



Bank *Sahabat*
Sampoerna

PT Bank Sahabat Sampoerna

MEMBANGUN EKONOMI BERKELANJUTAN BERSAMA SAHABAT

*Building Sustainable Economy
with Sahabat*



2020

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report





2020

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

MEMBANGUN EKONOMI BERKELANJUTAN BERSAMA SAHABAT

*Building Sustainable Economy
with Sahabat*

Di tahun 2020, PT Bank Sahabat Sampoerna membangun aspek-aspek keuangan berkelanjutan melalui digitalisasi produk dan layanan perbankan serta penyaluran pembiayaan yang ramah lingkungan. Dengan berfokus pada nasabah usaha skala mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang merupakan penggerak roda perekonomian Indonesia, maka inovasi yang dilakukan Bank sekaligus mendorong pertumbuhan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

In 2020, PT Bank Sahabat Sampoerna built sustainable finance aspects through digitizing banking products and services and providing environmentally friendly financing. By focusing on micro, small, and medium enterprises (UMKM) as customers who are the driving forces of the Indonesian economy, the Bank's innovation simultaneously encourages the growth of economic, social, and environmental aspects in the Sustainable Development Goals (SDG).

Tentang Laporan Keberlanjutan

About the Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan PT Bank Sahabat Sampoerna (yang selanjutnya disebut juga "Bank" atau "kami") disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan penyampaian informasi tentang penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam seluruh aspek bisnis yang dijalankan. Laporan ini merupakan inisiatif awal yang akan terus dikembangkan dalam penyampaian laporan secara periodik selanjutnya, yaitu setiap akhir tahun buku.

Laporan ini memuat informasi terkait kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan Bank selama periode 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020, disertai dengan perbandingan kinerja pada 2 tahun sebelumnya. Dasar penyusunan laporan ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Penyusunan konten berdasarkan standar tersebut telah diverifikasi oleh pihak internal, tanpa proses penjaminan oleh pihak eksternal yang independen.

Informasi lebih lanjut terkait laporan ini dan muatan di dalamnya dapat diperoleh melalui:

Divisi Corporate Secretary dan Divisi Compliance

Sampoerna Strategic Square
North Tower, Mezzanine Floor
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45
Jakarta, 12930, Indonesia

T : (021) 5795 1234, 5795 1515
F : (021) 5795 0626
E : info@banksampoerna.com
W : www.banksampoerna.com
Call Center : 15000 35

The Sustainability Report of PT Bank Sahabat Sampoerna (hereinafter referred to as "the Bank" or "we/our/us") is prepared as a form of accountability and information delivery regarding the implementation of sustainability principles in all aspects of the current ongoing business. This report is an initial initiative that will continuously be developed in the submission of subsequent periodic report, at the end of each financial year.

This report contains information related to the Bank's economic, social, and environmental performance during the period of 1 January 2020 to 31 December 2020, completed with a comparison of performance of the previous 2 years. The basis for preparing this report is the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. The content is prepared based on these standards and has been verified by internal party, without an assurance process by an independent external party.

Further information regarding this report and its contents can be obtained through:

Corporate Secretary Division and Compliance Division

Sampoerna Strategic Square
North Tower, Mezzanine Floor
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45
Jakarta, 12930, Indonesia

T : (021) 5795 1234, 5795 1515
F : (021) 5795 0626
E : info@banksampoerna.com
W : www.banksampoerna.com
Call Center : 15000 35

Daftar Isi

Table of Contents

1 Tentang Laporan Keberlanjutan
About the Sustainability Report

2 Daftar Isi
Table of Contents

**3 IKHTISAR KINERJA
KEBERLANJUTAN**
*Sustainable Performance
Highlights*

5 Penghargaan Tahun 2020
2020 Awards

5 Keanggotaan pada Asosiasi
Membership in Associations

6 LAPORAN DIREKSI
Board of Directors' Report

**10 STRATEGI KEBERLANJUTAN
BANK SAHABAT
SAMPOERNA**
*Sustainability Strategy of Bank
Sahabat Sampoerna*

**16 PENENTUAN ISI DAN
TOPIK MATERIAL LAPORAN
KEBERLANJUTAN**
*Determining Contents and Material
Topic of the Sustainability Report*

22 PROFIL PERUSAHAAN
Company Profile

22 Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan
*Vision, Mission, and Sustainability
Value*

24 Sekilas Tentang Bank Sahabat
Sampoerna
*A Glance on Bank Sahabat
Sampoerna*

25 Skala Usaha
Business Scale

28 Produk dan Layanan
Products and Services

30 Wilayah Operasional
Operational Areas

31 Perubahan yang Bersifat Material
Material Changes

**32 TATA KELOLA
KEBERLANJUTAN**
Sustainability Governance

32 Prinsip Tata Kelola Keuangan
Berkelanjutan
*Principles of Sustainable Finance
Governance*

34 Penanggung Jawab Penerapan
Keuangan Berkelanjutan
*Party in Charge of Sustainable
Finance Implementation*

35 Pengembangan Kompetensi
Keuangan Berkelanjutan
*Competency Development of
Sustainable Finance*

37 Pengendalian Risiko Keuangan
Berkelanjutan
Risk Control of Sustainable Finance

42 Sistem Pelaporan Pelanggaran
Whistleblowing System

43 Tantangan dan Strategi ke Depan
Challenges and Future Strategies

**44 KINERJA
KEBERLANJUTAN**
Sustainability Performance

45 Keberlanjutan Pertumbuhan
Ekonomi
Economic Growth Sustainability

50 Keberlanjutan Pengembangan
Sosial
Social Development Sustainability

64 Kepedulian terhadap Lingkungan
Hidup
Care for the Environment

**67 TANGGUNG JAWAB
LAPORAN KEBERLANJUTAN**
*Sustainability Report
Responsibility*

**69 REFERENSI KRITERIA POJK
NO. 51/OJK.03/2017**
*Criteria Reference Pursuant to
the Financial Services Authority's
Regulation of No. 51/OJK.03/2017*

73 LEMBAR UMPAN BALIK
Feedback Form

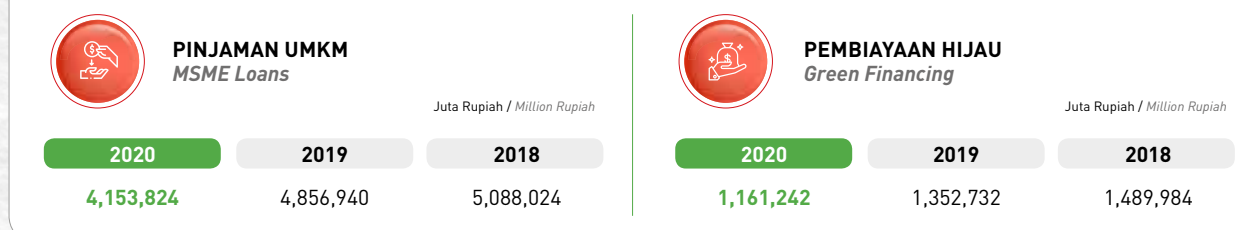
IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

Sustainable Performance Highlights

Kinerja Aspek Ekonomi Economic Aspect Performance



Pembiayaan Berkelanjutan / Sustainable Financing



Kinerja Aspek Sosial

Social Aspect Performance

Pengelolaan Tenaga Kerja / Workforce Management



JUMLAH KARYAWAN

Total Employees

2020	2019	2018
950	766	790

Orang / Persons



KARYAWAN WANITA

Female Employees

2020	2019	2018
361	316	315

Orang / Persons

Keuangan Inklusif / Inclusive Finance



WILAYAH PELAYANAN TASAKU*

TASAKU Services Area

2020	2019	2018
5	4	4

Daerah / Region



NOMINAL TABUNGAN TASAKU*

TASAKU Savings Nominal

2020	2019	2018
6,796,259,029	6,696,923,853	3,406,944,672

Rupiah / Rupiah

* Tabungan Sampoerna Alfamartku atau dapat disebut Tabungan SAKU / Sampoerna Alfamartku Savings or called SAKU Savings

Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan / Social and Community Development



JENIS KEGIATAN

Type of Activities

2020	2019	2018
8	7	9

Program / Program



BIAYA INVESTASI SOSIAL

Social Investment Cost

2020	2019	2018
1,144,648,100	208,000,000	200,952,609

Rupiah / Rupiah

Kinerja Aspek Lingkungan

Environmental Aspect Performance

Biaya Penggunaan Sumber Daya / Resource Usage Cost



LISTRIK

Electricity

2020	2019	2018
1,632.48	1,871.10	1,950.07

Juta Rupiah / Million Rupiah



AIR

Water

2020	2019	2018
90.19	31.13	37.73

Juta Rupiah / Million Rupiah



BAHAN BAKAR MINYAK DAN OLI

Fuel Oil and Oil

2020	2019	2018
995.10	1,386.77	1,393.61

Juta Rupiah / Million Rupiah



ALAT TULIS KANTOR

Office Stationery

2020	2019	2018
287.56	345.63	346.44

Juta Rupiah / Million Rupiah

Penghargaan Tahun 2020

2020 Awards



Peringkat Perusahaan idA- dengan Outlook Stable
oleh Pemeringkat Efek Indonesia (PEFINDO)
Periode 14 Oktober 2020-1 Oktober 2021

*Company Rating of idA- with Stable Outlook
by PT Pemeringkat Efek Indonesia (PEFINDO)
Period of 14 October 2020-1 October 2021*



The Most Transaction Growth
Bank BUKU 2 Tahun 2020
PT Artajasa Pembayaran Elektronik (ARTAJASA)

*The Most Transaction Growth of
BUKU 2 Banks of 2020
PT Artajasa Pembayaran Elektronik (ARTAJASA)*

Keanggotaan pada Asosiasi

Membership in Associations

Nama Asosiasi Name of Association	Skala Asosiasi Scale of Association	Posisi Bank The Bank's Position
Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS) <i>National Banks Association (Perbanas)</i>	Nasional <i>National</i>	Anggota <i>Member</i>
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) <i>Indonesia Payment System Association (ASPI)</i>	Nasional <i>National</i>	Anggota <i>Member</i>
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPSJK) <i>Alternative Dispute Resolution Institution of Financial Services (LAPSJK)</i>	Nasional <i>National</i>	Anggota <i>Member</i>
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP) <i>Communication Forum of Banking Compliance Director (FKDKP)</i>	Nasional <i>National</i>	Anggota <i>Member</i>

— Laporan Direksi *Board of Directors' Report*

Ali Rukmijah

Direktur Utama
Chief Executive Officer



Pemangku Kepentingan yang Terhormat, *Dear Honorable Stakeholders,*

PT Bank Sahabat Sampoerna menyambut baik penerapan prinsip keuangan berkelanjutan serta memanfaatkannya sebagai kesempatan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan yang saling terintegrasi. Kesungguhan kami terlihat dari setiap inisiatif yang tertuang dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disusun dengan target yang jelas agar implementasinya dapat terukur dan terarah. Perjalanan keberlanjutan yang kami tempuh di sepanjang tahun 2020 diuraikan sebagai berikut.

PT Bank Sahabat Sampoerna welcomes the implementation of sustainable finance principle and uses it as an opportunity to improve the quality of products and services in an integrated economic, social, and environmental aspect. Our seriousness can be seen from every initiative contained in the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which is formulated with clear targets so that the implementation can be measured and directed. The sustainability journey we took throughout 2020 is described as follows.

Kebijakan Keuangan Berkelanjutan Bank Sahabat Sampoerna

Sebagai institusi perbankan, kami menyadari pentingnya peran pengelolaan keuangan yang *prudent*, khususnya pembiayaan yang lebih tertuju pada kegiatan usaha yang berwawasan sosial dan lingkungan. Peran pembiayaan berkelanjutan ini menjadi salah satu kunci utama agar Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di Indonesia dapat tercapai. Terkait hal ini, kami telah menetapkan 3 inisiatif utama yang akan ditempuh dalam 5 tahun ke depan, dengan kualitas implementasi yang akan ditingkatkan setiap tahunnya.

Pertama, kami menyiapkan perangkat organisasi, kebijakan, dan model keuangan berkelanjutan yang akan diterapkan. Pembentukan kebijakan dan organisasi penanggung jawab ini ditetapkan sesuai dengan skala usaha Bank dan melibatkan berbagai unit yang terkait. Hasilnya, di tahun 2020, kami telah memiliki kerangka kerja (*framework*) keuangan berkelanjutan dan telah membentuk Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB). Beberapa kebijakan dan prosedur standar operasional (SOP) juga telah dievaluasi dan disesuaikan dengan prinsip keberlanjutan.

Kedua, kami mengembangkan produk/jasa keuangan berkelanjutan, yang terutama berangkat dari fokus Bank untuk memberikan pembiayaan pada kelompok usaha skala mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sebagai sektor penggerak roda perekonomian Indonesia. Inisiatif ini diawali dengan melakukan identifikasi risiko sosial dan lingkungan terhadap produk/jasa yang diberikan serta menganalisis kesenjangannya agar dapat dikembangkan sesuai prinsip keuangan berkelanjutan.

Bank Sahabat Sampoerna's Sustainable Finance Policy

As a banking institution, we recognize the importance of a prudent financial management role, especially in financing that is more focused on socially and environmentally sound business activities. The role of sustainable financing is one of the main keys to achieve the Sustainable Development Goals (TPB) in Indonesia. Therefore, we have set 3 main initiatives that will be pursued in the next 5 years, and the quality of implementation will be improved every year.

First, we prepare the organizational tools, policies, and models of sustainable finance that will be implemented. The formation of policies and organization in charge is set according to the Bank's business scale and involves various related units. As a result, in 2020, we already had a sustainable finance framework and formed a Sustainable Finance Division (SKKB). Several policies and standard operating procedures (SOPs) have also been evaluated and adjusted to the principles of sustainability.

Second, we develop sustainable financial products/services, which mainly depart from the Bank's focus to provide financing to micro, small, and medium scale enterprises (MSMEs) as the sector that drives the Indonesian economy. This initiative begins with identifying social and environmental risks to the products/services provided and analyzing the gaps so that they can be developed according to the principles of sustainable finance. As a result, we have mapped 12 sustainable business sectors

Hasilnya, kami telah memetakan 12 sektor usaha berkelanjutan yang akan dibiayai, disertai penyesuaian prosedur pembiayaan terkait kecukupan analisis risiko sosial dan lingkungan sebelum pembiayaan disalurkan.

Ketiga, pengembangan kapasitas internal Bank, baik terkait karyawan maupun sistem teknologi informasi (TI). Pengembangan kapasitas karyawan dilakukan dengan mengikutsertakan *Senior Management Team, Credit Analyst*, maupun personil SKKB dalam berbagai pengembangan kompetensi keuangan berkelanjutan yang dilaksanakan oleh internal dan eksternal. Sedangkan, pengembangan kapasitas sistem TI dilakukan secara bertahap berdasarkan hasil evaluasi dan analisis kesenjangan.

Tantangan dan Strategi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Keterbatasan pemahaman prinsip keuangan berkelanjutan oleh pihak internal maupun eksternal menjadi tantangan utama keberhasilan inisiatif yang ditempuh Bank. Dari sisi internal, hal ini akan mempengaruhi ketepatan implementasi tata kelola risiko keuangan berkelanjutan. Sedangkan, dari sisi eksternal, hal ini akan menghambat dan membatasi penyaluran pembiayaan pada kegiatan usaha yang tidak memenuhi kriteria keberlanjutan. Oleh karena itu, kami terus menggiatkan sosialisasi kepada karyawan mengenai kriteria pembiayaan usaha berkelanjutan yang kami terapkan. Secara berkesinambungan, kami juga mengedukasi karyawan tentang kebijakan yang diterbitkan Otoritas Jasa Keuangan dan *training analisis lingkungan (TAL)*.

Selain itu, penyebaran *Corona Virus Disease (Covid-19)* di tahun 2020 yang membatasi ruang gerak seluruh pihak menyebabkan aktivitas ekonomi terhambat sehingga pertumbuhan ekonomi dalam negeri berkontraksi 2,07% dari tahun sebelumnya. Hal ini mempengaruhi bisnis dan kesehatan keuangan (calon) debitur sehingga kami perlu mengambil tindakan antisipatif untuk lebih selektif dalam menyalurkan pembiayaan UMKM. Kami bahkan melakukan restrukturisasi kredit bagi debitur UMKM yang terdampak pandemi Covid-19.

Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Kami menyampaikan apresiasi kepada Pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia dimana selama tahun 2020 telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang memungkinkan institusi perbankan terus mendukung kebutuhan pembiayaan para pengusaha UMKM sehingga mereka dapat merealisasikan kreativitas dan menjaga produktivitas di masa pandemi Covid-19.

Secara umum, kinerja Bank mampu tetap bertahan di tengah krisis yang diakibatkan pandemi Covid-19. Penghimpunan dana pihak ketiga dan penyaluran kredit menunjukkan pertumbuhan positif dari tahun sebelumnya, masing-masing sebesar 7,64%

that will be financed, along with adjustments to the financing procedures related to the adequacy of social and environmental risk analysis before financing is disbursed.

Third, the Bank's internal capacity development, related to employees and information technology (IT) systems. Employee capacity development is carried out by involving the Senior Management Team, Credit Analyst, and SKKB (Sustainable Finance Division) personnel in various sustainable finance competency developments carried out internally and externally. Whereas, IT system capacity development is carried out in stages based on evaluation results and gap analysis.

Challenges and Strategies in Implementing Sustainable Finance

The limited understanding of the internal and external parties on sustainable finance principles is the main challenge for the success of initiatives taken by the Bank. From an internal perspective, this will affect the accuracy of risk governance implementation of sustainable finance. Whereas, from the external perspective, this will hamper and limit the distribution of financing to business activities that do not meet the sustainability criteria. Therefore, we continue to promote dissemination to employees on the criteria for sustainable business financing that we apply. We also continuously educate employees on policies issued by the Financial Services Authority and environmental analysis training (TAL).

Furthermore, the Corona Virus Disease (Covid-19) spread in 2020, which limited the movement of all parties, caused the economic activity to be hampered, and thus, the domestic economic growth was contracted by 2.07% from that of previous year. This affected the business and financial sound of the (prospective) debtors, so we need to take anticipatory measures to be more selective in channeling MSME financing. We even conducted credit restructuring for MSME debtors who were affected by the Covid-19 pandemic.

Sustainable Finance Performance Achievement

We would like to express our appreciation to the Government, Financial Services Authority, and Bank Indonesia, which during 2020 had issued various policies that allow banking institutions to continue to support MSME financing needs to enable them to realize creativity and maintain productivity during the Covid-19 pandemic.

In general, the Bank's performance was able to survive amid the crisis caused by the Covid-19 pandemic. Collection of third party funds and lending showed positive growth from those of previous year, which were 7.64% and 4.16%, respectively. As a result, we

dan 4,16%. Karenanya, kami dapat mencatatkan pertumbuhan pendapatan bunga – bersih dan laba tahun berjalan masing-masing sebesar 0,37% dan 152,82%.

