



MEMFASILITASI KNOWLEDGE SHARING, MENAWARKAN PENGALAMAN BARU

Facilitating Knowledge Sharing,
Offering Customer Experience

Premium Guest House

Dengan perkembangan bisnis perbankan yang penuh tantangan, sangat penting bagi Bank untuk memahami aspirasi dan kebutuhan pasar sebagai landasan untuk menciptakan nilai lebih bagi Nasabah. Sebagai salah satu komitmen untuk memberikan tanggung jawab sosial kepada nasabah, Bank memperkenalkan *Premium Guest House* dengan pendekatan layanan yang inovatif. Tidak hanya sebatas memberikan solusi perbankan yang komprehensif, layanan pada *Premium Guest House* juga memberikan pengalaman dan pengetahuan baru bagi nasabah.

With the development of the challenging banking business, it is very important for the Bank to understand the market's aspirations and needs as a basis for creating more customer value. As part of its commitment to providing social responsibility to customers, the Bank has introduced the Premium Guest House with an innovative service approach. As well as providing comprehensive banking solutions, the Premium Guest House services also includes new experiences and knowledge for customers.

Keunggulan | Advantages

1. Solusi Perbankan yang Komprehensif
Comprehensive Banking Solutions
2. Tim Terlatih untuk Melayani Nasabah
Capable Team that Serves Customers
3. Suasana yang Hangat dan Menyenangkan untuk Memfasilitasi Proses *Knowledge Sharing*
Warm and Comfortable Atmosphere to Facilitate the Knowledge Sharing Process

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2018

2018 Sustainability Report

PENCAPAIAN KEBERLANJUTAN 2018

SUSTAINABILITY ACHIEVEMENTS IN 2018



Rp2 T

Dana dari IFC untuk pendanaan hijau
Fund from IFC for green financing



88.83%

Kenaikan nilai efisiensi penghematan kertas (dalam rupiah)
Increase in paper saving efficiencies (in rupiah)



4,594 Hours

Total waktu yang diluangkan oleh karyawan sebagai relawan pada program CSR
Total time spent by employees as volunteers in the CSR program



14,684

Jumlah penerima manfaat Program CSR Bank
People benefitting from the Bank's CSR program



2,335

Jumlah karyawan yang menjadi sukarelawan pada program CSR Bank
Employees volunteering in the Bank's CSR program



72%

Peningkatan jumlah penerima manfaat Program CSR
Increase in numbers of beneficiaries from CSR Programs



2,957

Jumlah peserta Program literasi keuangan Bank
People participating in the Bank's financial literacy program



24.13%

Efisiensi penggunaan air pada Bank
Water use efficiency at the Bank



58%

Komposisi karyawan wanita dari keseluruhan karyawan Bank
The composition of female employees to all Bank employees

Penyajian tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan kami di laporan ini

Presentation of our corporate social and environmental responsibility in this report

Strategi Keberlanjutan	Bisnis Berintegritas	Tanggung Jawab Barang dan/atau Jasa	Tanggung Jawab Pengembangan Sosial dan Masyarakat	Tanggung Jawab pada Praktik Ketenagakerjaan	Tanggung Jawab Lingkungan Hidup
Sustainability Strategy	Business Integrity	Responsibility for Product and/or Services	Responsibility for Social and Community Development	Responsibility for Employment Practices	Environmental Responsibility

Tentang Laporan Keberlanjutan

About the Sustainability Report

MELIBATKAN PEMANGKU KEPENTINGAN LEBIH DARI PERBANKAN TRADISIONAL, MENGELOLA DAMPAK MULTIDIMENSI SECARA STRATEGIS

Stakeholders engagement beyond traditional banking,
Managing multidimensional impacts strategically

Laporan Keberlanjutan ('Laporan') Tahun 2018 Bank OCBC NISP yang diterbitkan kali ini memuat data dan informasi kinerja keberlanjutan untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2018 yang lebih komprehensif dibandingkan tahun sebelumnya. Dalam proses penyusunannya, Bank memastikan bahwa Laporan ini dibuat bersarkan Global Reporting Initiative (GRI) standards: *core option*. Selain itu, berbagai standar, panduan, dan regulasi lainnya menjadi referensi dalam menyusun Laporan, antara lain Financial Services Sector Disclosures dari GRI, Sustainable Development Goals (SDGs), Asian CG Scorecard, dan berbagai regulasi Otoritas Jasa Keuangan mengenai tata kelola perusahaan dan keuangan berkelanjutan. Bank juga menggunakan ESG Scorecard yang dikembangkan World Wildlife Fund (WWF) bersama National University of Singapore (NUS). Seperti tahun sebelumnya, siklus pelaporan Bank bersifat tahunan, dan pada tahun sebelumnya, Bank telah menerbitkan Laporan Tahunan Terintegrasi Tahun 2017 pada bulan Maret 2018. [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#) [\[102-54\]](#)

Ruang lingkup Laporan ini hanya di Indonesia, sama dengan ruang lingkup laporan keuangan Bank dan belum melibatkan pihak independen untuk melakukan *assurance* atas Laporan. Untuk meningkatkan kualitas Laporan, terdapat beberapa pernyataan kembali (*restatement*) dari laporan tahunan sebelumnya. Beberapa *restatement* tersebut yaitu antara lain mengenai data penggunaan listrik dan kertas di kantor pusat. [\[102-45\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-56\]](#)

Bank OCBC NISP (the "Bank") 2018 Sustainability Report ("Report") contains sustainability performance data and information for the period January 1 to December 31, 2018, in a more comprehensive manner than the previous year. In the compiling process, the Bank ensured that this Report was prepared based on GRI standards: *core option*. A number of other standards, guidelines, and regulations were used as references when compiling the Report, including the Financial Services Sector Disclosures from GRI, the Sustainable Development Goals (SDGs), the Asian CG Scorecard, and several Financial Services Authority regulations on good corporate governance and sustainable finance. The Bank also made use of the ESG Scorecard developed by the World Wildlife Fund (WWF) together with the National University of Singapore (NUS). Similar to last year, the Bank reporting cycle is yearly, and the Bank has issued its 2017 Integrated Annual Report in March 2018. [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#) [\[102-54\]](#)

Similar to the Bank's financial statements, the scope of this Report only covers Indonesia and does not involve independent consultant yet to perform an assurance on the Report. To improve the Report's quality, there are several restatements from the previous annual report, among other regarding electricity and paper usage in the head office [\[102-45\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-56\]](#).

PROSES PENYUSUNAN LAPORAN [102-46]

Bank menentukan batasan topik dan isi Laporan dengan memperhatikan prinsip-prinsip *stakeholder inclusiveness*, *sustainability context*, *materiality*, dan *completeness*.

Bank mengidentifikasi topik yang menjadi perhatian dan material bagi para pemangku kepentingan. Hal tersebut disajikan di dalam Laporan berbentuk diagram materialitas dan tabel pemangku kepentingan. Selain itu, Laporan juga dilengkapi daftar topik material dan batasan serta strategi pendekatannya.

Untuk meningkatkan materialitas Laporan, Bank menggunakan *Financial Services Sector Disclosure* dari panduan GRI sebagai acuan penulisan dan memasukkan topik keuangan berkelanjutan dalam Laporan.

TOPIK MATERIAL [102-47]

Jika dibandingkan tahun sebelumnya, terdapat perbedaan topik material yang dibahas dalam pelaporan Bank. Tahun lalu, Bank membahas topik material air, program sosial, nilai ekonomi yang didistribusikan, pangsa pasar, serta sanksi, denda, dan pengaduan. Pada Laporan ini, topik material disesuaikan berdasarkan perkembangan strategi bisnis Bank dan dinamika keberlanjutan industri perbankan. Di sisi lain, tidak ada perubahan signifikan terkait lokasi operasi, struktur modal, dan rantai pasokan Bank selama periode pelaporan. [102-10, 102-49]

Matrik topik material menggambarkan sembilan topik yang relevan dan menjadi prioritas dalam bisnis Bank. Prioritas topik yang tinggi mencakup kinerja ekonomi, portofolio produk, antikorupsi, literasi keuangan, privasi pelanggan, pelatihan dan pendidikan, serta energi dan emisi. Di samping itu, topik keanekaragaman dan kesempatan setara, serta lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) menjadi topik dengan prioritas sedang. Topik lainnya yang berkaitan dengan isu keberlanjutan Bank tetap disampaikan karena telah menjadi bagian dari kegiatan bisnis Bank. Pemilihan prioritas topik material ditentukan berdasarkan analisis dampak yang ditimbulkan dan pentingnya topik tersebut bagi pemangku kepentingan. [102-47]

REPORT COMPILATION PROCESS [102-46]

The Bank determined the boundaries and content in this Report by upholding the principles such as *stakeholder inclusiveness*, *sustainability context*, *materiality*, and *completeness*.

The Bank identified the topics of concern and materiality for the identified stakeholders. The analysis results are presented in this Report in the form of materiality diagrams and stakeholder tables. Additionally, the Report also includes a list of material topics and boundaries as well as approach strategies.

To improve the Report's materiality, the Bank used the *Financial Services Sector Disclosures* from the GRI guidelines as a reference for writing, and included sustainable financial topics in the Report.

MATERIAL TOPICS [102-47]

Compared to the previous year, there are differences in the material topics discussed in the Bank's report. Topics such as water, social programs, distributing economic value, market share, as well as sanctions, fines, and complaints were discussed last year. In this Report, the material topics have been adjusted and are based on the Bank's business strategies development, and the sustainability dynamics in the banking industry. On the other hand, there were no significant changes in the Bank's operating locations, capital structure and supply chain during the reporting period. [102-10, 102-49]

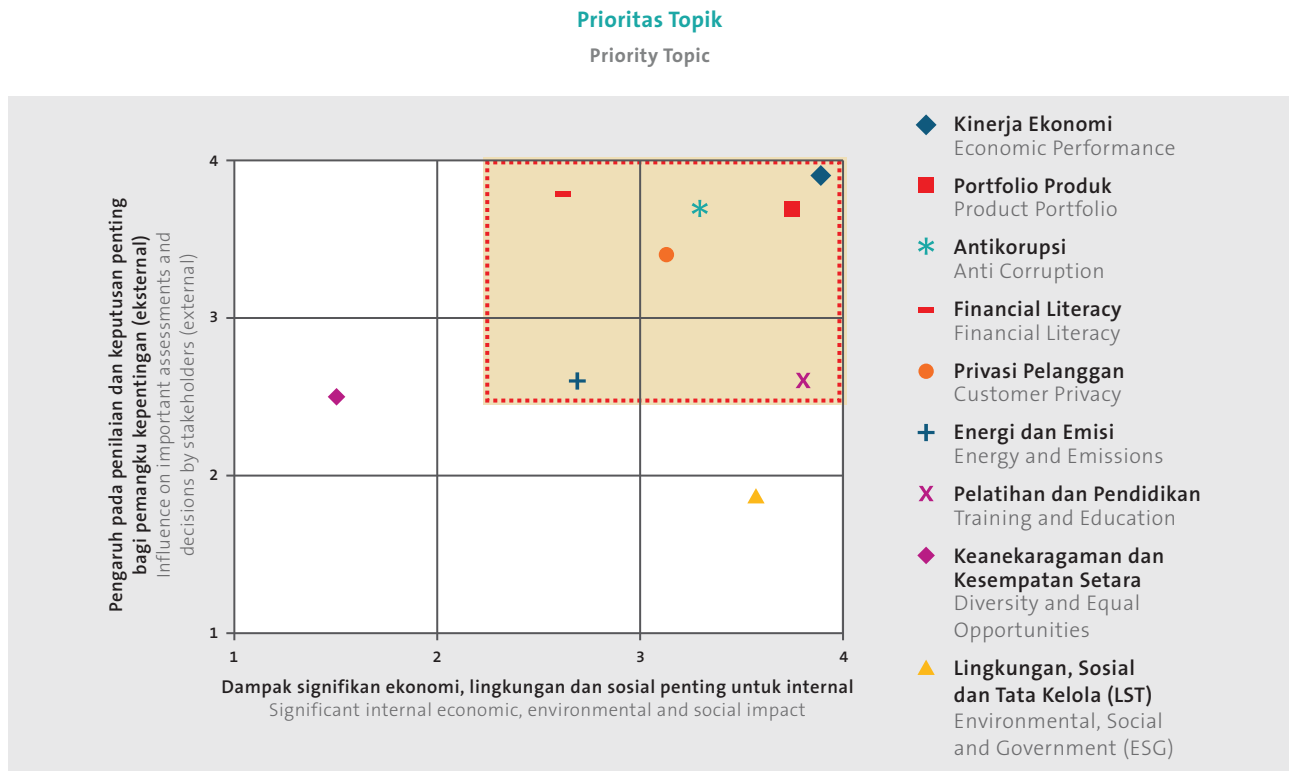
High priority topics include economic performance, product portfolio, anti-corruption, financial literacy, customer privacy, training and education, and energy and emissions. The diversity and equal opportunities topic, as well as environment, social and governance (ESG) are classified as moderate priority topics. Other topics related to the Bank's sustainability issues are still shown, as they have become part of the Bank's business (or Banking business) activities. The priority choice for material topics is determined based on an analysis of the topic's impact and the importance to the stakeholders. [102-47]

Matriks Prioritas Topik Material

Topik material yang relevan dan menjadi prioritas disajikan dalam matriks berikut. Topik-topik ini menjadi perhatian dan perlu dikelola karena mempunyai pengaruh signifikan pada pengambilan keputusan pemangku kepentingan.

Material Topic Priority Matrix

The relevant material topics and priorities are presented in the following matrix. These topics has been a concern and need to be managed because they have significant influences on stakeholders' decision making.






PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN DAN BATASAN DAMPAK

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank senantiasa melibatkan pemangku kepentingan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhannya melalui metode pelibatan yang spesifik. Bank juga mengidentifikasi signifikansi pemangku kepentingan melalui analisis pengaruh dan hubungannya terhadap Bank. Terkait hal tersebut, komunikasi berkala dengan pemangku kepentingan menjadi landasan untuk mengidentifikasi isu utama dari masing-masing pemangku kepentingan dan menindaklanjutinya sesuai kebutuhan.

STAKEHOLDERS ENGAGEMENT AND IMPACT BOUNDARIES

In conducting its business activities, the Bank continuously engages the stakeholders based on their characteristics and needs, using specific engagement methods. The Bank also identifies the stakeholders' significance by analyzing their influence and relationship with the Bank. As such, regular communications with the stakeholders has become the basis for identifying each stakeholders' principal issues and the follow-up required.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-40] [102-42] [102-43] [102-44]
Stakeholders Engagement

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Identifikasi Pemangku Kepentingan Identification Basis for Stakeholders	Isu Prioritas Priority Issues	Pendekatan Bank Bank Approach	Frekuensi Pelibatan Engagement Approach
Internal / Internal				
Karyawan / Employees 	Hubungan industrial dan aset Bank dalam menjalankan operasional Industrial relations and the Bank's assets when carrying out operations	<ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan dan keselamatan kerja - Pelatihan dan pengembangan kompetensi - Kesetaraan kesempatan kerja - Hak-hak karyawan - Informasi mengenai kinerja ekonomi, target, dan strategi Bank - Kinerja untuk mendukung antikorupsi, literasi keuangan bagi masyarakat, privasi pelanggan, peningkatan efisiensi energi dan emisi - Remunerasi dan manfaat bagi karyawan - Occupational health and safety - Competency training and development - Equal employment opportunities - Employee rights - Information on the Bank's economic, target, and strategy performance - Performance to support anti corruption, financial literacy for society, customer privacy, energy efficiency and emission improvements - Remuneration and benefits for employees 	Berdialog dengan Serikat Pekerja Established dialogues with the Labor Union	Minimal setahun sekali Minimum once a year
			Pelatihan dan seminar Training and seminars	Sesuai kebutuhan As needed
			Majalah internal Internal magazine	Tiap bulan Every month
			Kebersamaan karyawan Employee gathering	Minimal sekali setahun Minimum once a year
Pemegang saham/ Investor Shareholders/ Investors 	Kinerja finansial dan kewajiban pemenuhan kinerja oleh regulator Financial performance and regulatory compliance obligations performance	<ul style="list-style-type: none"> - Kinerja keuangan/nilai saham, termasuk portofolio Bank - Aksi dan strategi korporasi - Informasi perusahaan terkini - Recovery Plan - Kinerja antikorupsi - Financial performance/share value, including the Bank's portfolio - Corporate actions and strategies - Latest company information - Recovery Plan - Anti corruption performance 	RUPST / AGMS	Sekali setahun Once a year
			RUPSLB / EGMS	Jika diperlukan if necessary
			Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Annual Report and Sustainability Report	Sekali setahun Once a year
			Laporan Kinerja Performance Report	Setiap bulan dan kuartal Monthly and quarterly
Menjaga relasi dengan media Maintaining media relations	Bila diperlukan If needed			
Eksternal/ External				
Nasabah Customers 	Penerima jasa, sumber penerimaan Bank, pembiayaan keuangan berkelanjutan, hubungan ekonomi dan sosial Service recipients, Bank revenue sources, sustainable finance funding, economic and social relations	<ul style="list-style-type: none"> - Kinerja Bank - Prosedur dan informasi produk - Kenyamanan dan kepuasan nasabah - Keamanan dan privasi data nasabah - Layanan yang jelas dan transparan - Literasi keuangan - Kebijakan terhadap lingkungan dan sosial dalam analisis risiko kredit untuk pembiayaan hijau - The Bank's performance - Product procedures and information - Customers' convenience and satisfaction - Customers' data security and privacy - Clear and transparent services - Financial literacy - Environmental and social policies in credit risk analysis for green financing 	Layanan Call Centre dan operasional sehari hari Call Centre Service and daily operations	Setiap hari / Every day
			Website information, social media dan online banking Website information, media sosial, and online banking	Setiap saat/ Any time
			Gathering nasabah Customer gatherings	Minimal dua kali setahun Minimum twice a year

 <p>Masyarakat Public</p>	<p>Tanggung jawab sosial Bank The Bank's social responsibilities</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kerja sama strategis dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat - Literasi keuangan - Strategic cooperation in community empowerment activities - Financial literacy 	<p>Kegiatan CSR dalam bentuk pelatihan, pemberdayaan masyarakat CSR activities in the form of training, community empowerment</p>	<p>Berdasarkan CSR Masterplan Based on CSR Masterplan</p>
 <p>Pemerintah/ Regulator Government/ Regulators</p>	<p>Kepatuhan pada ketentuan dan tata kelola Bank Compliance to laws and governance principles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kepatuhan terhadap hukum dan undang-undang - Informasi yang transparan dan terkini - Tata kelola perusahaan yang baik - Compliance with laws and regulations - Transparent and up-to-date information - Good corporate governance 	<p>Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Annual Report and Sustainability Report</p>	<p>Sekali setahun Once a year</p>
			<p>Pelaporan ke Regulator Reporting to the Regulators</p>	<p>Berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku Periodically in accordance with the applicable regulations</p>
 <p>Mitra Kerja Business Partnership</p>	<p>Pemasok jasa/produk yang mendukung operasional Service/product suppliers supporting operations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proses pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan • Antikorupsi • Fair and transparent process for goods and services procurement • Anti-corruption 	<p>Sosialisasi kebijakan Policy socialization</p>	<p>Minimal setahun sekali Minimum once a year</p>

Batasan Dampak Topik Material ^[102-47, 103-1]
Material Topics Impact Boundaries

Batasan dampak menjelaskan pengaruh setiap aspek material terhadap pemangku kepentingan internal dan eksternal Bank. The impact limit clarifies each material aspect's effect on the Bank's internal and external stakeholders.

