareholders that may affect the ability to act independently. The members of BII Board of Commissioners do not have share ownership of 5% or more at BII or other banks within or outside the country. The members of the BII Board of Commissioners also signed personal Statements, which state a commitment to the Status of Independence and Transparency of the Board of Commissioners. [4.6]

Remuneration of the Board of Commissioners is established by the BII Remuneration Determination Procedure, which is conducted based on the recommendation made by the Remuneration and Nomination Committee to the Board of Commissioners for approval at the General Meeting of Shareholders. The amount of remuneration of the Board of Commissioners is based on the performance of each Commissioner through the process of self-assessment both on each individual performance and the performance of other Commissioners. Assessment criteria of self-assessment includes competence, expertise and experience, as well as the Commissioner's involvement in strategic planning, risk management, Management Performance Monitoring and other specified criteria. Results of the self-assessment are a reference for the determination of the remuneration of members of the Board of Commissioners in accordance with BII Governance. [4.5]

The BII Board of Commissioners formed several committees to assist in the implementation of Board of Commissioner duties to conduct Good Corporate Governance, namely the Audit Committee, Risk Monitoring Committee, the Remuneration and Nomination Committee, all of which have been conducting duties effectively. Details of the implementation of each task of the Committee can be found in the 2012 BII Annual Report. [4.1]

### **Board of Directors**

In accordance with the Articles of Association, the Board of Directors of BII is appointed by the General Meeting of Shareholders to conduct the Bank's business development and risk management in a professional manner. The Board of Directors upholds the prudent banking principles as well as good corporate governance in all of the Bank's activities in order to create value for shareholders. In performing its duties, the Board of Directors act according to the Company's Articles of Association, prevailing laws and regulations, whether issued by Bank Indonesia, the Ministry of Finance, the Financial Services Authority (FSA) or other competent authorities.

Per 31 Desember 2012, Anggota Direksi BII berjumlah 9 (sembilan) orang yang dipimpin oleh seorang Presiden Direktur yang diangkat berdasarkan RUPS untuk menjalankan fungsinya masing-masing termasuk untuk memastikan pelaksanaan tata kelola perusahaan. Direksi BII kemudian membentuk Satuan Kerja Audit Intern (SKAI), Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) dan Satuan Kerja Kepatuhan. Selain itu Direksi juga membentuk Komite Manajemen Risiko, Komite Aset dan Liabilities, Komite Internal Audit, Komite Teknologi Informasi dan Komite Human Capital. [4.1]

Pada Mei 2012, BII membentuk Komite Internal Audit untuk memastikan bahwa manajemen telah memberikan tanggapan atas keseluruhan temuan dan rekomendasi yang diberikan oleh auditor (internal dan eksternal) dan regulator, serta memastikan bahwa temuan audit beserta rekomendasinya telah ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait secara tepat waktu dan efektif.

Pemilihan Anggota Direksi BII dilakukan berdasarkan rekomendasi Komite Remunerasi dan Nominasi dengan mempertimbangkan integritas, kompetensi, profesionalisme dan reputasi keuangan yang memadai sesuai dengan persyaratan uji kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*) yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pengangkatan Direksi disetujui oleh RUPS dan Bank Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundangan. Seluruh Direksi BII tidak memiliki hubungan kekeluargaan dan keuangan dengan Anggota Direksi, Anggota Komisaris maupun pemegang saham serta tidak menguasai kepemilikan saham BII yang melebihi 5% dari modal disetor. [4.6]

Kinerja Direksi dinilai berdasarkan pencapaian *Key Performance Indicator* BII yang disusun mengikuti *Balanced Scorecard*. Komite Remunerasi dan Nominasi memberikan rekomendasi remunerasi kepada Direksi dan Dewan Komisaris dengan memastikan keselarasan kinerja finansial dan hasil pencadangan, hasil penilaian kinerja, kesetaraan dengan kelompok yang setara, dan juga sasaran jangka panjang dan strategi Bank. [4.5]

Untuk menjamin tidak terjadinya benturan kepentingan pada transaksi yang dilakukan Bank, BII telah memiliki kebijakan internal mengenai penanganan benturan kepentingan, baik yang diatur dalam anggaran dasar, ketentuan kode etik dan pedoman tingkah laku yang telah diedarkan dan wajib dipatuhi oleh setiap pengurus dan pegawai bank dimana setiap pengurus dan seluruh karyawan tanpa terkecuali telah memberikan komitmen pribadi atas kode etik dan pedoman tingkah laku BII yang diperbaharui setahun sekali. [4.6]

As of 31 December 2012, the Board of Directors of BII consists of 9 (nine) members led by a President Director, appointed by the General Meeting of Shareholders to perform their assigned functions, including ensuring the implementation of good corporate governance. The Board of Directors establishes the Internal Audit Unit, the Risk Management Unit, and the Compliance Unit. In addition, the Board of Directors also establishes the Risk Management Committee, the Asset and Liabilities Committee, Internal Audit Committee, the Information Technology Committee and the Human Capital Committee. [4.1]

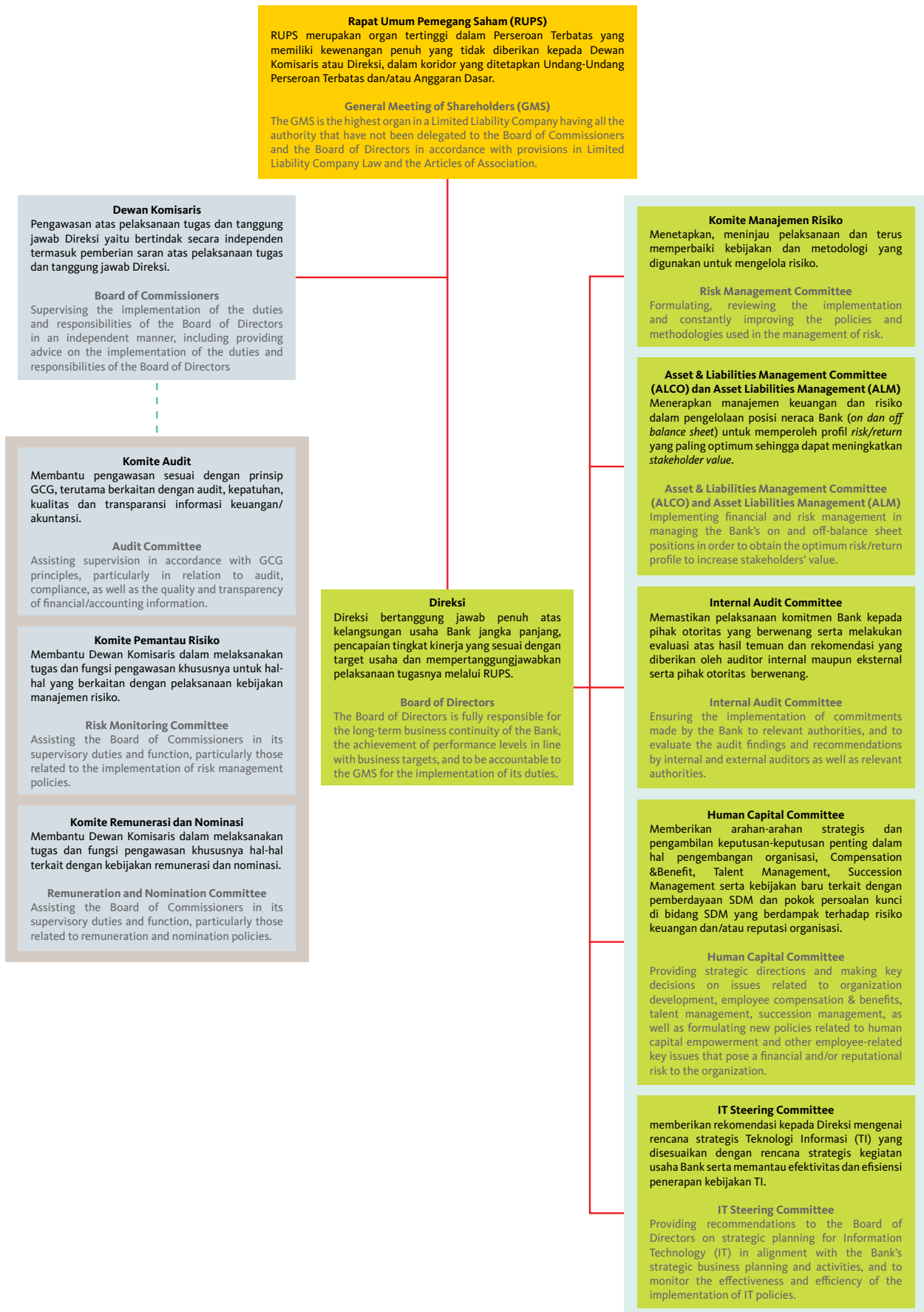
In May 2012, BII established Internal Audit Committee to ensure that the management has responded all findings and recommendations provided by the auditors (internal and external) and the regulator, as well as to ensure that the audit findings and its recommendation has been followed up by the working unit in a timely and effective manner.