Dalam mengupayakan aspek ekonomi tersebut, kami aktif mengelola risiko sosial dan lingkungan hidup melalui penyaluran pinjaman UMKM dan pembiayaan hijau. Dari jumlah penyaluran kredit, sebesar 50,83% disalurkan sebagai pinjaman kepada UMKM yang pada tahun 2020 mencapai Rp4,15 triliun, mengalami penurunan 14,48% dari tahun sebelumnya. Sedangkan, penyaluran kepada kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan mencapai Rp1,16 triliun, sebesar 14,21% dari jumlah penyaluran kredit dan menurun 14,16% dari tahun sebelumnya. Kontribusi terhadap pertumbuhan berkelanjutan juga ditunjukkan dengan melaksanakan restrukturisasi kredit hingga mencapai Rp4,45 triliun sebagai stimulus perekonomian nasional dalam mengendalikan dampak dari penyebaran virus Covid-19.

Selain fokus pada pembiayaan, kami juga aktif melaksanakan literasi dan inklusi keuangan. Edukasi diberikan kepada komunitas pedagang kuliner di Kota Malang agar komunitas tersebut semakin memahami dan bijak menggunakan *e-banking*. Produk TASAKU juga gencar dipasarkan agar masyarakat yang selama ini belum terjangkau layanan perbankan dapat memperolehnya melalui tabungan ini.

Seluruh pengelolaan keuangan dengan prinsip keberlanjutan tersebut dilaksanakan dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat terhadap karyawan, mitra usaha, nasabah, maupun komunitas masyarakat. Bagi kami, hal tersebut menjadi bentuk pengelolaan risiko yang terintegrasi dan sesuai dengan kebutuhan berbagai kelompok pemangku kepentingan yang berbeda.

Penutup

Melalui kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah bersama-sama dengan Bank Sahabat Sampoerna menyukseskan penerapan keuangan berkelanjutan. Marilah kita terus membangun kerja sama aktif dalam meningkatkan implementasinya di kemudian hari agar Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dapat tercapai dan dirasakan manfaatnya dari generasi ke generasi.

were able to record growth in net interest income and income for the year of 0.37% and 152.82%, respectively.

In pursuing this economic aspect, we actively manage social and environmental risks through channeling MSME loans and green financing. Of the total lending, 50.83% was disbursed as loans to MSMEs, which in 2020 reached Rp4.15 trillion, a decrease of 14.48% from that of previous year. Whereas, disbursements to environmentally sound business activities reached Rp1.16 trillion, or 14.21% of total lending, a decrease of 14.16% from that of previous year. Contribution to sustainable growth was also demonstrated by restructuring credit of up to Rp4.45 trillion as a stimulus for the national economy in controlling the impact of the Covid-19 spread.

In addition to focusing on financing, we also actively implement financial literacy and inclusion. Education is provided to the culinary seller community in Malang so that the community will understand and use e-banking wisely. TASAKU products are also heavily marketed so that people who have not been reached by banking services can enjoy them through this savings product.

All financial management with the sustainability principle is carried out by implementing strict health protocols for employees, business partners, customers, and the community. For us, this is an integrated form of risk management that suits the needs of different stakeholder groups.

Closing

Through this opportunity, we would like to express our gratitude to all stakeholders who have worked together with Bank Sahabat Sampoerna towards successful implementation of sustainable finance. Let us continue to build active cooperation in improving its implementation in the future so that the Sustainable Development Goals can be achieved and the benefits are felt from generation to generation.

Jakarta, Mei 2021

Jakarta, May 2021



Ali Rukmijah

Direktur Utama
Chief Executive Officer

STRATEGI KEBERLANJUTAN BANK SAHABAT SAMPOERNA

Sustainability Strategy of Bank Sahabat Sampoerna

Bank Sahabat Sampoerna berkomitmen untuk mendukung upaya Pemerintah Indonesia dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), serta memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Komitmen tersebut kami wujudkan melalui pelaksanaan keuangan berkelanjutan berdasarkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disusun setiap akhir tahun. Melalui Satuan Kerja Manajemen Risiko, kami telah menyampaikan RAKB kepada OJK pada tanggal 27 November 2019, melalui surat keluar No. 09/427/BSS/DIRX/19 perihal Penyampaian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) PT Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2020-2024.

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, kami melaksanakan tiga inisiatif utama, yaitu:

1. Menyiapkan perangkat organisasi, kebijakan, dan model keuangan berkelanjutan;
2. Pengembangan produk/jasa keuangan berkelanjutan; serta
3. Pengembangan kapasitas internal Bank melalui program dan inisiatif keuangan berkelanjutan.

Bank Sahabat Sampoerna is committed to supporting the Indonesian Government's efforts to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs) and complying with the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. We realize this commitment through the implementation of sustainable finance based on the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which is prepared at the end of each year. Through the Enterprise Risk, Analytics, & Control Division, we submitted the RAKB to OJK on 27 November 2019, through outgoing letter No. 09/427/BSS/DIRX/19 regarding Submission of PT Bank Sahabat Sampoerna's Sustainable Finance Action Plan (RAKB) 2020-2024.

In implementing sustainable finance, we carry out three main initiatives as follows:

- 1. Preparing organizational tools, policies, and sustainable finance models;*
- 2. Developing sustainable finance products/ services; and*
- 3. Developing the Bank's internal capacity through sustainable finance programs and initiatives.*

Deskripsi Description	2020	2021	2022	2023	2024
Organisasi dan strategi keuangan berkelanjutan. <i>Organization and strategies of sustainable finance.</i>	Fase 1 – Konsolidasi <i>Phase 1 – Consolidation</i>	Fase 2 – Pematangan <i>Phase 2 – Establishment</i>		Fase 3 – Pengembangan <i>Phase 3 – Development</i>	
	1. Menyiapkan perangkat organisasi, kebijakan, dan model keuangan berkelanjutan; serta 2. Penguatan kelembagaan dan pembentukan struktur keuangan berkelanjutan. <i>1. Preparing organizational tools, policies, and sustainable finance models; and</i> <i>2. Strengthening institutions and establishing sustainable finance structures.</i>				
Pengembangan produk/jasa keuangan berkelanjutan. <i>Products/services development of sustainable finance.</i>	1. Kajian kebijakan risiko keberlanjutan, identifikasi dan pengukuran risiko sosial dan lingkungan; 2. Analisis kesenjangan terhadap produk/jasa, kebijakan, prosedur, dan tata kelola saat ini; serta 3. Penyesuaian terhadap produk/jasa, kebijakan, prosedur, dan tata kelola berdasarkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. <i>1. Review of sustainable risk policy, identification and measurement of social and environmental risks;</i> <i>2. Gap analysis on products/services, policies, procedures, and current governance; and</i> <i>3. Adjustment to products/services, policies, procedures, and governance based on sustainable finance principles.</i>				
Pengembangan kapasitas internal Bank melalui program dan inisiatif keuangan berkelanjutan. <i>Developing the Bank's internal capacity through sustainable finance programs and initiatives.</i>	1. Otomasi/digitalisasi proses dan operasional untuk efisiensi; serta 2. Pengembangan kapasitas internal Bank. <i>1. Automation/ digitization of process and operations for efficiency; and</i> <i>2. The Bank's internal capacity development.</i>				

Penerapan keuangan berkelanjutan akan dilakukan secara bertahap, sesuai RAKB 2020-2024, sebagaimana dijelaskan berikut.

The implementation of sustainable finance will be carried out in stages, according to the 2020-2024 RAKB, as explained below.

RAKB Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2020-2024

Bank Sahabat Sampoerna's RAKB 2020-2024

Tahun Year	Target Kegiatan Activity Target	Indikator Keberhasilan Bank Indicator of Bank's Success
2020	1. Membentuk unit atau satuan kerja pengelola keuangan berkelanjutan; 2. Menyusun kerangka dan pedoman penerapan keuangan berkelanjutan; 3. Evaluasi dan Identifikasi kebijakan/SOP yang memerlukan penyesuaian; 4. Menyiapkan materi tentang POJK No. 51/POJK.03/2017 dan keuangan berkelanjutan; 5. Melakukan sosialisasi atau edukasi internal tentang RAKB dan/atau lingkungan hidup; 6. Evaluasi dan identifikasi produk/jasa berdasarkan keuangan berkelanjutan; serta 7. Mengidentifikasi kapasitas teknologi informasi dan pengembangan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan RAKB. <i>1. Establishing a unit or division to manage sustainable finance;</i> <i>2. Developing framework and guidelines for implementing sustainable finance;</i> <i>3. Evaluating and identifying policies/ SOPs requiring adjustments;</i> <i>4. Preparing material on POJK No. 51/POJK.03/2017 and sustainable finance;</i> <i>5. Conducting internal dissemination or education on RAKB and/or the environment;</i> <i>6. Evaluating and identifying products/ services based on sustainable finance; and</i> <i>7. Identifying information technology and development capacity to support RAKB implementation and monitoring.</i>	1. Terbentuknya unit atau satuan kerja yang mengelola aktivitas keuangan berkelanjutan; a. Disetujuinya kerangka dan pedoman keuangan berkelanjutan; b. Identifikasi dan penyesuaian sektor ekonomi dengan 12 sektor usaha berkelanjutan; 3. Terdapat hasil evaluasi dan identifikasi kebijakan/SOP yang memerlukan penyesuaian; 4. Terdapat materi tentang POJK No. 51/POJK.03/2017 dan keuangan berkelanjutan; a. Sebanyak 80% dari total <i>Senior Manajemen Team</i> (SMT) telah mengikuti pelatihan RAKB dan/atau lingkungan hidup tingkat dasar; b. Seluruh <i>Credit Analyst</i> mengikuti pelatihan RAKB dan/atau lingkungan hidup tingkat dasar; c. Terdapat minimal 2 karyawan dari Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB) yang telah mengikuti pelatihan terkait pemantauan dan penyusunan laporan RAKB; d. Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) Bank yang terkait dengan aspek sosial dan lingkungan hidup; 6. Terdapat hasil evaluasi dan identifikasi produk/jasa yang sesuai atau memerlukan penyesuaian; serta 7. Terdapat hasil kajian teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan RAKB. <i>1. Establishment of a unit or division that manages sustainable finance activities;</i> <i>2. a. Approved framework and guidelines for sustainable finance;</i> <i>b. Identification and adjustment of economic sectors to the 12 sustainable business sectors;</i> <i>3. Available results of evaluation and identification of policies/ SOPs requiring adjustments;</i> <i>4. Available material on POJK No. 51/POJK.03/2017 and sustainable finance;</i> <i>5. a. As many as 80% of the total Senior Management Team (SMT) have attended the basic level training of RAKB and/or the environment;</i> <i>b. All Credit Analysts attend the basic level training of RAKB and/or the environment;</i> <i>c. At least 2 employees from the Sustainable Finance Division (SKKB) have attended the training on monitoring and preparing RAKB reports;</i> <i>d. Implementation of the Bank's corporate social responsibility (CSR) activities related to social and environmental aspects;</i> <i>6. Available results of evaluation and identification of products/ services that are suitable or require adjustment; and</i> <i>7. Available results of information technology review to support RAKB implementation and monitoring.</i>
2021	1. Melakukan sosialisasi dan/atau edukasi internal tentang RAKB dan/atau lingkungan hidup; serta 2. Melakukan pemetaan segmen UMKM yang memiliki kategori usaha berwawasan lingkungan dan sosial. <i>1. Conducting internal dissemination and/or education on RAKB and/or the environment; and</i> <i>2. Mapping MSME segments that have environmental and social business categories.</i>	a. Terdapat materi <i>e-learning</i>; b. Terlaksananya sosialisasi atau edukasi internal secara bertahap lewat <i>e-learning</i>; serta 2. Tersedianya data UMKM yang spesifik pada usaha yang berwawasan lingkungan dan sosial. <i>1. a. Available e-learning material;</i> <i>b. Stages of internal dissemination or education have been conducted via e-learning; and</i> <i>2. Availability of specific MSME data on businesses that are environmentally and socially sound.</i>

Tahun Year	Target Kegiatan Activity Target	Indikator Keberhasilan Bank Indicator of Bank's Success
2022	Mengembangkan lebih lanjut pada 2 produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan, yakni pembiayaan UMKM dan inklusi keuangan TASAKU (Laku Pandai) atau Tabungan Hati. <i>Further developing 2 products and/or services of sustainable finance, which are MSME financing and financial inclusion of TASAKU (Laku Pandai) or Hati Savings.</i>	Hasil pengembangan bertahap terhadap kedua produk tersebut telah lebih mengarah kepada keuangan berkelanjutan dan proses yang lebih efisien dengan memperhatikan aspek lingkungan, seperti mengurangi penggunaan kertas dan/atau plastik, serta berwawasan sosial kemanusiaan. <i>Results of these two products' gradual development have led more to sustainable finance and a more efficient process with attention to environmental aspects, such as reducing the use of paper and/or plastics, and having a social-humanity perspective.</i>
2023	Risiko sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola telah terintegrasi dalam aktivitas bisnis Bank. <i>Social, environmental, and governance risks have been integrated into the Bank's business activities.</i>	Telah disusun SOP mengenai integrasi risiko sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola ke dalam aktivitas bisnis pada kredit/pembiayaan sektor hijau dan produk inklusi keuangan. <i>SOPs have been prepared regarding the integration of social, environmental, and governance risks into business activities in green sector credit/ financing and financial inclusion products.</i>
2024	Sejak tahun pertama implementasi, portofolio berkelanjutan mengalami peningkatan sebesar 40%. <i>Since the first year of implementation, the sustainable portfolio has increased by 40%.</i>	Jumlah kredit/pembiayaan berkelanjutan dan inklusi keuangan pada 31 Desember 2024 meningkat 40% dari posisi 31 Desember 2019. <i>The amount of sustainable credit/ financing and financial inclusion by 31 December 2024 increased by 40% from the position on 31 December 2019.</i>

Uraian Pemenuhan RAKB Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2020

Description of Bank Sahabat Sampoerna's RAKB Fulfillment in 2020

Program Pertama:

Membentuk satuan kerja pengelola keuangan berkelanjutan sebagai bentuk penyesuaian Bank terhadap penerapan keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

First Program:

Establishing a division for managing sustainable finance as a form of the Bank's adjustment to the implementation of sustainable finance in accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

Periode Pelaksanaan Implementation Period	Penanggung Jawab Pelaksanaan Party in Charge of Implementation	Sumber Daya yang Dibutuhkan Required Resources
January-March	Direksi	- Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR); - Satuan Kerja Kepatuhan (SKK); - Corporate Secretary; - Corporate Planning; - Corporate Communication; - Finance, Accounting, & Tax; - Human Capital (HC); - Business Product Development (BPD); - Credit Policy; dan - Operational & Information Technology (IT).
	Board of Directors	- Enterprise Risk, Analytics, & Control Division (SKMR); - Compliance Division (SKK); - Corporate Secretary; - Corporate Planning; - Corporate Communication; - Finance, Accounting, & Tax; - Human Capital (HC); - Business Product Development (BPD); - Credit Policy; and - Operational & Information Technology (IT).

Indikator Keberhasilan <i>Indicator of Success</i>		Pencapaian <i>Achievement</i>
Terbentuknya satuan kerja yang mengelola aktivitas keuangan berkelanjutan di Bank Sahabat Sampoerna. <i>An established division for managing sustainable finance activities at Bank Sahabat Sampoerna.</i>		Telah dibentuk Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB). <i>An established Sustainable Finance Division (SKKB).</i>
Program Kedua: Melakukan perencanaan dalam persiapan penerapan keuangan berkelanjutan di lingkungan Bank Sahabat Sampoerna. Upaya ini dilakukan untuk menetapkan dasar dan arah pengembangan, serta menganalisis kesenjangan kesesuaian antara kebijakan/ SOP yang dimiliki terhadap penerapan keuangan berkelanjutan.		Second Program: <i>Planning the preparation for sustainable finance implementation within Bank Sahabat Sampoerna. This effort is made to determine the basis and direction of development, as well as to analyze the suitability gap between the existing policies/SOPs and the implementation of sustainable finance.</i>
Periode Pelaksanaan <i>Implementation Period</i>	Penanggung Jawab Pelaksanaan <i>Party in Charge of Implementation</i>	Sumber Daya yang Dibutuhkan <i>Required Resources</i>
January-June	SKMR <i>Enterprise Risk, Analytics, & Control Division</i>	• SKKB; • Credit Policy; • Operational & IT; dan • SKMR. • Sustainable Finance Division (SKKB); • Credit Policy; • Operational & IT; and • Enterprise Risk, Analytics, & Control Division (SKMR).
Indikator Keberhasilan <i>Indicator of Success</i>		Pencapaian <i>Achievement</i>
1. Disetujuinya kerangka dan pedoman keuangan berkelanjutan; dan 2. Dilakukannya evaluasi dan identifikasi terhadap kebijakan/ SOP yang memerlukan penyesuaian. <i>1. Approved framework and guidelines for sustainable finance; and</i> <i>2. Evaluation and identification of policies/SOPs requiring adjustments have been conducted.</i>		1. Telah terdapat kerangka kerja (<i>framework</i>) keuangan berkelanjutan yang telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris; dan 2. Telah dilakukan analisis kesenjangan tentang kebijakan internal Bank dengan prinsip keuangan berkelanjutan. <i>1. Available framework of sustainable finance, which has been approved by the Board of Commissioners and Board of Directors; and</i> <i>2. Gap analysis between the Bank's internal policies and sustainable finance principles has been conducted.</i>
Program Ketiga: Menyiapkan materi terkait keuangan berkelanjutan untuk disosialisasikan kepada internal Bank. Sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan pemahaman internal Bank terkait keuangan berkelanjutan dan/atau lingkungan hidup agar penerapan prinsip keberlanjutan dapat berjalan dengan baik.		Third Program: <i>Preparing sustainable finance-related material to be disseminated to the Bank's internal party. Dissemination is held to increase the understanding of the Bank's internal party related to sustainable finance and/or the environment so that implementation of sustainability principle can run well.</i>
Periode Pelaksanaan <i>Implementation Period</i>	Penanggung Jawab Pelaksanaan <i>Party in Charge of Implementation</i>	Sumber Daya yang Dibutuhkan <i>Required Resources</i>
January-December	SKKB <i>Sustainable Finance Division</i>	• SKK; • SKMR; • HC; dan • Corporate Communication. • Compliance Division (SKK); • Enterprise Risk, Analytics, & Control Division (SKMR); • Human Capital (HC); and • Corporate Communication.