Topik Material Material Topic	Dampak pada Pemangku Kepentingan Impact on the Stakeholder	
	Dalam Perusahaan Internal	Luar Perusahaan External
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Karyawan dan Pemegang saham Employees and Shareholders	Nasabah, Investor dan Mitra Kerja Customers, Investors and Business Partnership
Portofolio Produk Product Portfolio	Pemegang Saham Shareholders	Investor dan Pemerintah/Regulator Investors and Government/Regulators
Antikorupsi Anti-Corruption	Karyawan dan Pemegang Saham Employees and Shareholders	Nasabah, Investor, Pemerintah/Regulator dan Mitra Kerja Customers, Investors, Government/Regulators and Business Partnership
Literasi Keuangan Financial Literacy	Karyawan Employees	Nasabah dan Masyarakat Customers and Public
Privasi Pelanggan Customer Privacy	Karyawan Employees	Nasabah dan Investor Customers dan Investors
Pendidikan dan Pelatihan Education and Training	Karyawan Employees	Nasabah Customers
Energi dan Emisi Energy and Emissions	Karyawan Employees	Pemerintah/Regulator Government/Regulators

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2018

2018 Sustainability Performance Overview

Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economic Performance Overview

Ikhtisar kinerja ekonomi yang meliputi pendapatan, laba bersih, dan produk keuangan Bank lainnya tersaji dalam Laporan Tahunan halaman 8-9 atau Ikhtisar Data Keuangan Penting.

Economic performance overview including income, net income and other Bank financial products is presented on 8-9 page of the Annual Report or in the Important Financial Highlights.

Ikhtisar Kinerja Lingkungan Environmental Performance Overview

Aspek	Satuan	2018		2017		2016	
		Konsumsi riil	Δ%	Konsumsi riil	Δ%	Konsumsi riil	Δ%
Energi (listrik)	kWh	5,993,400	1%	6,053,640	3.6%	6,283,880	- 3.6%
	Nominal (Rp juta)	6,704	1.1%	6,779	0.04%	6,782	5.58%
Air	m ³	81,876	24.13%	107,911	18.91%	133,084	- 62.98%
	Nominal (Rp juta)	1,062	22.57%	1,372	18.65%	1,686	-46.69%
Kertas	rim	18,906	1.06%	19,108	0.98%	19,297	- 4.41%
	Nominal (Rp juta)	760	2.2%	550	1.2%	544	-4.0%

Catatan:

*Tanda negatif (-) menunjukkan adanya peningkatan konsumsi

**Pada tahun 2016, kenaikan konsumsi energi, air, dan penggunaan kertas relatif lebih kecil dibandingkan dengan pertumbuhan aset Bank sebesar 14,7% dan nilai efisiensi dihitung dengan membandingkan konsumsi tahun 2015.

Note:

*a negative sign (-) indicates an increase in consumption

**In 2016, the increase in energy, water, and paper use was relatively lower when compared to the growth of Bank assets of 14.7%, and the efficiency value was calculated by comparing consumption in 2015.

Secara keseluruhan, Bank menunjukkan kinerja kepedulian lingkungan yang menggembirakan. Bank berhasil melakukan 1% penghematan energi listrik dan menghasilkan nilai efisiensi hingga Rp75 juta. Bank juga menghemat penggunaan air sebesar 24,13% dan menghasilkan nilai efisiensi Rp309 juta. Penghematan sebesar 1,06% juga dilakukan dalam pemakaian kertas dibandingkan tahun sebelumnya. Bank berkomitmen untuk terus mengurangi konsumsi energi, air, dan pemakaian kertas hingga mencapai tingkat ekonomi maksimal.

Overall, for environmental care the Bank recorded an encouraging performance. The Bank achieved a 1% savings in electricity and generated efficiency savings of up to Rp75 million. The Bank also reduced its water usage by 24.13% generated efficiency savings of Rp309 million. There were also paper usage savings of 1.06% compared to the previous year. The Bank is committed to continuing to reduce energy, water and paper use to reach the maximum possible economic levels.

Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Overview

Uraian/Tahun Description/Year	2018	2017	2016
Jumlah kegiatan CSR Total CSR activities	23	15	14
Jumlah penerima manfaat (orang) Total CSR activities	14,684	8,493	8,262
Jumlah sukarelawan Total volunteers	2,335	1,226	1,779
Jumlah biaya CSR (IDR juta) Total cost of CSR (IDR million)	2,431	3,739	7,495

Ikhtisar Pendanaan Program CSR (Rp Juta)
CSR Program Funding Overview (Rp Million)

Kategori Kegiatan Category of Activities	2018	2017	2016
Program Pendidikan Education Programs	389	1,461	2,547
Program Kewirausahaan Entrepreneurship Programs	250	250	250
Program Kesehatan Health Programs	200	294	603.6
Perbaikan Fasilitas Umum Public Facilities Improvement	N/A	25	2,500
Program Sosial Lainnya (termasuk Keagamaan) Other Social Programs (including Religion)	960	870	482
Program Lingkungan Environmental Programs	415	474	391
Donasi dan Sponsorship Donations and Sponsorship	216	365	720
Total Total	2,431	3,739	7,495

Secara umum, jumlah kegiatan CSR di tahun 2018 meningkat dibandingkan 2017. Demikian juga peningkatan jumlah penerima manfaat menjadi 14.648 orang, dari yang sebelumnya 8.493 orang. Peningkatan ini dibarengi dengan meningkatnya jumlah relawan sebanyak 90,45%. Pendanaan untuk total maupun masing-masing program CSR mengalami penurunan yang menunjukkan adanya efisiensi, karena hal ini dibarengi dengan bertambahnya penerima manfaat, tanpa mengurangi kualitas dan kuantitas program CSR yang diberikan.

Overall, compared to 2017, the total CSR activities in 2018 increased, which saw the number of beneficiaries increasing to 14,648 people, from the previous 8,493 people. This was supported by a 90.45% increase in the number of volunteers. Funding overall, and for each CSR program, decreased. This decreased shown an efficiency because it was supported with the increased in the total number of beneficiaries as well as did not diminished the quality and quantity of CSR programs.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN PERUSAHAAN

CORPORATE SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

Menanamkan pembangunan berkelanjutan, menempatkan pada posisi yang strategis lebih dari perbankan tradisional.

Embedding sustainable development, creating strategic positioning beyond traditional banking.

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategies

VISI, MISI DAN NILAI KEBERLANJUTAN

Tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan bentuk komitmen Bank untuk memberi manfaat kepada para pemangku kepentingan dan masyarakat serta lingkungan hidup dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Sesuai visi Bank yaitu “Menjadi Bank pilihan dengan standar dunia yang diakui kepeduliannya dan terpercaya”, Bank berupaya memberikan kontribusi dan bersinergi secara optimal untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan. Pada praktiknya, komitmen Bank untuk bertanggung jawab sosial dan lingkungan juga tercermin pada upaya untuk meningkatkan kinerja keuangan berkelanjutan. Komitmen ini termasuk mendukung implementasi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) untuk diterapkan, baik dalam Bank maupun *screening* debitur.

Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan Bank mengacu pada visi, misi, serta nilai-nilai perusahaan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, tumbuh bersama masyarakat secara berkelanjutan, dan turut serta menjaga kelestarian lingkungan. Visi dan misi serta budaya perusahaan Bank dapat dilihat pada halaman 51-52 pada laporan ini.

SUSTAINABILITY VISION, MISSION, AND VALUES

Social and environmental responsibility denotes the Bank's commitment to provide benefits to the stakeholders, communities and the environment in the context of sustainability development. In line with its vision, “To be the Bank of choice with world-class standards recognized for its care and trustworthiness”, the Bank strives to optimally contribute and synergize to improve the communities' quality of life and to maintain environment conservation. In practice, the Bank's commitment to social and environmental responsibility is also reflected in its efforts to improve its sustainable financial performance. This commitment includes supporting the Environmental, Social and Governance (ESG) implementation that is being applied, both within the Bank and by screening the borrowers.

The Bank social and environmental responsibility refers to the vision, mission, and corporate values to continuously provide excellent services to customers, growing together with the community and participating in environmental conservation. The Bank's vision and mission as well as corporate culture can be found in the Company Profile section on page 51-52 in this Report.

PRINSIP, KEBIJAKAN DAN KERANGKA KEBERLANJUTAN

Mengacu pada 17 tujuan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan lima pilar utama landasan pembangunan berkelanjutan yaitu 5P (*people, planet, prosperity, peace, dan partnership*), Bank menyadari keberadaan pemangku kepentingan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari strategi untuk mencapai tujuan Bank. Terkait hal tersebut, Bank telah memiliki Kerangka Keberlanjutan dan diimplementasikan melalui serangkaian inisiatif pemberian pembiayaan dan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan.

Secara umum, Keuangan Berkelanjutan Bank mengacu pada SDGs yang meliputi kegiatan untuk menciptakan iklim lingkungan dan tatanan masyarakat yang berkelanjutan, pengelolaan aspek sumber daya manusia (SDM) Bank, dan menetapkan kebijakan yang berdampak terhadap nasabah. Untuk menjalankannya, Bank juga telah menetapkan prinsip-prinsip bertanggung jawab sosial dan lingkungan, yang terdiri dari: Bermitra, Bernilai, Berkesinambungan, dan Berperan.

SUSTAINABILITY PRINCIPLES POLICIES AND FRAMEWORK

Referring to the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) and the five main sustainable development pillars, namely 5P (people, planet, prosperity, peace, and partnership), the Bank sees the presence of stakeholders as an inseparable part of the strategies needed to achieve the Bank's goals. Related to this, the Bank already has a Sustainability Framework that is executed through a series of financing and Corporate Social and Environmental Responsibility initiatives.

In general, the Bank's Sustainable Finance refers to the SDGs and includes activities to create a sustainable environmental climate and sustainable society, to manage the Bank's human capital, and to establish policies that have an impact on customers. To realize it, the Bank has also determined social and environmental principles consisting of: Building Partnership, Creating Added Value, Providing Sustainable Benefit and Playing an Active Role.

PRINSIP DALAM MENJALANKAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN BANK

PRINCIPLES FOR CARRYING OUT THE BANK'S SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY



Bermitra dengan para pemangku kepentingan dengan mengedepankan prinsip kesetaraan.

Building Partnership with all stakeholders based on the equality principle.



Bernilai tambah dalam setiap program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat demi terciptanya kemandirian.

Creating Added Value in every program and community development activities in order to promote self-reliance.



Berkesinambungan dalam memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan yang tidak hanya dirasakan sesaat namun jangka panjang.

Providing Sustainable benefit for all stakeholders both in short-term and long-term.



Berperan aktif dengan melibatkan karyawan untuk berpartisipasi langsung pada kegiatan sosial.

Playing an Active Role by involving employees to directly participate in social activities.

RENCANA STRATEGIS KEUANGAN BERKELANJUTAN

Dalam rangka mendukung upaya Pemerintah Indonesia mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan *Roadmap Keuangan Berkelanjutan* untuk tahun 2015 – 2019. *Roadmap* ini mengarahkan bank, sebagai lembaga jasa keuangan untuk mulai menerapkan pembiayaan yang berwawasan lingkungan. *Roadmap* ini mendasari keluarnya Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan POJK No. 60/POJK.03/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan.

Menyadari pentingnya implementasi keuangan berkelanjutan, Bank telah memulai penerapan pembiayaan berwawasan lingkungan (*green financing*) sejak tahun 2014, misalnya memberikan pembiayaan hijau kepada perusahaan yang bergerak pada bidang pengadaan air bersih dan investasi untuk gedung perkantoran yang bersertifikat hijau (*green building*). Selain itu, sejak tahun 2017 Bank telah mempersiapkan proses penyaluran dana kepada debitur yang memperhatikan faktor-faktor Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola atau LST. [FS10]

Untuk memastikan konsep LST diterapkan dengan baik, Bank telah menyusun Kerangka Kerja Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, yang berisi prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan dan komitmen, serta Pernyataan Posisi yang mendukung pembiayaan yang bertanggung jawab. Kerangka kerja ini diturunkan dalam bentuk Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab dan Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab untuk sektor-sektor industri bersifat sektoral, yaitu sektor perkebunan dan kehutanan; sektor energi; dan sektor pertambangan dan metal.

Di tahun 2018, salah satu kegiatan nyata keuangan berkelanjutan yang telah dilakukan yaitu penghimpunan dana yang didapat dari International Financial Corporation (IFC), anggota grup Bank Dunia, sebesar Rp2 triliun untuk jangka waktu 5 tahun. Untuk pendanaan ini, IFC menerbitkan Komodo Bond yang digunakan untuk membiayai proyek berwawasan lingkungan (*green financing*) di Indonesia. Hal ini merupakan suatu kebanggaan bagi Bank, karena pendanaan ini berasal dari penerbitan Obligasi Hijau pertama oleh IFC untuk membiayai proyek-proyek perubahan iklim di Indonesia.

Selain memberikan pembiayaan hijau, pada tahun 2018, Bank juga telah berupaya memetakan lima aspek Bank yang mendukung pembangunan berkelanjutan/*sustainable development goals* (SDGs). Pemetaan 5 (lima) fokus SDG yang dipilih dan diintegrasikan ke dalam *Sustainable Framework* Bank.

SUSTAINABLE FINANCE STRATEGIC PLAN

To support the Government of Indonesia's efforts to achieve the sustainable development goals (SDGs), the Financial Services Authority (OJK) has released a Sustainable Finance Roadmap for 2015 - 2019. This roadmap leads the banks, as financial institutions, to start to implement green financing. The roadmap underpins the issuance of OJK Regulation No.51/POJK.03.2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance, and OJK Regulation No.60/POJK.03/2017 concerning the Issuance and Terms for Green Bonds.

Realizing the importance of sustainable finance implementation, the Bank has initiated green financing since 2014, for example by providing green financing to companies engaged in clean water treatment and investments in green buildings. Additionally, since 2017 the Bank has prepared loan distribution process to debtors that respects Environmental Social, and Governance, or ESG factors. [FS10]

To ensure the ESG is well implemented, the Bank has prepared a Responsible Financing Framework containing Sustainable Finance principles and commitments, as well as a Position Statement that support Responsible Financing. This framework takes the form of a Responsible Financing Policy and Responsible Financing Policy for sectoral industries, such as the agriculture and forestry sector; energy sector; as well as mining and metal sector.

In 2018, one of the real sustainable finance activities involved raising funds from the International Financial Corporation (IFC), a member of the World Bank group, amounting to Rp2 trillion, for a period of 5 years. This IFC funding was in the form of Komodo Bonds to be used to finance green financing projects in Indonesia. This was a proud moment for the Bank as this funding originated from the first Green Bond issuance by IFC to finance climate change projects in Indonesia.

In addition to green financing, in 2018 the Bank also mapped five aspects to support the sustainable development goals (SDGs). The 5 (five) SDG focus areas mapped were integrated into the Bank's Sustainable Framework.

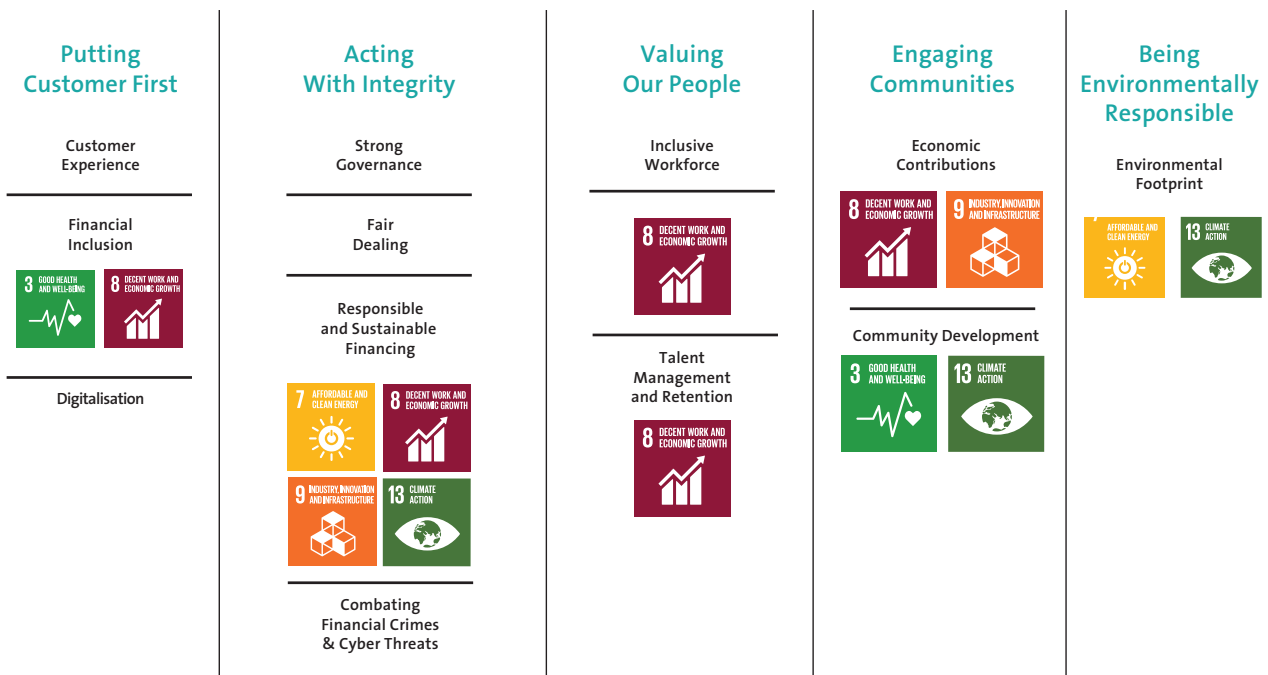
Lima aspek dalam keuangan berkelanjutan Bank dan keterkaitannya dengan SDGs

Bank's five sustainable finance aspects and their relevance with the SDGs included



SDGs dalam Kerangka Keberlanjutan Bank OCBC NISP

SDGs in the Bank OCBC NISP Sustainability Framework



Untuk meneruskan komitmen dalam memberikan pembiayaan hijau, Bank juga membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan kepada OJK pada November 2018. Untuk selanjutnya, RAKB menjadi dasar untuk implementasi keuangan berkelanjutan untuk lima tahun kedepan, yaitu 2019 hingga 2023.

Pembuatan RAKB melibatkan berbagai bagian di Bank, termasuk Unit Bisnis (*Business Banking dan Retail Banking*), *Credit Risk Management, Human Capital, Corporate Communication, Facility Services and Infrastructure, Corporate Secretary, Compliance, dan AML-CFT*. RAKB telah mendapat persetujuan dari Direksi dan Dewan Komisaris serta disampaikan kepada OJK.

To continue its green financing commitment, the Bank also established a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and submitted it to OJK in November 2018. The RAKB has become the basis for sustainable financing for the next five years, from 2019-2023.

The RAKB development involved various departments including Business Unit (*Business Banking and Retail Banking*), *Credit Risk Management, Human Capital, Corporate Communication, Facility Services, and Infrastructure, Corporate Secretary, Compliance, and AML-CFT*. RAKB has been approved by the Board of Directors and Board of Commissioners and submitted to OJK.

RENCANA STRATEGIS KEUANGAN BERKELANJUTAN BANK

BANK'S SUSTAINABLE FINANCE STRATEGIC PLAN



Pada tahun 2019, Bank telah membuat RAKB untuk jangka waktu satu tahun ke depan, meliputi kegiatan:

1. Identifikasi portofolio hijau.
2. Membentuk *Sustainability Council*.
3. Meneruskan penyusunan kebijakan pembiayaan yang bertanggung jawab untuk beberapa sektor industri.
4. Komitmen pemberian pembiayaan hijau (*green financing*).

Untuk selanjutnya, Bank akan meneruskan komitmen proses analisis pemberian pembiayaan melalui *ESG Risk Assessment Template* bagi setiap calon debitur maupun debitur yang telah ada. Melalui pengisian template tersebut, diharapkan calon debitur/debitur dapat memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta mendukung pembiayaan yang berkelanjutan.

TATA KELOLA KEUANGAN KEBERLANJUTAN

Sejalan dengan regulasi, penerapan keuangan berkelanjutan pada Bank melibatkan berbagai fungsi manajemen pada berbagai level. Oleh sebab itu, Direksi dan Dewan Komisaris secara kolektif bertanggung jawab atas implementasi dan pengawasan penerapan keuangan berkelanjutan.