The BII Board of Directors members are selected based on the recommendation of the Remuneration and Nomination Committee by considering integrity, competence, professionalism and adequate financial reputation in accordance with the requirements of the fit and proper test set by Bank Indonesia. The General Meeting of Shareholders in accordance with Bank Indonesia regulations approves the appointments of Directors. All BII Directors have no family and/or financial relationship with other members of the Board of Directors, Board of Commissioners and/or majority shareholders, and do not have shareholding in BII exceeding 5% of the paid-up capital. [4.6]

The performance of the Directors is assessed based by the achievement of BII's Key Performance Indicators, which is prepared with a Balanced Scorecard. The Remuneration and Nomination Committee provides remuneration recommendations to the Board of Directors and Board of Commissioners to ensure alignment of financial performance and results, performance appraisal, equality with similar groups, and also long-term Bank goals and strategy. [4.5]

To ensure no conflicts of interest in transactions conducted by the Bank, BII has established internal policies on the handling of conflict of interest, as governed in the Articles of Association, as well as the stipulations in the Code of Conduct that has been socialized and is binding for officials and employees of the Bank, whereby each official and employee without exception is obliged to sign his/her personal commitment, updated annually, to abide by the Code of Conduct. [4.6]

## Komposisi Organ Tata Kelola [4.1] Governance Organ Composition





## Susunan Dewan Komisaris BII 2012

No	Nama   Name	Jabatan   Position
1	Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor	Presiden Komisaris   President Commissioner
2	Dato' Sri Abdul Wahid bin Omar	Komisaris   Commissioner
3	Spencer Lee Tien Chye	Komisaris   Commissioner
4	Putu Antara	Komisaris Independen   Independent Commissioner
5	Umar Juoro	Komisaris Independen   Independent Commissioner
6	Taswin Zakaria	Komisaris Independen   Independent Commissioner
7	Budhi Dyah Sitawati	Komisaris Independen   Independent Commissioner

## Susunan Direksi BII 2012

No	Nama   Name	Jabatan   Position
1	Dato' Khairussaleh Bin Ramli	Presiden Direktur   President Director
2	Ghazali bin Mohd Rasad	Direktur   Director
3	Thilagavathy Nadason	Direktur   Director
4	Rita Mirasari	Direktur Kepatuhan dan Sekretaris Perusahaan atau <i>Corporate Secretary</i> Director of Compliance and Corporate Secretary
5	Rahardja Alimhamzah	Direktur   Director
6	Jenny Wiriyanto	Direktur   Director
7	Hedy Maria Helena Lopian	Direktur   Director
8	Ani Pangestu	Direktur   Director
9	Stephen Liestyo *	Direktur   Director
10	Lani Darmawan **	Direktur   Director

\* Stephen Liestyo telah mengundurkan diri efektif 31 Januari 2013  
Stephen Liestyo has resigned effectively on 31 January 2013

\*\* Lani Darmawan telah lulus uji kemampuan dan kepatuhan dan memperoleh persetujuan BI pada 25 Maret 2013. Beliau telah diangkat sebagai Direktur Perbankan Ritel pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pada tanggal 22 April 2013  
Lani Darmawan has passed fit and proper test and received approval from Bank Indonesia on 25 March 2013. She has been appointed as Retail Banking Director on the Extraordinary General Meeting of Shareholders on April 22, 2013

## Susunan Komite-komite BII 2012

### Komite Audit

#### Susunan Anggota Komite Audit | Composition of The Audit Committee

No	Nama Name	Posisi di dalam Komite Position in Committee	Keterangan Note
1	Budhi Dyah Sitawati	Ketua merangkap Anggota Chairman and Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
2	Putu Antara	Anggota   Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
3	Spencer Lee Tien Chye	Anggota   Member	Komisaris   Commissioner
4	Agus Kretarto	Anggota   Member	Pihak Independen, yang memiliki keahlian di bidang Akuntansi dan Perbankan Independent Party, with expertise in Accounting and Banking
5	Nina Diyanti Anwar	Anggota merangkap sebagai Sekretaris Eksekutif Member and Executive Secretary	Pihak Independen, yang memiliki keahlian di bidang Akuntansi dan Perbankan Independent Party with expertise in Accounting and Banking

## Komite Pemantau Risiko

### Susunan Anggota Komite Pemantau Risiko | Composition of The Risk Oversight Committee

No	Nama Name	Posisi di dalam Komite Position in Committee	Keterangan Note
1	Taswin Zakaria	Ketua merangkap Anggota Chairman and Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
2	Putu Antara	Anggota   Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
3	Umar Juoro	Anggota   Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
4	Spencer Lee Tien Chye	Anggota   Member	Komisaris   Commissioner
5	Budhi Dyah Sitawati	Anggota   Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
6	Farid Harianto	Anggota   Member	Pihak Independen, yang memiliki keahlian di bidang Manajemen Risiko Independent Party, with expertise in Risk Management
7	Agus Kretarto	Anggota merangkap sebagai Sekretaris Eksekutif Member and Executive Secretary	Pihak Independen, yang memiliki keahlian di bidang Keuangan/Akuntansi Independent Party with expertise in Finance/Accounting

## Komite Remunerasi dan Nominasi

### Susunan Anggota Komite Remunerasi dan Nominasi Composition of the Remuneration and Nomination Committee

No	Name Nama	Position Jabatan	Note Keterangan
1	Umar Juoro	Ketua   Chairman	Komisaris Independen Independent Commissioner
2	Budhi Dyah Sitawati <sup>*)</sup>	Anggota   Member	Komisaris Independen Independent Commissioner
3	Dato' Sri Abdul Wahid bin Omar	Anggota   Member	Komisaris   Commissioner
4	Paulus Danang Yanri Hatmoko <sup>**)</sup>	Anggota merangkap Sekretaris Member and Secretary	Pejabat Eksekutif Executive Officer