Indikator Keberhasilan <i>Indicator of Success</i>	Pencapaian <i>Achievement</i>
1. Terdapat materi tentang POJK No. 51/POJK.03/2017 dan keuangan berkelanjutan; 2. Sebanyak 80% dari total <i>Senior Management Team</i> (SMT) mengikuti pelatihan RAKB dan/atau lingkungan hidup tingkat dasar; 3. Seluruh anggota <i>Credit Analyst</i> mengikuti pelatihan RAKB dan/atau lingkungan hidup tingkat dasar; 4. Pelatihan terhadap minimum 2 karyawan SKKB terkait pemantauan dan penyusunan laporan RAKB; serta 5. Pelaksanaan kegiatan CSR Bank yang terkait dengan aspek sosial dan lingkungan hidup. 1. Available material on POJK No. 51/POJK.03/2017 and sustainable finance; 2. As many as 80% of the total Senior Management Team (SMT) have attended the basic level training of RAKB and/or the environment; 3. All Credit Analysts attend the basic level training of RAKB and/or the environment; 4. At least 2 employees from the Sustainable Finance Division (SKKB) have attended the training on monitoring and preparing RAKB reports; and 5. Implementation of the Bank's CSR activities related to social and environmental aspects.	1. Telah terdapat materi terkait POJK No. 51/POJK.03/2017 dan keberlanjutan yang disusun oleh internal maupun eksternal Bank (OJK/lembaga/pihak profesional); 2. Telah dilakukan <i>training virtual</i> dengan narasumber dari ahli keuangan berkelanjutan kepada 71 orang peserta yang terdiri dari Kepala Divisi (58%) dan <i>Group Head</i> (69%); 3. Kepala Divisi dan <i>Credit Approval</i> yang baru telah mengikuti pelatihan; 4. Sebanyak 1 orang anggota SKKB telah mengikuti <i>training</i> analisa lingkungan (TAL) keuangan berkelanjutan dari OJK (pada Maret 2020) dan 10 orang anggota SKKB telah mengikuti <i>training</i> penyusunan laporan keuangan berkelanjutan oleh ahli keuangan berkelanjutan (pada November 2020); 5. Telah dilakukan kegiatan CSR yang terkait dengan aspek sosial, yaitu: a. Bantuan kepada Yayasan Wisma Kasih Bunda di Semarang, berupa bantuan dana setiap bulan dari bunga nasabah tabungan hati yang disisihkan untuk pengobatan anak-anak penderita <i>hydrocephalus</i> dan penyakit lainnya; serta b. Pembagian paket sembako dan masker untuk masyarakat yang terdampak pandemi Covid-19, dimana penyalurannya bekerja sama dengan Polsek dan KSP binaan Bank di seluruh wilayah kantor cabang dan wilayah lain yang telah ditentukan. 1. Available material on POJK No. 51/POJK.03/2017 and sustainability, which is prepared by the Bank's internal or external party (OJK/ institution/ professional party); 2. Virtual training with speakers of sustainable finance experts to 71 participants, consisting of Division Head (58%) and Group Head (69%); 3. The new Division Head and Credit Approval have attended the training; 4. As many as 1 member of SKKB (Sustainable Finance Division) has attended the training on environmental analysis (TAL) of sustainable finance from OJK (in March 2020) and 10 members of SKKB (Sustainable Finance Division) have attended the training on preparation of sustainable finance reports presented by sustainable finance experts (in November 2020); 5. CSR activities related to social aspects have been conducted, which are: a. Assistance to Wisma Kasih Bunda Foundation in Semarang, in the form of monthly financial assistance derived from the interest of Hati Savings customers that is set aside for treatment of children suffering from hydrocephalus and other diseases; and b. Distribution of basic food packages and masks for people affected by the Covid-19 pandemic, where the distribution is in collaboration with the Police Station and Bank-fostered KSP in all branch offices' areas and other designated areas.

Program Keempat:

Melakukan evaluasi dan identifikasi kesenjangan produk/jasa yang dimiliki terhadap keuangan berkelanjutan. Selain itu, akan dilakukan identifikasi kapasitas teknologi informasi dan pengembangan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan RAKB.

Fourth Program:

Evaluating and identifying gap between the existing products/services and the sustainable finance. Furthermore, information technology and development capacity to support RAKB implementation and monitoring will be identified.

Periode Pelaksanaan <i>Implementation Period</i>	Penanggung Jawab Pelaksanaan <i>Party in Charge of Implementation</i>	Sumber Daya yang Dibutuhkan <i>Required Resources</i>
January-December	Credit Policy	• SKKB; • Credit Policy; • Operational & IT; dan • SKMR. • Sustainable Finance Division (SKKB); • Credit Policy; • Operational & IT; and • Enterprise Risk, Analytics, & Control Division (SKMR).
Indikator Keberhasilan <i>Indicator of Success</i>	Pencapaian <i>Achievement</i>	
1. Hasil evaluasi dan identifikasi produk/jasa yang sesuai atau memerlukan penyesuaian; dan 2. Hasil kajian teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan RAKB. 1. Results of evaluation and identification of products/ services that are suitable or require adjustment; and 2. Results of information technology review to support RAKB implementation and monitoring.	1. Telah dilakukan analisis kesenjangan kesesuaian produk/jasa terhadap keuangan berkelanjutan dengan menambahkan kriteria debitur dan kelompok usaha UMKM yang berwawasan lingkungan; 2. Telah dilakukan pemetaan portofolio pembiayaan berkelanjutan untuk selanjutnya diberikan kode <i>flag</i> keuangan berkelanjutan sebagai <i>monitoring database</i> portofolio keuangan berkelanjutan. 1. Gap analysis has been carried out on the suitability of products/ services for sustainable finance by adding the criteria for debtors and MSME business groups that are environmentally sound; 2. Mapping has been carried out on sustainable finance portfolio to then be given a sustainable finance flag code to monitor the sustainable finance portfolio database.	

Agar pelaksanaan program yang terdapat dalam RAKB terlaksana sesuai dengan indikator keberhasilan pada waktu yang telah ditetapkan, kami menggunakan *Compliance Regulatory Monitoring Application* (CRMA). CRMA dikelola oleh Satuan Kerja Kepatuhan (SKK) dengan mengirimkan *e-mail* peringatan terkait pemenuhan aktivitas atau indikator keberhasilan pada waktu yang telah ditetapkan.

In order for the programs contained in RAKB to be implemented according to the indicators of success at the stipulated time, we use the *Compliance Regulatory Monitoring Application* (CRMA). CRMA is managed by the Compliance Division (SKK) by sending reminding e-mails related to fulfillment of activity or indicators of success at the predetermined time.

Selain itu, kami telah menambahkan target RAKB dalam cakupan kerja *Risk Control Unit* (RCU) yang berada di bawah Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) sebagai *Quality Assurance Unit* untuk proses kredit dan operasional di seluruh kantor cabang Bank sehingga pelaksanaan yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan yang tidak sesuai dapat dideteksi lebih dini dan segera diperbaiki. Satuan Kerja Unit Internal (SKAI) yang berada di bawah Direktur Utama akan melakukan pengawasan dan penilaian atas pencapaian RAKB. SKAI juga dapat memberikan rekomendasi atau *corrective actions* berdasarkan hasil penilaian dan pelaksanaan RAKB.

In addition, we have added the RAKB target in the work scope of the *Risk Control Unit* (RCU) under the Enterprise Risk, Analytics, & Control Division (SKMR) as a *Quality Assurance Unit* for credit and operational process in all of the Banks branch offices so that any implementation related to sustainable finance that is incompatible can be detected early and corrected immediately. The Internal Audit Unit Division (SKAI), which is under the Chief Executive Officer, will supervise and assess RAKB achievement. SKAI can also provide recommendations or corrective actions based on the results of assessment and implementation of the RAKB.

PENENTUAN ISI DAN TOPIK MATERIAL LAPORAN KEBERLANJUTAN

Determining Contents and Material Topic of the Sustainability Report

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Dalam menyusun Laporan Keberlanjutan, kami menyesuaikan muatan informasi yang disajikan dengan isu-isu penting yang terkait dengan kelompok pemangku kepentingan yang berbeda. Sudut pandang pemangku kepentingan menjadi dasar pertimbangan kami dalam menentukan dan mengelola isu-isu penting terkait aspek keberlanjutan.

Kami mengidentifikasi pihak yang menjadi pemangku kepentingan dengan mengacu pada pedoman AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) tahun 2015. Berikut merupakan indikator pertimbangan bahwa suatu pihak dapat digolongkan menjadi pemangku kepentingan Bank Sahabat Sampoerna.

Stakeholders Engagement

In preparing the Sustainability Report, we have tailored the contents of information presented with important issues related to different stakeholder groups. The point of view of stakeholders becomes the basis for our consideration in determining and managing important issues related to the sustainability aspect.

We identify parties who become the stakeholders by referring to the 2015 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) guidelines. The following are indicators of consideration that a party can be classified as a stakeholder of Bank Sahabat Sampoerna.

 Ketergantungan Dependency	 Tanggung Jawab Responsibility	 Perhatian Attention	 Pengaruh Influence	 Perspektif Perspective
Dalam menjalankan aktivitas, Bank memiliki ketergantungan terhadap pihak tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. <i>In carrying out activities, the Bank has dependency on these parties, either directly or indirectly.</i>	Bank memiliki tanggung jawab, baik legal, komersial, operasional, atau tanggung jawab lain saat ini atau di masa yang akan datang, terhadap pihak tersebut. <i>The Bank has current or future responsibility, whether legal, commercial, operational, or other responsibility, for these parties.</i>	Pihak tersebut membutuhkan perhatian dari Bank berkenaan isu ekonomi, sosial, atau lingkungan. <i>These parties require attention from the Bank regarding economic, social, or environmental issues.</i>	Pihak tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan strategis atau operasional yang diambil oleh Bank. <i>These parties can influence the strategic or operational decisions made by the Bank.</i>	Pihak tersebut dapat memberikan sudut pandang baru terhadap isu dan peluang yang belum ada sebelumnya. <i>These parties can provide a new perspective on issues and opportunities that did not exist previously.</i>

Berdasarkan hasil identifikasi indikator tersebut, kami memiliki kelompok pemangku kepentingan yang berasal dari tingkat lokal, nasional, hingga internasional, sebagaimana diuraikan berikut.

Based on the identification results of these indicators, we have stakeholder groups at local, national, and international levels as described below.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Isu Penting Important Issues	Upaya Penyesuaian Bank Bank's Adjustment Effort		
			Respon terhadap Isu Penting Respond to Important Issues	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency
Pemegang Saham	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Perspektif - Pengaruh	- Kinerja keuangan dan non-keuangan; - Keberlanjutan usaha; serta - Informasi yang jelas dan terkini terkait arah strategis Bank.	- Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) dan RAKB; - Menjaga kinerja Bank tetap optimal dan sesuai target, dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan; serta - Menyampaikan informasi mutakhir secara transparan.	- Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS); - Penyampaian Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan; serta - Akses informasi dalam situs web Bank.	Setiap tahun, sesuai waktu yang ditentukan atau sesuai kebutuhan.
Shareholder	- Responsibility - Dependency - Perspective - Influence	- Financial and non-financial performance; - Business sustainability; and - Clear and updated information related to the Bank's strategic direction.	- Preparing Bank's Business Plan (RBB) and RAKB; - Maintaining the Bank's performance to keep optimal and on target, by considering the economic, social, and environmental aspects; and - Delivering the latest information transparently.	- Convention of the General Meeting of Shareholders (GMS); - Submission of Annual Report and Sustainability Report; and - Access to information on the Bank's website.	Every year, according to the time specified or as needed.
Pemerintah dan Regulator	- Tanggung Jawab - Pengaruh	- Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku; serta - Pemenuhan kewajiban perpajakan.	- Memastikan pemenuhan seluruh peraturan yang berlaku bagi Bank; - Meningkatkan kualitas pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG); serta - Membayar pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sesuai aturan dan tepat waktu.	- Penyampaian Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, Laporan GCG; dan laporan lainnya; serta - Pembayaran dan pelaporan pajak dan PNBP.	Setiap tahun, sesuai waktu yang ditentukan atau sesuai kebutuhan.
Government and Regulators	- Responsibility - Influence	- Compliance with the applicable regulations; and - Fulfillment of taxation obligations.	- Ensuring compliance with all regulations applicable to the Bank; - Improving the quality of corporate governance (GCG) implementation; and - Paying taxes and non-tax state revenues (PNBP) according to the rules and on time.	- Submission of Annual Report, Sustainability Report, GCG Report; and other reports; and - Payment and reporting of taxes and PNBP.	Every year, according to the time specified or as needed.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Isu Penting Important Issues	Upaya Penyesuaian Bank Bank's Adjustment Effort		
			Respon terhadap Isu Penting Respond to Important Issues	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency
Karyawan	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Pengaruh - Perhatian	- Pemenuhan hak ketenagakerjaan; - Pemenuhan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3); - Pengembangan kompetensi dan karier; - Kepuasan kerja.	- Memenuhi kontrak kerja dan perjanjian kerja bersama; - Memastikan kecukupan sarana dan prasarana K3; - Melaksanakan pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, dan pengembangan karier; - Menyampaikan kebijakan terbaru Bank kepada seluruh karyawan; serta - Menyelenggarakan program beasiswa untuk anak karyawan dan <i>Know Your Parent's Job</i>.	- Penyediaan <i>whistleblowing system</i> (WBS) untuk melaporkan pelanggaran praktik ketenagakerjaan di lingkungan Bank; - Pelaksanaan berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, serta promosi atau mutasi; serta - Pelaksanaan survei kepuasan karyawan.	Sepanjang tahun atau sesuai rencana pelaksanaan program.
Employees	- Responsibility - Dependency - Influence - Attention	- Fulfillment of employees' rights; - Fulfillment of occupational health and safety (OHS) aspect; - Competency and career development; - Job satisfaction.	- Fulfilling work contracts and collective labor agreements; - Ensuring the adequacy of OHS facilities and infrastructure; - Conducting competency development, performance assessment, and career development; - Delivering the latest Bank policies to all employees; and - Organizing scholarship programs for employees' children and <i>Know Your Parent's Job</i>.	- Provision of a whistleblowing system (WBS) to report labor practice violations within the Bank; - Implementation of various educational and training activities, as well as promotions or transfers; and - Implementation of employee satisfaction survey.	Throughout the year or according to the program implementation plan.
Mitra Usaha	- Tanggung Jawab - Ketergantungan	- Pemenuhan kontrak kerja; serta - Kepuasan kerja sama.	- Melakukan kerja sama yang adil dan transparan sesuai dengan peraturan dan kontrak kerja yang berlaku; serta - Membangun hubungan kerja yang harmonis dengan agen.	- Perumusan kontrak kerja sama; - Pelaksanaan pertemuan berkala; serta - Pelaksanaan program <i>reward</i> bagi para agen yang sukses.	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan.
Business Partners	- Responsibility - Dependency	- Fulfillment of work contracts; and - Cooperation satisfaction.	- Conducting fair and transparent cooperation in accordance with the applicable regulations and work contracts; and - Building harmonious working relationship with agents.	- Formulation of cooperation contract; - Organizing regular meetings; and - Organizing reward programs for successful agents.	All year round or as needed.

Pemangku Kepentingan <i>Stakeholders</i>	Dasar Pemilihan <i>Basis of Selection</i>	Isu Penting <i>Important Issues</i>	Upaya Penyesuaian Bank <i>Bank's Adjustment Effort</i>		
			Respon terhadap Isu Penting <i>Respond to Important Issues</i>	Metode Pelibatan <i>Engagement Method</i>	Frekuensi <i>Frequency</i>
Nasabah	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Pengaruh - Perhatian	- Produk dan layanan perbankan yang andal dan kompetitif; - Keamanan transaksi perbankan; - Informasi yang jelas dan transparan; serta - Reward bagi nasabah.	- Mengembangkan produk dan layanan Bank; - Menyediakan informasi yang lengkap dan akurat pada situs web dan aplikasi PDaja.com; - Meningkatkan keandalan teknologi informasi; serta - Mengadakan program undian berhadiah.	- Pelaksanaan <i>customer gathering</i>; serta - Penyediaan layanan <i>Call Center</i>.	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan.
Customers	<i>Responsibility</i> <i>Dependency</i> <i>Influence</i> <i>Attention</i>	<i>Reliable and competitive banking products and services;</i> <i>Banking transaction security;</i> <i>Clear and transparent information; and</i> <i>Reward for customers.</i>	<i>Developing the Bank's products and services;</i> <i>Providing clear and accurate information on website and PDaja.com application;</i> <i>Increasing information technology reliability; and</i> <i>Organizing a lucky draw program.</i>	<i>Organizing customer gathering event; and</i> <i>Providing Call Center services.</i>	<i>All year round or as needed.</i>
Masyarakat	- Tanggung Jawab - Kedekatan - Perhatian - Perspektif	- Informasi aktivitas Bank; serta - Peningkatan kesejahteraan masyarakat.	- Menyampaikan informasi mutakhir dalam situs web Bank; - Melibatkan masyarakat dalam program kemitraan dan kesempatan kerja; dan - Melaksanakan kegiatan CSR.	- Pelaksanaan program kemitraan dan pengembangan masyarakat; serta - Penyediaan WBS untuk menyampaikan pengaduan masyarakat.	Sesuai rencana pelaksanaan program atau sesuai kebutuhan.
Community	<i>Responsibility</i> <i>Closeness</i> <i>Attention</i> <i>Perspective</i>	<i>Information on the Bank's activities; and</i> <i>Improvement of public health.</i>	<i>Delivering latest information on the Bank's website;</i> <i>Engaging the community in partnership program and job opportunities; and</i> <i>Conducting CSR activities.</i>	<i>Implementing partnership and community development programs; and</i> <i>Providing WBS to convey community complaints.</i>	<i>According to the program implementation plan or as needed.</i>
Media	Tanggung Jawab	- Kinerja keuangan dan non-keuangan Bank; serta - Informasi terkait perkembangan Bank.	Menyediakan informasi yang relevan dan transparan melalui situs web Bank.	Pelaksanaan konferensi pers.	Sesuai kebutuhan.
Media	<i>Responsibility</i>	<i>The Bank's financial and non-financial performance; and</i> <i>Information related to the Bank's development.</i>	<i>Providing relevant and transparent information on the Bank's website.</i>	<i>Holding press conference.</i>	<i>As necessary.</i>

Topik Material

Material Topics

Kami menentukan topik material untuk disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan ini berdasarkan isu-isu penting yang relevan bagi para pemangku kepentingan. Topik material tersebut dikelompokkan berdasarkan tingkat materialitasnya, sebagaimana ditunjukkan pada matriks berikut.

We determine the material topics to be presented in this Sustainability Report based on the important issues that are relevant to our stakeholders. The material topics are grouped based on the level of materiality, as shown in the following matrix.