Sejak tahun 2018, Bank telah membentuk *Sustainability Steering Committee* sebagai komite yang membantu Direksi dalam menyusun strategi, kerangka kerja berkelanjutan dan pelaksanaan RAKB, serta menyusun laporan keberlanjutan. *Sustainability Steering Committee* terdiri dari manajemen senior yang berada di unit bisnis dan unit pendukung yang terlibat dalam keuangan berkelanjutan.

The 2019 RAKB implementation has been established and includes:

1. Identifying green portfolio.
2. Establishing Sustainability Council.
3. Continuing the preparation of responsible financing policies for several industrial sectors.
4. Committing to provide green financing.

Moving forward, the Bank will continue its financing analysis process using an ESG Risk Assessment Template for each prospective debtor and current debtors. By completing the template, prospective debtor and existing debtors are expected to comply with the applicable laws and regulations, as well as support sustainable financing.

SUSTAINABLE FINANCE GOVERNANCE

In line with the regulations, the Bank's sustainable finance is implemented in various management functions at different levels. Therefore, the Board of Directors and Board of Commissioners are collectively responsible for the sustainable finance implementation and supervision.

Since 2018, the Bank has established a Sustainability Steering Committee as a committee to assist the Board of Directors in establishing the strategies, sustainability framework, and RAKB, as well as preparing the sustainability reports. The Sustainability Steering Committee senior management from business units and supporting units involved in sustainable finance.

Selain itu, Bank juga melakukan pengembangan kapasitas internal dengan mengadakan pelatihan terkait konsep keuangan berkelanjutan, dengan detail sebagai berikut:

In addition, the Bank also conducts internal capacity building through training related to sustainable finance concepts, with the following details:

judul Training/Workshop/Forum Name of Course/Workshop/Forum	Tanggal Date	Jumlah Partisipan Number of Attendees
<i>Technical Workshop on Green Bond in Indonesia</i>	16 Januari 2018 / January 16, 2018	2
<i>Responsible Finance Policy Socialization</i>	21, 22, 26, 27 dan 28 Maret 2018 March 21,22,26,27 and 28, 2018	185
<i>ABA - Cofitt Sustainable Finance Seminar</i>	4 Mei 2018 / May 4, 2018	2
<i>Launching of Indonesia Sustainable Finance Initiative</i>	31 Mei 2018 / May 31, 2018	3
<i>Sustainable Finance Implementaion</i>	20 Juli 2018 / July 20, 2018	15
<i>Sustainable Financing</i>	10 Agustus 2018 / August 10, 2018	25
<i>Green Building Workshop</i>	5 November 2018 / November 5. 2018	126



Bisnis Berintegritas

Business With Integrity

Bank menginterpretasikan *Acting with Integrity*, yaitu salah satu pilar kerangka keberlanjutan Bank, sebagai upaya menjalankan bisnis yang mengutamakan integritas. Hal tersebut mencakup penerapan tata kelola yang baik, perilaku bisnis yang adil, pendanaan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan serta *Combating Financial Crimes and Cyber Threats*. Melalui operasional bisnis yang berintegritas, Bank dapat menjaga kepercayaan para nasabah untuk tujuan kinerja ekonomi jangka panjang.

The Bank interprets Acting with Integrity, one of Bank's sustainability framework pillar, as an endeavor to run a business that prioritizes integrity. This encompasses strong governance, fair dealing, responsible and sustainable financing, and Combating Financial Crimes and Cyber Threats. Through the Integrated business operations, the Bank can maintain the customers' trust for long-term economic performance goals.

TATA KELOLA YANG KUAT

Bank berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola secara konsisten dan berkesinambungan dengan tujuan untuk menciptakan kinerja yang unggul dan menambah nilai ekonomi bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan. Atas penerapan tata kelola ini, Bank mendapat penghargaan antara lain sebagai Top 20 Public Listed Companies berdasarkan penilaian ASEAN Corporate Governance (ASEAN CG) dan sebagai Perusahaan Sangat Terpercaya dari Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award. Informasi lengkap tentang implementasi tata kelola perusahaan yang baik dapat dibaca pada Laporan Tahunan halaman 150-238.

STRONG GOVERNANCE

To create a superior performance and add economic value to shareholders and stakeholders, the Bank is committed to applying the governance principles consistently and continuously. For the application of this governance, the Bank received several awards, including being recognized in the Top 20 Public Listed Companies based on the ASEAN Corporate Governance (ASEAN CG) assessment, and as a Most Trusted Companies from the Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award. Detail information regarding the implementation of good corporate governance can be read in the Annual Report on page 150-238.

PENDANAAN YANG BERTANGGUNG JAWAB DAN BERKELANJUTAN

RESPONSIBLE AND SUSTAINABLE FINANCING

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Pencapaian kinerja ekonomi penting bagi Bank, karena menjadi tolak ukur kepercayaan para pemangku kepentingan dan dasar evaluasi keberlanjutan bisnis Bank. Kebijakan kinerja ekonomi Bank mengacu pada strategi transformasi. Bank memiliki strategi terkait peningkatan kinerja ekonomi melalui digitalisasi produk dan layanan serta proses perbankan. Pada tahun 2018, Bank berhasil mencatat pertumbuhan total asset, penyaluran kredit dan DPK, yang masing-masing di atas 10%. Bank juga berhasil mencetak kenaikan laba bersih sebesar 21%. Kinerja keuangan Bank berada di bawah tanggung jawab Direksi yang diawasi oleh Dewan Komisaris dan laporan keuangan dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan Laporan Tahunan.

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]

Achieving economic performance is essential to the Bank, and became a benchmark for stakeholders' trust and the basis for evaluating the Bank's business sustainability. The Bank's economic performance policies refer to the business transformation strategies. The Bank has strategies related to economic performance improvements through digitalizing products and services, as well as banking processes, while continuing to maintain relationships as a trustworthy partner for the customers. In 2018, Bank managed to record growth in total assets, loans and deposit above 10%. The Bank also recorded a net income growth of 21%. The Bank's financial performance is under the responsibility of the Board of Directors, supervised by the Board of Commissioners and financial statements are reported at the General Meeting of Shareholders (GMS) and in the annual report.

Informasi mengenai kinerja keuangan, termasuk perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dapat dilihat di bagian Analisis dan Pembahasan Manajemen pada laporan ini, pada halaman 78-148.

Financial performance information, including a comparison of targets and production performance, portfolios, financing targets, or investments, income, and profit and loss can be found in the Management Discussion and Analysis section in this report, on page 78-148.

Target dan Realisasi tahun 2018

2018 Target and Realization

Keterangan	Target 2018 2018 Target	Realisasi 2018 2018 Realization	Description
Pertumbuhan Aset	Pada Kisaran 10-15% Circa 10-15%	12,9% 12.9%	Asset Growth
Pertumbuhan Kredit	Pada Kisaran 10-15% Circa 10-15%	10,8% 10.8%	Loans Growth
Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga	Pada Kisaran 10-15% Circa 10-15%	10,7% 10.7%	Third Party Funds Growth
Imbal Hasil Aset (ROA)	Pada Kisaran ± 2,0% Circa ± 2.0%	2,1% 2.1%	Return on Assets (ROA)
Pendapatan (Marjin Bunga Bersih-NIM)	Pada Kisaran ± 4,0% Circa ± 4.0%	4,2% 4.2%	Revenue/Net Interest Margin (NIM)
Struktur Modal (Rasio Kecukupan Modal – CAR)	Pada Kisaran ± 17,0% Circa ± 17.0%	17,6% 17.6%	Capital Structure/ Capital Adequacy Ratio (CAR)
Kebijakan Dividen	Berdasarkan hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Based on Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) resolutions	RUPST tanggal 3 April 2018 menyetujui penggunaan laba tahun buku 2017 (setelah dikurangi cadangan umum, sesuai Undang-Undang No. 40 Tahun 2007), sepenuhnya digunakan untuk memperkuat posisi permodalan Bank dan tidak dibagikan sebagai dividen kepada para pemegang saham The AGMS on April 3, 2018 approved the determination of appropriation of the 2017 financial year profit (after deducting general reserves, as per Law No. 40 of 2007), entirely to strengthen the Bank's capital position and not be distributed as dividends to the shareholders.	Dividend Policy

Berdasarkan realisasi kinerja ekonomi tahun 2018, tampak bahwa semua target telah tercapai. Pencapaian ini ditunjukkan dengan angka realisasi yang lebih tinggi dibandingkan target yang ditetapkan sebelumnya. Peningkatan total aset dikarenakan naiknya pinjaman, obligasi pemerintah dan efek-efek bersih, sedangkan pertumbuhan kredit didukung oleh pengembangan bisnis dan perbaikan proses internal secara berkesinambungan. Di sisi lain, kenaikan produk deposito berjangka yang diikuti dengan pertumbuhan tabungan, telah meningkatkan DPK. Namun demikian, rasio margin bunga bersih menurun dibandingkan tahun sebelumnya, karena adanya kenaikan aset yang menghasilkan (*earning assets*) sebesar 13,6% yang lebih tinggi dari kenaikan pendapatan bunga bersih sebesar 5,6%.

Based on the economic performance realization in 2018, it appears that all targets have been achieved, as indicated by the higher realization compared to the previously set target. Total assets increased as a result of increased loans, government bonds and net securities, while loan growth was supported by business development and continuous internal process improvements. On the other side, the time deposit products increase, followed by a savings growth increased TPF. However, the net interest margin ratio decreased compared to the previous year, due to the 13.6% increase in earning assets being higher than the net interest income increase of 5.6%.



Bank bekerja sama dengan IFC dalam pembiayaan ramah lingkungan.

The Bank cooperated with IFC for green financing.

Selanjutnya, dalam konteks keberlanjutan, kinerja ekonomi Bank memberikan dampak positif bagi para pemangku kepentingan. Dari Rp7,8 triliun nilai ekonomi yang diperoleh pada tahun 2018, sebanyak Rp5,7 triliun bermanfaat bagi para pemangku kepentingan melalui berbagai mekanisme, seperti pembayaran gaji, biaya operasional, pembagian dividen dan kegiatan investasi sosial kepada masyarakat.

In terms of sustainability, the Bank's economic performance delivered a positive impact for the stakeholders. Of the Rp7.8 trillion economic value achieved in 2018, Rp5.7 trillion benefitted the stakeholders through salary payments, operational expenses, dividend distribution and social investment activities for the community.

Distribusi Nilai Ekonomi (Rp juta) [201-1]
Economic Value Distribution (Rp million)

Uraian Description	2018	2017	2016
Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima Direct Economic Value Received			
Pendapatan bunga bersih Net interest income	6,377,935	6,039,255	5,393,287
Pendapatan operasional lainnya Other operational income	1,410,794	1,512,518	1,415,506
Jumlah nilai ekonomi langsung yang diterima Total direct economic value received	7,788,729	7,551,773	6,808,793
Nilai ekonomi langsung yang didistribusikan Direct economic value distributed			
Biaya operasional selain gaji dan Tunjangan Karyawan Operational expenses apart from salaries and Employee Benefits	1,360,678	1,291,387	1,244,162
Gaji dan tunjangan karyawan Employee benefits and salaries	2,152,080	2,071,176	1,906,514
Pembayaran dividen Dividend payments	-	-	-
Pembayaran kepada pemerintah (PPH dan PPn) Payments to the government (PPH and PPn)	2,203,417	2,071,469	1,805,114
Penyaluran dana CSR bagi masyarakat CSR funds distributed to the community	2,431	3,739	7,495
Jumlah nilai ekonomi langsung yang didistribusikan Total direct economic value distributed	5,718,335	5,437,771	4,963,285

PENGEMBANGAN PORTOFOLIO PRODUK

[FS6, FS7, FS10, FS11]

PRODUCT PORTFOLIO DEVELOPMENT

[FS6, FS7, FS10, FS11]

Portofolio Produk Product Portfolio

Sejak terbitnya regulasi mengenai keuangan berkelanjutan pada tahun 2017, penilaian terhadap portofolio produk Bank menjadi sangat signifikan, khususnya untuk portofolio produk yang berwawasan sosial dan lingkungan. Bank perlu menetapkan sasaran, target, dan besaran persentase portofolio produk sebagai bentuk komitmen Bank menerapkan keuangan berkelanjutan.

Kebijakan Bank memberikan pembiayaan yang berwawasan lingkungan tercermin pada Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk tahun 2019 yang telah disusun Bank. Saat ini, RAKB menekankan pada pabrik yang ramah lingkungan (*green manufacture*), energi terbarukan, dan perusahaan distributor energi terbarukan. Pada tahun 2018, Bank belum memiliki target untuk portofolio produk yang berwawasan sosial dan lingkungan. Kinerja pembiayaan yang berkelanjutan diawasi oleh Unit Kerja Portofolio Kredit.

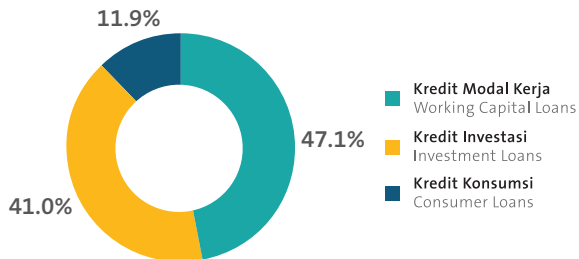
Since the issuance of sustainable finance regulations in 2017, the Bank's product portfolio assessments have become highly significant, especially for the social and green product portfolios. The Bank needs to set product portfolio objectives, targets, and percentages as a form of the Bank's commitment to implementing sustainable finance.

The Bank's policy for providing environmentally friendly financing is reflected in the 2019 RAKB that has been developed by the Bank. Currently, the Bank's RAKB emphasizes green manufacture, renewable energy, and renewable energy distributor companies. In 2018, the Bank did not set targets for its social and green product portfolio. The Loan Portfolio Work Unit supervises the sustainable finance performance.

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3] Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]

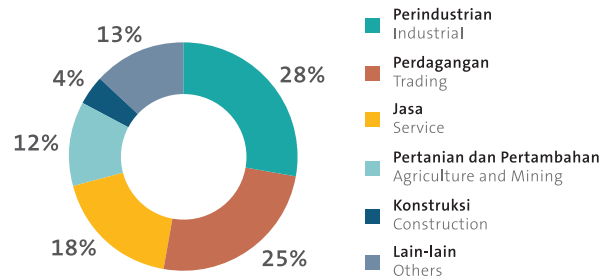
Portofolio Kredit Bank Tahun 2018 Berdasarkan Penggunaan

The Bank's Loan Portfolio in 2018 Based on Use



Portofolio Kredit Bank Tahun 2018 Berdasarkan Sektor Usaha

The Bank's Loan Portfolio in 2018 Based on Business Sector



Jumlah Portofolio Kredit Bank Tahun 2018
The Bank's Total Loan Portfolio in 2018

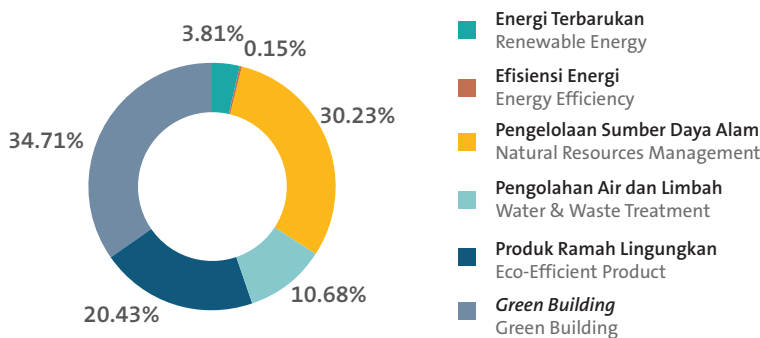
Rp117,8 triliun
Rp117.8 trillion

Selain dana yang didapat dari IFC, Bank juga mencatat adanya pembiayaan berdasarkan kategori kegiatan usaha berkelanjutan, di antaranya untuk mendukung usaha energi terbarukan sebesar Rp481,3 miliar; efisiensi energi sebesar Rp18,7 miliar; usaha yang mendukung keanekaragaman hayati sebesar Rp3,8 triliun; usaha pengelolaan air dan air limbah sebesar Rp1,3 triliun; pembiayaan untuk bangunan berwawasan lingkungan sebesar Rp4,4 triliun; dan produk ramah lingkungan sebesar Rp2,6 triliun. [FS7, FS8]

In addition to the IFC funds, the Bank also recorded other sustainable business activity financing, including Rp481.3 billion to support renewable energy; Rp18.7 billion for energy efficiency; Rp3.8 trillion for biodiversity; Rp1.3 trillion for water and waste management; Rp4.4 billion for green buildings; and Rp2.6 trillion for eco-efficient product. [FS7, FS8]

Portofolio Pembiayaan Bertanggung Jawab Bank Tahun 2018

The Bank's Sustainable Financing Portfolio



PRAKTIK ANTIKORUPSI

ANTI-CORRUPTION PRACTICES

Antikorupsi Anti-Corruption

Sebagai lembaga jasa keuangan, Bank menempatkan antikorupsi sebagai topik yang penting karena mengandung berbagai macam risiko terhadap reputasi dan bisnis Bank. Selain itu, penanganan antikorupsi sejalan dengan komitmen Bank untuk menjalankan kegiatan usaha yang berintegritas, bersih, dan transparan. Informasi detail mengenai Anti Korupsi dapat dibaca pada halaman 220.

As a financial services institution, the Bank sees anti-corruption as an important issue, as it involves a number of risks to the Bank's reputation and business. In addition, the handling of anti-corruption activities is in line with the Bank's commitment to conduct business activities with integrity, in a clean and transparent manner. Detailed information about Anti Corruption can be read in Annual Report on page 220.

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3] Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]



Tanggung Jawab Barang dan/atau Jasa Responsibility for Products and/or Services

MEWUJUDKAN CUSTOMER EXPERIENCE

Dalam melaksanakan tanggung jawab atas produk dan layanan perbankan kepada nasabah, Bank memiliki pilar *Putting Customer First* sebagai kerangka acuan. Pilar ini menekankan pada *customer experience*, literasi keuangan dan *digitalization*. Dengan komitmen menciptakan *customer experience beyond expectation*, Bank terus berupaya memberikan pengalaman perbankan yang inovatif kepada nasabah melalui produk dan jasa serta fitur lain sebagai suatu keunggulan kompetitif.

Premium Guest House

Inovasi layanan *Premium Guest House* yaitu memberikan nilai tambah dengan pengetahuan, pengalaman serta solusi yang ditawarkan oleh Bank untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi nasabah. Konsep ini mempengaruhi seluruh aspek di OCBC NISP *Premium Guest House*, mulai dari produk dan layanan yang ditawarkan, tim yang berperan, dan suasana yang dihadirkan.

Untuk itu, pada Oktober 2018, Bank meresmikan kantor baru dengan konsep *Premium Guest House* yang merupakan layanan yang mengedepankan interaksi dengan nasabah dengan memadukan teknologi dan *knowledge sharing*.

CREATING CUSTOMER EXPERIENCE

In carrying out its responsibility for customer banking products and services, the Bank uses the *Putting Customer First* pillar as a reference framework. This pillar emphasizes customer experience, financial literacy and digitalization. With a commitment to creating customer experience beyond expectations, the Bank continues to provide an innovative banking experience for customers through its products and services and other features to achieve a competitive advantage.

Premium Guest House

Premium Guest House innovative services provides added value with knowledge, experience and solutions to meet the customers' needs and aspirations. This OCBC NISP *Premium Guest House* concept covers all aspects, starting with the products and services offered, teams that play a role, and atmosphere provided.

Therefore, in October 2018 the Bank launched a new concept office called *Premium Guest House* that offers customer interaction through integrated technology and knowledge sharing.



Premium Guest House mengedepankan fungsi *Service Assistant* dan *Relationship Manager* dalam memfasilitasi nasabah untuk melakukan *assessment* terhadap kebutuhan finansialnya. Produk dan layanan yang ditawarkan merupakan solusi untuk pengelolaan keuangan nasabah. Proses *knowledge sharing* antara bank dengan nasabah akan didukung dengan suasana yang dapat memberikan kehangatan layaknya di rumah, sehingga nasabah lebih nyaman dalam berinteraksi dengan para pegawai Bank.