#### Keterangan | Description:

<sup>\*)</sup> Menggantikan Taswin Zakaria efektif per 19 April 2012 | Replacing Taswin Zakaria effective per 19 April 2012

<sup>\*\*)</sup> Menggantikan Prabowo Bayu Waskito efektif per 19 April 2012 | Replacing Prabowo Bayu Waskito effective per 19 April 2012

## Kinerja Tata Kelola BII

### Hasil Self-Assessment Bank [4.10]

Hasil *self assessment* pelaksanaan GCG BII 2012 menunjukkan Predikat Komposit "Sangat Baik" dengan Nilai Komposit "1,1". Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kelemahan signifikan dalam penerapan GCG di BII. Namun demikian apabila terdapat kelemahan minor telah atau dapat diatasi dengan tindakan rutin dan berkesinambungan. Adalah peran aktif Dewan Komisaris dan Direksi dalam memastikan pemenuhan ketentuan serta pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya serta komitmen seluruh pihak dalam organisasi BII dan unit terkait, maka pelaksanaan GCG di BII dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

## BII Governance Performance

### Bank Self-Assessment Result [4.10]

The BII GCG 2012 Self-assessment results indicated a Composite Predicate "Very Good" with Composite Value "1.1." These results showed that there are no significant weaknesses in the implementation of GCG at BII. However, if there are minor flaws, it is being or can be overcome by regular and continuous action. It is the active role of the Boards of Commissions and Directors in ensuring compliance, as well as the implementation of the precautionary principle in all business activities and the commitment of all parties within BII's organization and of related units; thus, GCG implementation at BII is conducted in accordance with prevailing laws and regulations.

## Manajemen Risiko

Bank telah memiliki kebijakan yang mengatur tentang jenis-jenis industri yang harus dihindari dalam pemberian kredit, termasuk di dalamnya tetapi tidak terbatas pada industri yang tidak ramah lingkungan.

Untuk industri-industri tertentu, kelengkapan dokumen analisa dampak lingkungan hidup merupakan salah satu persyaratan awal yang harus dipenuhi dalam analisa kelayakan kredit. Beberapa hal yang masuk ke dalam identifikasi risiko Lingkungan dan Sosial adalah:

- Identifikasi untuk industri tertentu terhadap kepemilikan fasilitas pengelolaan limbah yang memadai dengan prosedur operasional yang jelas.
- Calon debitur tidak sedang berada dalam daftar PROPER dengan klasifikasi merah dan hitam yang dikeluarkan oleh kementerian Lingkungan Hidup.
- Calon debitur tidak sedang menghadapi tuntutan hukum dari pihak ketiga/pemogokan karyawan/permasalahan dengan masyarakat sekitar (permasalahan batas lahan/isu lingkungan, dll.) yang berdampak signifikan terhadap operasional/kinerja keuangan perusahaan.

Bank juga melakukan monitoring terhadap debitur-debitur yang sudah dibukukan secara berkala terkait dengan kepatuhan serta pelaksanaan atas kelayakan lingkungan.

## Whistle Blowing

BII membentuk kebijakan dan prosedur *whistle blowing* untuk melaporkan insiden, kesalahan, kelalaian, tindakan *fraud*, pelanggaran terhadap kode etik dan prosedur internal melalui jalur yang aman secara rahasia. Tindak lanjut *whistle blowing* dilakukan oleh tim komite evaluasi *whistle blowing* yang dibentuk BII. [4.4, SO4]

## Risk Management

Bank has set up policies to avoid certain industries including but not limited to those that are not environmental friendly.

For certain industries, Bank requires environmental feasibility study documents as initial requirement for further credit assessment and approval process. The following are social and environmental risk identified:

- Identification for certain industries regarding ownership of proper waste treatment facility with clear operating procedure.
- Prospect debtor does not fall under red and black classification in the PROPER List published by Ministry of Environment.
- Prospect debtor is not facing a lawsuit from a third party/employee strike/problems with the surrounding community (land boundary issues/environmental issues, etc.) that have significantly affected the operational/financial performance.

Bank also conduct regular monitoring on existing debtors associated with compliance in implementation of the environmental friendly business practice.

## Whistle Blowing

BII formed whistle blowing policies and procedures for reporting incidents, errors, omissions, acts of fraud, and violations of the code of ethics or internal procedures through a secure confidential path. Follow-ups on whistle blowing reports are conducted by a whistle blowing evaluation committee established by BII. [4.4, SO4]

Status Internal Fraud selama Tahun 2012 Internal Fraud Status On 2012	Pelaku Internal Fraud   Perpetrators of Internal Fraud								
	Pengurus Management			Pegawai Tetap Permanent Staff			Pegawai Tidak Tetap Non Permanent Staff		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Jumlah Penyimpangan Internal Fraud Total Internal Fraud Incidents	-	-	-	-	2	1	-	1	-
• Kesepakatan penyelesaian bersama para pihak   Settlement Agreement	-	-	-	-	-	1	-	1	-
• Tindak lanjut melalui proses hukum follow-up through the legal process	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Terdapat putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap already have permanent legal force decision	-	-	-	-	2	1	-	-	-

# Referensi Silang GRI G3.1 dan FSSS [3.2]

## Cross Reference GRI G3.1 and FSSS

Tabel referensi silang didasarkan pada Global Reporting Initiatives (GRI) Reporting Guidelines versi G3.1 dan GRI Financial Service Sector Supplement (FSSS). Informasi terkini tentang GRI G3.1 dan FSSS dapat diakses melalui [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

The cross reference tables is provided based on Global Reporting Initiatives (GRI) Reporting Guidelines versi G3.1 and GRI Financial Service Sector Supplement (FSSS). Latest information regarding the GRI G3.1 and FSSS can be accessed via [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