Matriks Topik Material
Matrix of Material Topics



Berpengaruh Signifikan bagi Keberlangsungan Usaha Bank Sahabat Sampoerna
Has a Significant Impact on Bank Sahabat Sampoerna's Business Sustainability

Daftar Topik Material dan Batasan

List of Material Topics and Limitation

Topik Material Material Topics	Alasan Bersifat Material Material Reasons
Aspek Ekonomi <i>Economic Aspect</i>	
Digitalisasi Produk dan Layanan <i>Digitalization of Products and Services</i>	Perbankan digital telah menjadi kebutuhan keuangan utama bagi masyarakat modern. <i>Digital banking has become a major financial necessity for modern society.</i>
Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	Pertumbuhan ekonomi menjaga keberlangsungan usaha Bank. <i>Economic growth maintains the Bank's business sustainability.</i>
Anti-Fraud	Benturan kepentingan dapat menimbulkan dampak negatif terhadap aspek keuangan dan non-keuangan Bank. <i>Conflict of interest may have a negative impact on the Bank's financial and non-financial aspects.</i>
Aspek Sosial <i>Social Aspect</i>	
Kerahasiaan Data Nasabah <i>Customer Data Confidentiality</i>	Bank wajib merahasiakan informasi mengenai identitas dan transaksi nasabah untuk melindunginya dari dampak negatif. <i>The Bank must keep the confidential information of customer identities and transactions to protect them from negative impacts.</i>
Pengembangan Kompetensi Karyawan <i>Employees Competency Development</i>	Pendidikan dan pelatihan karyawan diperlukan untuk menunjang pengembangan produk dan layanan yang andal, serta pengelolaan ketenagakerjaan yang memadai. <i>Employees' education and training programs are needed to support the development of reliable products and services, as well as adequate manpower management.</i>
Inklusi Keuangan dan Pemberdayaan Masyarakat <i>Financial Inclusion and Community Empowerment</i>	Kehadiran Bank harus berdampak langsung kepada peningkatan kualitas hidup masyarakat, baik dalam pemahaman terkait perbankan maupun terkait kesejahteraan ekonomi dan sosial. <i>The presence of the Bank must have a direct impact on improving the quality of community life, in terms of understanding on banking and on socio-economic welfare.</i>
Aspek Lingkungan <i>Environmental Aspect</i>	
Energi <i>Energy</i>	Aktivitas perbankan menggunakan energi yang besar sehingga perlu diefisienkan penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup. <i>Banking activities use a large amount of energy, so it is necessary to make efficient use of energy in order to reduce the negative impact on the environment.</i>

PROFIL PERUSAHAAN

Company Profile



Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan

Vision, Mission, and Sustainability Value



Visi Keberlanjutan

Menjadi institusi keuangan pilihan masyarakat yang berfokus pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah, dan memberikan pelayanan yang terpercaya dan profesional yang berkelanjutan.

Sustainability Vision

To be the financial institution of choice that focuses on micro, small, and medium businesses and serves the community with continuous trust and professionalism.



Misi Keberlanjutan

Memberdayakan masyarakat dengan memberikan kesempatan dan dukungan agar berhasil di sektor usaha mikro, kecil, dan menengah yang selaras dengan antara faktor ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Sustainability Mission

To empower the community by providing opportunity and support to succeed in the micro, small, and medium businesses in line with the economic, social, and environmental factors.



Bank Sahabat Sampoerna

Nilai Keberlanjutan

Sebagai bagian dari Grup Sampoerna, kami menerapkan *Sampoerna Way* sebagai nilai perusahaan dalam berkarya. *Sampoerna Way* berisi 6 nilai inti yang terbagi dalam 2 filosofi, yaitu:

1. Anggarda Paramita

Memiliki arti "Menuju Kesempurnaan" dengan mengusung nilai:

- Meritocratic System* (Apresiasi terhadap Hasil Karya/ Prestasi dan Kontribusi);
- Requisite Organization* (Pengelolaan Sistem, Proses, dan Cara Kerja yang Terencana dan Terkontrol dengan Baik).

2. Tiga Tangan

Memiliki arti bahwa dengan bekerja sama secara "win-win-win", Bank, mitra usaha, dan nasabah dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan. Filosofi ini mengusung nilai:

- Kerja Sama dan Fleksibilitas;
- Sikap Menghormati;
- Integritas dan Etika;
- Membangun Komunitas.

Sustainability Values

As part of Sampoerna Group, we apply *Sampoerna Way* as the Company's value in work. *Sampoerna Way* consists of 6 core values divided into 2 philosophies, which are:

1. Anggarda Paramita

This means "Towards Excellence" by upholding the values of:

- Meritocratic System* (Appreciation of Work Results/ Achievements and Contributions);
- Requisite Organization* (Management of System, Process, and Work Method that is Well-Planned and Well-Controlled).

2. The Three Hands

This means that by cooperating in a "win-win-win" manner, the Bank, business partners, and customers can build a mutually beneficial relationship. This philosophy upholds the values of:

- Teamwork and Flexibility;
- Respect;
- Integrity and Ethics;
- Building Community.

Bank Sahabat Sampoerna juga menerapkan enam perilaku sahabat yang harus diimplementasikan oleh setiap individu organisasi, yaitu:

Bank Sahabat Sampoerna also applies six Sahabat Behaviors that shall be implemented by each organization's individual, which are:



Sekilas Tentang Bank Sahabat Sampoerna

A Glance on Bank Sahabat Sampoerna



PT Bank Sahabat Sampoerna ("Bank Sahabat Sampoerna")

Perubahan nama dari PT Bank Dipo Internasional menjadi PT Bank Sahabat Sampoerna pada tanggal 22 Februari 2012.

Changed name from PT Bank Dipo Internasional to PT Bank Sahabat Sampoerna on 22 February 2012.

Bidang Usaha Line of Business

Jasa perbankan
Banking services

Tanggal Pendirian Date of Incorporation

27 September 1990 atas nama
PT Bank Dipo Internasional.
*27 September 1990 under the name
PT Bank Dipo Internasional.*

Tanggal Beroperasi Date of Operation

9 September 1991
9 September 1991

Dasar Hukum Pendirian Legal Basis of Incorporation

Akta Notaris Susana Zakaria, SH No. 95 yang telah disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 17 Desember 1990 melalui Surat Keputusan No. C2-6534. HT.01.01 Th.90 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 439, Tambahan No. 13 tanggal 13 Februari 1991.

Notarial Deed of Susana Zakaria, SH No. 95 which has been validated by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia dated 17 December 1990 under the Decision Letter No. C2-6534. HT.01.01 Th.90 and has been announced in Official Gazette of the Republic of Indonesia No. 439, Supplement No. 13, dated 13 February 1991.

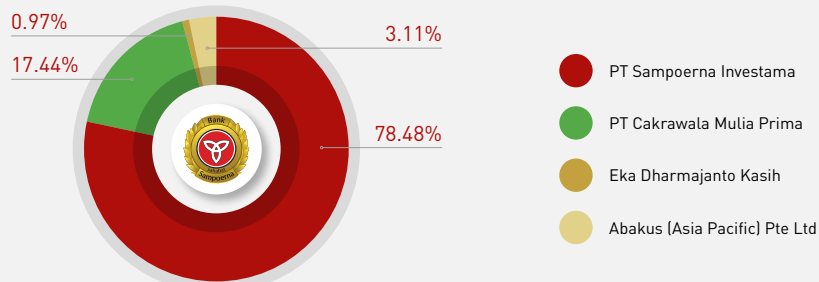
Status Perusahaan Company Status

Perusahaan tertutup.
Limited Company.

Alamat Kantor Pusat Head Office Address

Sampoerna Strategic Square,
North Tower, Mezzanine Floor
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46
Jakarta, 12930, Indonesia
T : (021) 5795 1234, 5795 1515
F : (021) 5795 0626
E : info@banksampoerna.com
W : www.banksampoerna.com
Call Center : 15000 35

Kepemilikan Saham Share Ownership



Skala Usaha

Business Scale

Uraian	Unit	2020	2019	2018	Description
Aspek Keuangan Financial Aspect					
Pendapatan Bunga – Bersih	Jutaan Rupiah Million Rupiah	666,610	664,121	629,310	Interest Income - Net
Pendapatan Operasional Lainnya		23,490	37,613	39,553	Other Operating Income
Laba Operasional		111,228	48,346	132,543	Operating Income
Total Aset		12,418,687	11,510,731	9,820,891	Total Assets
Total Liabilitas		10,844,490	9,869,126	8,460,676	Total Liabilities
Total Ekuitas		1,574,197	1,641,605	1,360,215	Total Equity
Aspek Operasional Operational Aspect					
Jaringan Kantor Layanan					Services Office Network
Kantor Pusat	Unit	1	1	1	Head Office
Kantor Cabang	Unit	18	16	15	Branch Offices
Kantor Cabang Pembantu	Unit	4	5	5	Sub-branch Offices
Kantor Fungsional Non-Operasional	Unit	4	4	4	Non-Operations Functional Offices
Mesin ATM	Unit	22	21	20	ATM Machines
Rekening	Ribuan Unit Thousand units	35.16	34.60	36.50	Accounts
Kartu ATM	Ribuan Unit Thousand units	25.59	15.91	13.60	ATM Card

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Employee Composition by Gender

Uraian	2020	2019	2018	Description
Pria	589	450	475	Male
Wanita	361	316	315	Female
Total	950	766	790	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian

Employee Composition by Employment Status

Uraian	2020	2019	2018	Description
Tetap	894	680	612	Permanent
Kontrak	56	86	718	Contract
Total	950	766	790	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia

Employee Composition by Age

Uraian	2020	2019	2018	Description
≥ 55 tahun	6	6	5	≥ 55 years old
50-54 tahun	39	27	24	50-54 years old
45-49 tahun	73	55	59	45-49 years old
40-44 tahun	141	92	88	40-44 years old
35-39 tahun	222	161	171	35-39 years old
30-34 tahun	246	210	219	30-34 years old
25-29 tahun	181	174	184	25-29 years old
20-24 tahun	42	41	40	20-24 years old
Total	950	766	790	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Pendidikan

Employee Composition by Education

Uraian	2020	2019	2018	Description
Pascasarjana	42	35	39	Postgraduate
Sarjana	712	596	616	Bachelor
SMU & Diploma	196	135	135	High School & Diploma
Total	950	766	790	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Organisasi
Employee Composition by Organizational Level

Uraian	2020	2019	2018	Description
Kepala Divisi	18	18	18	Head of Division
Kepala Grup	51	33	42	Head of Group
Kepala Departemen	80	63	57	Head of Department
Manager Cabang	17	19	8	Branch Manager
Staf	780	628	660	Staff
Lain-lain	4	5	5	Others
Total	950	766	790	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Penggunaan Tenaga Kerja
Employee Composition by Use of Workers

Uraian	2020	2019	2018	Description
Lokal	950	766	790	Local
Asing	-	-	-	Foreign
Total	950	766	790	Total

Tingkat Perputaran Karyawan
Employee Turnover Rate

Uraian	2020	2019	2018	Description
Karyawan Akhir Tahun	950	766	790	Employees at End of Year
Karyawan yang Keluar	162	228	236	Employees Exiting
Mengundurkan Diri	125	151	161	Resign
Pensiun	2	2	2	Retirements
Putus Hubungan Kerja	34	54	72	Termination of Employment
Lain-Lain	1	22	1	Others
Tingkat Perputaran Karyawan	18.27%	29.77%	29.87%	Employee Turnover Rate

Produk dan Layanan

Products and Services

PRODUK SIMPANAN

Deposits Products

 TABUNGAN Savings	 GIRO SAMPOERNA Sampoerna Current Accounts
• Tabungan Sampoerna / Sampoerna Savings • Tabungan High Yield Saving Individu (HYS) / Individual High Yield Savings (HYS) • Tabungan High Yield Saving Corporate (HYC) / Corporate High Yield Savings (HYC) • Tabungan Hati / Hati Savings • Tabungan Saku / Saku Savings	 DEPOSITO Time Deposits

PRODUK PINJAMAN

Loan Products

 PINJAMAN UNTUK MODAL KERJA Working Capital Loan	 PEMBIAYAAN REFINANCING Refinancing Financing	 PEMBIAYAAN FINTECH Fintech Financing
 PINJAMAN UNTUK INVESTASI Investment Loan	 BANK GARANSI Bank Guarantee	 PEMBIAYAAN MULTIFINANCE Multifinance Financing
 PROBIZ Probiz	 MODAL VENTURA Venture Capital	 KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH Mortgage Loan
 PEMBIAYAAN ALAT BERAT Heavy Equipment Financing	 PEMBIAYAAN BPR Rural Banks Financing	 KREDIT MULTIGUNA Multi Purpose Loan
 PEMBIAYAAN SUPPLIER/VENDOR Supplier/ Vendor Financing	 PEMBIAYAAN TAGIHAN Financing for Bills	 KOPERASI KARYAWAN, KOPERASI SIMPAN PINJAM, DAN SERBA USAHA Employee Cooperatives, Savings and Loans Cooperatives, and Serba Usaha Cooperatives

LAYANAN Services

	SAFE DEPOSIT BOX Safe Deposit Box		ATM
	CALL CENTER		DEBIT SAMPOERNA Debit Sampoerna

E-CHANNEL E-Channel

	INTERNET BANKING Internet Banking		MOBILE BANKING Mobile Banking
	LAYANAN PAYROLL Payroll Service		VIRTUAL ACCOUNT Virtual Account
	PDAJA.COM		

Produk dan Diluncurkan Tahun 2020

Untuk memperluas jangkauan dan memberikan pelayanan yang terkini, kami telah meluncurkan produk di tahun 2020, yaitu:

1. Corporate Debit Card (CDC)

Merupakan layanan kartu ATM/Debit yang terhubung menjadi 1 rekening giro yang diterbitkan untuk mitra korporasi yang bekerja sama dengan Bank. Dengan kartu CDC, mitra korporasi dapat melakukan berbagai transaksi, seperti tarik tunai, cek saldo, transfer, dan pembayaran di terminal ATM dan EDC dengan jaringan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ; serta

2. Rekening Dana Lender (RDL)

Merupakan produk layanan rekening tabungan yang dibuka secara individu oleh pendana/lender untuk dapat melakukan transaksi pendanaan di platform penyelenggara *peer-to-peer* (P2P) *lending*. Pengoperasian dan pengelolaan dari Rekening Dana Lender (RDL) dikuasakan kepada pihak penyelenggara P2P.

Informasi lebih lanjut terkait produk dan layanan Bank Sahabat Sampoerna terdapat dalam bab Profil Perusahaan pada Laporan Tahunan 2020.

Products and Services Launched in 2020

To expand our reach and provide the latest services, we launched several products in 2020, which were:

1. Corporate Debit Card (CDC)

An ATM/Debit card service that is connected to 1 current account issued to corporate partners who cooperate with the Bank. With a CDC card, corporate partners can perform various transactions, such as cash withdrawals, balance checks, transfers, and payments at ATM and EDC terminals with the National Payment Gateway (GPN) network; and

2. Lender's Fund Account (RDL)

A savings account product that is opened individually by lender to conduct funding transactions on a peer-to-peer (P2P) lending platform. The operation and management of the Lender's Fund Account (RDL) are authorized by the P2P organizer.

Further information on Bank Sahabat Sampoerna's products and services can be found in the Company Profile chapter of the 2020 Annual Report.

Wilayah Operasional

Operational Areas



Kantor Pusat

Head Office

Sampoerna Strategic Square

North Tower, Mezzanine Floor

Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46
Jakarta, 12930, Indonesia

Telephone : (021) 5795 1234, 5795 1515
Faximile : (021) 5795 0626
Call Center : 15000 35
Website : www.banksampoerna.com
E-mail : info@banksampoerna.com

Per 31 Desember / December 2020

Keterangan

Description

- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Medan, Sumatera Utara / North Sumatra | 9 | Surabaya, Jawa Timur / East Java |
| 2 | Rantau Prapat, Sumatera Utara / North Sumatra | 10 | Denpasar, Bali |
| 3 | Pekanbaru, Riau | 11 | Pontianak, Kalimantan Barat / West Kalimantan |
| 4 | Palembang, Sumatera Selatan / South Sumatra | 12 | Samarinda, Kalimantan Timur / East Kalimantan |
| 5 | Jakarta, DKI Jakarta | 13 | Makassar, Sulawesi Selatan / South Sulawesi |
| 6 | Bandung, Jawa Barat / West Java | 14 | Palopo, Sulawesi Selatan / South Sulawesi |
| 7 | Semarang, Jawa Tengah / Central Java | 15 | Sorong, Papua |
| 8 | Malang, Jawa Timur / East Java | 16 | Jayapura, Papua |



Perubahan yang Bersifat Material

Material Changes

Bank telah melakukan penambahan jaringan dengan membuka Kantor Cabang (KC) baru di Denpasar yang telah beroperasi sejak 27 April 2020 dan Semarang yang telah beroperasi pada 7 Desember 2020.

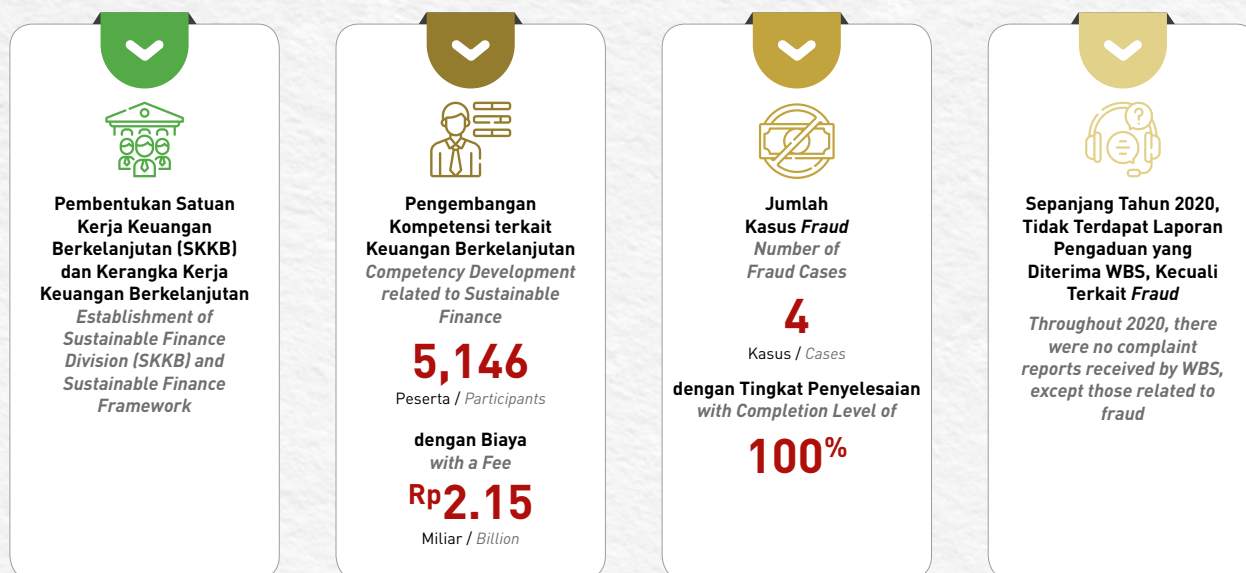
Kami juga telah merelokasi 3 KC ke lokasi yang lebih strategis, yaitu KC Palembang yang dilaksanakan pada 17 Februari 2020, KC Malang pada 8 Mei 2020, dan KC Ciputat pada tanggal 26 Oktober 2020. Selain itu, kami juga melakukan penutupan pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tugumulyo pada tanggal 9 Oktober 2020.

The Bank has expanded its network by opening new Branch Offices (KC) in Denpasar, which has been operating since 27 April 2020, and Semarang, which has been operating since 7 December 2020.

We have also relocated 3 Branch Offices to more strategic locations, which are Palembang Branch Office, held on 17 February 2020, Malang Branch Office on 8 May 2020, and Ciputat Branch Office on 26 October 2020. In addition, we closed Tugumulyo Sub-Branch Office (KCP) on 9 October 2020.

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance



Prinsip Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan

Principles of Sustainable Finance Governance

Komitmen kami dalam penerapan keuangan berkelanjutan diawali dengan membangun dasar tata kelola yang kokoh. Dasar tersebut dikembangkan dari penerapan tata kelola perusahaan (GCG) yang telah mengintegrasikan pengelolaan aspek sosial dan lingkungan ke dalam pengelolaan aspek ekonomi.