Premium Guest House dibagi menjadi tiga area besar, yakni *smart area* untuk bertansaksi, *premium living space* dan *personal meeting area* yang dirancang agar nasabah nyaman untuk berinteraksi. Ke depannya, konsep *Premier Guest House* ini akan diimplementasikan di beberapa kantor Bank terutama di kota-kota besar untuk memberikan layanan dan pengalaman perbankan yang lebih baik serta membuat fungsi bank menjadi lebih strategis dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Penanganan Pengaduan dan Kepuasan Nasabah

Memahami pentingnya kepuasan Nasabah sebagai perwujudan bagi lembaga keuangan yang dapat diandalkan dan terpercaya, Bank menyediakan berbagai media pengaduan sebagai berikut bagi Nasabah dan non-nasabah:

1. Layanan 24 jam Call OCBC NISP di nomor 1500999 atau +6221-26506300 dari luar negeri.
2. Situs web www.ocbcnisp.com pada menu "Dukungan & Bantuan".
3. Email callcenter@ocbcnisp.com.
4. Akun media sosial: Twitter (@bankocbcnisp)
5. Kolom surat pembaca di media massa baik cetak dan elektronik.
6. Surat resmi yang ditujukan kepada Bank.
7. Kunjungan ke kantor cabang Bank di seluruh Indonesia.

The *Premium Guest House* prioritizes the *Service Assistant* and *Relationship Manager* functions in facilitating customers when assessing their financial needs. The products and services offered are solutions for customer financial management. The knowledge sharing process between the Bank and customers is supported by a warm, homey atmosphere so they feel more comfortable when interacting with the Bank employees.

The *Premium Guest House* is divided into three large areas that have been designed for the customers' comfort when interacting, including a smart area for conducting transactions, a premium living space, and a personal meeting area. Going forward, the *Premium Guest House* concept will be rolled-out to several other Bank offices, mainly in big cities to provide a better banking service and experience to help the bank function more strategically in meeting the customers' needs.

Complaint Handling and Customer Satisfaction

Understanding how important Customer satisfaction is to a reliable and trusted financial institution, the Bank provides the following media channels for customers and non-customer complaint handling:

1. The 24-hour OCBC NISP Call service at 1500999 or +6221-26506300 from overseas.
2. The www.ocbcnisp.com website in the "Help & Support".
3. The callcenter@ocbcnisp.com email.
4. Social media account: Twitter (@bankocbcnisp)
5. Readers' letter columns in the mass media, both print and electronic.
6. Official letters addressed to the Bank.
7. Visits to the Bank branch offices throughout Indonesia.

Penanganan pengaduan nasabah dilakukan di bawah unit kerja Service Quality & Contact Center Divisi Network Service & Quality Management melalui sistem Customer Handling Management (CHM) yang mendukung mulai dari penerimaan pengaduan, pencatatan, informasi perkembangan, penyelesaian pengaduan, hingga pengelolaan permintaan Nasabah.

Dengan adanya sistem CHM dan pengembangannya yang terus berkelanjutan, Bank dapat mengantisipasi timbulnya pengaduan atau keluhan dari nasabah terutama terkait pelayanan yang bertanggung jawab. Selain itu, sistem ini juga dapat menjadikan antar unit kerja di internal Bank saling bersinergi dalam menindaklanjuti pengaduan, serta menjaga agar penyelesaian pengaduan dilakukan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) dan ketentuan yang berlaku.

Customer complaint handling is performed by the Service Quality & Contact Center work unit in the Network Service & Quality Management Division, using a Customer Handling Management (CHM) system that supports complaint receiving, recording, progress information, complaint settlement, and managing customer requests.

With the existing CHM system and its ongoing development, the Bank can anticipate customers' complaints, particularly related to responsible services. Furthermore, this system creates synergies among the Bank's internal working units when following-up complaints, as well as ensures that complaint settlement is conducted in accordance with the Service Level Agreement (SLA) and applicable provisions.



Sejak tahun 2017, Bank telah menambahkan fitur layanan pengelolaan permintaan nasabah. Melalui fitur ini, Bank berupaya meningkatkan mutu layanan bagi nasabah, yaitu adanya kepastian bagi nasabah bahwa permintaannya telah diadministrasikan dan diproses oleh Bank, serta dapat dipantau status terkini dari permintaan nasabah tersebut melalui email.

Pada tahun 2018, Bank tidak menerima pengaduan terkait pelanggaran privasi nasabah atau hilangnya data nasabah dari pihak regulator. Bank menerima 6.929 pengaduan terkait transaksi keuangan. [418-1]

Since 2017, the Bank has added customer requests handling service feature, to improve the quality of service for customers, which gives customers the certainty that their request has been administered and processed by the Bank. The current customer request status can be monitored by email.

In 2018, the Bank did not receive any complaints from the regulators regarding customer privacy violations or loss of customer data. The bank received 6,929 complaints related to financial transactions. [418-1]

Publikasi Penanganan Pengaduan Periode Januari - Desember 2018 [418-1]
Complaint Handling Publication for the January – December 2018 Period

Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transaction	Selesai / Settled		Dalam Proses / In Process		Tidak Selesai / Not Yet Settled		Jumlah Pengaduan Total Complaints
	Jumlah Number	Persentase Percentage	Jumlah Number	Persentase Percentage	Jumlah Number	Persentase Percentage	
TOTAL	6,742	97.30%	187	2.70%	0	0%	6,929

Survei Kepuasan Pelanggan

Bank secara berkala mengadakan survei kepuasan nasabah untuk mendapatkan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank. Pada tahun 2018, survei dilakukan menggunakan metode *telesurvey* kepada 7.703 nasabah. Berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan, tingkat kepuasan nasabah tahun 2018 terhadap pelayanan Bank memberikan hasil 82% yang artinya nasabah masih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank secara keseluruhan.

Di samping itu, pada tahun 2018 berdasarkan penilaian yang telah dilakukan oleh pihak eksternal, yakni Marketing Research Indonesia (MRI) atas tingkat kepuasan, kesetiaan dan keterikatan nasabah dalam industri perbankan, Bank menempati peringkat ke-2 *Satisfaction, Loyalty and Engagement (SLE) Index 2018* pada kategori Bank Umum Konvensional/BUKU 3 yang dipublikasikan melalui majalah Infobank.

Salah satu upaya untuk menjaga kepuasan nasabah dilakukan melalui evaluasi atas faktor risiko dan keamanan produk dan layanan Bank oleh Product Management Unit. Bank juga melaporkan dan mendapatkan persetujuan OJK untuk setiap produk dan layanan yang diluncurkan.

Dengan adanya mekanisme tersebut di atas, Bank dapat memastikan produk dan layanan yang diluncurkan memiliki faktor risiko dan keamanan yang dapat dikelola dengan baik.

Customer Satisfaction Survey

The Bank conducts periodic customer satisfaction surveys, using the telesurvey method, to gain feedback to improve the Bank's service quality. In 2018, the survey to 7,703 customers resulted in 82% customer satisfaction level for the Bank's service, meaning customers were still satisfied with the overall service provided by the Bank.

Based on the 2018 external assessment conducted by Marketing Research Indonesia (MRI), on customer Satisfaction, Loyalty and Engagement (SLE) in the banking industry, the Bank was placed 2nd on the 2018 SLE Index in the Conventional Commercial Bank/BUKU 3 category that was published in Infobank magazine.

To maintain customer satisfaction, the Bank's Product Management Unit evaluates the risk factors and security related to products and services. The bank also reports and obtains OJK approval for each product and service launched.

By using this mechanism the Bank can ensure that the products and services launched include risk and security factors that can be managed properly.

Kerahasiaan Data Pelanggan
Customer Data Privacy

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]
Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]

Pelanggan menjadi fokus utama bagi keberlanjutan sumber pendanaan dan pendapatan Bank. Untuk itu, Bank berkomitmen menyediakan produk dan jasa keuangan yang bertanggung jawab bagi pelanggan, termasuk privasi pelanggan. Untuk itu, Bank meningkatkan kualitas keamanan melalui peningkatan sistem teknologi informasi atas setiap transaksi layanan yang diberikan. Dalam pelaksanaan perlindungan privasi pelanggan, Bank mengacu pada POJK No.1/POJK.03/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 1/POJK.7/2013 tanggal 13 Juli 2013 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Customers are the Bank's main focus for sustainable sources of funding and revenue. Therefore, the Bank is committed to providing responsible financial products and services to customers, which includes customer privacy. For this reason, the Bank has improved its security quality through improved information technology systems for every service transaction. For the application of customer privacy protection, the Bank refers to the Financial Services Authority (OJK) Regulation No.1/POJK.03/2013 concerning Customer Protection in the Financial Services Sector, and the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 1/POJK.7/2013 dated July 13, 2013 concerning Information Transparency of Bank Products and the Use of Customer Personal Data.

MENDORONG LITERASI KEUANGAN

Sebagai pelaku industri keuangan, Bank memiliki kewajiban untuk memberikan kontribusi lebih untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan literasi keuangan sesuai dengan POJK No.76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Dengan fokus dan komitmen Bank untuk memberikan literasi keuangan kepada target sasaran yang menjadi prioritas OJK, Bank memutuskan untuk membahas lebih dalam mengenai peran aktifnya sebagai salah satu topik material di Laporan ini.

ENCOURAGING FINANCIAL LITERACY

As a financial industry player, the Bank has an obligation to contribute more to assist the government in improving financial literacy pursuant to OJK Regulation No.76/POJK.07/2016 concerning the Improvement of Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Customers and/or the Public. With the Bank's focus on and commitment to providing financial literacy as per OJK priority, the Bank has decided to discuss its active role more comprehensively as one of this Report's material topics.

Literasi Keuangan [FS16]

Financial Literacy [FS16]

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]

Literasi keuangan di Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan beberapa negara tetangga. Untuk itu, literasi keuangan menjadi salah satu topik keberlanjutan yang material bagi Bank karena melihat pentingnya literasi keuangan sebagai bentuk kontribusi nyata untuk membangun masyarakat yang mandiri secara finansial serta memahami produk dan layanan keuangan yang mereka butuhkan.

Program literasi keuangan dilakukan oleh Bank melalui berbagai kegiatan edukasi keuangan yang menarik dan sesuai kebutuhan. Bank menggunakan *edugame* sebagai sarana edukasi mengenai pengelolaan keuangan agar mudah dimengerti dan menyenangkan. Dalam melaksanakan program literasi keuangan, Bank bekerjasama dengan mitra-mitra yang telah memiliki pengalaman panjang dalam bidang edukasi keuangan termasuk Mitra Rencana Edukasi. Peran aktif Bank juga didukung oleh karyawan Bank yang menjadi sukarelawan sebagai fasilitator dalam memberikan edukasi keuangan. Untuk memastikan adanya perubahan pemahaman, Bank juga melakukan evaluasi terhadap pemahaman peserta dengan metode survei tertulis.

Financial literacy in Indonesia is still low compared to several neighboring countries. The Bank views its importance as a tangible contribution to building a financially independent society, so that people are able to understand the financial products and services they need. Therefore it is included as one of the material sustainability topics.

The Bank's financial literacy program is conducted through interesting financial education activities, using *edugame* as an easy to understand and fun way of financial management education. The Bank collaborates with partners who have a long experience in financial education including Mitra Rencana Edukasi. Also, Bank employees, who volunteer as facilitators, provide the financial education to support the Bank's active role. To ensure there is change in understanding, the Bank evaluates the participants knowledge through written surveys.

Selama tahun 2018, Bank telah memberikan literasi keuangan bagi 2.957 orang khususnya target sasaran yang sesuai dengan arahan OJK yakni pelajar, UMKM, dan ibu rumah tangga. Kegiatan ini dilakukan di Jakarta, Bekasi, Bandung, Cirebon, Yogyakarta, Surabaya dan Medan, dan didukung oleh 153 relawan sebagai fasilitator dan pembicara. Secara umum, program literasi keuangan oleh Bank memberi dampak positif kepada peserta, dimana sekitar 383 peserta membuka tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL). [FS14]

In 2018, the Bank provided financial literacy for 2,957 people, especially for the OJK targets, including students, MSMEs, and housewives. Activities were conducted in Jakarta, Bekasi, Bandung, Cirebon, Yogyakarta, Surabaya, and Medan, supported by 153 volunteer facilitators and speakers. In general, the Bank's financial literacy program delivered a positive impact on participants, with approximately 383 participants opening Simpanan Pelajar (SIMPEL) savings accounts. [FS14]

TRANSFORMASI DIGITALISASI BANK

Digitalization dan *customer experience* dijalankan dengan tetap mengutamakan kepuasan nasabah dan kerahasiaan data nasabah, termasuk mencegah serangan *cyber threat* yang semakin marak di era digital saat ini. Bank menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi produk, jasa, serta proses bisnis tidak dapat dihindari lagi. Oleh sebab itu, sejalan dengan tema “*Beyond Traditional Banking*”, Bank telah melakukan transformasi digital yang melahirkan sejumlah layanan baru perbankan yang diharapkan menjadi keunggulan Bank di masa depan, yaitu versi yang lebih baik dari Velocity dan ONe Mobile.

ONe Mobile

Aplikasi ONe Mobile merupakan pengembangan dari *mobile banking* versi website yang telah diluncurkan sebelumnya pada tahun 2012 untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan pada nasabah. ONe Mobile menghadirkan beragam fitur yang dapat digunakan nasabah, antara lain fitur tarik tunai tanpa kartu ATM serta pembukaan rekening secara *online* bagi nasabah lama dan nasabah baru yang berada di area Jabodetabek, dan beberapa wilayah di Bandung, Surabaya dan Yogyakarta.

Beberapa layanan lain yang dapat dinikmati lewat aplikasi ONe Mobile antara lain adalah fitur pembukaan Tabungan Berjangka (TAKA), Deposito/Deposito Syariah, dan Reksadana secara *online* serta pengajuan fasilitas Kredit Kepemilikan Rumah/Mobil (KPR/KPM), Kredit Tanpa Agunan (KTA) dan Kartu Kredit melalui pengisian e-form via ONe Mobile.

BANK DIGITALIZATION TRANSFORMATION

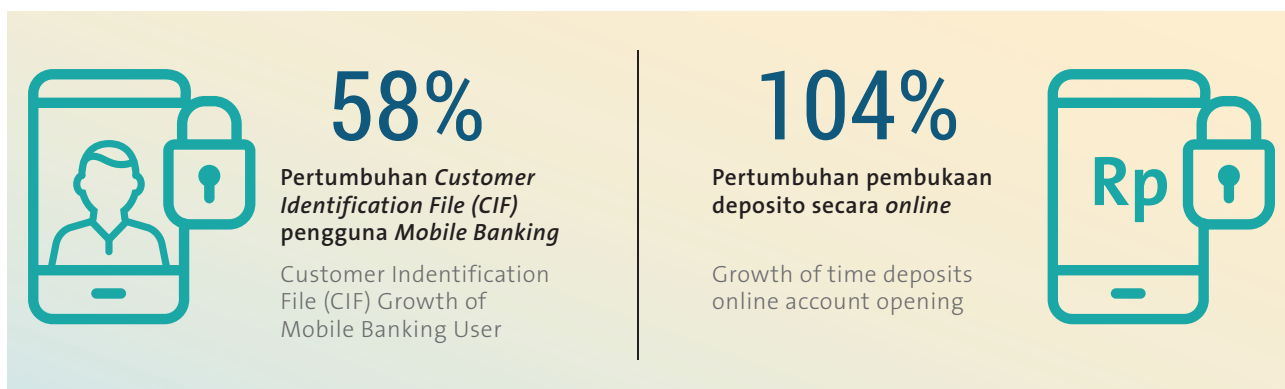
Digitalization and customer experience are conducted by putting the customers’ satisfaction and data confidentiality first, and by including prevention of cyber threats in today’s digital era. The Bank understands that information technology, and digitalization of products, services, and business processes is inevitable. Hence, in line with the theme “*Beyond Traditional Banking*”, the Bank has performed digital transformation, giving birth to new banking services, including much improved Velocity and ONe Mobile that are expected to deliver the Bank’s future superiority.

ONe Mobile

ONe Mobile application is an enhancement of mobile banking web base version which had been launched in 2012 to provide convenience and ease for customers while performing banking transactions. ONe Mobile offers various customer features including cash withdrawals without an ATM card, and online account opening for existing and new customers in the Jabodetabek area, and in the Bandung, Surabaya, and Yogyakarta areas.

Other services available via the ONe Mobile application include opening of installment savings (TAKA), Time Deposits/ Sharia Deposits, and online Mutual Funds, as well as e-form applications for Housing /Car Loans (KPR/KPM), Non-Collateral Loan Facilities (KTA), and Credit Cards by completing ONe Mobile e-form.

Kinerja ONe Mobile per 31 Desember 2018 ONe Mobile Performance in 2018



Velocity

Pada tahun 2016, Bank meluncurkan Velocity V2 yang merupakan pengembangan dari sistem *electronic banking* sebelumnya untuk segmen *Business Banking*. Velocity memungkinkan nasabah segmen *business banking* (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan transaksi perbankan baik untuk transaksi finansial dan/atau transaksi non finansial secara *real time* dan *online* serta aman. Dengan Velocity, nasabah lebih mudah untuk melaksanakan transaksi finansial (antara lain transfer, pembayaran gaji atau ke pihak ketiga, pembayaran tagihan, pengelolaan likuiditas, pembuatan *billing* dan pembayaran pajak, serta pembukaan rekening deposito) maupun non-finansial (antara lain informasi saldo dan mutasi rekening).

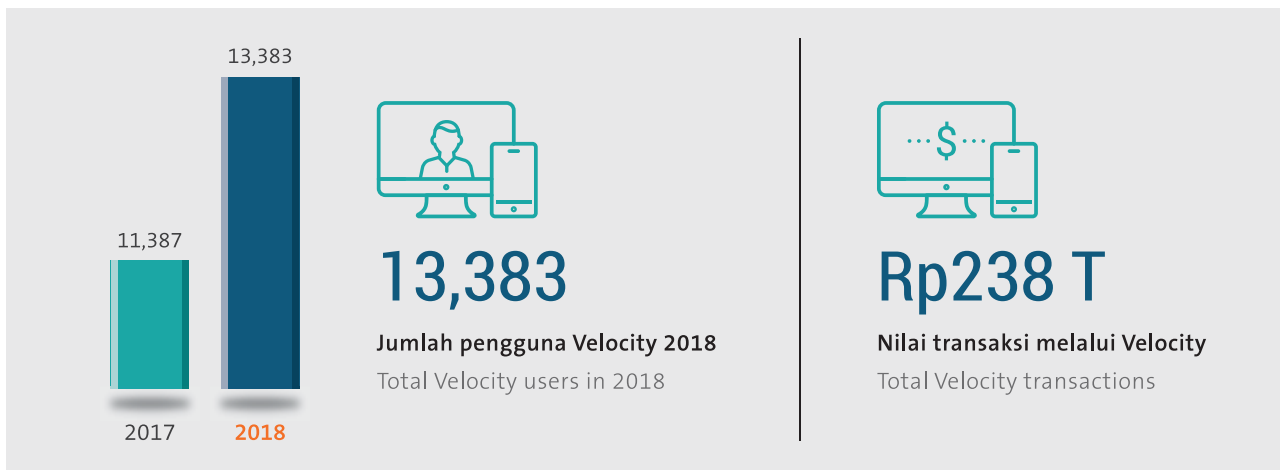
Dalam hal *cyber security*, keamanan Velocity dilengkapi dengan serangkaian sistem keamanan yang diterapkan pada *platform* tersebut, meliputi teknologi enkripsi SHA 256-128 bit SSL protocol, organization ID, user ID, dan *user password* sebagai kontrol akses *login*, *user access* yang fleksibel (*administrator*, *viewer*, *maker*, *verifier* & *authorizer*) dan token sebagai alat otorisasi transaksi.

Velocity

In 2016, the Bank launched Velocity V2, a development of the previous electronic banking system for Business Banking segment Velocity allows business banking segment customers (both corporate and personal) to conduct safe, real time, and online financial and/or non-financial transactions. With Velocity, it is easier for the customers to conduct financial transactions (such as transfers, salary or third party payments, bill payments, liquidity management, processing billing and tax payments, and opening deposit account) and for making non-financial transactions (balance information and account movements).