GRI G3.1 and FSSS Content Index		
Profile Disclosure	Deskripsi   Description	Halaman   Page
<b>Standard Disclosures Part I : Profile Disclosures</b>		
<b>1. Strategi dan Analisis   Strategy and Analysis</b>		
1.1	Pernyataan dari pejabat pengambil keputusan paling senior dalam Perusahaan. Statement from the most senior decision-maker of the organization.	10, 14
1.2	Deskripsi atas dampak, risiko dan peluang utama. Description of key impacts, risks, and opportunities.	28
<b>2. Profil Organisasi   Organizational Profile</b>		
2.1	Nama Perusahaan. Name of the organization.	19
2.2	Merek, produk, dan/atau layanan unggulan. Primary brands, products, and/or services.	18
2.3	Struktur operasional Perusahaan, termasuk divisi utama, perusahaan yang beroperasi, anak perusahaan dan perusahaan joint venture. Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures.	21, 22-23
2.4	Lokasi kantor pusat Perusahaan. Location of organization's headquarters.	5, 19
2.5	Jumlah negara tempat Perusahaan beroperasi, dan nama negara dengan operasi utama atau yang sangat terkait dengan isu-isu keberlanjutan yang dicakup dalam laporan. Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report.	26
2.6	Sifat kepemilikan dan badan hukum. Nature of ownership and legal form.	18, 19, 20
2.7	Pasar yang dilayani (termasuk pembagian berdasarkan lokasi, sektor yang dilayani dan tipe nasabah/penerima manfaat). Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries).	18, 26
2.8	Skala pelaporan organisasi. Scale of the reporting organization.	4, 27
2.9	Perubahan signifikan selama masa pelaporan terkait ukuran, struktur atau kepemilikan. Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.	Tidak ada perubahan signifikan selama masa pelaporan terkait ukuran, struktur atau kepemilikan. There are no significant changes during reporting period regarding structure or ownership.
2.10	Penghargaan yang diterima dalam masa pelaporan. Awards received in the reporting period.	24-25
<b>3. Parameter Laporan   Report Parameters</b>		
3.1	Masa Pelaporan (misalnya tahun fiskal/kalender) untuk informasi yang disediakan. Reporting period (e.g., fiscal/calendar year) for information provided.	4
3.2	Tanggal laporan sebelumnya, (jika ada). Date of most recent previous report (if any).	Mei 2012
3.3	Siklus pelaporan (tahunan, dwi tahunan, dll.). Reporting cycle (annual, biennial, etc.).	4
3.4	Pusat kontak untuk menyampaikan pertanyaan seputar laporan atau isinya. Contact point for questions regarding the report or its contents.	5
3.5	Proses untuk menentukan isi laporan. Process for defining report content.	5
3.6	Lingkup bahasan laporan. Boundary of the report.	4
3.7	Penjelasan pembatasan khusus atas cakupan atau lingkup bahasan laporan. State any specific limitations on the scope or boundary of the report.	4

GRI G3.1 and FSSS Content Index

Profile Disclosure	Deskripsi   Description	Halaman   Page
3.8	Dasar bagi pelaporan perusahaan joint venture, anak perusahaan, fasilitas yang disewa, operasi yang sifatnya outsource, dan entitas lain. Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations.	4
3.9	Teknik pengukuran data dan dasar-dasar perhitungan. Data measurement techniques and the bases of calculations.	4
3.10	Penjelasan dampak dari pengungkapan ulang atas informasi yang terdapat dalam laporan-laporan sebelumnya. Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement.	Tidak ada pengungkapan ulang atas informasi yang terdapat dalam laporan-laporan sebelumnya. There are no re-statements of information provided in earlier reports.
3.11	Perubahan signifikan terkait dengan cakupan, batasan, atau metode pengukuran yang dipakai pada masa pelaporan sebelumnya. Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report.	Tidak ada perubahan signifikan terkait dengan cakupan, batasan, atau metode pengukuran yang dipakai pada masa pelaporan sebelumnya. There are no significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary or measurement methods applied in the report.
3.12	Tabel yang menjelaskan letak Pengungkapan Standar dalam laporan ini. Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	98
3.13	Kebijakan dan praktik yang dilakukan untuk memperoleh pemastian eksternal atas laporan ini. Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	BIl pada laporan ini belum menerapkan proses pemastian eksternal kecuali informasi finansial. On this report BIl has not applied external assurance yet except financial information.
<b>4. Tata kelola, Komitmen dan Keterlibatan   Governance, Commitments, and Engagement</b>		
4.1	Struktur tata kelola Perusahaan. Governance structure of the organization.	22,23,92,93,94
4.2	Indikasikan bahwa Pimpinan Badan Tata Kelola Tertinggi juga merupakan pejabat eksekutif. Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer.	Badan Tata Kelola Tertinggi (RUPS dan Dewan Komisaris) terpisah dari Direksi. The highest Governance Bodies (GMS and Board of Commissioners) are separate from the Board of Directors.
4.3	Bagi organisasi yang memiliki struktur dewan gabungan, nyatakan jumlah anggota badan tata kelola tertinggi yang independen dan/atau anggota noneksekutif. For organizations that have a unitary board structure, state the number and gender of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members.	BIl tidak menggunakan unitary board structure, melainkan Dewan Komisaris dan Direksi. BIl has a Board of Commissioners and Board of Directors, instead of a unitary board structure.
4.4	Mekanisme bagi para pemegang saham dan karyawan untuk memberikan rekomendasi atau keputusan kepada badan tata kelola tertinggi. Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body.	90, 97
4.5	Hubungan antara kompensasi bagi anggota badan tata kelola tertinggi, manajer senior, dan eksekutif (termasuk pengaturan pemberangkatan), dan kinerja organisasi (termasuk kinerja sosial dan lingkungan). Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance).	92, 93
4.6	Proses yang diterapkan bagi badan tata kelola tertinggi untuk menjamin tidak terjadinya konflik kepentingan. Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.	92, 93
4.7	Proses untuk menentukan komposisi, kualifikasi dan keahlian anggota badan tata kelola tertinggi dan komite-komite di bawahnya termasuk pertimbangan atas gender dan indikator keberagaman lain. Process for determining the composition, qualifications, and expertise of the members of the highest governance body and its committees, including any consideration of gender and other indicators of diversity.	91
4.8	Pernyataan yang dikembangkan secara internal terkait misi atau nilai-nilai perusahaan, standar pelaksanaan, dan prinsip-prinsip terkait kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial serta status penerapannya. Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation.	6-7, 8
4.9	Prosedur badan tata kelola tertinggi untuk mengawasi pengidentifikasian dan pengelolaan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial Perusahaan termasuk risiko dan peluang yang relevan dan kesesuaian atau kepatuhan terhadap standar, kode etik dan prinsip-prinsip internasional yang disepakati. Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles.	90, 91
4.10	Proses evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi itu sendiri. Processes for evaluating the highest governance body's own performance.	96
4.11	Penjelasan mengenai apa dan bagaimana pendekatan atau prinsip kehati-hatian dilakukan oleh Perusahaan. Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	50, 51
4.12	Kesepakatan, prinsip atau inisiatif lainnya yang dikembangkan secara eksternal terkait bidang ekonomi, lingkungan dan sosial dimana Perusahaan menjadi anggota atau mendukung. Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses.	31
4.13	Keanggotaan di asosiasi (seperti asosiasi industri) dan/atau organisasi advokasi internasional/nasional. Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations.	89
4.14	Daftar kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh Perusahaan. List of stakeholder groups engaged by the organization.	89

**GRI G3.1 and FSSS Content Index**

Profile Disclosure	Deskripsi   Description	Halaman   Page
4.15	Dasar untuk mengidentifikasi Pemilihan pemangku kepentingan dengan siapa yang akan terlibat. Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	89
4.16	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan, termasuk frekuensi keterlibatan berdasarkan jenis dan kelompok pemangku kepentingan. Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group.	89
4.17	Topik bahasan utama yang dimunculkan melalui keterlibatan pemangku kepentingan, dan bagaimana Perusahaan merespon terhadap topik bahasan utama tersebut, termasuk melalui pelaporannya. Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting.	89