Selain menerapkan prinsip "TARIF", yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan, kami juga menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan berikut.

Our commitment to implementing sustainable finance begins with building a strong foundation of governance. The foundation is developed from the implementation of corporate governance (GCG), which has integrated the management of social and environmental aspects into the management of economic aspects.

In addition to applying "TARIF" principles, namely transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness and equality, we also apply the following sustainable finance principles.

Prinsip Keuangan Berkelanjutan

Principles of Sustainable Finance



Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Party in Charge of Sustainable Finance Implementation

Agar penerapan keuangan berkelanjutan dapat mencapai target, kami telah membentuk Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB) yang diketuai oleh Direktur Kepatuhan dan Risiko dengan pertanggungjawaban langsung kepada Direksi melalui Komite Manajemen Risiko.

Adapun tugas dan tanggung jawab Direksi, Dewan Komisaris, dan satuan kerja yang bertanggung jawab dalam penerapan keuangan berkelanjutan sebagai berikut.

1. Dewan Komisaris
 - a. Memberikan persetujuan atas terhadap RAKB;
 - b. Memberikan persetujuan terhadap Laporan Keberlanjutan; dan
 - c. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap penerapan keuangan berkelanjutan.
2. Direksi
 - a. Membentuk satuan kerja khusus yang mengelola keuangan berkelanjutan, yaitu Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB);
 - b. Memberikan persetujuan atas RAKB yang disusun oleh SKKB dan kemudian direkomendasikan untuk persetujuan Dewan Komisaris;
 - c. Memberikan persetujuan atas Laporan Keberlanjutan yang disusun oleh SKKB dan kemudian direkomendasikan untuk persetujuan Dewan Komisaris; dan
 - d. Memantau pelaksanaan kebijakan dan prosedur keuangan berkelanjutan, serta pelaporannya melalui SKKB.
3. Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB)
 - a. Menyusun RAKB;
 - b. Menyusun Pedoman atau Kebijakan Aksi Keuangan Berkelanjutan;
 - c. Memantau pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan; dan
 - d. Menyusun Laporan Keberlanjutan.

In order for the sustainable finance implementation to achieve the target, we have formed a Sustainable Finance Division (SKKB), chaired by the Compliance and Risk Director who is directly responsible to the Board of Directors through the Risk Management Committee.

The duties and responsibilities of the Board of Directors, Board of Commissioners, and division responsible for implementing sustainable finance are as follows.

1. Board of Commissioners
 - a. To approve RAKB;
 - b. To approve the Sustainability Report; and
 - c. To supervise the implementation of Board of Directors' responsibility on sustainable finance implementation.
2. Board of Directors
 - a. To form a special division that manages sustainable finance, namely the Sustainable Finance Division (SKKB);
 - b. To approve the RAKB prepared by SKKB and then recommend it for approval by the Board of Commissioners;
 - c. To approve the Sustainability Report prepared by SKKB and then recommend it for approval by the Board of Commissioners; and
 - d. To monitor the implementation of sustainable finance policies and procedures, and the reporting through SKKB.
3. Sustainable Finance Division (SKKB)
 - a. To prepare RAKB;
 - b. To formulate Sustainable Finance Action Guidelines or Policies;
 - c. To monitor the implementation of sustainable finance actions; and
 - d. To prepare Sustainability Report.

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Competency Development of Sustainable Finance

Pelatihan terkait keuangan berkelanjutan perlu dilakukan bagi penanggung jawab penerapan prinsip tersebut, dan secara bertahap kepada seluruh insan Bank. Upaya untuk mewujudkan keberhasilan penerapan prinsip keberlanjutan tersebut ditunjukkan melalui kegiatan pengembangan kompetensi berikut.

Trainings related to sustainable finance need to be organized for the party in charge of implementing these principles, and gradually to all Bank personnel. Efforts to realize the successful implementation of these sustainability principles are demonstrated through the following competency development activities.

Program Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan

Competency Development Program of Sustainable Finance

Program Pendidikan/Pelatihan Education/ Training Program	Penyelenggara Organizer		Jabatan Peserta Participants' Position		Jumlah Peserta (Orang) Total Participants (People)
Analisa Masalah dan Pengambilan Keputusan <i>Problem Analysis and Decision Making</i>	- Bank Sahabat Sampoerna; - CV SYNOPSIS; serta - Synergis Consultant.	<i>Bank Sahabat Sampoerna;</i> <i>CV SYNOPSIS; and</i> <i>Synergis Consultant.</i>	- BM; - DeptH; - DH; - GH; - S; serta - Oth.	<i>BM;</i> <i>DeptH;</i> <i>DH;</i> <i>GH;</i> <i>S; and</i> <i>Oth.</i>	986
Audit <i>Audit</i>	- Pusat Studi Kebijakan Nasional; serta - The Institute of Internal Auditors Indonesia.	<i>Center for National Policy Studies; and</i> <i>The Institute of Internal Auditors Indonesia.</i>	- S; serta - Oth.	<i>S; and</i> <i>Oth.</i>	3
Business & Product Knowledge	Bank Sahabat Sampoerna		- BM; - DeptH; - GH; serta - S.	<i>BM;</i> <i>DeptH;</i> <i>GH; and</i> <i>S.</i>	356
Collection	- Bank Sahabat Sampoerna; serta - Pusat Studi Kebijakan Nasional.	<i>Bank Sahabat Sampoerna; and</i> <i>Center for National Policy Studies.</i>	- BM; - DeptH; - DH; - GH; serta - S.	<i>BM;</i> <i>DeptH;</i> <i>DH;</i> <i>GH; and</i> <i>S.</i>	210
Customer Relationship Skill	- Bank Sahabat Sampoerna; - MSCO Consulting; serta - PT Sandika Daarsa Lentera Raya - Sandler Training.	<i>Bank Sahabat Sampoerna;</i> <i>MSCO Consulting; and</i> <i>PT Sandika Daarsa Lentera Raya - Sandler Training.</i>	- BM; - DeptH; - DH; - GH; - S; serta - Oth.	<i>BM;</i> <i>DeptH;</i> <i>DH;</i> <i>GH;</i> <i>S; and</i> <i>Oth.</i>	433
Hukum <i>Legal</i>	- Bank Sahabat Sampoerna; serta - Hukum Online.	<i>Bank Sahabat Sampoerna; and</i> <i>Hukum Online.</i>	- DeptH; - DH; serta - S.	<i>DeptH;</i> <i>DH; and</i> <i>S.</i>	22
Kesehatan <i>Health</i>	Halodoc		- BM; - DeptH; - GH; serta - S.	<i>BM;</i> <i>DeptH;</i> <i>GH; and</i> <i>S.</i>	67
Leadership	- Bank Sahabat Sampoerna; - Augmenta Consulting; - Coaching Indonesia - Transforming People and Organization; - Intellectual Business Community; serta - MSCO Consulting.	<i>Bank Sahabat Sampoerna;</i> <i>Augmenta Consulting;</i> <i>Coaching Indonesia - Transforming People and Organization;</i> <i>Intellectual Business Community; and</i> <i>MSCO Consulting.</i>	- DeptH; - DH; - GH; - S; serta - Oth.	<i>DeptH;</i> <i>DH;</i> <i>GH;</i> <i>S; and</i> <i>Oth.</i>	59

Program Pendidikan/Pelatihan Education/ Training Program	Penyelenggara Organizer		Jabatan Peserta Participants' Position		Jumlah Peserta (Orang) Total Participants (People)
Manajemen Perbankan <i>Banking Management</i>	Bank Sahabat Sampoerna		• BM; • DepthH; • DH; • GH; • S; serta • Oth.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; • S; and • Oth.	195
Manajemen Risiko <i>Risk Management</i>	• Bank Sahabat Sampoerna; serta • Garda Learning Centre.	• Bank Sahabat Sampoerna; and • Garda Learning Center.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; • S; serta • Oth.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; • S; and • Oth.	319
Manajemen Umum <i>General Management</i>	• Bank Sahabat Sampoerna; • Red White; serta • The President.	• Bank Sahabat Sampoerna; • Red White; and • The President.	• S.	• S.	9
Motivasi <i>Motivation</i>	• Bank Sahabat Sampoerna; • Amrullah Tahad; • Fredrick Dermawan Purba; serta • Jaring Consultan.	• Bank Sahabat Sampoerna; • Amrullah Tahad; • Fredrick Dermawan Purba; and • Jaring Consultant.	• BM; • DepthH; serta • DH.	• BM; • DepthH; and • DH.	125
Bank	• Bank Indonesia; serta • Bank Sahabat Sampoerna.	• Bank Indonesia; and • Bank Sahabat Sampoerna.	• DepthH; • DH; • GH; serta • S.	• DepthH; • DH; • GH; and • S.	56
Perkreditan <i>Credit</i>	• Bank Sahabat Sampoerna; • Lembaga Pusat Kajian Manajemen Indonesia (LPKMI); • LinxBrain; • MAPPI; • M-Knows Consulting; serta • Pusat Studi Kebijakan Nasional.	• Bank Sahabat Sampoerna; • Indonesian Institute of Management Studies (LPKMI); • LinxBrain; • MAPPI; • M-Knows Consulting; and • Center for National Policy Studies.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; serta • S.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; and • S.	417
Sertifikasi Kepatuhan Perbankan <i>Banking Compliance Certification</i>	Forum Komunikasi Dosen Peneliti	Communication Forum of Research Lecturers	• S.	• S.	2
Sertifikasi Manajemen Risiko <i>Risk Management Certification</i>	Garda Learning Centre		• BM; • DepthH; • DH; • GH; serta • S.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; and • S.	53
Sertifikasi Treasury Dealer, Settlement, dan Money Broker <i>Certification of Treasury Dealer, Settlement, and Money Broker</i>	• Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan; serta • PT Efektifpro Knowledge.	• Banking Profession Certification Institution; and • PT Efektifpro Knowledge.	• GH; serta • S.	• GH; and • S.	2
Sosialisasi Ketentuan Perbankan <i>Dissemination of Banking Provisions</i>	• Bank Sahabat Sampoerna; serta • Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia.	• Bank Sahabat Sampoerna; and • Indonesian Banking Development Institute.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; serta • S.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; and • S.	1,202
Teknik Presentasi dan Komunikasi <i>Presentation Technique and Communication</i>	• Bank Sahabat Sampoerna; • Dunamis; • Nadia Tanza - Training Consultant; • Reza Soedomo; dan • Sora Learning Consultant.	• Bank Sahabat Sampoerna; • Dunamis; • Nadia Tanza - Training Consultant; • Reza Soedomo; and • Sora Learning Consultant.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; • S; serta • Oth.	• BM; • DepthH; • DH; • GH; • S; and • Oth.	499

Program Pendidikan/Pelatihan Education/ Training Program	Penyelenggara Organizer		Jabatan Peserta Participants' Position		Jumlah Peserta (Orang) Total Participants (People)
Teknologi Informasi <i>Information Technology</i>	- Bank Sahabat Sampoerna; - Aeroedu; serta - SMESCO Indonesia - Kementerian Koperasi & UMKM.	- Bank Sahabat Sampoerna; - Aeroedu; and - SMESCO Indonesia - Ministry of Cooperatives & MSME.	- BM; - DeptH; - GH; serta - S.	- BM; - DeptH; - GH; and - S.	130
Treasury	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan	Banking Profession Certification Institution	DepthH.	DepthH.	1
Biaya Program Pengembangan Kompetensi <i>Cost of Competency Development Program</i>					Rp2,145,340,759

Catatan / Notes:

DH = Kepala Divisi / *Division Head*
GH = Kepala Grup / *Group Head*
DepthH = Kepala Departemen / *Department Head*
BM = Manajer Cabang / *Branch Manager*
S = Staf / *Staff*
Oth = Lain-lain / *Others*

Pengendalian Risiko Keuangan Berkelanjutan

Risk Control of Sustainable Finance

Pengelolaan manajemen risiko terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dilakukan berdasarkan Kebijakan Pedoman Penerapan Manajemen Risiko. Dalam pelaksanaan manajemen risiko, kami menerapkan pendekatan tiga garis pertahanan (*three lines of defense*) dengan membagi peran dan tugas setiap divisi kerja yang terkait, sebagaimana dijelaskan berikut.

Risk management related to economic, social, and environmental aspects is carried out based on the Risk Management Implementation Guidelines Policy. In implementing risk management, we apply the three lines of defense approach by dividing the roles and duties of each related division, as explained below.

<i>First Line of Defense</i>	<i>Second Line of Defense</i>	<i>Third Line of Defense</i>
Seluruh karyawan di semua divisi. <i>All employees in all divisions.</i>	- Satuan Kerja Kepatuhan; dan - Satuan Kerja Manajemen Risiko. <i>Compliance Division; and</i> <i>Enterprise Risk, Analytics, & Control Division.</i>	Satuan Kerja Audit Internal. <i>Internal Audit Division.</i>

First Line of Defense	Second Line of Defense	Third Line of Defense
- Memastikan pelaksanaan manajemen risiko yang efektif atas seluruh risiko yang melekat dalam lingkup dan tanggung jawab kerjanya masing-masing; - Memiliki kontribusi yang penting dalam menanamkan budaya risiko yang memadai dalam pelaksanaan tugas secara langsung, termasuk dalam keputusan risiko dengan menerapkan prinsip <i>four eyes principle</i> sehingga terdapat pandangan/opini dari 2 divisi terkait yang berbeda, serta prinsip <i>dual control mechanism</i> (<i>maker and checker</i>); dan - Memiliki komitmen untuk mendukung pengungkapan praktik-praktik perbankan yang tidak sehat maupun bentuk penyelewengan/<i>fraud</i> yang sudah terjadi maupun yang mungkin terjadi. <i>Ensuring effective risk management implementation for all risks inherent in the scope and responsibilities of the respective work;</i> <i>Having an important contribution in instilling adequate risk culture in carrying out duties directly, including in risk decisions by applying the four eyes principle so that there are views/opinions from 2 different yet related divisions, as well as the dual control mechanism (maker and checker); and</i> <i>Having a commitment to supporting the disclosure of unhealthy banking activities as well as any kind of infringement/fraud that may happen or has happened.</i>	- Mendukung terciptanya budaya kepatuhan dan kesadaran risiko pada <i>first line of defense</i> dan <i>second line of defense</i> melalui pemberian opini/kaji ulang secara independen terkait regulasi maupun strategi pengelolaan risiko; dan - Menerapkan sistem pengendalian intern Bank, diantaranya dengan memberikan penilaian independen terhadap tingkat risiko yang melekat pada seluruh aktivitas Bank melalui penilaian profil risiko, uji kepatuhan terhadap pengajuan kredit dengan total eksposur tertentu, serta mendorong terciptanya budaya kepatuhan terhadap ketentuan internal Bank dan peraturan perundang-undangan eksternal yang berlaku. <i>Supporting the creation of compliance culture and risk awareness in the first and second lines of defense by providing opinions/ reviews independently related to the regulations and risk management strategies; and</i> <i>Implementing the Bank's internal control system, including providing independent assessment on the inherent risk level in all of the Bank's activities by assessing the Bank's risk profile, conducting compliance tests on loan applications with certain total exposures, and encouraging the creation of the Bank's compliance culture with the Bank's internal provisions, as well as the applicable external laws and regulations.</i>	- Menilai efektivitas dari penerapan manajemen risiko, baik pada <i>first line of defense</i> dan <i>second line of defense</i>. Pelaksanaan audit dilakukan secara berkala berdasarkan ketentuan yang berlaku dengan cakupan dan frekuensi sesuai dengan kompleksitas dan profil risiko Bank. <i>Assessing the effectiveness of risk management implementation, both in the first line of defense and second line of defense. The audit is carried out periodically based on the applicable provisions with the scope and frequency in accordance with the Bank's complexity and risk profile.</i>

Pengendalian risiko Bank tersebut disiapkan untuk memitigasi risiko-risiko yang berpotensi timbul akibat kegiatan usaha yang dijalankan. Selain itu, terkait manajemen risiko atas implementasi RAKB, kami telah memiliki Kebijakan Umum Manajemen Risiko (KUMR). KUMR menetapkan bahwa pengelolaan risiko Bank didukung 4 pilar dalam penerapan RAKB, sebagaimana diuraikan berikut.

1. Pengawasan Aktif Dewan Komisaris dan Direksi

Dewan Komisaris dan Direksi secara berkala mengawasi pelaksanaan RAKB dan membentuk satuan kerja khusus yang akan mengelola pelaksanaan RAKB.

2. Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit

Direksi menetapkan arah prioritas pelaksanaan program RAKB yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk kebijakan khusus sebagai acuan bagi unit-unit terkait dalam melakukan penyesuaian prosedur yang berkaitan dengan RAKB. Penetapan strategi pelaksanaan RAKB didasarkan pada pertimbangan berikut.

- Perkembangan ekonomi dan industri, serta dampaknya pada risiko Bank;
- Organisasi Bank, termasuk kecukupan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung;
- Kondisi keuangan Bank, termasuk kemampuan untuk menghasilkan laba dan kemampuan untuk mengelola risiko yang timbul sebagai akibat perubahan faktor eksternal dan faktor internal; dan
- Bauran serta diversifikasi portofolio Bank.

The Bank's risk control is prepared to mitigate potential risks arising from the ongoing business activities. In addition, regarding risk management for implementing RAKB, we have a Risk Management General Policy (KUMR). KUMR stipulates that the Bank's risk management is supported by 4 pillars in implementing the RAKB, as described below.

1. Active Monitoring of Board of Commissioners and Board of Directors

The Board of Commissioners and Board of Directors periodically supervise the RAKB implementation and form a special division that will manage the RAKB implementation.

2. Adequacy of Policies, Procedures, and Limit Establishment

The Board of Directors sets the priority direction for the implementation of RAKB program, which is subsequently outlined in the form of a special policy as a reference for related units in making adjustments to procedures related to the RAKB. The strategy for implementing RAKB is determined based on the following considerations.

- Economic and industrial developments and their impact on the Bank's risks;*
- The Bank's organization, including the adequacy of human resources and supporting infrastructure.*
- The Bank's financial condition, including the ability to generate profits and the ability to manage risks arising due to changes in external and internal factors; and*
- Mix and diversification of the Bank's portfolio.*

3. Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, dan Pengendalian Risiko, serta Sistem Informasi Manajemen Risiko
Identifikasi dan pengukuran risiko dilakukan untuk mengukur eksposur risiko Bank yang akan digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengendalian.
4. Sistem Pengendalian Internal yang Menyeluruh
Sistem pengendalian internal Bank mencakup aktivitas-aktivitas pengembangan mekanisme pengawasan organisasi, penetapan akuntabilitas yang jelas, dan pengembangan budaya pengendalian internal.

3. Adequacy of Process of Risk Identification, Measurement, Monitoring, and Control, as well as Risk Management Information System
Risk identification and measurement are carried out to measure the Bank's risk exposure, which will be used as a reference for controlling.
4. Comprehensive Internal Control System
The Bank's internal control system includes activities to develop organizational supervision mechanism, establish clear accountability, and develop a culture of internal control.