Concerning *cyber security*, Velocity is equipped with a wide array of security systems embedded in the platform, including SHA 256-128 bit SSL protocol encryption technology, organization ID, user ID, user password for login access control, flexible user access (*administrator*, *maker*, *verifier* & *authorizer*) and tokens as transaction authorization tools.

Kinerja Velocity Tahun 2018 Velocity Performance in 2018





Tanggung Jawab Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

Responsibility for Social and Community Development

Bank memiliki pilar *Engaging Communities* sebagai landasan untuk melaksanakan beragam kegiatan pengembangan sosial dan kemasyarakatan melalui program CSR. Tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara holistik dengan mengacu pada kerangka keberlanjutan Bank, yaitu memberikan kontribusi ekonomi (*economic contribution*) dan memberdayakan masyarakat (*community development*). Sepanjang tahun 2018, Bank melaksanakan program-program yang dapat dikategorikan menjadi program pendidikan, kewirausahaan, kesehatan, dan kemanusiaan lainnya.

The Bank's Engaging Communities pillar is the foundation for performing various social and community development activities in its CSR programs. The objective is to holistically improve the community welfare by referring to the Bank's sustainability framework, by providing economic contributions and community development. During 2018, the Bank implemented other education, entrepreneurship, health and humanitarian programs.

KONTRIBUSI EKONOMI

Program Kewirausahaan

Sejak tahun 2010, Bank menjalankan pembinaan wirausaha muda melalui program Young Entrepreneurship Spirit (YES) sebagai dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan yaitu peningkatan ekonomi yang berkelanjutan melalui kewirausahaan. Program YES bertujuan untuk mendorong mahasiswa dan alumni penerima beasiswa agar dapat menciptakan lapangan kerja melalui serangkaian proses seleksi dan pembekalan dari segi *softskill* dan *hardskill*.

ECONOMIC CONTRIBUTION

Entrepreneurship Program

Since 2010, to support the sustainable development objectives, the Bank has conducted young entrepreneurship development using the Young Entrepreneurship Spirit (YES) program that covers sustainable economic improvements through entrepreneurship. The YES program aims to encourage scholarship recipients and alumni in job creation through a series of selection and debriefing softskill and hardskill processes.



Workshop dan pelatihan Program YES
YES Program workshop and mentoring

Melalui YES, peserta mendapat pelatihan dari para praktisi wirausahawan selama 6 (enam) bulan dan diberikan fasilitas pinjaman lunak untuk mendukung usahanya. Sejak awal, program ini telah mengembangkan *entrepreneur* muda, beberapa di antaranya mampu mengembangkan bisnisnya hingga memiliki omset ratusan juta rupiah. Keberhasilan Bank untuk mengembangkan para *entrepreneur* ini membawa Bank meraih penghargaan dari MIX Award 2018.

Through YES, participants receive mentoring from practicing entrepreneurs for 6 (six) months and are given soft loans to support their businesses. From its beginning, this program has developed young entrepreneurs, some of whom have grown businesses with a turnover of hundreds of millions of rupiah. The Bank received an award from the 2018 MIX Awards for its success in developing these entrepreneurs.

YES Program

YES Program



165

Jumlah *entrepreneur* muda yang diberdayakan

The number of empowered young entrepreneurs

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Selanjutnya, komitmen Bank untuk mendukung pertumbuhan sosial dan ekonomi masyarakat lokal yang berkelanjutan juga dilaksanakan dengan memberikan kesempatan kerja kepada masyarakat lokal, khususnya di area Bank berada. Pemberian kesempatan kerja tentunya dilakukan dengan tetap memperhatikan syarat dan kriteria penerimaan karyawan. Selain itu Bank memberikan kesempatan kepada *fresh graduate* untuk mengikuti program magang di Bank, khususnya di bidang sales dan IT.

The use of local manpower

Furthermore, the Bank's commitment to supporting sustainable social and economic growth in local communities is being realized through giving job opportunities to local communities, particularly in areas where the Bank is located. Providing job opportunities takes into consideration recruitment requirements and criteria. In addition, the Bank provides opportunities to fresh graduates to participate in the Bank's internship program, especially in the sales and IT areas.

PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

PROGRAM PENDIDIKAN

Bank mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan dalam hal pendidikan berkualitas yang layak dan inklusif, serta mendorong kesempatan belajar seumur hidup bagi semua orang. Hal ini diwujudkan melalui program edukasi literasi keuangan dan pemberian beasiswa. Pembahasan mengenai literasi keuangan ditampilkan pada halaman 339 sedangkan Program beasiswa dibahas pada bagian ini.

COMMUNITY DEVELOPMENT

EDUCATION PROGRAM

The Bank supports sustainable development for decent and inclusive quality education, and encourages lifetime learning opportunities for everyone. This is realized through the financial literacy education and scholarship program. A discussion on financial literacy can be found on page 339 while the scholarship program is discussed in this section.

Melalui Program Pendidikan, Bank juga memberikan beasiswa bekerjasama dengan Yayasan Karya Salemba Empat (KSE) sejak tahun 2001 hingga sekarang. Beasiswa ini disalurkan kepada mahasiswa dari perguruan tinggi Negeri di Indonesia, di antaranya Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Universitas Andalas, dan Universitas Padjajaran. Target program yaitu mahasiswa dari keluarga kurang mampu dan mempunyai prestasi di bidang akademik dan non-akademik. Bantuan yang diberikan berupa dana pendidikan sebesar Rp7.200.000 per tahun untuk masing-masing mahasiswa. Sampai dengan akhir tahun 2018, 610 mahasiswa telah menerima beasiswa ini.

Since 2001, the Bank has provided scholarships in cooperation with Karya Salemba Empat (KSE) Foundation through its Education Program. The scholarships are for State University students in Indonesia, including Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Universitas Andalas, and Universitas Padjajaran. The program targets students from underprivileged families with high achievements in academic and non-academic fields. The education fund assistance provides Rp7,200,000 per year for each University student. Until the end of 2018, 610 University students have received scholarships.



◀ Edukasi literasi keuangan “Smart Future” dengan karyawan Bank sebagai *volunteer*.
Smart Future financial literacy education with the Bank’s employees as volunteers.

PROGRAM KESEHATAN

Komitmen Bank untuk mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam hal menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia, diwujudkan melalui peningkatan kualitas hidup penderita Thalassemia. Hal tersebut dilaksanakan melalui program Thalassemia Tanda Kasih dan Thalassemia Bootcamp. Pada tahun 2018, Bank memperkuat komitmennya dengan ingin menjangkau lebih banyak para penderita Thalassemia di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, Sumedang, Bandung, Tasikmalaya, Garut dan Malang.

HEALTH PROGRAM

The Bank’s commitment to support the sustainable development goals includes promoting healthy living and welfare support at all ages. This has been realized by improving the quality of life for Thalassemia patients, through the Thalassemia Tanda Kasih program and Thalassemia Bootcamp. In 2018, the Bank strengthened its commitment by reaching out to more Thalassemia patients in Jakarta, Bogor, Tangerang, Sumedang, Bandung, Tasikmalaya, Garut, and Malang.

Program Kesehatan

Health Program



1,076

Jumlah penderita Thalassemia yang menerima manfaat per Desember 2018

The number of people suffering from Thalassemia who receive benefits as of December 2018

Thalassemia Tanda Kasih

Pada tahun 2018, Bank bekerja sama dengan Persatuan Orang Tua Penderita Thalassemia (POPTI) menyalurkan bantuan berupa dana pendidikan dan kesejahteraan kepada seratus anak penderita yang tersebar di Kota Tasikmalaya, Garut, dan Palembang. Selain menyalurkan bantuan, Bank juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berdonasi membantu penderita Thalassemia yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Thalassemia Tanda Kasih

In 2018, in collaboration with the Association of Thalassemia Patients Parents (POPTI), the Bank distributed education and welfare fund assistance to hundreds of young patients in Tasikmalaya, Garut, and Palembang. The Bank also provided opportunities for employees to donate to help the Thalassemia patients, who are having economic difficulties.

Thalassaemia Bootcamp

Kegiatan ini berupa pemberian edukasi kesehatan dan keuangan, serta pemberian motivasi kepada 58 penderita Thalassaemia yang berasal dari Jakarta, Bogor, Tangerang, Sumedang, dan Bandung, melalui kegiatan *bootcamp* selama 2 hari di OCBC NISP Learning Center (ONLC) Bandung.

PROGRAM KEMANUSIAAN

Guna mendukung SDGs terutama pilar Kehidupan Sehat dan Sejahtera (SDG 3) dan Energi Bersih dan Terjangkau (SDG 7), Bank menjalankan beberapa program *corporate social responsibility* (CSR).

Desaku Terang

Melalui program “Desaku Terang”, Bank memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menghadirkan fasilitas penerangan kepada lebih dari 100 rumah warga dan perbaikan sekolah di wilayah Dusun Cilele, Wanajaya, Karawang. Program ini merupakan kelanjutan dari inisiatif Bank untuk menghadirkan fasilitas penerangan sejak tahun 2017 di Desa Girimukti Bandung. Kegiatan Desaku Terang memberikan paket Listrik Mandiri Rakyat (LIMAR) kepada masing-masing kepala keluarga yang terdiri dari komponen elektronik dan lampu ramah lingkungan yang bernilai ekonomis. Untuk memastikan keberlanjutan dari fasilitas penerangan di rumah warga, Bank juga memberikan bantuan berupa genset, *accu* dan *charger* analog yang dapat digunakan secara berkesinambungan oleh warga.

Thalassaemia Bootcamp

This activity involved providing health and financial education, as well as motivation, to 58 Thalassaemia patients from Jakarta, Bogor, Tangerang, Sumedang, and Bandung at a 2-day bootcamp at the OCBC NISP Learning Center (ONLC) Bandung.

Humanity Program

To support the SDGs, particularly the Good Health and Well Being (SDG 3) and Affordable and Clean Energy (SDG 7), the Bank conducted several corporate social responsibility (CSR) programs.

Desaku Terang

With “Desaku Terang” program, the Bank contributed to the improvement of community’s quality of life by providing lighting facilities for more than 100 houses and rehabilitated schools in Dusun Cilele, Wanajaya, Karawang. This program was a continuation of the Bank’s initiative to supply lighting facilities since 2017 in Girimukti village, Bandung. The “Desaku Terang” program donated Listrik Mandiri Rakyat (LIMAR) packages to each householder, consisting of electronic components and economical eco-friendly lights. To maintain the home lighting facilities, the Bank also provided generator sets, batteries, and chargers that could be used continuously by the residents.



Relawan dari Bank bermain dengan anak-anak penerima manfaat Program Desaku Terang.
The Bank’s volunteers playing with children who received benefits from “Desaku Terang” program



Volunteer dari Bank turut membangun fasilitas penerangan dan perbaikan sekolah.
The Bank’s volunteers helped to build lighting facilities and repair schools.

Berbagi Kasih

Bank berbagi bingkisan makanan kepada masyarakat yang tinggal di sekitar kantor cabang Bank, seperti petugas kebersihan, petugas keamanan, tukang parkir, dan lainnya. Kegiatan ini dilakukan secara serentak dalam rangka HUT Bank OCBC NISP di bulan April 2018 dan Ramadhan di bulan Juni 2018.

Berbagi Sembako dan Mudik Asyik

Bank berpartisipasi aktif dalam menyalurkan bantuan bagi masyarakat yang membutuhkan melalui berbagai program kemanusiaan. Beberapa di antaranya yaitu :

- Program Berbagi Kasih berupa pemberian bingkisan makanan untuk masyarakat di sekitar kantor dalam rangka perayaan ulang tahun yang ke 77.
- Kegiatan buka puasa bersama, membagikan 2.000 takjil, dan membagikan 2.500 paket Sembako Murah dan Gratis bagi warga kurang mampu yaitu para janda, anak yatim, hansip dan penjaga masjid yang berada di sekitar kantor di kantor Bank di 6 kota dan 8 lokasi (Kantor Pusat OCBC NISP Tower Jakarta, Kantor Cabang Gunung Sahari Jakarta, Kantor Cabang Cibeunying Bandung, Kantor Cabang Asia Afrika Bandung, Kantor Cabang Semarang, Kantor Cabang Surabaya, Kantor Cabang Padang, Kantor Cabang Palembang).
- Kegiatan “Mudik Asyik” dengan fasilitas transportasi berupa 5 bis untuk kebutuhan mudik masyarakat sekitar kantor Bank di Jakarta dan Bandung dengan tujuan beberapa kota di Pulau Jawa.
- Donasi untuk Lombok, Palu dan Donggala sebagai bentuk kepedulian atas terjadinya gempa dan tsunami.

Dompot Tanda Kasih untuk Lombok, Palu dan Donggala

Dengan menggunakan rekening Dompot Tanda Kasih, Bank mengajak seluruh keluarga besar Bank untuk memberikan donasi kepada korban bencana alam di Lombok, Palu dan Donggala yang mencapai sekitar Rp258.524.121.

Berbagi Kasih

The Bank distributed food packages with the surrounding communities of our branch offices, such as cleaners, security, parking attendants, and others. This activity was carried out to coincide with the Bank’s anniversary in April 2018, and Ramadhan in June 2018.

Berbagi Sembako dan Mudik Asyik

The Bank also actively participated in channeling assistance to people in need through various humanitarian programs. These included :

- The Berbagi Kasih program, in the form of distributing food parcels to the communities around the offices in celebrating the Bank’s 77th anniversary.
- Breaking fasting together by distributing 2,000 takjil, and 2,500 cheap, free staple food packages to the poor, including widows, orphans, residential guards and mosque attendants around the Bank offices in 6 cities and 8 locations (Head Office OCBC NISP Tower Jakarta, Gunung Sahari Branch Office Jakarta, Cibeunying Branch Office Bandung, Asia Africa Branch Office Bandung, Semarang Branch Office, Surabaya Branch Office, Padang Branch Office, Palembang Branch Office).
- “Fun Homecoming” by providing transportation facilities comprising 5 buses for the homecoming activity, for residents around the Bank’s offices in Jakarta and Bandung, for destinations in several cities in Java.
- Donations to Lombok, Palu and Donggala as a form of concern for the earthquake and tsunami victims.

Dompot Tanda Kasih (Financial Aid) for Lombok, Palu and Donggala

Through the Dompot Tanda Kasih account, the Bank encouraged the extended Bank family to make donations for the victims of natural disasters in Lombok, Palu, and Donggala, which reached approximately Rp258,524,121.



Bapak Pramukti Surjaudaja melepas warga yang mengikuti program “Mudik Asyik”
Pramukti Surjaudaja waves off residents who took part in the “Mudik Asyik” program



Pembagian sembako untuk warga sekitar kantor
Distribution of basic needs for residents living around the offices



Tanggung Jawab pada Praktik Ketenagakerjaan

Responsibility for Employment Practices

Pilar *Valuing Our People* pada kerangka keberlanjutan Bank merupakan landasan untuk berkomitmen atas tanggung jawab sosial pada insan yang ada di dalam Bank. Hal tersebut diselenggarakan melalui praktik ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan karyawan. Di dalam tanggung jawab praktik ketenagakerjaan ini, Bank menekankan pada *inclusive workforce* melalui pendidikan dan pelatihan karyawan dalam rangka peningkatan kompetensi dan pengelolaan serta retensi sumber daya manusia (*talent management and retention*).

Terkait hal tersebut di atas, Bank melibatkan karyawan langsung melalui berbagai pendekatan. Salah satu yang dilakukan Bank yaitu memberikan kesempatan kepada karyawan memberikan aspirasi melalui serikat pekerja. Pembentukan Serikat Pekerja diakui oleh Bank, berdasarkan pasal 2 ayat (1) Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. Kep 16/Men/2001 tanggal 15 Februari 2001. Bentuk aspirasi tersebut dituangkan dalam kesepakatan antara Bank dan serikat melalui dokumen Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang ditinjau setiap dua tahun sekali.

Pada tahun 2017, PKB telah diperbarui dan didaftarkan kembali ke Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. Kep. 124/PHIJSK-PK/PKB/VIII/2017. Hasil dari kesepakatan tersebut disosialisasikan melalui media tatap muka, *e-learning* dan pemberian buku PKB.

Secara rutin, Bank berdialog dengan pengurus Serikat Pekerja untuk menanggapi isu-isu yang muncul dan menjaga keharmonisan hubungan industrial. Selain pertemuan rutin, diadakan juga Pertemuan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit dengan Pengurus Serikat Pekerja dengan mengundang perwakilan karyawan di beberapa cabang yang berlangsung sekali setiap empat bulan. Setiap usulan dan masukan terhadap perubahan yang tertulis di PKB, dapat dilakukan dengan cara musyawarah untuk mufakat secara kekeluargaan. Selama 2018, telah dilakukan dialog antara Bank dengan pengurus Serikat Pekerja sejumlah 6 (enam) kali dan Pertemuan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit dilakukan sejumlah 3 (tiga) kali.

The Bank's sustainability framework pillar *Valuing Our People* is the foundation for social responsibility commitment to individuals within the Bank, and is carried out through labor practices, occupational health and safety practices, and employee welfare improvements. For employment practices responsibility, the Bank emphasizes an inclusive workforce through employee competence improvement education and training as well as talent management and retention.

Related to the above, the Bank uses various approaches to engage with employees. Labor union is formed to facilitated employees aspiration. The Bank recognized the Labor Union, based on article 2 paragraph (1) of the Minister of Manpower and Transmigration Decree No. Kep 16/Men/2001 dated February 15, 2001. The aspirations were expressed in a Collective Labor Agreement (CLA) between the Bank and the union that is reviewed every two years.

In 2017, the CLA was renewed and re-registered with the Republic of Indonesia Ministry of Manpower based on Directorate General of Industrial Relations and Labor Social Security Development Decree No. Kep. 124/PHIJSK-PK/PKB/VIII/2017. The agreement results are socialized through face-to-face, e-learning, and CLA book distribution.

The Bank routinely holds dialogues with Labor Union management to address any issues arising and maintains harmonious industrial relations. In addition to the routine meetings, Bipartite Cooperation Institute (LKS) meetings with the Labor Union Management are held once every four months with invited employee representatives from several branches. All proposals and input for changes to the CLA are deliberated to reach consensus. During 2018, the Bank and the labor Union management held 6 (six) discussions, and 3 (three) Bipartite Cooperation Institution (LKS) meetings were held.

LINGKUNGAN KERJA YANG INKLUSIF

Keanekaragaman dan Kesempatan yang Setara

Guna mewujudkan lingkungan kerja yang inklusif, Bank memenuhi hak karyawan dengan menyediakan lingkungan bekerja yang layak dan aman bagi karyawan tanpa diskriminasi. Bank meyakini penghargaan akan keanekaragaman dan kesempatan yang setara dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman sehingga meningkatkan produktifitas dan keterikatan karyawan. Hal ini tidak terlepas dari sarana, prasarana, dan prosedur kerja yang disiapkan oleh Bank. Komitmen Bank terhadap keanekaragaman dan kesempatan setara selama tahun 2018, tercermin pada tidak adanya pengaduan dari karyawan terkait kasus diskriminasi. Jika terjadi tindakan yang tidak menyenangkan atau bersifat diskriminatif, karyawan dapat melakukan pengaduan melalui *whistleblowing channel* yang disediakan oleh Bank.

Komposisi Karyawan

Sampai dengan Desember 2018, karyawan Bank berjumlah 6.075 orang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Sejumlah 2.537 orang (42%) merupakan karyawan laki-laki, sedangkan 3.538 orang (58%) merupakan karyawan wanita. Bank berkomitmen untuk memberikan kesempatan kerja yang sama antar gender sesuai dengan peraturan internal (HC), serta menjamin tidak ada tenaga kerja paksa maupun tenaga kerja anak.