**Standard Disclosure Part II: Disclosure on Management Approach**

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
DMA EC	Kinerja Ekonomi Economic Performance	8, 9, 30
	Kehadiran Pasar Market Presence	8, 9, 30
DMA EN	Energi Energy	84
DMA LA	Ketenagakerjaan Employment	60
	Hubungan Pekerja / Manajemen Labor/management relations	60
	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational health and safety	64
	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	62
	Keberagaman dan Kesempatan yang sama Diversity and equal opportunity	62
DMA HR	Non-diskriminasi Non-discrimination	60
DMA SO	Masyarakat Lokal Local Communities	68-69
DMA PR	Pelabelan Produk dan Jasa Product and service labelling	51
	Kebijakan desain dan penjualan produk dan jasa finansial yang jujur. Policies for the fair design and sale of financial products and services.	51, 52

**Standard Disclosure Part II: Performance Indicators**

**Dampak Produk dan Jasa | Product and Service Impact**

**Financial Services Sector Specific (FSSS) Disclosure on Management Approach**

FS1	Kebijakan lingkungan dan sosial yang diterapkan pada lini bisnis. Policies with specific environmental and social components applied to business lines.	51
FS2	Prosedur penilaian dan screening risiko lingkungan dan sosial pada lini bisnis. Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines.	51
FS3	Proses monitoring kesesuaian klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial yang dimasukkan dalam perjanjian atau transaksi. Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions.	52
FS4	Proses meningkatkan kompetensi karyawan dalam menerapkan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial yang diterapkan pada lini bisnis. Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines.	Belum dilaporkan Not yet reported
FS5	Interaksi dengan klien/penerima investasi/partner bisnis terkait risiko dan peluang lingkungan dan sosial. Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities.	Belum dilaporkan Not yet reported

**Aspect: Product Portfolio**

FS6	Prosentase portofolio lini-lini bisnis berdasarkan region, ukuran (mikro/SME/besar) dan sektor. Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector.	35, 45, 47
FS7	Nilai moneter dari produk dan jasa yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial untuk tiap lini bisnis. Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose.	35, 40, 45, 47
FS8	Nilai moneter dari produk dan jasa yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan untuk tiap lini bisnis. Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose.	BII belum memiliki produk dan jasa yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan BII does not have products or services designed with specific environmental benefits

GRI G3.1 and FSSS Content Index

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
<b>Aspect: Audit</b>		
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial, serta prosedur penilaian risiko. Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures.	52
<b>Aspect: Active Ownership</b>		
FS10	Prosentase dan jumlah perusahaan yang ada dalam portofolio organisasi dimana perusahaan berinteraksi atas isu-isu lingkungan dan sosial. Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues.	19
FS11	Prosentase asset yang menjadi subjek untuk dilakukan penapisan lingkungan atau sosial, baik positif, maupun negatif. Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening.	Belum dilaporkan Not yet reported
FS12	Kebijakan voting atas isu lingkungan dan sosial di mana perusahaan memiliki hak suara atas porsi voting atau hak memberi masukan atas voting. Voting policy(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting.	Tidak dilaporkan Not reported
<b>Ekonomi   Economy</b>		
<b>Aspek: Kinerja Ekonomi   Aspect: Economic Performance</b>		
EC1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan dibagikan, termasuk pendapatan, beban usaha, kompensasi bagi karyawan, donasi dan investasi lain di masyarakat, laba ditahan, dan pembayaran terhadap penyedia modal dan pemerintah. Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	44, 71, 76, 81
EC2	Implikasi finansial dan risiko dan peluang lain bagi kegiatan Perusahaan terkait perubahan iklim. Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	Belum dilaporkan Not yet reported
EC3	Cakupan kewajiban rencana pemberian manfaat Perusahaan. Coverage of the organization's defined benefit obligations.	63
EC4	Bantuan keuangan signifikan yang berasal dari pemerintah. Significant financial assistance received from government.	Tidak ada bantuan signifikan dari pemerintah There is no significant Government assistance
<b>Aspek: Keberadaan Pasar   Aspect: Market Presence</b>		
EC5	Kisaran rasio standar gaji bagi tingkat karyawan baru dibandingkan gaji minimum setempat di lokasi usaha yang signifikan. Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation.	62
EC6	Kebijakan, praktik, dan proporsi pembelanjaan untuk pemasok lokal di lokasi usaha yang signifikan. Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.	Belum dilaporkan Not yet reported
EC7	Prosedur perekrutan lokal dan proporsi manajemen senior yang direkrut dari masyarakat setempat di lokasi usaha yang signifikan. Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation.	Belum dilaporkan Not yet reported
<b>Aspek: Dampak Perekonomian yang Tidak Langsung   Aspect: Indirect Economic Impacts</b>		
EC8	Pembangunan dan dampak dari investasi atas infrastruktur dan jasa yang disediakan untuk kepentingan publik melalui keterlibatan Komersial, sumbangan atau pro bono. Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	71, 76, 78, 81
EC9	Pemahaman dan penjelasan dampak perekonomian yang tidak langsung, termasuk cakupan dari dampak tersebut. Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.	28, 33
<b>Lingkungan   Environmental</b>		
<b>Aspek: Material   Aspect: Materials</b>		
EN1	Material yang digunakan berdasarkan bobot atau volume. Materials used by weight or volume.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN2	Persentase material yang termasuk material input daur ulang. Percentage of materials used that are recycled input materials.	Belum dilaporkan Not yet reported
<b>Aspek: Energi   Aspect: Energy</b>		
EN3	Konsumsi energi langsung berdasarkan sumber energi primer. Direct energy consumption by primary energy source.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN4	Konsumsi energi tidak langsung berdasarkan sumber energi primer. Indirect energy consumption by primary source.	Tidak ada energi tidak langsung yang dipergunakan There is no consumption of indirect energy
EN5	Energi yang dihemat melalui konservasi dan peningkatan efisiensi. Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN6	Inisiatif untuk menyediakan produk dan jasa yang hemat energi atau berbasis energi terbarukan, serta pengurangan kebutuhan energi akibat penerapan inisiatif tersebut. Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.	84
EN7	Inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi tidak langsung dan pengurangan energi yang diperoleh. Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.	Belum dilaporkan Not yet reported