Profil Risiko

Kami telah melakukan identifikasi profil risiko terkait aspek keberlanjutan serta menetapkan langkah mitigasinya. Hasil identifikasi dan mitigasi dari masing-masing risiko diuraikan pada tabel berikut.

Risk Profile

We have identified the risk profiles related to sustainability aspects and determined the mitigation measures. The results of identification and mitigation of each risk are described in the following table.

Jenis Risiko <i>Types of Risks</i>	Mitigasi Risiko <i>Risk Mitigation</i>
Risiko Ekonomi <i>Economic Risk</i>	
Risiko Kredit Timbul akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain yang termasuk dalam kategori usaha berkelanjutan. <i>Credit Risk</i> <i>Arising as a result of failure of debtors and/or other parties included in the sustainable business category.</i>	• Restrukturisasi bagi debitur yang masih memiliki prospek usaha dan terdampak pandemi Covid-19; • Percepatan penyelesaian kredit melalui penjualan sukarela, lelang, maupun aset yang diambil alih (AYDA) dan penjualan kredit kepada pihak ketiga; • <i>Early warning monitoring</i> terhadap debitur-debitur yang berpotensi bermasalah; • Evaluasi terhadap eksposur kredit bank; dan • Pengkinian kebijakan-kebijakan dan prosedur perkreditan bank yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi dan pasar yang terjadi.
Risiko Pasar Timbul pada posisi neraca dan rekening administratif, termasuk transaksi derivatif, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar. <i>Market Risk</i> <i>Arising in the balance sheet and off-balance sheet positions, including derivative transactions, as a result of overall changes in the market condition.</i>	Pelaksanaan audit secara berkala terhadap aktivitas fungsional yang memiliki eksposur risiko pasar. <i>Performing regular audits of functional activities that have market risk exposure.</i>
Risiko Likuiditas Timbul akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Bank. <i>Liquidity Risk</i> <i>Arising due to the Bank's failure to settle matured liability from cash flows and/or high-quality liquid assets that can be pledged without affecting the Bank's financial activities and conditions.</i>	• Seluruh transaksi yang memiliki eksposur risiko likuiditas harus mendapat persetujuan dari yang berwenang, dengan penetapan limit penempatan dana harus mendapat persetujuan dari Komite Kredit dan kajian risiko dari SKMR; dan • Pelaksanaan audit secara berkala terhadap aktivitas fungsional yang memiliki eksposur risiko likuiditas. <i>All transactions that have liquidity risk exposure need to obtain authorized approval, and fund placement limit must obtain approval from the Credit Committee and risk assessment from SKMR; and</i> <i>Regular audit is conducted on functional activities that have liquidity risk exposure.</i>

Jenis Risiko Types of Risks	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Operasional Timbul akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional Bank. <i>Operational Risk</i> Arising due to insufficiency and/or failure of internal process, human error, system failure, and/or external incidents that may affect the Bank's operations.	• Sosialisasi terkait budaya kepatuhan dan budaya risiko; • Pengkinian kebijakan dan prosedur/ketentuan internal pada unit kerja untuk menstandarisasi dan meningkatkan fungsi pengawasan/kontrol atas aktivitas operasional Bank secara menyeluruh; • Penerapan <i>key control self-assessment</i> pada seluruh kantor cabang Bank dan sebagian kantor pusat, serta untuk area-area yang dianggap memiliki <i>key risk</i> dan implementasi <i>loss event database</i> pada kantor-kantor cabang dan kantor pusat; dan • Karyawan cabang bank yang belum <i>eligible</i> dan/atau belum memiliki sertifikasi manajemen risiko, maka peningkatan kesadaran risiko dilakukan melalui pelaksanaan <i>e-learning risk awareness</i>. • Dissemination of compliance culture and risk culture; • Updating internal policies and procedures/ regulations on divisions to standardize and improve the monitoring/ control functions on the Bank's overall operational activities; • Implementing key control self-assessment in all of the Bank's branch offices and some of the head office, as well as areas considered to have key risk, and implementing loss event databases at branch offices and head office; and • For employees of the Bank's branch offices who are not yet eligible and/or have not had risk management certification, an e-learning on risk awareness is provided in order to increase their risk awareness.
Risiko Hukum Timbul karena ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung kelemahan perikatan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak atau pengikatan agunan yang tidak sempurna. <i>Legal Risk</i> Arising due to absence of laws and regulations that support weakness in binding, such as non-fulfillment of legal requirements of contracts or imperfect collateral binding.	Persiapan materi kasus dan pemantauan proses hukum yang sedang berlangsung, serta peningkatan kualitas perjanjian kredit sehingga pengelolaan aspek yuridis Bank diharapkan semakin membaik dari waktu ke waktu. <i>Preparation of case material, monitoring of ongoing legal process, and improving the quality of credit agreement so that the Bank's juridical aspect management is expected to improve over time.</i>
Risiko Strategik Timbul akibat ketidaktepatan Bank dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik sehingga tidak tercapainya target dalam RAKB yang berasal dari RBB. <i>Strategic Risk</i> Arising as a result of the Bank's inaccuracy in making and/or implementing a strategic decision, and therefore, the target in RAKB, originating from RBB, is not achieved.	• Pengembangan teknologi sebagaimana tercantum pada Rencana Bisnis Bank, diantaranya melalui produk dan aktivitas baru; dan • Penyesuaian kebijakan dan prosedur terhadap lingkungan bisnis (eksternal maupun internal) serta peraturan yang berlaku. • Technology development as stated in the Bank's Business Plan, including through new products and activities; and • Adjustment of policies and procedures to the business environment (external and internal) and the applicable regulations.
Risiko Kepatuhan Timbul akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. <i>Compliance Risk</i> Arising due to the Bank not complying with and/or not implementing the applicable laws and regulations.	• Peningkatan pengawasan internal, terutama dalam pelaksanaan GCG, baik dari sisi <i>governance structure</i>, <i>governance process</i>, maupun <i>governance outcome</i>; • Pemenuhan Sertifikasi Manajemen Risiko dan <i>refreshment</i> bagi pejabat-pejabat Bank, sesuai tingkatannya, secara berkesinambungan; dan • Pemenuhan peraturan terkait keuangan berkelanjutan. • Increasing internal control, especially in GCG implementation, in terms of governance structure, governance process, and governance outcome; • Fulfillment of Risk Management Certification and refreshment for Bank officials, according to their level, on an ongoing basis; and • Fulfillment of regulations related to sustainable finance.
Risiko Reputasi Timbul karena adanya pemberitaan media dan/atau rumor mengenai Bank akibat tidak menjalankan usaha yang sesuai dengan prinsip berkelanjutan. <i>Reputation Risk</i> Arising because of media coverage and/or rumor about the Bank as a result of not running a business in accordance with sustainability principles.	• Peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah; • Meminimalisir/menghindari kesalahan/pelanggaran terhadap ketentuan, termasuk peraturan terkait keuangan berkelanjutan; dan • Penanganan keluhan nasabah dengan baik. • Improving the quality of customer services; • Minimizing/ avoiding mistakes/ violations of regulations, including regulations related to sustainable finance; and • Handling customer complaints properly.

Jenis Risiko Types of Risks	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Sosial <i>Social Risk</i>	
Kegagalan Penerapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan di Internal Bank	Penyertaan karyawan dalam kegiatan pelatihan terkait keuangan berkelanjutan baik yang diselenggarakan oleh internal maupun eksternal Bank.
Terjadi akibat rendahnya pemahaman terkait keuangan berkelanjutan yang dimiliki oleh karyawan Bank.	
<i>Failure to Apply the Principles of Sustainable Finance within the Bank's Internal</i>	<i>Inclusion of employees in training activities related to sustainable finance, both organized by the Bank internally and externally.</i>
<i>Occurs as a result of the Bank's employees lack of understanding regarding sustainable finance.</i>	
Risiko Lingkungan <i>Environmental Risk</i>	
Pembiayaan Terhadap Kegiatan Usaha yang Tidak Bertanggung Jawab	Penetapan syarat minimum terhadap penyaluran kredit pada kegiatan usaha yang terkait langsung dengan lingkungan, seperti kelengkapan dokumen AMDAL dan PROPER.
Pembiayaan terhadap kegiatan usaha yang tidak bertanggung jawab dapat merusak reputasi Bank dan keberlanjutan ekosistem lingkungan hidup.	
<i>Financing for Irresponsible Business Activities</i>	<i>Applying minimum lending requirements to business activities that directly relate to the environment, such as complete documents of Environmental Impact Analysis (AMDAL) and PROPER.</i>
<i>Financing irresponsible business activities can cause damage to the Bank's reputation and threat to an ecosystem's sustainability.</i>	

Anti-Fraud/Anti-Suap/Anti-Korupsi

Salah satu upaya kami dalam mengelola risiko adalah meningkatkan kualitas praktik bisnis yang sehat dan bersih dari tindakan *fraud*, suap, dan korupsi. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, seluruh insan Bank dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun dari pihak manapun ataupun mengambil pungutan untuk kepentingan pribadi. Selain itu, insan Bank dilarang menjanjikan, menawarkan, atau memberikan hadiah kepada nasabah dan/atau pihak ketiga terkait yang memiliki kerja sama dengan Bank Sahabat Sampoerna.

Penerapan kebijakan tersebut secara konsisten telah efektif dalam mengendalikan jumlah kasus *fraud*, termasuk suap, dan korupsi, yang terjadi di Bank, sebagaimana ditunjukkan berikut.

Anti-Fraud/ Anti-Bribery/ Anti-Corruption

One of our efforts in managing risk is to improve the quality of business practices that are sound and free from acts of fraud, bribery, and corruption. In carrying out their duties and responsibilities, all Bank personnel are prohibited from receiving compensation in any forms from any party or receiving levies for personal gain. Furthermore, Bank personnel are prohibited from promising, offering, or giving gifts to customers and/or related third parties who have cooperation with Bank Sahabat Sampoerna.

Consistent implementation of these policies has been proven effective in controlling the number of cases of fraud, including bribery and corruption, that occurred in the Bank, as shown below.

Uraian Description	Pihak Pelaku Perpetrator								
	Dewan Komisaris & Direksi Board of Commissioners & Board of Directors			Karyawan Tetap Permanent Employees			Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employees		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Total Kasus <i>Fraud</i> Total Fraud Cases	-	-	-	3	2	6	1	-	-
Selesai Done	-	-	-	3	2	6	1	-	-
Masih dalam Proses Tindak Lanjut Still in Follow-Up Process	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sistem Pelaporan Pelanggaran *Whistleblowing System*

Kami telah membentuk sistem pelaporan pelanggaran (WBS) yang berperan untuk mengelola pengaduan/pengungkapan mengenai perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak semestinya secara rahasia, anonim, dan mandiri. WBS dapat digunakan oleh seluruh pihak yang memiliki informasi dan ingin melaporkan tindakan tidak etis atau pelanggaran yang terjadi di lingkungan Bank Sahabat Sampoerna.

Pelapor dapat menyampaikan laporan pelanggaran kepada Pengelola WBS Bank Sahabat Sampoerna melalui *email* (ombudsman@banksampoerna.com) dan nomor telepon seluler dari masing-masing anggota Komite Ombudsman.

Semua laporan pelanggaran yang diterima Bank akan dijamin kerahasiaan dan keamanannya. Pelapor juga dijamin haknya untuk memperoleh informasi mengenai tindak lanjut atas laporannya.

Setiap pengaduan pelanggaran yang diterima akan ditindaklanjuti dan dipelajari oleh Komite Ombudsman. Selanjutnya, Komite Ombudsman menyerahkan hasilnya kepada Satuan Kerja Audit Internal dan Divisi Sumber Daya Manusia dalam bentuk rekomendasi. Satuan Kerja Audit Internal menangani pengaduan yang bersifat *fraud*, sedangkan Divisi Sumber Daya Manusia menindaklanjuti pengaduan yang bersifat hubungan pekerjaan.

Selain kasus *fraud*, pada tahun 2020, kami tidak menerima laporan pelanggaran WBS.

We have established a whistleblowing system (WBS), which has the role of managing complaint/ disclosure on unlawful behavior, unethical/ improper action in a confidential, anonymous, and independent manner. WBS can be used by all parties who have information and want to report unethical action or violation that occurs within Bank Sahabat Sampoerna.

The reporter can submit a whistleblowing report to the WBS Manager of Bank Sahabat Sampoerna via email (ombudsman@banksampoerna.com) and the cell phone number of each member of the Ombudsman Committee.

All whistleblowing reports received by the Bank will be guaranteed the confidentiality and safety. The whistleblower's right to obtain information about the follow-up to the report is also guaranteed.

Every whistleblowing report received will be followed up and studied by the Ombudsman Committee. Subsequently, the Ombudsman Committee will submit the result to the Internal Audit Division and the Human Resources Division in the form of recommendations. The Internal Audit Division will handle complaints on fraudulent, while the Human Resources Division will follow up on work-related complaints.

Apart from cases of fraud, in 2020 we did not receive WBS report.

Tantangan dan Strategi ke Depan

Challenges and Future Strategies

Kami menyadari penerapan keuangan berkelanjutan di Bank tidak lepas dari adanya tantangan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Tantangan yang timbul dari sisi internal adalah penerapan keuangan berkelanjutan yang merupakan hal baru membutuhkan peningkatan pemahaman dan kompetensi insan Bank. Oleh karena itu, kami melakukan sosialisasi dan pelatihan terkait keuangan berkelanjutan dan/atau lingkungan hidup secara berkala.

Dari sisi eksternal, tantangan utama disebabkan terganggunya stabilitas ekonomi, khususnya bagi sektor UMKM yang berwawasan sosial dan lingkungan hidup, akibat pandemi Covid-19, perang dagang berskala internasional yang belum mereda, volatilitas nilai tukar Rupiah, dan daya beli masyarakat menurun. Menghadapi tantangan tersebut, Bank mengambil tindakan antisipatif untuk lebih selektif dalam menyalurkan pembiayaan UMKM dan melakukan restrukturisasi bagi debitur-debitur UMKM yang terdampak pandemi Covid-19.

We realize that the implementation of sustainable finance in the Bank is inseparable from challenges, both from internal and external sides. Challenge arising from internal side is the implementation of sustainable finance, which is a new matter requiring improved understanding and competence of the Bank's personnel. Therefore, we regularly conduct regular dissemination and training programs related to the sustainable finance and/or the environment.

From external side, main challenges are caused by the disruption of economic stability, especially for MSME sector with a social and environmental perspective, due to the Covid-19 pandemic, international-scale trade wars that have not subsided, volatility of Rupiah exchange rate, and decreased people's purchasing power. In facing these challenges, the Bank took anticipatory action to be more selective in channeling MSME financing and restructuring MSME debtors who were affected by the Covid-19 pandemic.

KINERJA KEBERLANJUTAN

Sustainability Performance



Keberlanjutan Pertumbuhan Ekonomi

Economic Growth Sustainability

Membangun Budaya Keberlanjutan Ekonomi

Keberlanjutan pertumbuhan ekonomi kami didasari penyediaan produk dan layanan yang andal dan kompetitif. Kami membina hubungan timbal balik yang baik dengan para nasabah berdasarkan prinsip saling menghormati, saling menghargai, dan menjunjung etika. Hal ini direfleksikan dari simbol tiga tangan Bank Sahabat Sampoerna yang menunjukkan tekad untuk:

1. Memberikan produk dan layanan perbankan terbaik dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah;
2. Membina hubungan timbal balik dengan para nasabah berdasarkan prinsip saling menghormati, saling menghargai, dan menjunjung etika, diharapkan dapat berkontribusi secara nyata kepada komunitas di lingkungan Bank berada, serta menjadikan kehidupan bangsa adil dan makmur; serta
3. Menyediakan jasa perbankan yang berkualitas untuk mendukung, membantu, dan mendampingi masyarakat, khususnya para nasabah di sektor UMKM, serta membantunya dalam pengambilan keputusan di bidang keuangan sehingga dapat menggapai kehidupan yang lebih sejahtera.

Building Economic Sustainability Culture

Our economic growth sustainability is based on providing reliable and competitive products and services. We maintain good mutual relationships with our customers based on the principles of mutual respect, mutual appreciation, and by upholding ethics. This is reflected in the three hands symbol of Bank Sahabat Sampoerna, which shows the determination to:

1. Provide the best banking products and services, which are tailored to customer needs;
2. Foster mutual relationship with customers based on the principles of mutual respect, mutual appreciation, and by upholding ethics, which is expected to actually contribute to the community where the Bank is located, making the life of the nation just and prosperous; and
3. Provide quality banking services to support, help, and assist the community, especially customers in MSME sector, and assist them in making financial decisions so that they can achieve a more prosperous life.

Pertumbuhan Kinerja Ekonomi

Kami senantiasa berupaya untuk memenuhi target keuangan dan operasional yang sehat dalam rangka memenuhi harapan Pemegang Saham dan menjaga keberlanjutan usaha Bank. Pencapaian kinerja keuangan dan operasional tersebut ditunjukkan sebagai berikut.

Economic Performance Growth

We always strive to meet sound financial and operational targets in order to meet Shareholders' expectations and maintain the Bank's business sustainability. The financial and operational performance achievements are shown as follows.

Uraian	2020		2019	2018	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Kinerja Keuangan (dalam jutaan Rupiah)			Financial Performance (in million Rupiah)		
Total Aset	11,658,040	12,418,687	11,510,731	9,820,891	Total Assets
Total Liabilitas	10,122,687	10,844,490	9,869,126	8,460,676	Total Liabilities
Total Ekuitas	1,535,353	1,574,197	1,641,605	1,360,215	Total Equity
Pendapatan Bunga - Bersih	616,104	666,610	664,121	629,310	Interest Income - Net
Pendapatan Operasional Lainnya	25,228	23,490	37,613	39,553	Other Operating Income
Laba Operasional	63,898	111,228	48,346	132,543	Operating Income
Laba Tahun Berjalan	36,186	46,863	18,536	79,028	Income for the Year

Uraian	2020		2019	2018	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Kinerja Operasional (dalam jutaan Rupiah)			Operational Performance (in million Rupiah)		
Simpanan dari Nasabah	9,792,448	10,425,555	9,685,234	7,855,903	Deposits from Customers
Simpanan dari Bank Lain	96,048	141,954	33,593	465,818	Deposits from Other Banks
Kredit yang Diberikan - Bersih	8,675,496	7,885,250	7,613,740	7,102,917	Loans - Net
Rasio Keuangan (dalam %)			Financial Ratio (in %)		
Rasio Kecukupan Modal (CAR)	16.27	19.07	21.08	19.51	Capital Adequacy Ratio (CAR)
Margin Pendapatan Bunga Bersih (NIM)	6.08	6.30	6.70	7.75	Margin of Net Interest Income (NIM)
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (LDR)	88.59	78.38	80.99	92.04	Loan to Deposit (LDR) Ratio
Rasio Tingkat Pengembalian Aset (ROA)	0.45	0.66	0.26	1.21	Return on Asset (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)	2.55	3.25	1.22	6.25	Return on Equity (ROE)
Rasio Kredit Bermasalah (NPL Gross)	2.99	2.83	4.31	3.23	Non Performing Loan (NPL Gross)
Rasio Belanja Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	95.06	91.64	96.49	3.23	Ratio of Operating Expense to Operating Income (BOPO)

Membangun Sektor UMKM di Indonesia

Kami berkomitmen untuk terus mendorong pertumbuhan sektor UMKM yang merupakan salah satu tulang punggung perekonomian Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari persentase portofolio kredit yang diberikan Bank yang konsisten didominasi pinjaman UMKM, yakni sebesar 50,83%.