Selama tiga tahun terakhir, Bank mewujudkan komitmen untuk memberikan kesempatan kerja yang setara antar gender melalui komposisi karyawan laki-laki dan komposisi karyawan wanita yang hampir setara. Data komposisi karyawan berdasarkan jenis kelamin dan status kepegawaian dapat dilihat pada bagian Tinjauan Pendukung Bisnis, Sumber Daya Manusia di halaman 94-98 pada Laporan ini. ^[401-1]

INCLUSIVE WORK FORCE

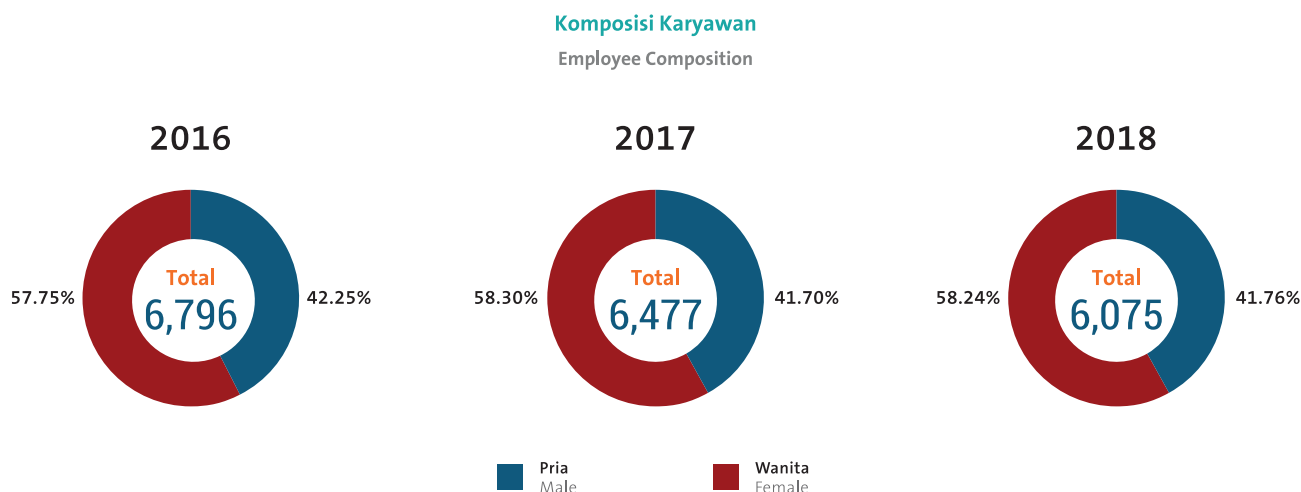
Diversity and Equal Opportunities

To create an inclusive work environment, the Bank fulfills employees' rights to provide a decent and safe working environment for employees without discrimination. The Bank believes that diversity and equal opportunities should be appreciated to create a comfortable and safe work atmosphere that increases employee productivity and engagement. This is intercorrelated with the facilities, infrastructure and work procedures prepared by the Bank. The Bank's diversity and equal *opportunities commitment* in 2018 was reflected in the absence of whistleblowing reports from employees regarding discrimination. If unpleasant or discriminatory actions do occur, employees can file reports through the Bank's whistleblowing channel.

Employee Composition

As at December 2018, the Bank employed 6,075 people across Indonesia, consists of 2,537 (42%) males, and 3,538 (58%) females. The Bank is committed to give equal job opportunities to all genders in accordance with internal regulations (HC) as well as guarantees that is no forced labor or child labor.

Over the past three years, the Bank's commitment to equal employment opportunities between genders can be seen in the almost equal composition of male employees and female employees. Employee composition data based on gender and employment status can be found in the Business Support Review, Human Capital section on page 94-98 of this Report. ^[401-1]



Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja Bank tercantum pada pasal 42 PKB terkait Tata Tertib Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Pasal ini mencakup berbagai aspek, di antaranya:

1. Pekerja wajib memperhatikan peraturan keselamatan dan kesehatan kerja.
2. Pekerja wajib memelihara, menjaga kebersihan, ketertiban, keselamatan dan kesehatan kerja.
3. Pekerja wajib melaporkan apabila terjadi hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan pekerja dan perusahaan.
4. Larangan merokok di lingkungan kerja.
5. Pekerja wajib memeriksa peralatan kerjanya sebelum dan sesudah bekerja.
6. Perusahaan dapat meminta pekerja untuk memeriksa kesehatannya apabila terduga/terlihat tidak sehat.

Terkait kesehatan dan keselamatan kerja bagi karyawan, Bank memberikan perlindungan kesehatan melalui pemberian jaminan kesehatan kepada karyawan dan keluarga inti karyawan. Selain itu, Bank juga mengikutsertakan karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan yang terdiri dari Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun. Hal ini sesuai dengan ketentuan perundang-undangan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian bagi karyawan terhadap risiko sosial ekonomi. *Benefit* lain yang diberikan oleh Bank untuk menjamin kesejahteraan karyawan di masa pensiun ialah pemberian Dana Pensiun kepada karyawan tetap.

Selain upaya tersebut, Bank juga memperhatikan kesehatan karyawan melalui pemberian fasilitas *Medical Check Up*. Data berikut ini menampilkan jumlah karyawan penerima manfaat *Medical Check Up* di Bank dari tahun 2016 hingga 2018.

Jumlah penerima Medical Check Up Bank
Number of Medical Check Up recipients

Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin Employees Based on Gender	2018	2017	2016
Laki-laki / Male	1,578	1,678	1,614
Perempuan / Female	1,976	2,124	1,864

Selanjutnya, komitmen Bank untuk menjamin keselamatan kerja bagi karyawan juga diwujudkan dengan memantau perijinan dan kelengkapan prasarana alat kerja seperti lift, genset, Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan lain-lainnya. Bank juga menerbitkan prosedur perlindungan karyawan dalam situasi darurat. Melalui penerbitan prosedur ini diharapkan terdapat keseragaman pola tindakan dalam memberikan tanggapan atas situasi darurat, baik oleh karyawan, *Building Coordinator*, *Floor Commander*, dan seluruh unsur yang terlibat dalam kerangka penanganan keadaan darurat.

Occupational Health and Safety

The Bank’s Occupational Health and Safety is stated in article 42 of the CLA. This article covers the following aspects:

1. Employees must observe occupational health and safety regulations.
2. Employees must preserve, maintain cleanliness, order, occupational health and safety.
3. Employees must report all occurrences that may endanger employee and company safety.
4. No smoking is allowed in the work environment.
5. Employees must inspect their work equipment prior to and after working.
6. The Company may ask employees to check their health if they are presumed/seem unhealthy.

Related to employee occupational health and safety, the Bank provides health protection through health insurance for employees and their nuclear families. The Bank also covers employees through BPJS Employment for Work Accident Insurance, Life Insurance, Pension Plan, and Pension Insurance. This complies with regulatory laws to guarantee security and certainty for employees regarding social economic risks. The Bank’s Pension Fund provides guaranteed employee benefits in retirement age for permanent employees.

In addition, the Bank provides a Medical Check Up facility for its employees. The following shows the number of bank employees receiving the Medical Check Up from 2016 to 2018.

The Bank’s commitment to guarantee work safety for employees is also realized through permit monitoring and completeness of work equipment facilities, such as the elevators, generators, Fire Extinguishers (APAR), and others. The Bank also publishes the employee protection procedures for emergency situations. These procedures ensure uniformity of actions expected when responding to emergency situations, whether by employees, Building Coordinators, Floor Commanders, and others involved in the emergency situation mitigation framework.

Sarana dan Prasarana Bank bagi Karyawan

Bank Facilities and Infrastructure for Employees



Ruang Laktasi
Nursing Room



Klinik Kesehatan Karyawan Kantor Pusat
Head office Employee Health Clinic



Pengantaran Bagi Karyawan Lembur
Transport for overtime employees



Prosedur Perlindungan Karyawan dalam Situasi Darurat
Employee Protection Procedure in Emergency Situations

RETENSI DAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Bank memiliki 4 pilar Kerangka Kerja Human Capital sebagai strategi retensi dan pengelolaan sumber daya manusia untuk menjamin keberlanjutan perusahaan. Informasi mengenai 4 pilar tersebut dapat dilihat pada halaman 94-98 dalam Laporan ini.

Secara umum, Bank melakukan proses rekrutmen secara terbuka, wajar, dan mengedepankan kesetaraan dengan memperhatikan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan Bank saat ini dan yang akan datang. Bank senantiasa menetapkan indikator pencapaian kinerja untuk seluruh karyawan dan secara *bankwide* menjaga pengelolaan SDM melalui indikator pemenuhan tenaga kerja, *turn over rate*, dan *employee engagement index*. Sepanjang tahun 2018, pemenuhan tenaga kerja di Bank mencapai 90%, *turn over rate* karyawan Bank sebesar 17.6% dari total karyawan, dan *employee engagement index* sebesar 74%, meningkat 3% dari tahun 2017.

TALENT MANAGEMENT AND RETENTION

The Bank's Human Capital Framework has 4 pillars as strategies for the human capital retention and management to guarantee company sustainability. Information regarding the 4 pillars can be found on page 94-98 of this Report.

In general, the Bank performs its recruitment process openly, fairly, and prioritizes equality by paying attention to competencies based on the Bank's current and future needs. The Bank continuously sets performance achievement indicators for all employees to maintain bankwide Human Capital management using labor fulfillment, turnover rate, and employee engagement index indicators. During 2018, the Bank's labor fulfillment reached 90%, employee turnover rate was 17.6%, and the employee engagement index was 74%, a 3% increase from 2017.

Pendidikan dan Pelatihan
Education and Training

Pendidikan dan Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kualitas karyawan guna menunjang kinerja Bank. Adapun kebijakan mengenai pengembangan kompetensi pegawai diatur dalam PKB Pasal 13. Program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan secara komprehensif, sesuai dengan kebutuhan individu dan rencana pengembangan Bank, kepada seluruh jenjang karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia.

Pengembangan kompetensi karyawan dikelola oleh Divisi Human Capital di bawah pengawasan Direksi dan Dewan Komisaris. Sepanjang tahun 2018, tercatat sebanyak 48.751 partisipan telah mengikuti 1.363 pelatihan yang diadakan dalam bentuk tatap muka dan *e-learning* dengan rata-rata jam pelatihan tatap muka sebesar 36 jam/per tahun atau 4 (empat) hari per tahun.

Education and Training helps increase employee quality to support the Bank's performance. The employee competencies policy is regulated in the CLA Article 13. The education and training programs are conducted comprehensively, in accordance with individual needs and the Bank's development plans, for all employee levels across Indonesia.

The Human Capital Division manages the Employee competencies development under the supervision of the Board of Directors and the Board of Commissioners. In 2018, 48,751 participants attended 1,363 face-to-face and e-learning training session for and average of 36 hours/year or 4 (four) days per year.

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]
Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]

LIMA KATEGORI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DI BANK
THE BANK'S FIVE EDUCATION AND TRAINING CATEGORIES



Induction Program	<p>Pengetahuan bagi karyawan baru mengenai OCBC NISP, <i>Managing Risk</i>, <i>IT System</i> yang dipergunakan di Bank, dan <i>Service Value Bank</i>.</p> <p>Knowledge for new employees regarding OCBC NISP, <i>Managing Risk</i>, <i>IT Systems</i> used in the Bank, and the Bank's <i>Service Value</i>.</p>
Managerial Leadership	<p>Pembekalan <i>Leadership Competencies</i> OCBC NISP bagi <i>Manager/Leader</i>.</p> <p>OCBC NISP <i>Leadership Competencies</i> debriefing for <i>Managers/Leaders</i>.</p>
Compliance, Risk and Regulatory	<p>Terdiri dari <i>Program Credit Risk Analysis</i> (meliputi pemberian pengetahuan dasar mengenai debitor laporan keuangan, CAPEX, analisis laporan keuangan dan risiko kredit debitor) serta <i>Program Operational Risk</i> dan <i>Fraud Awareness</i>.</p> <p>Credit Risk Analysis Program (including basic knowledge about debtor financial report, CAPEX, financial report analysis, and debtor credit risk) as well as <i>Operational Risk</i> and <i>Fraud Awareness</i> Programs.</p>
Sales, Service and Quality Program	<p>Pengembangan <i>sales performance</i> dan <i>service excellence</i>.</p> <p>Sales performance and service excellence development.</p>
Technical/Functional Program	<p>Disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Divisi/Grup.</p> <p>Adjusted to the needs of each Division/Group.</p>

Sebagai bentuk pengenalan dan pembekalan karyawan yang baru bergabung agar dapat beradaptasi dan berkontribusi dengan segera, Bank memberikan Pelatihan *New Employee Orientation* (NEO) yang diberikan pada tiga bulan pertama sejak karyawan bergabung. Kemudian peningkatan kompetensi dilanjutkan melalui pelatihan-pelatihan lain sesuai dengan *Training Roadmap* karyawan, mencakup *soft competency*, *technical competency*, dan *leadership*. Karyawan juga diberikan pelatihan untuk mempersiapkan Bank menghadapi era digital, meliputi *financial technology* (FinTech), *data analytics*, *agile working* serta pelatihan lainnya terkait teknologi untuk mendukung strategi Bank.

The Bank provides New Employee Orientation (NEO) Training within the first three months of joining to help new employees adapt and contribute. Competencies improvement is then continued through further training in line with the employee's Training Roadmap, and includes soft competencies, technical competencies, and leadership. Employees are also trained to prepare the Bank in facing the digital era, including financial technology (FinTech), data analytics, agile working, as well as other technology-related training to support the Bank strategy.

Selanjutnya, Bank memberikan kesempatan kepada karyawan yang ingin mendapatkan pengetahuan tertentu sesuai dengan minat karyawan dalam program *Learning at Lunch* yang dilaksanakan antara pukul 11.00 sampai dengan pukul 14.00. Topik yang diangkat di antaranya mengenai pengelolaan keuangan di era digital, pemberdayaan wanita di era digital, dan kewirausahaan. Selain pelatihan, Bank menjalankan program sertifikasi wajib untuk posisi-posisi tertentu untuk memastikan proses kerja di Bank telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

In addition, the Bank provides opportunities to employees who wish to gain a particular knowledge according to their interests in the Learning at Lunch program held between 11.00 and 14.00. The topics raised included financial management in the digital era, women empowerment in the digital era, and entrepreneurship. Besides this training, the Bank has a mandatory certification program for certain positions to ensure the Bank's work processes are running in accordance with applicable regulations.

Peningkatan kompetensi karyawan dalam konteks perbankan yang berkelanjutan diterapkan Bank melalui pelatihan berbasis internet (*e-learning*). Melalui platform ini karyawan dapat mengikuti beragam pelatihan secara efektif tanpa terikat tempat dan waktu. Pelatihan yang dapat diakses di antaranya modul pelatihan *New Employee Orientation*, *Mandatory Modul* (Anti Pencucian Uang, *Fraud Awareness*, *IT Security Awareness*), Kode Etik, Perjanjian Kerja Bersama (PKB), dan *Reputation Risk*.

Employee competence improvements for sustainable banking are run by the Bank through its internet-based training (*e-learning*). Through this platform, employees participate in effective training without being tied by time and place. Accessible training includes: the New Employee Orientation training module, Mandatory Modules (Anti-Money Laundering, Fraud Awareness, IT Security Awareness), Code of Conduct, Collective Labor Agreement (CLA), and Reputation Risk.

Jumlah Peserta Pelatihan Tahun 2016-2018
2016-2018 Number of Training Participants

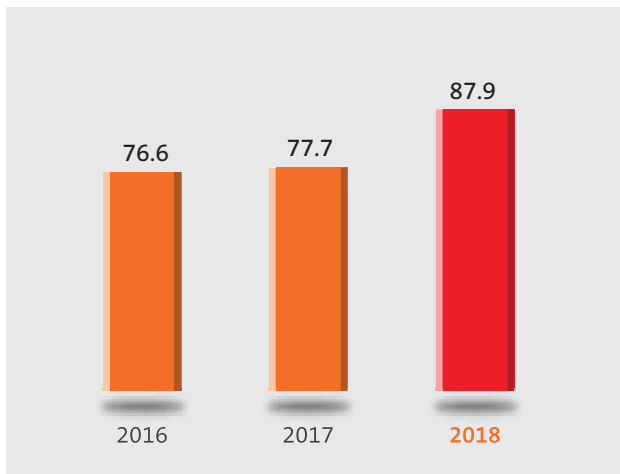
	2018	2017	2016
Jumlah Peserta Pelatihan Number of Training Participants	48,787	61,620	68,663

Bank telah merealisasikan Rp87,9 miliar biaya pengembangan kompetensi karyawan, meningkat 13,12% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan biaya pengembangan kompetensi ini dilakukan Bank sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas pelatihan yang diberikan bagi karyawan.

The Bank has realized Rp87.9 billion, a 13.12% increase compared to the previous year. This increase forms part of the Bank's commitment to improving the quality of training provided for employees.

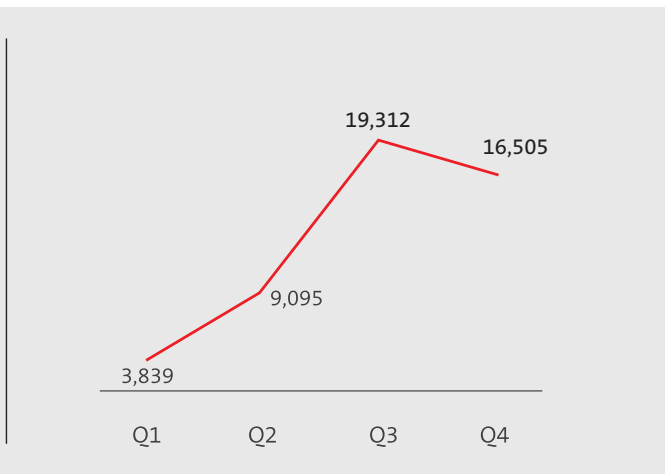
Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan yang Dikeluarkan OCBC NISP (Rp miliar)

Employee Competence Development Costs by OCBC NISP (Billion Rp)



Total Pelatihan (Hari) 2018

2018 Total Training (Days)



Jam Pelatihan Rata-rata per Tahun Berdasarkan Kategori Karyawan dan Jenis Kelamin Tahun 2016-2018 [404-1]

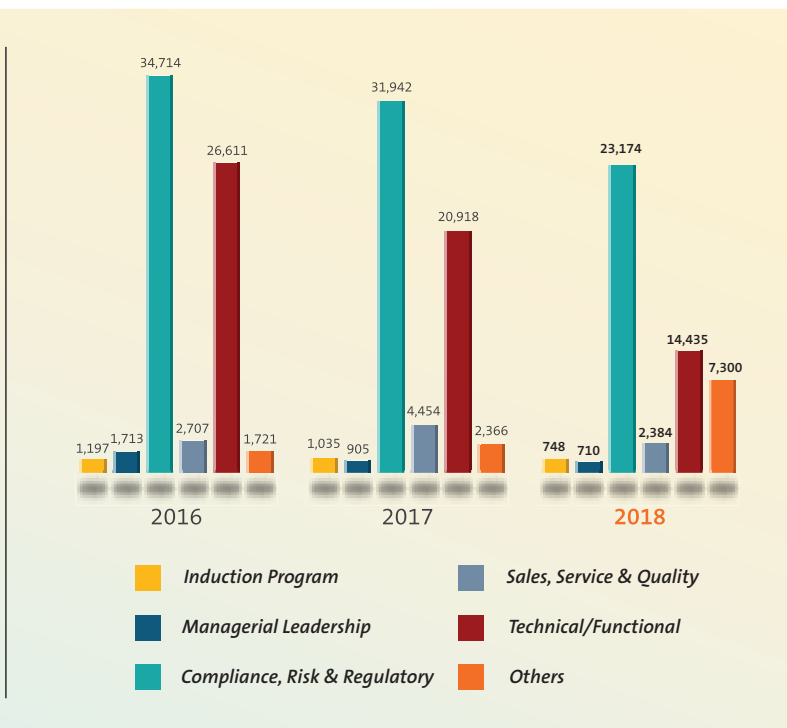
2016-2018 Average Training Hours per Year Based on Category of Employee and Gender [404-1]