GRI G3.1 and FSSS Content Index

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
<b>Aspek: Air   Aspect: Water</b>		
EN8	Total air yang diambil berdasarkan sumber. Total water withdrawal by source.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN9	Sumber air yang secara signifikan terpengaruh oleh pengambilan air. Water sources significantly affected by withdrawal of water.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN10	Persentase dan total volume air yang didaur ulang dan dimanfaatkan kembali. Percentage and total volume of water recycled and reused.	Belum dilaporkan Not yet reported
<b>Aspek: Keanekaragaman Hayati   Aspect: Biodiversity</b>		
EN11	Lokasi dan luas lahan yang dimiliki, disewakan, dikelola, atau berdekatan dengan, lahan yang dilindungi serta lahan yang memiliki nilai keanekaragaman hayati tinggi yang berada di luar area lahan yang dilindungi. Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Tidak ada operasi yang berada di, dekat, atau bersebelahan dengan lahan yang dilindungi serta lahan yang memiliki nilai keanekaragaman hayati tinggi No operations are located in, near or adjacent to protected areas and areas of high biodiversity value
EN12	Penjelasan dampak signifikan dari kegiatan, produk, dan jasa atas keanekaragaman hayati di area lahan yang dilindungi dan area lahan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi yang berada di luar area lahan yang dilindungi. Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Tidak ada dampak dari kegiatan, produk, dan jasa atas keanekaragaman hayati di area lahan yang dilindungi dan area lahan dengan nilai keragaman hayati There are no impact from activities, products and services to biodiversity in protected areas or areas with high biodiversity value
EN13	Habitat yang dilindungi atau direstorasi. Habitats protected or restored.	86
EN14	Strategi, kegiatan berjalan, dan rencana masa depan untuk pengelolaan dampak terhadap keanekaragaman hayati. Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.	86
EN15	Jumlah spesies yang masuk Daftar Merah IUCN dan spesies yang masuk daftar konservasi nasional bersama habitatnya yang terancam oleh kegiatan operasional, berdasarkan tingkat risiko kepunahan. Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.	86
<b>Aspek: Emisi, Limbah dan Sampah   Aspect: Emissions, Effluents and Waste</b>		
EN16	Total emisi gas rumah kaca yang langsung maupun tidak langsung berdasarkan berat. Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN17	Emisi gas rumah kaca tidak langsung lainnya berdasarkan berat. Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN18	Inisiatif untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan pencapaian pengurangan emisi. Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	84
EN19	Emisi Bahan Perusak Ozon berdasarkan berat. Emissions of ozone-depleting substances by weight.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN20	NO, SO, dan emisi udara lainnya yang signifikan berdasarkan jenis dan berat. NO, SO, and other significant air emissions by type and weight.	Operasi Bank tidak menghasilkan emisi The Bank's operations do not result in emission
EN21	Total air yang dibuang berdasarkan kualitas dan tujuan pembuangan. Total water discharge by quality and destination.	Operasi Bank tidak menghasilkan air limbah The Bank's operations do not result in liquid waste
EN22	Total berat sampah berdasarkan jenis dan cara pembuangannya. Total weight of waste by type and disposal method.	Belum dilaporkan Not yet reported
EN23	Total jumlah dan volume tumpahan yang signifikan. Total number and volume of significant spills.	Tidak ada kasus terjadinya tumpahan pencemaran There are no cases of pollution
EN24	Berat limbah beracun dan berbahaya yang dipindahkan, diimpor, diekspor, atau dikelola berdasarkan peraturan Basel Convention Annex I, II, III, dan VIII, serta persentase limbah yang dipindahkan secara internasional. Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.	BII tidak menghasilkan limbah beracun dan berbahaya dari kegiatan operasinya. The Bank's operations do not result in hazardous and toxic waste
EN25	Identitas, besaran, status yang dilindungi, dan nilai keragaman hayati dari badan air dan habitat terkait yang terdampak secara signifikan oleh pembuangan dan limpasan air yang dilakukan organisasi. Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.	Tidak ada pembuangan air dan limpasan air yang signifikan mempengaruhi keanekaragaman hayati dan habitat There are no water discharge or runoff significant enough to affect biodiversity and habitats
<b>Aspek: Produk dan Jasa   Aspect: Products and Services</b>		
EN26	Inisiatif untuk mengurangi dampak produk dan jasa terhadap lingkungan, serta cakupan pengurangan dampak tersebut. Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	84
EN27	Persentase produk yang dijual dan bahan kemasan yang diklaim kembali berdasarkan kategori. Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	Tidak ada produk yang dijual menggunakan kemasan No products are sold in packages



**GRI G3.1 and FSSS Content Index**

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
<b>Aspek: Kepatuhan   Aspect: Compliance</b>		
EN28	Jumlah denda yang signifikan dan total jumlah sanksi non-keuangan atas ketidakpatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan lingkungan. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations.	Tidak ada denda dan sanksi karena pelanggaran peraturan dan perundang-undangan lingkungan There are no fines and sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations
<b>Aspek: Transportasi   Aspect: Transport</b>		
EN29	Dampak penting lingkungan dari transportasi produk dan barang dan material lain untuk operasional Perusahaan, dan transportasi tenaga kerja. Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.	Belum dilaporkan Not yet reported
<b>Aspek: Keseluruhan   Aspect: Overall</b>		
EN30	Total pengeluaran dan investasi untuk perlindungan terhadap lingkungan berdasarkan jenis. Total environmental protection expenditures and investments by type.	81
<b>Labor Practice and Decent Work</b>		
<b>Aspek: Ketenagakerjaan   Aspect: Employment</b>		
LA1	Jumlah tenaga kerja berdasarkan status ketenagakerjaan, kontrak dan wilayah per gender. Total workforce by employment type, employment contract, and region broken down by gender.	66
LA2	Jumlah total dan rata-rata tenaga kerja baru dan turn-over tenaga kerja berdasarkan usia, gender, dan wilayah. Total number and rate of new employee hires, and employee turnover by age group, gender, and region.	66
LA3	Manfaat yang diberikan kepada karyawan tetap yang tidak diberikan kepada karyawan kontrak atau karyawan paruh waktu, berdasarkan operasi utama. Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.	63
LA15	Rata-rata karyawan yang kembali kerja dan tetap bekerja setelah cuti melahirkan berdasarkan gender Return to work and retention rate after parental leave by gender	Masa cuti melahirkan yang diberikan adalah 3 bulan (pasal 31 PKB tahun 2011-2013) Maternity leave is for 3 months (article 31 of the CLA 2011-2013)
<b>Aspek: Tenaga Kerja/ Hubungan Manajemen   Aspect: Labor/Management Relations</b>		
LA4	Persentase tenaga kerja yang tercakup dalam perjanjian kerja bersama. Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	66
LA5	Masa pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional, termasuk apakah ini tercantum dalam perjanjian kerja bersama. Minimum notice period(s) regarding operational changes, including whether it is specified in collective agreements.	Masa pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional adalah 90 hari (pasal 96 PKB tahun 2011-2013) Minimum notice period regarding operational changes is 90 days (article 96 of CLA 2011-2013)
<b>Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Kerja   Aspect: Occupational Health and Safety</b>		
LA6	Persentase total tenaga kerja yang terwakili dalam komite bersama kesehatan dan keselamatan pekerja-manajemen yang membantu mengawasi dan memberikan saran atas program-program kesehatan dan keselamatan kerja. Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advice on occupational health and safety programs.	Seluruh tenaga kerja terwakili Komite K3 BII All employees are represented in BII's Work Health & Safety Committee
LA7	Tingkat kecelakaan, sakit akibat kerja, hilangnya hari kerja dan ketidakhadiran kerja, dan jumlah kecelakaan fatal terkait pekerjaan berdasarkan wilayah. Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region.	Belum dilaporkan Not yet reported
LA8	Program pendidikan, pelatihan, penyuluhan, pencegahan, dan pengendalian risiko yang diterapkan untuk membantu anggota tenaga kerja, keluarganya, serta anggota masyarakat terkait penyakit serius. Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.	64
LA9	Topik bahasan terkait kesehatan dan keselamatan yang dicakup dalam perjanjian resmi dengan serikat pekerja. Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.	BII memberikan Jaminan Sosial dan Jaminan Kesejahteraan kepada karyawan seperti tercantum pada Bab X pasal 56 – 59 PKB tahun 2011-2013 BII provides Social and Welfare Security to employees as defined in Section X articles 56 - 59 of the CLA 2011-2013
<b>Aspek: Pelatihan dan Pendidikan   Aspect: Training and Education</b>		
LA10	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan berdasarkan gender dan kategori karyawan. Average hours of training per year per employee by gender and by employee category.	62, 66
LA11	Program manajemen keahlian dan pembelajaran yang mendukung keberlanjutan kerja karyawan dan membantu mereka dalam mengelola masa pensiun. Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	Belum dilaporkan Not yet reported
LA12	Persentase karyawan yang menerima evaluasi kinerja dan pengembangan karir secara teratur berdasarkan gender. Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews by gender.	62, 66