Berikut merupakan informasi pemberian pinjaman kepada debitur UMKM berdasarkan sektor ekonomi.

Building MSME Sector in Indonesia

We are committed to continuously encouraging MSME sector growth, which is one of the backbones of the Indonesian economy. This can be seen from the percentage of credit portfolio given by the Bank, which is consistently dominated by MSME loans, constituting 50.83%.

The following is information on loans to MSME debtors by economic sector.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2020		2019	2018	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Perdagangan Besar dan Eceran	2,715,146	2,088,307	2,330,922	2,599,234	Wholesale and Retail
Perantara Keuangan	378,311	130,806	294,866	225,044	Financial Intermediary
Rumah Tangga	-	-	-	-	Household
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan	664,329	553,948	660,059	792,743	Agriculture, Hunting, and Forestry
Bukan Lapangan Usaha Lainnya	-	-	-	-	Other Non-Business Field
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	655,909	368,748	552,210	348,500	Community Service, Socio-Culture, Entertainment and Other Individuals
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	296,730	281,129	253,524	245,606	Provision of Accommodation and Food and Beverage
Industri Pengolahan	259,207	212,512	228,182	255,152	Processing Industry
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	198,759	164,707	188,440	203,973	Transportation, Warehousing, and Communication
Real Estat, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	163,555	136,741	140,652	188,884	Real Estate, Rental, and Corporate Services

Uraian	2020		2019	2018	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Konstruksi	94,119	89,191	97,017	75,414	Construction
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	40,340	43,367	21,600	43,661	Health Services and Social Activities
Perikanan	34,313	29,881	34,111	39,773	Fishery
Pertambangan dan Penggalian	28,239	27,919	24,563	33,800	Mining and Excavation
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	17,249	15,783	16,201	21,478	Individual Services Serving Households
Jasa Pendidikan	4,083	3,673	4,007	5,694	Education Services
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	-	-	-	-	Government Administration, Defense, and Mandatory Social Security
Listrik, Gas, dan Air	2,031	7,112	1,551	9,068	Electricity, Gas, and Water
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	-	-	9,036	-	Field with Undefined Limitations
Total	5,552,320	4,153,824	4,856,940	5,088,024	Total

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan

Kehadiran kami diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi seluruh pemangku kepentingan, seiring dengan pertumbuhan bisnis yang baik dan berkualitas. Berikut merupakan nilai ekonomi langsung yang telah kami hasilkan dan telah didistribusikan kepada para pemangku kepentingan.

Direct Economic Value that is Generated and Distributed

Our presence is expected to provide direct benefits to all stakeholders, along with good and quality business growth. The direct economic values that we have generated and distributed to stakeholders are as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2020	2019	2018	Description
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	1,383,032	1,367,289	1,178,384	Direct Economic Values Generated
Penerimaan Bunga, Provisi, dan Komisi	1,269,803	1,341,184	1,148,625	Receipt from Interest, Provision, and Commission
Penerimaan dari Pendapatan Operasional Lainnya	23,490	26,105	29,759	Receipt from Other Operating Income
Penerimaan Penghasilan Non-Operasional Lainnya - Neto	89,739	-	-	Receipt from Other Non-Operating Income - Net
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	1,051,827	1,062,085	899,090	Economic Value Distributed
Pembayaran Beban Bunga	639,906	677,063	519,315	Payment of Loan Expenses
Pembayaran Beban Tenaga Kerja	234,351	216,007	200,704	Payment of Personnel Expenses
Pembayaran Beban Umum dan Administrasi	137,289	124,667	106,598	Payment of General and Administrative Expenses
Pembayaran Pajak Penghasilan	39,136	37,461	17,784	Payment of Income Tax
Pembayaran Beban Non-Operasional Lainnya - Neto	-	6,679	54,488	Payment of Other Operating Expenses - Net
Pembiayaan Kegiatan CSR	1,144	208	201	Payment of CSR Activities
Nilai Ekonomi Ditahan	331,205	305,204	279,294	Retained Economic Value

Literasi dan Inklusi Keuangan

Kami melaksanakan program literasi dan inklusi keuangan sesuai dengan ketentuan POJK No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Program ini merupakan penyebaran informasi terkait pelayanan keuangan yang dilakukan oleh Bank Sahabat Sampoerna agar masyarakat mengetahui manfaat layanan keuangan yang kami berikan, secara khusus, dan institusi perbankan, secara umum.

Berikut merupakan bentuk implementasi program literasi dan inklusi Keuangan Bank.

Financial Literacy and Inclusion

We carry out financial literacy and inclusion programs in accordance with the provisions of POJK No. 76/POJK.07/2016 on Improving Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Communities. This program is a dissemination of information related to financial services carried out by Bank Sahabat Sampoerna so that the public knows the benefits of the financial services we provide, in particular, and banking institutions, in general.

The following is a form of implementation of the Bank's financial literacy and inclusion programs.

Pelaksanaan Tahun 2020 Implementation in 2020	
Program Edukasi Literasi "Bijak BerE-Banking" bagi Pedagang Kuliner Bank melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi bagi 50 pedagang kuliner di Kota Malang sebagai pengguna TASAKU untuk memahami dan bijak dalam penggunaan e-banking.	Literacy Education Program of "Using E-Banking Wisely" for Culinary Sellers The Bank carries out educational and literacy activities for 50 culinary sellers in Malang as TASAKU users to understand and be wise in using e-banking.
Program "Kiat Meraih Penghasilan Tambahan" Kegiatan edukasi dan literasi keuangan ini dilaksanakan Bank untuk 5 agen Pdaja.com melalui webinar.	"Tips for Earning Additional Income" Program This financial education and literacy activity was carried out by the Bank for 5 Pdaja.com agents through webinar.
Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program literasi dan inklusi tahun 2020 sebesar Rp10.000.000,-.	The cost incurred for the implementation of literacy and inclusion programs in 2020 was Rp10,000,000.
Pelaksanaan Tahun 2019 Implementation in 2019	
Program Literasi Keuangan bagi Komunitas Pedagang Kegiatan ini dilaksanakan pada 2 Mei 2019 dan 6 November 2019 dengan tema "Bijak BerE-Banking". Kegiatan ini diselenggarakan bagi para pedagang di Taman Kuliner Sulfat, Malang, dan Pujasera Fata, Gresik sebagai pengguna setia TASAKU (Tabungan Sampoerna Alfa-Ku).	Financial Literacy Program for Sellers Community This activity was held on 2 May 2019 and 6 November 2019 with the theme "Using E-banking Wisely". This activity was held for the sellers at Sulfat Culinary Park, Malang, and Pujasera Fata, Gresik, as the loyal users of TASAKU (Tabungan Sampoerna Alfa-Ku).
Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program literasi dan inklusi tahun 2019 sebesar Rp45.000.000,-.	The cost incurred for the implementation of literacy and inclusion program in 2019 was Rp45,000,000.
Pelaksanaan Tahun 2018 Implementation in 2018	
Program Literasi dan Edukasi Keuangan bagi SD Perguruan Cikini Mengusung tema "Nabung Yuk", kegiatan ini diikuti sebanyak 60 pelajar kelas 5 dari SD Perguruan Cikini. Kegiatan ini dibagi menjadi 3 tahapan sebagai berikut. a. Tahap Pertama - 8 Mei 2018 Kami memperkenalkan sejarah bank dan uang, serta manfaat dari menabung yang diimplementasikan dengan ajakan menabung melalui pembagian celengan. b. Tahap Kedua - 6 September 2018 Pelajar membuka celengan yang telah diberikan pada tahap sebelumnya. Para pelajar tersebut berhasil mengumpulkan sekitar Rp5 juta dari usaha mereka untuk menabung selama 3 bulan. Kegiatan ini disertai dengan pemberian bantuan sarana belajar bagi murid-murid SD Perguruan Cikini. c. Tahap Ketiga - 9 Oktober 2018 Kami mengajak 20 pelajar yang memiliki hasil tabungan tertinggi untuk melihat langsung kegiatan perbankan di Bank Sahabat Sampoerna. Para pelajar diperkenalkan dengan profesi-profesi yang ada di Bank, serta diajak untuk mencoba melakukan transaksi keuangan, baik di customer service, teller, maupun di mesin ATM.	Financial Literacy and Education Program for Perguruan Cikini Elementary School With the theme "Nabung Yuk" (Let's Save), this activity was attended by 60 fifth grade students from Perguruan Cikini Elementary School. This activity was divided into 3 stages as follows. a. First Stage - 8 May 2018 We introduced the history of bank and money, the benefits of saving, and invited the students to save using the piggy banks we distributed. b. Second Stage - 6 September 2018 The students opened their piggy banks that were given in the previous stage. The students managed to collect around Rp5 million from their efforts in saving for 3 months. This activity was accompanied by the provision of learning facilities for students of Perguruan Cikini Elementary School. c. Third Stage - 9 October 2018 We invited 20 students who had the highest savings results to directly see the banking activities at Bank Sahabat Sampoerna. Students were introduced to professions available at the Bank, and were invited to try out making financial transactions, at customer service, tellers, and at ATM machines.

Program Literasi Keuangan bagi Putra/Putri Karyawan Bank Sahabat Sampoerna

Kegiatan pada tanggal 3 Mei 2018 ini dilaksanakan bagi anak karyawan Bank yang sedang berada di kelas 1 hingga 6 SD. Dengan mengusung tema "Maen ke Bank Sahabat Sampoerna", para peserta kegiatan diajak mengunjungi Bank untuk melihat aktivitas dan lingkungan kerja orang tua mereka, serta memperoleh berbagai pengetahuan terkait keuangan dan produk keuangan, serta kegiatan lainnya.

Program Literasi Keuangan bagi Para Pelaku Usaha

Kegiatan literasi keuangan pada tanggal 8 Februari 2018 di Surabaya ini menasar para pengusaha, pemilik warung kelontong, dan ibu rumah tangga. Kegiatan ini mengajarkan para peserta untuk mengelola keuangannya dengan baik dan benar sehingga usaha yang sedang dijalani dapat berkembang dengan pesat serta sehat.

Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program literasi dan inklusi tahun 2018 sebesar Rp41.000.000,-.

Financial Literacy Program for Sons/ Daughters of Bank Sahabat Sampoerna's Employees

The activity was carried out on 3 May 2018 for children of the Bank's employees who were in grades 1 to 6 of Elementary School. With the theme "Playing at Bank Sahabat Sampoerna", the participants were invited to visit the Bank to see the activities and work environment of their parents, and to obtain various knowledge related to finance and financial products, as well as other activities.

Financial Literacy Program for Business Actors

This financial literacy activity was held on 8 February 2018 in Surabaya and targeted entrepreneurs, grocery shop owners, and housewives. This activity taught the participants to manage their finances properly and correctly so that their ongoing business can grow rapidly and healthily.

The cost incurred for the implementation of literacy and inclusion programs in 2018 amounted to Rp41,000,000.

Produk dan Layanan Keuangan Inklusif

Kami memiliki produk tabungan yang mendukung program layanan keuangan inklusif dengan nama "TASAKU (Tabungan SAKU)" yang sudah diluncurkan sejak April 2015. Produk ini merupakan hasil kerja sama dengan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) dan PT Miti Utama Indonesia (Alfamidi). TASAKU merupakan produk *basic saving accounts* LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif). Dengan kemudahan membuka produk tabungan, layanan sepanjang hari di sepanjang minggu melalui gerai-gerai Alfamart dan Alfamidi, dan tanpa biaya administrasi maupun biaya penarikan uang, diharapkan masyarakat yang selama ini belum terjangkau layanan perbankan dapat memperolehnya melalui tabungan ini.

Hingga akhir tahun 2020, produk TASAKU telah menjangkau 23.925 nasabah di 3 kota 7 kabupaten, yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Banten, Bekasi, Surabaya, Malang, Sidoarjo, dan Gresik. Jumlah nilai tabungan yang berhasil dihimpun melalui layanan ini mencapai Rp6.796.259.029,-.

Inclusive Financial Products and Services

We have a savings product that supports the inclusive financial service program called "TASAKU (SAKU Savings)", which has been launched since April 2015. This product is the result of collaboration with PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) and PT Miti Utama Indonesia (Alfamidi). TASAKU is a product of basic saving accounts LAKU PANDAI (Officeless Financial Services for Financial Inclusion). With the convenience of opening savings products, all-day service throughout the week through Alfamart and Alfamidi outlets, and without administration fees or withdrawal fees, it is expected that people who have not been enjoyed banking services can use them through this savings account.

Until the end of 2020, TASAKU products had reached 23,925 customers in 3 cities, 7 regency, which are Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Banten, Bekasi, Surabaya, Malang, Sidoarjo, and Gresik. The total savings value collected through this service reached Rp6,796,259,029.

Keberlanjutan Pengembangan Sosial

Social Development Sustainability

Membangun Budaya Keberlanjutan Sosial

Kami membudayakan pengembangan kesejahteraan pemangku kepentingan untuk meningkatkan keterikatan ataupun penyampaian nilai tambah dari kehadiran Bank. Pemangku kepentingan dalam hal ini meliputi nasabah, karyawan, mitra usaha, dan masyarakat. Kami membangun hubungan dengan pihak tersebut berdasarkan prinsip kesetaraan dan keadilan, serta sikap menghormati dan menjunjung tinggi nilai, norma, dan budaya yang dianut dalam masyarakat.

Pelayanan Unggul bagi Nasabah

Kami mengutamakan kepuasan setiap nasabah melalui pelayanan unggul. Pelayanan bagi nasabah tersebut dilaksanakan dengan berpedoman pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 14 ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

Kami telah menyediakan sarana informasi yang mudah diakses bagi nasabah dan calon nasabah untuk memperoleh informasi terkait produk dan layanan Bank melalui *Call Center*, situs web, media sosial, brosur, konferensi pers, dan berbagai event.

Pelayanan yang Maksimal

Demi meningkatkan pelayanan kepada nasabah, kami telah melakukan beberapa upaya berikut.

- Menyelenggarakan *training* bagi karyawan *front* dan *back end*. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sehingga nasabah menerima standar layanan yang sama.
- Melakukan evaluasi dan perbaikan proses transaksi Bank secara berkala sehingga nasabah dapat lebih mudah dan aman saat bertransaksi.
- Pengembangan sistem/aplikasi secara berkelanjutan mengikuti perkembangan teknologi sehingga proses transaksi Bank dapat dilakukan dengan lebih efektif, akurat, dan mudah diakses.
- Memastikan kantor cabang dalam keadaan terawat dan bersih sehingga nasabah dapat merasa lebih nyaman saat datang atau bertransaksi di Bank.

Building Social Sustainability Culture

We cultivate the development of stakeholders' welfare to increase engagement or convey added value from the presence of the Bank. Stakeholders in this case include customers, employees, business partners, and the community. We build relationships with these parties based on the principles of equality and fairness, respectful attitude, and we uphold the values, norms, and culture adopted by the community.

Superior Customer Services

We prioritize every customer satisfaction through superior service. Services for these customers are carried out based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Article 14 paragraph 1 of the Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Customer Protection in Financial Services Sector and Financial Services Authority Circular No. 17/SEOJK.07/2018 on Guidelines to Implement Customer Complaint Services in Financial Services Sector.

Delivery of Product and Service Information

We have provided an easily accessible information facility for customers and prospective customers to obtain information related to the Bank's products and services through Call Center, website, social media, brochure, press conference, and various events.

Maximum Services

In order to improve services to customers, we have made the following efforts.

- Organizing training for front and back-end employees. This measure is taken as one of the efforts to improve skill and knowledge, so that the customers receive the same standardized services.*
- Evaluating and improving the Bank's transaction process periodically, so that it is easier and safer for customers to make transactions.*
- Developing system/ application continuously, by following technology development, so that the Bank's transaction process can be conducted in more effective, accurate, and easy to access manner.*
- Ensuring that branch offices are in maintained and clean condition, so that customers feel more comfortable when arriving or making transactions at the Bank.*

Selain itu, untuk dapat memberikan layanan perbankan yang lebih luas, kami bekerja sama dengan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sahabat Mitra Sejati untuk menyalurkan kredit mikro di cabang-cabang di seluruh Indonesia.

Keamanan Simpanan Nasabah

Untuk memberikan rasa aman bagi nasabah yang menyimpan uang di Bank, kami memberikan jaminan keamanan atas simpanan nasabah dengan menjadi peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). LPS dapat mengambil alih sebagian risiko Bank sehingga nasabah mendapatkan kepastian akan dana mereka, apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan pada Bank Sahabat Sampoerna.

Jaminan Kerahasiaan Data Nasabah

Kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu:

- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, serta perubahannya dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998;
- Peraturan Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank; dan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa, serta peraturan turunannya.

Informasi lebih lanjut terkait kewajiban merahasiakan data nasabah dijelaskan dalam Laporan Tahunan Bank.

Program Engagement Nasabah

Untuk menjaga dan mempererat hubungan baik dengan nasabah dan calon nasabah, kami melakukan program *engagement* nasabah, sebagaimana diuraikan berikut.

In addition, in order to provide a wider range of banking services, we cooperate with Sahabat Mitra Sejati Savings and Loans Cooperative (KSP) to distribute micro credit in branches throughout Indonesia.

Security of Customer Deposits

To provide a sense of security for customers who deposit their money at the Bank, we provide security guarantees for customers' deposits by becoming a member of the Indonesia Deposit Insurance Corporation (LPS). LPS can take over some of the Bank's risk, and therefore, customers have certainty on their funds in case unwanted event occurred to Bank Sahabat Sampoerna.

Guarantee of Customer Data Confidentiality

We are committed to maintaining the confidentiality of customer data in accordance with the applicable laws and regulations, which are:

- Law No. 7 of 1992 on Banking, and its amendments in Law No. 10 of 1998;*
- Bank Indonesia Regulation No. 2/19/PBI/2000 on Requirements and Procedures for Giving Instructions or Written Permits to Release Bank Secrets; and*
- Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection of Services Sector, and its derivative regulations.*

Further information regarding the obligation to keep customer data confidential is described in the Bank's Annual Report.

Customer Engagement Program

To maintain and strengthen good relationship with customers and prospective customers, we carry out a customer engagement program, as described below.