Jabatan Position	2018			2017			2016		
	Pria Male	Wanita Female	Rata-Rata Average	Pria Male	Wanita Female	Rata-Rata Average	Pria Male	Wanita Female	Rata-Rata Average
Senior Line Management	40.33	34.49	37.91	45.37	48.21	46.55	25.15	29.31	54.46
Middle Line Management	45.03	42.02	43.53	37.99	39.66	38.79	40.48	37.49	77.97
First Line Management	26.48	28.53	27.51	31.63	32.40	32.11	33.27	30.71	63.98
Rata-Rata Average	37.61	35.01	36.31	34.13	34.20	34.17	32.97	32.50	65.47

Jam Pelatihan Rata - rata Per Tahun Berdasarkan Kategori Karyawan [404-1]
Average Training Hours per Year
Based on Category of Employee [401-1]



Total Peserta Pelatihan Berdasarkan Jenis Pelatihan
Total Training Participants
Based on Training Type



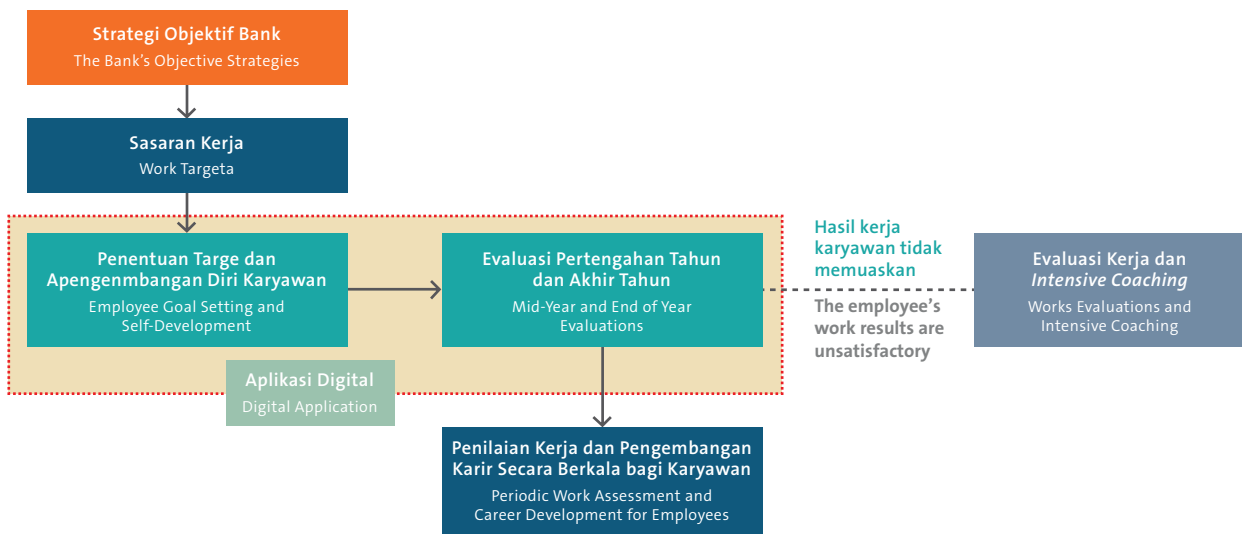
Manajemen Kinerja

Selanjutnya, salah satu strategi Bank terkait retensi dan manajemen sumber daya manusia yaitu pelaksanaan manajemen kinerja atau *performance management*, yang mengacu pada 3 (tiga) filosofi. Pertama, kinerja yang baik merupakan pencapaian yang diperoleh melalui proses yang selaras dengan semangat ONE PIC. Kedua, meritokrasi, yaitu Bank menerapkan prinsip *reward* berbasis kinerja, dan ketiga, *Performance Management* adalah tanggung jawab setiap karyawan dan manajer lini sebagai supervisor-nya. Berikut ini diagram yang menggambarkan pendekatan *performance management* di Bank.

Performance Management

Furthermore, the Bank strategy relevant to human capital retention and management is performance management, which refers to 3 (three) philosophies. First, excellent performance is an achievement obtained through a process in line with the ONE PIC spirit. The second is meritocracy, where the Bank implements a performance-based reward system. Third, Performance Management is the responsibility of all employees and line managers as their supervisors. The following diagram shows the performance management approach in the Bank.

Proses Penyelarasan Strategis Bank pada Karyawan
The Bank Strategies to Employees Alignment Process



Kompensasi, Remunerasi, dan Pengembangan Karir

Bank menyadari bahwa kompensasi dan remunerasi yang kompetitif, serta peluang pengembangan karir penting bagi retensi dan manajemen sumber daya manusia. Pada tahun 2018, lebih dari 90% karyawan yang telah bergabung dengan Bank dalam periode tertentu mendapatkan kesempatan untuk ikut serta dalam proses penilaian kinerja dan memperoleh kesempatan dalam pengembangan karir.

Compensation, Remuneration, and Career Development

The Bank realizes that competitive compensation and remuneration as well as the opportunity for career development are important for human capital retention and management. In 2018, more than 90% of employees who joined the Bank within a certain period were given the chance to participate in the performance assessment process, and the opportunity for career development.

Persentase Karyawan yang Menerima Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir secara Reguler Menurut Gender Tahun 2016-2018
2016-2018 Percentage of Employees Receiving Regular Performance Assessment and Career Development Based on Gender

	2018	2017	2016
Pria Male	99%	95%	96%
Wanita Female	99%	95%	96%

Terkait remunerasi, secara umum, Bank memberikan imbal jasa yang lebih tinggi dari upah minimum provinsi yang ditentukan oleh Pemerintah setempat. Penentuan upah dilakukan dengan memperhatikan bobot pekerjaan yang diilustrasikan melalui *job level* dan *grade*, masa kerja, pendidikan, kompetensi, dan ketentuan pemerintah.

The Bank's remuneration standard are higher than the local Government minimum salary. Salaries are determined based on the job-weighting, determined through job levels and grades, years of service, education, competence, and government regulations.

Kemudian, rasio gaji pokok dan remunerasi bagi wanita terhadap pria di semua level ialah 1:1. Remunerasi yang diberikan Bank terdiri dari remunerasi yang bersifat tetap, yang terdiri dari upah dan pendapatan non-upah, serta remunerasi yang bersifat variabel seperti upah kerja lembur, bonus dan insentif. Dalam memberikan remunerasi, Bank memperhatikan kinerja Bank, kinerja Unit Kerja, kinerja setiap karyawan dan anggaran yang tersedia. Bank mengimplementasikan kebijakan remunerasi mengacu kepada POJK No.45/POJK.03/2015 dan No.40/SEOJK.03/2016 tentang Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum.

Selain kompensasi dan remunerasi, Bank memberikan fasilitas dan *benefit* kepada karyawan purna waktu (tetap) berupa: [401-2]

1. Program Kesehatan Karyawan, berupa tunjangan kesehatan melalui asuransi kesehatan yang ditunjuk Bank bagi karyawan beserta keluarga yang menjadi tanggungan, yang dilengkapi dengan *Flexible Medical* (kesempatan kepada karyawan dalam mengatur dan memilih skema jaminan kesehatan disesuaikan dengan kondisi karyawan dan keluarganya). Fasilitas yang diberikan di antaranya terdiri dari rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, manfaat kehamilan, persalinan dan keguguran, serta santunan pembelianacamata dan manfaat pemeriksaan medis.
2. Jaminan Sosial Nasional bagi karyawan dan keluarga, yang terdiri dari BPJS Ketenagakerjaan, terdiri dari Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun; serta BPJS Kesehatan.
3. Dana Pensiun dengan mengikutsertakan karyawan dalam program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK).
4. Pinjaman Karyawan, terdiri dari Program Kepemilikan Rumah, Program Kredit Kendaraan, pinjaman untuk kebutuhan darurat, dan pinjaman untuk kebutuhan personal lainnya.
5. Beasiswa Karyawan.
6. *Flexible Time* (fleksibilitas penentuan waktu kerja bagi karyawan di area Jabodetabek).
7. Fasilitas Komunikasi, Transportasi dan Akomodasi bagi karyawan yang harus menjalankan perjalanan dinas ke luar kota.
8. Cuti Apresiasi, yaitu kebijakan pemberian cuti tambahan kepada karyawan yang mencapai tingkatan jabatan dan masa kerja tertentu.
9. Program Persiapan Pensiun bagi karyawan tiga tahun sebelum mencapai usia pensiun berupa Pelatihan Masa Purna Bakti serta pemberian cuti tambahan selama 24 hari yang untuk persiapan pensiun karyawan enam bulan menjelang usia pensiun.
10. Cuti Melahirkan.

The ratio of basic salary and remuneration for females to males at all levels is 1:1. The Bank's remuneration comprises fixed remuneration, comprising salary and non-salary income, as well as variable remuneration, such as overtime pay, bonuses, and incentives. When providing remuneration, the Bank considers the Bank's performance, Working Units' performance, performance of each employee and the available budget. The Bank's remuneration policy refers to the OJK Regulation No.45/POJK.03/2015 and SEOJK No.40/SEOJK.04/2016 concerning Good Corporate Governance for Providing Remuneration for Commercial Banks.

In addition to compensation and remuneration, the Bank provides facilities and benefits for full time (permanent) employees in the form of: [401-2]

1. Employee Health program for health benefits through a health insurance appointed by the Bank for employees and their dependent family members, supplemented by Flexible Medical (opportunity for employees to arrange and choose a health benefit scheme best suited to the employee and their families' conditions). Facilities provided include inpatient, outpatient, dental care, maternity, childbirth and miscarriage benefits, as well as subsidy for glasses and medical checkup benefits.
2. National Social Security for employees and their families, consisting of BPJS Employment, comprising Work Accident Insurance, Life Insurance, Old Age Insurance, and Pension Insurance; as well as BPJS Health
3. Pension Fund by including employees in the Financial Institution Pension Fund (DPLK).
4. Employee Loans, consisting of Home Ownership Program, Vehicle Loan Program, emergency loans, and other loans for personal needs.
5. Employee Scholarship.
6. Flexible Time (flexibility in determining work hours for employees in the Jabodetabek area).
7. Communication, Transport, and Accommodation Facilities for those making out of town business trips.
8. Appreciation Leave, a policy of extra leave for employees who have achieved a particular position and term of office.
9. Pension Preparation Program for employees three years prior to achieving retirement age in the form of Retirement Age Training, as well as giving 24 extra days leave to prepare employees for retirement six months prior to their retirement age.
10. Maternity Leave.

Lebih jauh lagi, khusus bagi karyawan tidak tetap, Bank memiliki kebijakan pemberian fasilitas dan *benefit* berupa Program Kesehatan Karyawan, Jaminan Sosial Nasional bagi keluarga dan karyawan, *flexible time* khusus Jabodetabek, cuti melahirkan, dan fasilitas komunikasi, transportasi, dan akomodasi yang harus menjalankan perjalanan dinas ke luar kota.

Persentase karyawan bank yang kembali bekerja setelah cuti melahirkan masih menunjukkan angka yang baik. Sepanjang tahun 2018, 335 karyawan atau 100% karyawan wanita yang mengajukan cuti melahirkan kembali bekerja setelah masa cuti berakhir. Adapun sebanyak 311 karyawan atau 93% dari total karyawan wanita yang kembali setelah cuti melahirkan masih bekerja selama satu tahun dari tanggal pengajuan cuti tersebut.

In addition, for non-permanent employees, the Bank has the facilities and benefits policy including Employee Health Program, National Social Security for the families and employees, flexible time for Jabodetabek area, maternity leave, and communication, transport, and accommodation facilities for those making out of town business trips.

The percentage of bank employees returning to work after maternity leave was good. During 2018, 100% of the female employees who applied for maternity leave, totalling 335, returned to work after their leave period ended. 311 employees, or 93% of the total female employees returning after maternity leave, were still working one year after the date of filing for leave.

Fasilitas Cuti Melahirkan yang Diterima Karyawan Tahun 2018

Maternity Leave Facility Received by Employees in 2018

Jumlah karyawan yang Berhak Mengajukan Cuti Melahirkan Number of Employees Entitled to Apply for Maternity Leave	Jumlah karyawan yang cuti melahirkan Number of employees who took maternity leave	Jumlah karyawan yang kembali bekerja setelah cuti melahirkan Number of employees returning to work post maternity leave	Tingkat Kembali Bekerja Setelah Cuti Melahirkan Rate of Returning to Work Post Maternity Leave	Jumlah karyawan yang masih bekerja setelah cuti melahirkan selama 2018 Number of employees still working post maternity leave in 2018	Tingkat Kembali Bekerja Setelah Cuti Melahirkan 2018 Rate of Returning to Work Post Maternity Leave in 2018
2,215	335	335	100%	311	93%

Tingkat *Turnover* Karyawan [401-1]

Tingkat *turnover* karyawan merupakan salah satu bagian tata kelola yang diperhatikan Bank agar pengelolaan Bank dapat berkelanjutan. Tingginya tingkat kompetitif *talent* dan ketersediaan SDM yang berkualitas di industri perbankan, pada 2018, tingkat *turnover* karyawan berjumlah 1.114 orang atau sebesar 17.6%. Adapun jumlah karyawan baru yang direkrut Bank pada tahun 2018 sebanyak 799 orang, yang terdiri dari 347 pria dan 452 wanita. Informasi mengenai karyawan baru dapat dilihat pada bab Tinjauan Pendukung Bisnis, halaman 94-98 pada laporan ini. Berikut adalah data demografi *turnover* karyawan Bank sepanjang tahun 2018.

Employee Turnover Rate [401-1]

One of the good governance aspects considered by the Bank for its sustainable management is the employee turnover rate. A high rate of talent competitiveness and quality Human Capital availability in the banking industry in 2018 resulted in an employee turnover of 1,114 people or 17.6%. In 2018 the Bank recruited 799 new employees, comprising 347 males and 452 females. New employee information can be found in the Business Support Review chapter, on page 94-98 of this Report. The following shows the turnover of Bank employees throughout 2018.

Komposisi *Turnover* Karyawan Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin Tahun 2016-2018

2016-2018 Employee Turnover Composition Based on Age and Gender

	2018			2017			2016		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
17 – 25	85	158	243	98	169	267	157	254	411
26 – 35	286	389	675	326	379	705	347	381	728
36 – 45	90	96	186	89	79	168	88	79	167
46 - 55	3	7	10	37	32	69	59	22	81
> 55	0	0	0	-	-	-	1	-	1
Total	464	650	1,114	550	659	1,209	652	736	1,388

KETERIKATAN KARYAWAN

Employee Engagement Survey

Setiap tahun Bank melaksanakan survei tingkat kepuasan dan keterikatan karyawan atau lebih dikenal dengan *Employee Engagement Survey* (EES). Melalui EES, Bank mendapat masukan dari karyawan dalam hal *Effective Leadership, Compelling Employer Brand, High Performance Culture, Customer Focus, dan Future Readiness*, yang dapat menjadi dasar penyusunan langkah pengelolaan karyawan oleh Bank. Pada tahun 2018, skor EES mencapai 74% dengan tingkat partisipasi mencapai 99,78%.

Bank berhasil mempertahankan tingkat partisipasi karyawan selama 3 tahun terakhir. Peningkatan partisipasi ini kemudian menjadi salah satu faktor peningkatan skor keterikatan karyawan menjadi 74% dibandingkan tahun 2017 yaitu sebesar 71%.

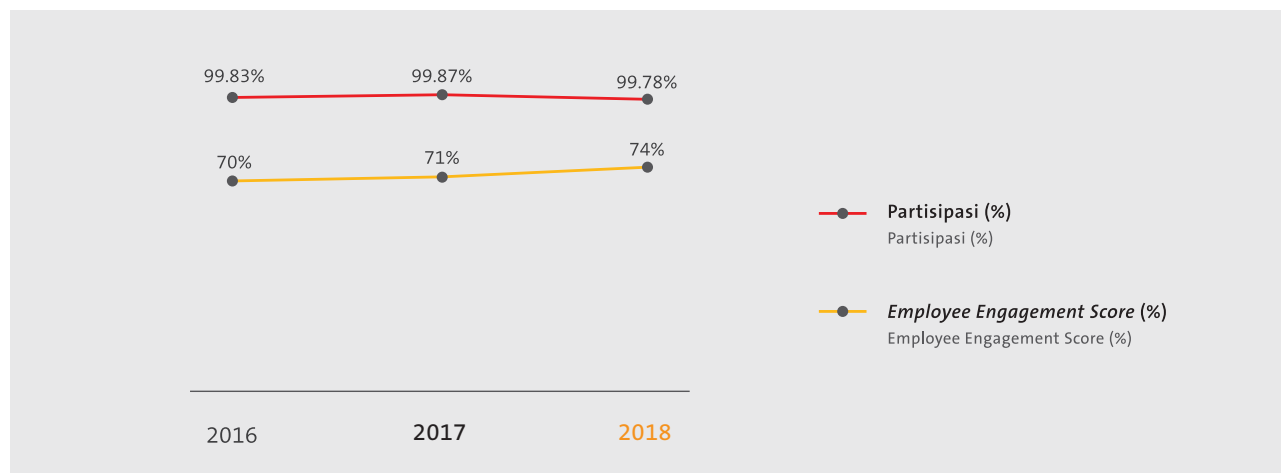
EMPLOYEE ENGAGEMENT

Employee Engagement Survey

Every year, the Bank conducts an employee satisfaction level and engagement survey, better known as the Employee Engagement Survey (EES). Through the EES, the Bank gains input from employees related to *Effective Leadership, Compelling Employer Brand, High Performance Culture, Customer Focus, and Future Readiness* that form the basis for preparing the Bank's employee management steps. In 2018, the EES score reached 74% from a participation rate of 99.78%.

The Bank has maintained the employees' participation over the past three years. This later became one of the factors that helped increase the employee attachment score to 74% from 71% in 2017.

Partisipasi dan Hasil EES Tahun 2016-2018
2016-2018 EES Participation and Results



Kegiatan Engagement

Bank selama ini membangun rasa keterikatan karyawan dengan perusahaan melalui komunitas dan kegiatan internal. Beberapa komunitas yang telah terbentuk saat ini meliputi komunitas olah raga (*softball*, bola basket, bulu tangkis), komunitas seni (tari, paduan suara), dan komunitas sosial (komunitas ibu menyusui). Bank juga mengadakan kegiatan untuk meningkatkan internalisasi *Employer Brand Proposition* (EBP) Bank yang terdiri dari *Caring, Progressive* dan *Deliver a Difference*.

Selama 2018, kegiatan internalisasi EBP yang telah dilaksanakan di antaranya:

a. IdeatiON 2018

IdeatiON 2018 merupakan sebuah kompetisi bagi mahasiswa untuk menyuarkan ide dan gagasan seputar inovasi perbankan. OCBC NISP IdeatiON 2018 bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan pelatihan melalui sesi *workshop* dan *coaching* agar ide dan gagasan yang muncul dapat diarahkan dan dapat diaplikasikan secara nyata. OCBC NISP IdeatiON 2018 dimulai sejak 24 April 2018 dan melalui proses seleksi didapatkan 10 Besar Ide dan Gagasan terbaik. Kegiatan ini ditutup dengan *Workshop* dan Seminar yang diadakan pada 22 – 24 Mei 2018. Selain mendapatkan hadiah, para pemenang berkesempatan mengikuti International Banking Forum, *Networking Session, Workshop* dan *Coaching*.

Para finalis juga mendapat kesempatan magang di Bank dan merasakan *real work* di industri perbankan. Terdapat 11 finalis yang mengikuti magang dalam periode yang berbeda di tahun 2018 sampai dengan Maret 2019. Beberapa finalis tergabung di Tim *Digital Transformation* dan lainnya di *Liability and Wealth Product Division*.

Engagement Activities

The Bank has been building employee engagement with the Company through community and internal activities. Several communities that have been formed including sports communities (*softball*, basketball, badminton), art communities (*dance, choir*), and social communities (*nursing mothers' community*). The Bank also holds events to increase the Bank's Employer Brand Proposition (EBP) internalization consisting of *Caring, Progressive, and Deliver a Difference*.