GRI G3.1 and FSSS Content Index

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
<b>Aspek: Keragaman dan Peluang yang Setara   Aspect: Diversity and Equal Opportunity</b>		
LA13	Komposisi badan tata kelola dan perincian karyawan per kategori berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, keanggotaan kelompok minoritas, dan indikator terkait keragaman lainnya. Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	67
<b>Aspek: Kesetaraan remunerasi untuk perempuan dan laki-laki   Aspect: Equal Remuneration for women and men</b>		
LA14	Rasio gaji pokok karyawan laki-laki terhadap karyawan perempuan berdasarkan kategori karyawan. Ratio of basic salary of men to women by employee category.	62
<b>Human Rights</b>		
<b>Aspek: Praktik-Praktik Investasi dan Pembelian   Aspect: Investment and Procurement Practices</b>		
HR1	Persentase dan jumlah total perjanjian investasi yang signifikan yang memasukkan klausul atau telah menjalani pemeriksaan terhadap hak asasi manusia. Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening.	Belum dilaporkan Not yet reported
HR2	Persentase pemasok dan kontraktor yang signifikan yang telah melalui penapisan terkait hak asasi manusia dan tindakan yang telah diambil. Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken.	Belum dilaporkan Not yet reported
HR3	Total waktu yang digunakan karyawan untuk menjalani pelatihan mengenai kebijakan dan prosedur tentang aspek hak asasi manusia yang relevan dengan operasional, termasuk persentase karyawan yang sudah mengikuti pelatihan. Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.	Belum dilaporkan Not yet reported
<b>Aspek: Non-Diskriminasi   Aspect: Non-Discrimination</b>		
HR4	Total jumlah peristiwa diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan. Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken.	Tidak ada peristiwa diskriminasi There are no cases of discrimination
<b>Aspek: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama   Aspect: Freedom of Association and Collective Bargaining</b>		
HR5	Operasi-operasi dan pemasok-pemasok penting yang teridentifikasi di mana terdapat hak untuk melakukan kebebasan berserikat dan negosiasi kolektif mungkin atau berisiko dilanggar, dan tindakan diambil untuk melakukan hak tersebut. Operations and significant suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and actions taken to support these rights.	Tidak ada operasi-operasi dan pemasok-pemasok penting yang teridentifikasi atas pelanggaran kebebasan berserikat dan negosiasi kolektif. There are no significant operations and suppliers identified in relations to violation of the right to exercise freedom of association and collective bargaining
<b>Aspek: Pekerja Anak   Aspect: Child Labor</b>		
HR6	Operasi-operasi dan pemasok signifikan yang teridentifikasi mempunyai risiko signifikan terhadap pekerja anak, dan tindakan untuk mendukung penghapusan pekerja anak yang efektif. Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor.	Tidak ada operasi-operasi dan pemasok signifikan yang teridentifikasi mempunyai risiko signifikan terhadap pekerja anak There are no significant operations and suppliers identified as having significant risk for child labor
<b>Aspek: Tenaga Kerja Paksa dan Wajib   Aspect: Forced and Compulsory Labor</b>		
HR7	Operasi-operasi dan pemasok signifikan yang teridentifikasi memiliki risiko atas insiden tenaga kerja paksa atau wajib, dan tindakan untuk menghilangkan segala bentuk kerja paksa atau kerja wajib. Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor.	Tidak ada operasi-operasi dan pemasok signifikan yang teridentifikasi memiliki risiko atas insiden tenaga kerja paksa atau wajib There are no significant operations or suppliers identified as having significant risk for forced or compulsory labor
<b>Aspek: Praktik Keamanan   Aspect: Security Practices</b>		
HR8	Persentase tenaga kerja keamanan yang dilatih dalam kebijakan atau prosedur perusahaan mengenai aspek-aspek hak asasi manusia yang relevan dengan operasionalnya. Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.	Belum dilaporkan Not yet reported
<b>Aspek: Hak-Hak Masyarakat Adat   Aspect: Indigenous Rights</b>		
HR9	Total jumlah peristiwa yang melibatkan pelanggaran hak masyarakat adat dan tindakan yang diambil. Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.	Tidak ada peristiwa yang melibatkan pelanggaran hak masyarakat adat There are no cases involving violation of the rights of indigenous people
<b>Aspect: Assessment</b>		
HR10	Persentase dan jumlah keseluruhan operasi yang menjadi subyek untuk ditinjau dan/atau diperiksa dampaknya terhadap hak asasi manusia. Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments.	Belum dilaporkan Not yet reported

**GRI G3.1 and FSSS Content Index**

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
<b>Aspect: Remediation</b>		
HR11	Jumlah keluhan yang terkait dengan HAM, yang diatasi dan diselesaikan melalui mekanisme keluhan resmi. Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	Tidak ada keluhan terkait HAM There are no grievances related to human rights
<b>Society</b>		
<b>Aspek: Masyarakat   Aspect: Community</b>		
SO1	Persentase operasi yang melibatkan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pembangunan. Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs.	81
SO1 (FSSS)	Sifat, ruang lingkup dan efektivitas program dan kegiatan untuk memeriksa dan mengelola dampak operasi pada masyarakat termasuk pada saat masuk, selama dan selesai operasi. Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.	51
FS13	Poin akses di area berpenduduk rendah atau masyarakat rendah akses berdasarkan jenis. Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type.	Belum dilaporkan Not yet reported
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses layanan keuangan untuk masyarakat dengan rendah akses. Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people.	36, 77
SO9	Operasi-operasi yang memiliki dampak negatif potensial atau aktual yang penting pada masyarakat lokal. Operations with significant potentials or actual negative impacts on local communities.	Tidak terdapat operasi Bank dengan dampak pada masyarakat lokal There are no Bank's operations with negative impact on local communities
SO10	Tindakan pencegahan dan mitigasi yang diterapkan pada operasi-operasi yang memiliki dampak negatif potensial atau aktual penting pada masyarakat lokal Prevention and mitigation measures implemented in operations with significant potentials or actual negative impacts on local communities.	Tidak terdapat operasi Bank dengan dampak pada masyarakat lokal There are no Bank's operations with negative impact on local communities
<b>Aspek: Korupsi   Aspect: Corruption</b>		
SO2	Persentase dan total jumlah unit bisnis yang dianalisis memiliki risiko terhadap korupsi. Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	Seluruh Unit merupakan subyek Audit Internal All unit are subject to Internal Audit
SO3	Persentase karyawan yang dilatih dalam kebijakan dan prosedur anti korupsi Perusahaan. Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.	Belum dilaporkan Not yet reported
SO4	Tindakan yang diambil untuk merespon kejadian korupsi. Actions taken in response to incidents of corruption.	97
<b>Aspek: Kebijakan Publik   Aspect: Public Policy</b>		
SO5	Posisi dalam kebijakan publik dan partisipasi dalam pengambilan kebijakan publik serta lobbying. Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	BII tidak melakukan public policy development and lobbying BII does not engage in public policy development and lobbying
SO6	Total nilai kontribusi keuangan dan sumbangan kepada partai politik, politisi, dan lembaga sejenis, berdasarkan negara. Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.	BII tidak memberikan sumbangan dalam bentuk apapun kepada partai politik, politisi dan lembaga sejenis. BII does not provide donations in any form to political parties, politicians or related institutions
<b>Aspek: Perilaku Anti-Kompetisi   Aspect: Anti-Competitive Behavior</b>		
SO7	Total jumlah tindakan hukum terhadap perbuatan anti-persaingan, anti kartel, dan praktik-praktik monopoli, serta hasilnya. Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.	Tidak ada tindakan hukum atas BII terhadap perbuatan anti persaingan, anti kartel dan praktik-praktik monopoli There are no legal actions on BII for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices
<b>Aspek: Kepatuhan   Aspect: Compliance</b>		
SO8	Nilai moneter dari denda signifikan serta total jumlah sanksi non-moneter atas ketidakpatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	Tidak ada denda signifikan dan sanksi non-moneter atas ketidakpatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan There are no significant fines and non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations
<b>Tanggung Jawab Produk   Product Responsibility</b>		
<b>Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan   Aspect: Customer Health and Safety</b>		
PR1	Tahapan daur hidup di mana dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa dievaluasi untuk perbaikan, dan persentase kategori produk dan jasa yang signifikan yang menjadi subyek terhadap prosedur ini. Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.	Tidak ada produk perbankan yang relevan dengan prosedur penilaian daur hidup. There are no banking products that are relevant with assessment of life cycle stages

GRI G3.1 and FSSS Content Index

Performance Indicator	Deskripsi   Description	Cross-reference
PR2	Total jumlah peristiwa ketidakpatuhan terhadap peraturan dan kode-kode sukarela terkait dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa selama daur hidupnya, berdasarkan jenis hasilnya. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes.	Tidak ada peristiwa ketidakpatuhan terhadap peraturan dan kode-kode umum terkait dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa There are no cases of non-compliance with regulatory and voluntary codes concerning health and safety impact of products and services
<b>Aspek: Pelabelan Produk dan Jasa   Aspect: Product and Service Labeling</b>		
FS15	Kebijakan desain dan penjualan produk dan jasa finansial yang jujur. Policies for the fair design and sale of financial products and services.	51
PR3	Jenis informasi produk dan jasa yang diwajibkan berdasarkan prosedur, dan persentase produk dan jasa signifikan yang menjadi subyek persyaratan informasi tersebut. Type of product and service information required by procedures and percentage of significant products and services subject to such information requirements.	Semua produk dan jasa perbankan BII dilengkapi dengan informasi produk berdasarkan ketentuan Bank Indonesia (BI). All banking products and services of BII have product information as required by Bank Indonesia (BI).
PR4	Total jumlah peristiwa ketidakpatuhan terhadap peraturan dan kode-kode sukarela yang terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa, berdasarkan jenis hasilnya. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.	Tidak ada pelanggaran peraturan dan kode-kode sukarela yang terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa There are no cases of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labelling
PR5	Praktik-praktik terkait kepuasan pelanggan, termasuk hasil survei yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.	54, 55
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan kemampuan "melek" perbankan berdasarkan penerima manfaat. Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.	36, 38, 56-58, 71
<b>Aspek: Komunikasi Pemasaran   Aspect: Marketing Communications</b>		
PR6	Program terkait kepatuhan terhadap perundang-undangan, standar, dan kode-kode sukarela terkait komunikasi pemasaran, termasuk periklanan, promosi, dan sponsor. Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	Belum dilaporkan Not yet reported
PR7	Total jumlah peristiwa ketidakpatuhan terhadap peraturan dan kode-kode sukarela terkait komunikasi pemasaran, termasuk periklanan, promosi dan sponsor berdasarkan jenis hasilnya. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes.	Tidak ada pelanggaran atas peraturan komunikasi pemasaran dan sejenisnya There are no cases of non-compliance with regulations concerning marketing communications and similar activities
<b>Aspek: Kerahasiaan Pelanggan   Aspect: Customer Privacy</b>		
PR8	Total jumlah keluhan substansial terkait pelanggaran privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan. Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	Tidak ada keluhan terkait pelanggaran privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan There are no complaints regarding customer privacy and loss of customer data
<b>Aspek: Kepatuhan   Aspect: Compliance</b>		
PR9	Nilai moneter terkait denda yang signifikan atas ketidakpatuhan terhadap peraturan perundangan terkait penyediaan dan penggunaan produk dan jasa. Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Tidak ada denda atas ketidakpatuhan terhadap peraturan perundangan terkait penyediaan dan penggunaan produk dan jasa There are no significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services

Penyajian informasi dalam Laporan Keberlanjutan ini bersesuaian dengan 39 indikator inti, 20 indikator tambahan dari seluruh Kategori Indikator dalam GRI Guidelines G3.1 dan 11 indikator dari FSSS. Tingkat Penerapan GRI pada Laporan ini adalah 'B'.

Information presented in this Sustainability Report refer to 39 core indicators, 20 additional indicators from all Indicator Category in GRI version G3.1 and 11 indicators from the FSSS. The Report has a GRI Application Level of 'B'.

# Lembar Tanggapan

## 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 the questionnaire below, and return this feedback form to us. Your views, and critics are very much welcomed and appreciated.

No	Pernyataan Statement	SS SA	RR SD	TS D	STS SD	Alasan Comment
1	Laporan ini berisi/mengandung informasi yang bermanfaat mengenai komitmen BII dan kebijakannya This report contains useful information on BII's Sustainability Development commitment and policy					
2	Laporan ini menyediakan suatu gambaran/summary mengenai kinerja BII yang sejalan dengan usaha pencapaian <i>sustainable development</i> This report provides a good overview on BII's performance in its pursuit to reach sustainable development					
3	Laporan ini mudah dimengerti This report is easy to understand					
4	Informasi pada laporan ini cukup lengkap (detail) The report provides enough detail of information					
5	Laporan ini layak/dapat dipertanggungjawabkan This report is credible enough					

SS = Sangat Setuju  
SA = Strongly Agree

S = Setuju  
A = Agree

RR = Ragu-ragu  
SD = Somewhat Disagree

TS = Tidak Setuju  
D = Disagree

STS = Sangat Tidak Setuju  
SD = Strongly Disagree

Informasi yang menarik adalah: Most interested information is (are):	Informasi yang kurang menarik adalah: Least interested information is (are):
a.	a.
b.	b.
c.	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.	a.
b.	b.
c.	c.

### Profil Anda Your Profile

Nama Name (optional) :

Umur & Jenis Kelamin (wajib) Age & Sex (obligatory) :

Institusi/Perusahaan Institution/Company (optional) :

Jenis institusi/Perusahaan Institution/Company:

Pemerintah/Government

Industri/Industry

Media/Media

LSM/NGO

Masyarakat/Community

Lain-lain/Others

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi *feedback form* ini. Mohon agar formulir ini dapat dikirim kepada kami.  
Thank you for your time provided to fill in this feedback form. Please send this form back to us:

PT Bank Internasional 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



PT Bank Internasional Indonesia Tbk

**Laporan Keberlanjutan**

Sustainability Report

**2012**

**PT Bank Internasional 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.bii.co.id](http://www.bii.co.id)**