In 2018, the EBP internalization activities included:

a. IdeatiON 2018

The IdeatiON 2018 is a competition for students to voice their ideas and suggestions about banking innovations. The OCBC NISP IdeatiON 2018 had the goal of giving knowledge and training to students through workshops and coaching sessions so that the ideas and suggestions that emerged could be directed and applied in reality. The OCBC NISP IdeatiON 2018 began on April 24, 2018 and through the selection process generated the Top 10 Best Ideas and Suggestions. This activity was closed with a Workshop and Seminar on May 22 – 24, 2018. Besides receiving prizes, the winners had the opportunity to participate in the International Banking Forum, Networking Sessions, Workshops, and Coaching.

The finalists will get intern opportunities and real work experience in banking industry. There were 11 finalist participated in intern program for the period of 2018 until March 2019. Some of the finalists are assigned in Digital Transformation team and some of them are in the Liability and Wealth Product Division.



Peserta melakukan *brainstorming* ide seputar inovasi perbankan
Participants brainstorming ideas about banking innovations




Pemenang kompetisi OCBC NISP IdeatiON 2018
Winners of OCBC NISP IdeatiON 2018 competition

b. *Post-Holiday ON DayCare* 2018

Bank bekerja sama dengan *day care* terkemuka di Jakarta mengadakan *Post-Holiday ON DayCare* 2018. Kegiatan ini menjawab kebutuhan karyawan terhadap perawatan putra/putri mereka pada masa mudik liburan. Kegiatan ini diadakan selama 5 (lima) hari sejak Bank mulai beroperasi setelah libur Hari Raya Lebaran 2018.

b. *Post-Holiday ON DayCare* 2018

The Bank cooperated with a leading daycare center in Jakarta to organize a *Post-Holiday ON DayCare* 2018. This activity addressed the need of employees for care of their children during the “mudik” holiday season. It was held for 5 (five) days following the Bank’s operations resume after the 2018 Eid Al-Fitr Holiday

Kemeriahan acara *Post-Holiday ON DayCare* yang diikuti putra dan putri karyawan Bank. 
The *Post-Holiday ON DayCare* festive event was attended by the Bank employees’ sons and daughters




c. *Learning Festival: ON Digital Galaxy*

Learning festival 2018 dengan tajuk *Digital Galaxy* diadakan pada 14 September 2018 sebagai salah satu upaya Bank untuk meningkatkan kesadaran karyawan dalam menghadapi tantangan serta perubahan digital. Pada acara ini karyawan diajak ikut merasakan bekerja dan menjadi nasabah di era digital melalui berbagai sesi seminar terkait Transformasi Digital, demonstrasi aplikasi untuk proses kerja, serta diluncurkannya *website* internal (*intranet*) Bank yang baru.

c. *Learning Festival: ON Digital Galaxy*

The 2018 *Learning Festival* with *Digital Galaxy* theme was held on September 14, 2018 as one of the Bank’s endeavors to improve employee awareness in facing digital challenges and changes. In this event, employees were invited to share work and become customers in the digital era through various seminar sessions related to Digital Transformation, demonstrations of work process applications, and the launch of the Bank’s new internal website (*intranet*).

Ibu Parwati Surjaudaja beserta pembicara seminar *Learning Festival: ON Digital Galaxy* 
Mrs. Parwati Surjaudaja and the seminar speaker of *Learning Festival: ON Digital Galaxy*



Komunikasi Internal

Bank menyadari pentingnya jalur komunikasi antara Bank dan karyawan agar setiap informasi dapat menjangkau seluruh karyawan dengan cepat dan akurat. Untuk itu Bank menyiapkan berbagai jalur komunikasi, seperti *e-magazine* ON Us yang dapat diakses di *web* internal Bank atau melalui ONe Apps. Selain ON Us, Bank juga memiliki situs web internal yang menjadi *hub of information* Bank. Secara berkala, Bank mengadakan *Directorate Town Hall* termasuk kunjungan *top management* ke cabang, agar komunikasi antara *top management* dengan karyawan tetap terjaga.

Selain mekanisme tersebut di atas, karyawan juga memiliki akses layanan ke karyawan melalui sistem informasi yang terintegrasi ONe People. Fasilitas ini memungkinkan karyawan dapat secara mandiri melakukan registrasi, pengecekan data dan melakukan proses administrasi lainnya. Pertanyaan, pengaduan ataupun pengajuan hal-hal yang terkait karyawan, dapat diakses melalui HC Helpdesk yang terintegrasi dengan One People.

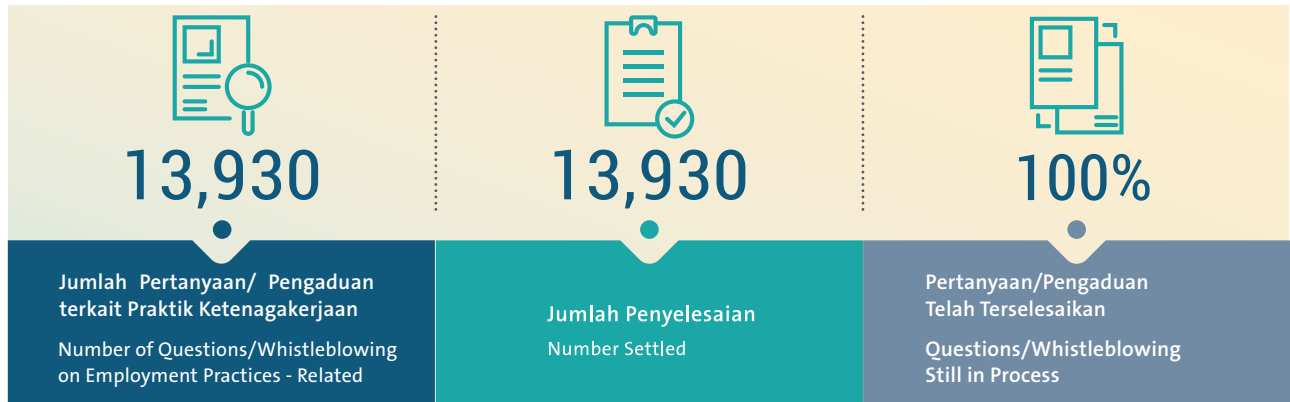
Pada tahun 2018, jumlah pertanyaan/pengaduan yang masuk ke HC Helpdesk mencapai 13.930 kasus dan keseluruhan kasus dapat diselesaikan pada tahun yang sama.

Internal Communications

The Bank realizes the importance of communication channels between the Bank and its employees so that all information reaches all employees rapidly and accurately. For this the Bank has prepared various communication channels, such as the ON Us e-magazine that is accessible on the Bank’s internal web or through ONe Apps. Besides ON Us, the Bank has an internal website as the Bank’s information hub. Periodically, the Bank holds Directorate Town Hall including senior management visiting the branches to maintain communication with the employees.

Employees also have access to employment services through the integrated ONe People information system that enables employees to independently register, check data, and conduct other administration processes. Questions, whistleblowing, or employee matters can be accessed through the HC Helpdesk, which is integrated with One People

In 2018, the number of questions/whistleblowing through the HC Helpdesk reached 13,930 cases with all cases being settled in the same year.





Tanggung Jawab Lingkungan Hidup

Environmental Responsibility

Bank memiliki kepedulian terhadap lingkungan hidup yang diwujudkan melalui salah satu pilar kerangka keberlanjutan yaitu *Being Environmentally Responsible*. Dengan adanya pilar ini, Bank menekankan pada pengelolaan *environmental footprint* atau dampak terhadap lingkungan, terutama yang terkait dengan bisnis proses, produk, dan layanan perbankan seperti penggunaan energi, air, dan kertas, serta pembiayaan yang berkelanjutan (*sustainable finance*).

MENGELOLA JEJAK LINGKUNGAN

Kriteria Pembiayaan

Meskipun operasional usaha perbankan berbeda dengan industri lain, khususnya dalam hal penggunaan sumber daya alam dan dampak lingkungan yang disebabkan, Bank berkomitmen untuk turut berperan aktif dalam melestarikan lingkungan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. Selain itu, POJK No.51/POJK.03/2017 yang menetapkan pelaksanaan keuangan berkelanjutan di Indonesia juga mendorong perbankan nasional untuk mempertimbangkan faktor kelayakan lingkungan dalam melakukan penilaian suatu prospek usaha.

Komitmen Bank dalam menjaga kelestarian lingkungan diwujudkan melalui rencana pembiayaan pada sektor industri atau proyek yang ramah lingkungan, dan telah melakukan pengelolaan lingkungan sesuai peraturan yang berlaku. Bank memiliki Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, yaitu kriteria ramah lingkungan dalam persyaratan kredit usaha, sehingga Bank dapat membatasi potensi perusakan lingkungan yang dilakukan oleh calon debitur.

Kemudian, dalam hal pemberian pembiayaan, Bank memperhatikan beberapa kriteria yang terangkum dalam bentuk kuesioner pengelolaan dampak lingkungan dan sosial usaha debitur, pengecekan dokumen Analisa Dampak Lingkungan (AMDAL), pengecekan rating indeks Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER), dan membuat persyaratan/*covenant* dalam perjanjian kredit, terkait komitmen debitur dalam meminimalisir dampak lingkungan.

The Bank's concern for the environment is realized through one of the Bank's sustainability framework pillars, Being Environmentally Responsible. In this pillar, the Bank emphasizes environmental footprint management, or the impact on the environment, especially for those related to the banking business processes, products, and services, such as the energy, water, and paper usage, as well as the financing of sustainable business activities.

ENVIRONMENTAL FOOTPRINT MANAGEMENT

Financing Criteria

Despite banking business operations being different from other industries, particularly in terms of natural resources usage and the environmental impact caused, the Bank is committed in playing an active role in environmental preservation in accordance with Bank Indonesia Regulation (PBI) No.14/15/PBI/2012 concerning the Asset Quality Assessment of Commercial Banks. Furthermore, the OJK Regulation No.51/POJK.03/2017, concerning sustainable financing in Indonesia also encourages national banks to consider environmental feasibility factors when assessing business prospects.

The Bank's environmental preservation commitment is being realized through its financing plans related to environmentally-friendly industry sectors or projects that are conducting environmental management in accordance with applicable regulations. The Bank has a Responsible Financing Policy that includes environmentally-friendly criteria in terms of business loan requirements, so that the Bank can limit any potential environmental damage by the prospective borrowers.

When providing financing, the Bank considers several criteria, summarized in an environmental and social impact management questionnaire of the debtor's business that checks the Environmental Impact Analysis (AMDAL) document, the Corporate Performance Rating Assessment Program (PROPER), and includes covenants in the loan agreement regarding the debtor's commitment to minimizing its environmental impact.

Energi dan Emisi

Energy and Emission

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach [103-1, 103-2, 103-3]

Bank menilai energi dan emisi, menjadi signifikan karena sejalan dengan komitmen Bank terkait tanggung jawab sosial dan lingkungan serta kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan. Dalam konteks jasa keuangan, dampak bisnis Bank terhadap konsumsi energi dan pengeluaran emisi yang dihasilkan dapat dilihat dari dua sudut pandang berikut: Pertama, sumber penggunaan energi dan pelepasan emisi yang berasal dari kegiatan transportasi dan penggunaan listrik. Kedua, konsumsi energi dan pengeluaran emisi yang dihasilkan dari kegiatan bisnis nasabah yang didanai Bank. Dampak yang kedua jauh lebih besar dari yang pertama.

Bank berupaya mengurangi konsumsi energi dan sekaligus menurunkan emisi, diantaranya melalui penggunaan lampu LED dan mematikan AC pada jam tertentu. Ke pihak eksternal, Bank menerapkan keuangan berkelanjutan dan mengintegrasikan LST ke dalam kriteria pembiayaan.

The Bank considers energy and emissions, as significant in line with the Bank's commitment regarding social and environmental responsibility, as well as its contribution to sustainable development. From the financial services context, the Bank's business impact related to energy consumption and emissions generated can be seen from the following perspectives: First, the source of energy usage, and emissions released originates from the transportation activities and use of electricity. Second, the energy consumption and emissions generated from customer business activities financed by the Bank. The second impact is greater than the first.

The Bank endeavors to reduce its own energy consumption and thus lower its emissions, and is also use LED lamps, and turning off the AC at a certain hour. Externally, the Bank has integrated sustainable finance and ESG into its financing criteria.

Hingga Desember 2018, Bank mencatatkan penggunaan energi listrik sebesar 5.993.400 kWh, menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan disebabkan karena Penambahan penggunaan lampu LED dan perubahan waktu operasional AC yang sebelumnya jam 05.30 – 18.00 menjadi jam 06.00 – 18.00. Pada tahun yang akan datang, rencana Bank terkait energi dan emisi yaitu melanjutkan konversi lampu TL ke lampu LED dan perbaikan saluran air bawah tanah sebagai rangkaian pengelolaan gedung dengan tujuan menghilangkan kebocoran air bersih yang disebabkan oleh pipa yang sudah lapuk.

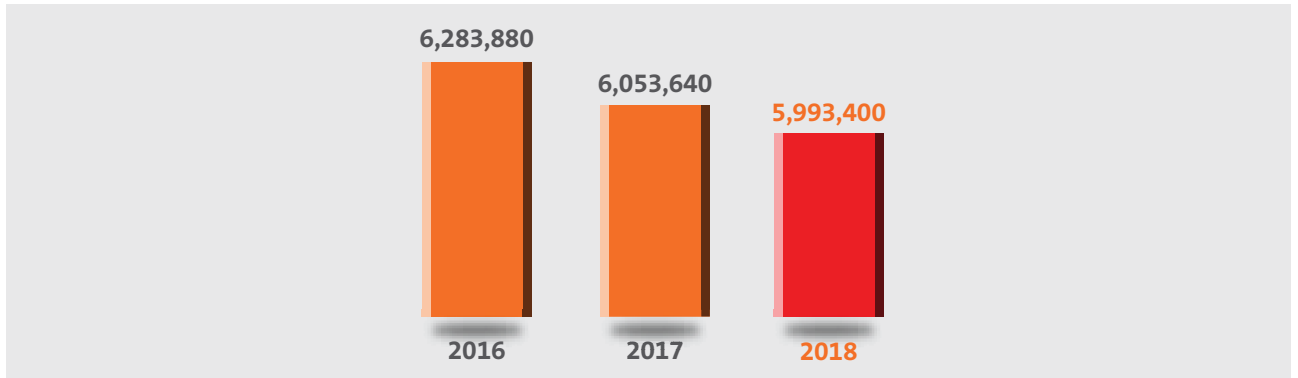
By December 2018, the Bank's electricity usage was 5,993,400 kWh, a decrease from the previous year, due to the additional LED lamps and changes in AC operational times from 05.30 – 18.00 to 06.00 – 18.00. In the coming years, the Bank will continue to convert TL lamps to LED lamps, and repair underground water lines as part of its building maintenance with the purpose of eliminating clean water leakages due to worn pipes.

Hingga akhir tahun 2018, Bank belum menetapkan standar atau metode khusus untuk melakukan penghitungan intensitas energi dan air di kantor pusat. Namun, Bank selalu melakukan pemantauan pemakaian maupun biaya energi dan air setiap bulan, berkaitan dengan upaya Bank untuk melakukan penghematan penggunaan energi dan air dalam setiap kegiatan operasionalnya. [302-1]

As of the end of 2018, the Bank has not yet established standards or specific methods to calculate energy and water usage at the head office. However, the Bank continuously monitors its energy and water usage and costs each month, as part of the Bank's effort to conserve energy and water in every operational activity. [302-1]

Konsumsi Energi Listrik Dalam Perusahaan (Kantor Pusat) (kWh) [302-1]

Electricity Energy Consumption in the Company (Head Office) [302-1]



Air Bersih dan Sumber Daya Lainnya

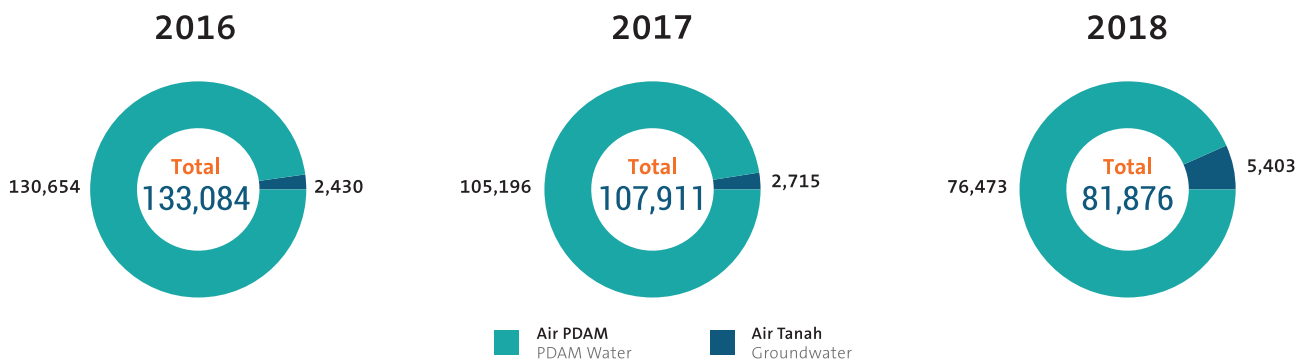
Selanjutnya, selain penggunaan energi, Bank melakukan berbagai inisiatif untuk mengurangi penggunaan air untuk kebutuhan domestik, di antaranya melalui pengelolaan pipa air bersih untuk menghindari kebocoran atau pengaturan pola penyiraman tanaman yang dilakukan di musim hujan atau kemarau. Dengan berbagai upaya tersebut, Bank mencatatkan penggunaan air per Desember 2018 sebesar 81.876 m³, turun dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebesar 107.911 m³. Dari jumlah tersebut, sebesar 76.473 m³ berasal dari perusahaan air bersih dan sisanya dari air tanah. Bank memaksimalkan sumber air dari perusahaan air minum untuk mengurangi dampak negatif lingkungan akibat eksploitasi air tanah yang terlalu besar.

Clean Water and Other Resources

In addition to energy usage, the Bank has undertaken initiatives to reduce water usage for its own needs, including clean water pipe management to avoid leakages, and plant watering management during the wet and dry seasons. Through these efforts, the Bank's water usage by December 2018 was 81,876 m³, a decrease from 107,911 m³ the previous year. Of this amount, 76,473 m³ originated from the Regional Drinking Water Company (PDAM) and the rest from groundwater. The Bank maximizes water sources from PDAM to reduce any negative environmental impact due to excessive groundwater exploitation.

Konsumsi Air dalam Perusahaan (Kantor Pusat) Tahun 2016-2018 (m³)

Water Consumption in the Company (Head Office) (m³)



Terkait penggunaan material, sepanjang tahun 2018, Bank belum mencatatkan penggunaan material daur ulang (misalnya kertas daur ulang) yang cukup signifikan pada kegiatan operasi Bank. Namun, Bank menjaga komitmen terkait pelestarian lingkungan melalui kegiatan penghematan penggunaan kertas. Upaya tersebut diwujudkan dalam kebijakan untuk menerapkan (3R) *reduce, reuse, recycle* kertas, penerapan aplikasi Pro Teller, dan mengoptimalkan aplikasi online untuk berbagai aktivitas administrasi kantor.

Sepanjang tahun 2018, Bank mencatat penggunaan kertas sebesar 18.906 rim. Angka ini menunjukkan adanya efisiensi sebesar 1,06% dibandingkan penggunaan kertas tahun 2017 sebanyak 19.108 rim.

With regards to material usage, during 2018 the Bank did not record the use of recyclable materials (such as, recycled paper), which is quite significant in the Bank's operations. However, the Bank maintains its commitment related to environmental preservation through paper usage savings. This effort has been manifested through its (3R) *reduce, reuse, recycle* paper policy, the Pro Teller application, and optimizing online applications for various office administration activities.

During 2018, the Bank was 1.06% more efficient in its use of paper, reducing the number of reams of paper used from 19,108 to 18,906.

Konsumsi Kertas dalam Perusahaan (Kantor Pusat) Tahun 2016-2018 (Rim)
Paper Consumption in the Company (Head Office) (Ream)