Pelaksanaan Tahun 2020 Implementation in 2020	
Serving Day Bank melakukan kegiatan ramah tamah untuk menjaga hubungan baik dan untuk memperoleh masukan dari nasabah. Kegiatan ini dilakukan dengan mengunjungi salah satu usaha debitur KSP Sahabat Mitra Sejati, yang merupakan salah satu koperasi binaan Bank Sahabat Sampoerna, secara virtual. Kami mengunjungi 2 koperasi binaan, yaitu industri pembuatan barang dari plastik di Cikupa, Tangerang dan industri pembuatan genteng di Parabumulih, Lampung.	Serving Day <i>The Bank conducted cordial activity to maintain good relationship and obtain input from customers. This activity was carried out by visiting one of KSP Sahabat Mitra Sejati debtors' business, which is one of the cooperatives fostered by Bank Sahabat Sampoerna, in a virtual manner. We visited 2 fostered cooperatives, which were the plastic goods manufacturing industry in Cikupa, Tangerang, and the tile manufacturing industry in Parabumulih, Lampung.</i>
Pelaksanaan Tahun 2019 Implementation in 2019	
Aspirasi Hari Pelanggan Kegiatan ini merupakan kunjungan yang dilaksanakan ke tempat usaha nasabah di kawasan Balaraja, Tangerang. Selain mengenal lebih dekat lagi dengan nasabah yang dibiayai, manajemen juga ikut mencoba merasakan bagaimana menjalankan usaha yang digeluti oleh nasabah. Dengan demikian, dapat diketahui secara langsung tentang kendala yang dihadapi dalam menjalankan usaha dan masukan yang dapat diberikan nasabah, khususnya bagi Bank.	Customer Day Aspiration <i>This activity was a visit to a customer's place of business in Balaraja area, Tangerang. In addition to getting to know the customers who are being financed more closely, the management also tried to experience how to run the customer's business. Thus, the obstacles faced in running a business and the input that customers can provide, especially for the Bank, can directly be acknowledged.</i>
Kami juga memberikan hadiah bagi nasabah yang datang ke kantor cabang pada tanggal 4 September 2019 sebagai bentuk perayaan Hari Pelanggan.	<i>We also provide gifts for customers who came to our branch offices on 4 September 2019 to celebrate Customer Day.</i>

Restrukturisasi Kredit

Kami menyadari bahwa pandemi Covid-19 memberikan dampak yang signifikan bagi kegiatan usaha debitur Bank. Oleh sebab itu, kami melakukan program restrukturisasi kredit sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) serta perubahannya dalam Peraturan OJK No. 48/POJK.03/2020. Hingga akhir tahun 2020, restrukturisasi kredit yang telah kami lakukan mencapai Rp4,45 triliun.

Apresiasi kepada Nasabah

Kami memberikan apresiasi kepada nasabah yang setia menggunakan produk atau layanan Bank, melalui pelaksanaan Program Kado Saldo bagi nasabah TASAKU dan Undian Grand Prize TASAKU.

Credit Restructuring

We realize that the Covid-19 pandemic has a significant impact on the business activities of the Bank's debtors. Therefore, we offer a credit restructuring program in accordance with the provisions of OJK Regulation No. 11/POJK.03/2020 on National Economic Stimulus as a Countercyclical Policy on the Impact of the Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Spread and its amendments in OJK Regulation No. 48/POJK.03/2020. Until the end of 2020, the credit restructuring we offered reached Rp4.45 trillion.

Appreciation to Customers

We give appreciation to customers who are loyal to use the Bank's products or services, through the implementation of Kado Saldo Program for TASAKU customers and TASAKU Grand Prize Lucky Draw.

Pelaksanaan Tahun 2018 Implementation in 2018

Program Serving Day

Dalam program sehari bersama nasabah ini, Manajemen Bank terlibat langsung ke lokasi nasabah dan melakukan kegiatan usaha yang dijalankan nasabah. Program ini bertujuan untuk menciptakan kedekatan dan memperoleh masukan untuk perbaikan. Kegiatan ini dilakukan dengan mengunjungi salah satu usaha nasabah KSP Sahabat Mitra Sejati yang merupakan koperasi binaan Bank Sahabat Sampoerna, yaitu pabrik Roti Halim yang terletak di Jl. Raya Halim, Jakarta Timur.

Serving Day Program

In this one day with customer program, the Bank's Management was involved directly to the customers' locations and carried out business activities conducted by the customers. This program aimed to create togetherness and to obtain inputs for improvement. This activity was conducted by visiting one of KSP Sahabat Mitra Sejati customers' business, a cooperative developed by Bank Sahabat Sampoerna, which is Roti Halim factory located at Jl. Raya Halim, East Jakarta.

Protokol Kesehatan bagi Nasabah

Kami telah melakukan pencegahan penularan virus Covid-19 dengan melakukan beberapa upaya, yaitu:

- Pengaturan jarak di *banking hall*, ruang *meeting*, dan gerai ATM;
- *Engineering control* berupa pemasangan pembatas akrilik antara petugas dengan nasabah;
- Pengukuran suhu bagi nasabah sebelum masuk ke dalam kantor;
- Penyediaan masker bagi karyawan;
- Penyediaan *touchless hand sanitizer*;
- Sterilisasi mesin ATM dan ruang secara berkala; dan
- Pemasangan mesin sterilisasi di area pelayanan nasabah.

Health Protocol for Customers

We have prevented the Covid-19 transmission by making several following efforts:

- Spacing in banking halls, meeting rooms, and ATMs;
- Engineering control in the form of installing acrylic dividers between officers and customers;
- Measuring customers' body temperature before entering the office;
- Providing masks for employees;
- Providing touchless hand sanitizer;
- Regularly sterilizing ATM machines and rooms; and
- Installing sterilizer in the customer service area.

Sarana Pengaduan Nasabah

Setiap keluhan ataupun pengaduan dari nasabah terkait pelayanan Bank dapat disampaikan melalui sarana berikut.



Customer Complaint Channel

Any grievances or complaints from customers regarding Bank services can be submitted through the following channels.



SITUS WEB / WEBSITE

www.banksampoerna.com

pada halaman "Contact Us" / on the "Contact Us" page



CALL CENTER

1500 35



E-MAIL

info@banksampoerna.com



CUSTOMER SERVICE

Di seluruh Kantor Cabang Bank Sahabat Sampoerna /
In all Branch Offices of Bank Sahabat Sampoerna



@banksampoerna



@Banksampoerna



@banksampoerna



Bank Sahabat Sampoerna

Pengaduan nasabah Bank akan ditangani oleh Unit *Customer Care* yang berada di bawah Divisi Operasional dan Pelayanan Nasabah. Pengaduan nasabah tersebut melalui beberapa tahapan yang diuraikan sebagai berikut.

Bank's customer complaints will be handled by the *Customer Care Unit* under the *Operations and Customer Services Division*. Customer complaints go through several stages as described below.



NASABAH / CUSTOMERS

- 1 Menyampaikan pengaduan melalui *phone banking*.
Submitting complaints via phone banking.



UNIT CUSTOMER CARE / CUSTOMER CARE UNIT

- 2 Laporan diterima dari seluruh kantor cabang.
Reports received from all branch offices.
- 3 Divisi terkait menerima pengaduan, lalu memberikan konfirmasi kepada nasabah.
The related division receives complaints, then provides confirmation to customers.
- 4 Keluhan dan pengaduan disampaikan melalui surat kabar ke Divisi Komunikasi Korporasi dan Hubungan Investor.
Complaints and grievances delivered through newspapers to the Corporate Communications and Investor Relations Division.
- 5 Divisi Komunikasi Korporasi dan Hubungan Investor meneruskan ke divisi terkait sesuai jenis keluhan, untuk mendapat *feedback* atas keluhan dan pengaduan tersebut.
Corporate Communications and Investor Relations Division forwards the complaints to the relevant division according to the type of complaints, in order to get feedback on the complaints and grievances.
- 6 *Feedback* dari divisi terkait disampaikan oleh Divisi Komunikasi Korporasi dan Hubungan Investor dalam bentuk tanggapan atas keluhan melalui surat kabar.
Feedback from the relevant division is delivered by the Corporate Communications and Investor Relations Division in the form of response to complaints through newspapers.

Sepanjang tahun 2020, laporan pengaduan nasabah yang diterima Unit Customer Care diuraikan pada tabel berikut.

Throughout 2020, customer complaint reports received by the Customer Care Unit are described in the following table.

Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transactions	Selesai Done		Dalam Proses On Process		Tidak Selesai Not Done		Jumlah Pengaduan Total Complaints
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
Penghimpunan Dana Funding							
Giro Current Account	42	10.97	2	12.50	-	0.00	44
Tabungan Savings Account	21	5.48	-	0.00	-	0.00	21
Deposito Time Deposits	3	0.78	-	0.00	-	0.00	3
Penyaluran Dana Lending							
Kredit Modal Kerja Working Capital Loans	24	6.27	1	6.25	-	0.00	25
Kredit Konsumsi Consumer Loans	44	11.49	2	12.50	-	0.00	46
Sistem Pembayaran Payment System							
ATM dan Kartu Debet ATM and Debit Card	196	51.17	10	62.50	-	0.00	206
RTGS	1	0.26	-	0.00	-	0.00	1
Electronic Banking	49	12.79	1	6.25	-	0.00	50
Lainnya Others	1	0.26	-	0.00	-	0.00	1
Produk Lainnya Other Products	2	0.52	-	0.00	-	0.00	2
Total Total	383	100.00	16	100.00	-	0.00	399

Pemenuhan Tanggung Jawab kepada Karyawan

Karyawan merupakan modal manusia yang penting bagi keberlanjutan bisnis Bank Sahabat Sampoerna. Pengelolaannya dilaksanakan oleh Direktorat Sumber Daya Manusia, dengan didukung oleh unit-unit di bawahnya, sesuai dengan fungsi dan perannya masing-masing.

Salah satu upaya kami untuk mengelola karyawan dengan baik serta menjaga hubungan kerja yang adil dan bertanggung jawab adalah dengan menyusun Buku Peraturan Perusahaan. Buku yang mengatur hak dan kewajiban Bank serta karyawan ini disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan tersebut wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan yang bekerja di lingkungan Bank, baik karyawan tetap maupun kontrak. Komitmen atas kepatuhan tersebut diawali dengan penandatanganan Buku Peraturan Perusahaan.

Fulfillment of Responsibility for Employees

Employees are human capital that is important for Bank Sahabat Sampoerna's business sustainability. HC management is carried out by the Directorate of Human Resources, supported by its sub-units, in accordance with their respective functions and roles.

One of our efforts to manage employees properly and maintain fair and responsible work relationships is by compiling a Company Regulations Book. This book regulates the rights and obligations of the Bank and employees and is prepared based on the prevailing laws and regulations. This regulation must be obeyed by all employees who work within the Bank, both permanent and contract employees. The commitment to such compliance begins with the signing of the Company Regulations Book.

Keberagaman dan Kesetaraan di Lingkungan Kerja

Karyawan kami berasal dari latar belakang yang beragam sehingga menjadi penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif agar karyawan dapat bekerja dengan layak dan aman. Kami juga memastikan tidak ada perlakuan diskriminasi terhadap suku, ras, agama, serta jenis kelamin tertentu di lingkungan kerja Bank.

Praktik Kerja Tanpa Pelibatan Tenaga Kerja Anak ataupun Kerja Paksa

Dalam menjalankan kegiatan operasional, kami senantiasa patuh terhadap peraturan yang berlaku terkait ketenagakerjaan. Kami memastikan bahwa tidak terdapat pekerja di bawah umur 18 tahun yang bekerja di jenjang jabatan manapun. Selain itu, kami juga memastikan bahwa tidak ada praktik kerja paksa di seluruh lingkungan kerja Bank Sahabat Sampoerna.

Pengembangan Kompetensi

Setiap karyawan Bank memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk meningkatkan kompetensinya. Berbagai kegiatan pengembangan kompetensi telah diselenggarakan, baik secara internal maupun melalui kerja sama dengan institusi pendidikan dan pelatihan eksternal.

Kami memiliki 3 jenis program pengembangan kompetensi, yaitu:

- a. **Pelatihan Wajib**
Program pengembangan kompetensi sebagai pemenuhan kompetensi wajib dari regulator;
- b. **Pelatihan Fungsional**
Program pengembangan kompetensi sebagai pengenalan organisasi, serta berkaitan dengan penguasaan kompetensi dasar dari masing-masing fungsi yang ada di Bank; serta
- c. **Pelatihan Kepemimpinan dan *Soft Skill***
Program pengembangan kompetensi khusus bagi karyawan yang menduduki fungsi utama Bank.

Diversity and Equality in the Work Environment

Our employees come from diverse backgrounds, and therefore, it is important to create an inclusive work environment so that employees can work properly and safely. We also ensure that there is no discrimination against certain ethnicities, races, religions, and gender within the Bank.

Work Practices without Involving Child Labor or Forced Labor

In carrying out operational activities, we always comply with the applicable regulations related to employment. We ensure that there are no workers under the age of 18 working at any level of position. In addition, we also ensure that there are no forced labor practices in all Bank Sahabat Sampoerna's work environment.

Competency Development

Every employee of the Bank has equal rights and opportunities to develop the competencies. Various competency development programs have been conducted, either internally or by cooperating with external educational and training institutions.

We have 3 types of competency development programs as follows:

- a. **Mandatory Training**
Competency development program as a fulfillment of mandatory competencies required by the regulators;
- b. **Functional Training**
Competency development program as an introduction to the organization and relating to the mastery of basic competencies of each function available at the Bank; and
- c. **Leadership and Soft Skill Training**
Special competency development program for employees occupying the Bank's key functions.

Pelaksanaan program pengembangan kompetensi karyawan berdasarkan level organisasi ditunjukkan sebagai berikut.

The implementation of employee competency development programs by level or organization is shown as follows.

Jenis Pengembangan Kompetensi Types of Competency Development	Jumlah Peserta Total Participants						
	DH	GH	DepthH	BM	S	Oth	Jumlah Total
Tahun 2020 Year 2020							
Pelatihan Wajib Mandatory Training	17	79	171	36	1,141	3	1,447
Pelatihan Fungsional Functional Training	34	112	183	42	1,278	1	1,650
Pelatihan Kepemimpinan dan Soft Skill Leadership and Soft Skill Training	34	115	233	48	1,612	7	2,049
Total Peserta Total Participants	85	306	587	126	4,031	11	5,146
Tahun 2019 Year 2019							
Pelatihan Wajib Mandatory Training	34	35	108	35	455	138	805
Pelatihan Fungsional Functional Training	17	22	83	24	714	200	1,060
Pelatihan Kepemimpinan dan Soft Skill Leadership and Soft Skill Training	96	68	81	40	300	388	973
Total Peserta Total Participants	147	125	272	99	1,469	726	2,838
Tahun 2018 Year 2018							
Pelatihan Wajib Mandatory Training	10	16	18	37	1,420	4	1,505
Pelatihan Fungsional Functional Training	29	43	35	29	686	17	839
Pelatihan Kepemimpinan dan Soft Skill Leadership and Soft Skill Training	18	13	5	-	66	11	113
Total Peserta Total Participants	57	72	58	66	2,172	32	2,457

Catatan / Notes:

DH = Kepala Divisi / Division Head

GH = Kepala Grup / Group Head

DepthH = Kepala Departemen / Department Head

BM = Manajer Cabang / Branch Manager

S = Staf / Staff

Oth = Lain-lain / Others

	2020	2019	2018
Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan <i>Employees Competency Development Cost</i>	2,145 dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah	5,615 dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah	5,124 dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah

Selain itu, kami menyelenggarakan Sahabat *Management Development Program* (SMDP) bagi karyawan baru dan karyawan pada level junior. *Information Technology Officer Development Program* (ITODP) juga diselenggarakan bagi karyawan pada fungsi kerja bidang teknologi informasi.

Kebijakan Remunerasi

Kami memperhatikan kesejahteraan karyawan melalui pemberian remunerasi yang adil dan sesuai dengan jabatan masing-masing. Selain gaji pokok, karyawan mendapatkan insentif atau bonus. Insentif diberikan kepada karyawan di fungsi penjualan (*sales*), khususnya pendanaan (*funding*) dan fungsi penagihan (*collection*), sedangkan bonus diberikan setiap tahun kepada karyawan berprestasi di fungsi yang lain. Remunerasi lain yang kami berikan bagi karyawan sesuai dengan level organisasi dan kapasitasnya adalah terkait jaminan sosial dan kesehatan yang disediakan oleh Badan Penyedia Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, serta fasilitas asuransi kesehatan lainnya.

Kami menetapkan gaji pokok dengan mempertimbangkan level organisasi karyawan dan upah minimum regional (UMR) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah (Pemda) di wilayah operasional Bank Sahabat Sampoerna. Perbandingan gaji karyawan tetap di tingkat terendah dengan UMR yang berlaku pada tahun 2020 sebesar 105,79%.

In addition, we organize Sahabat Management Development Program (SMDP) for new employees and employees at junior level. Information Technology Officer Development Program (ITODP) is also held for employees in information technology work functions.

Remuneration Policy

We pay attention to employee welfare by providing fair remuneration in accordance with their respective positions. In addition to basic salary, employees receive incentives or bonuses. Incentives are given to employees in sales function, especially funding and collection functions, while bonuses are given annually to outstanding employees in other functions. Other remuneration that we provide for employees according to the organizational level and capacity is related to social and health insurance provided by the Social Security Administrative Body (BPJS) for Health, Employment, and other health insurance facilities.

We determine the basic salary by considering employee's organization level and the regional minimum wage (RMW) set by the local government (Pemda) in the operational area of Bank Sahabat Sampoerna. The comparison of permanent employee salaries at the lowest level with the applicable UMR in 2020 is 105.79%.

Pemenuhan Aspek K3

Kami senantiasa memperhatikan kesehatan dan keselamatan seluruh karyawan dalam bekerja dengan menyediakan berbagai fasilitas serta sarana dan prasarana K3 di lingkungan kerja Bank. Kami juga memberikan fasilitas kesehatan bagi karyawan dan keluarganya berupa asuransi komersial dan BPJS Kesehatan yang dapat digunakan untuk rawat jalan, rawat inap, melahirkan bagi karyawan/pasangan karyawan, perawatan gigi dan kacamata, serta pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*). Fasilitas *medical check-up* ini diberikan kepada karyawan yang telah berusia 40 tahun ke atas.

Dalam mengambil keputusan untuk membangun/membeli/menyewa gedung kantor, kami selalu memperhatikan pemenuhan aspek K3 pada konstruksi bangunan, khususnya ketahanan terhadap gempa. Seluruh jaringan kantor juga secara rutin dilakukan pengecekan konstruksi serta dilengkapi dengan berbagai perangkat keselamatan kerja, seperti alat pemadam api ringan (APAR), tombol darurat (*fire alarm*), serta jalur evakuasi yang aman digunakan dalam keadaan darurat.

Fulfillment of OHS Aspect

We always pay attention to the health and safety of all employees at work by providing various OHS facilities and infrastructure within the Bank's work environment. We also provide health facilities for employees and their families in the form of commercial insurance and BPJS Health, which can be used for outpatient care, inpatient care, maternity for employees/employees' spouses, dental and glasses care, and medical check-ups. Medical check-up facility is provided to employees of 40 years old and older.

In making decisions to build/buy/rent office buildings, we always pay attention to the fulfillment of OHS aspect in building construction, especially earthquake resistance. The entire office network is also routinely checked for its construction and is equipped with various occupational safety devices, such as light fire extinguisher (APAR), emergency button (fire alarm), and evacuation route that are all safe to use in an emergency situation.

Fasilitas K3 yang Disediakan di Gedung Perkantoran OHS Facilities Provided at the Office Buildings



Pengecekan
konstruksi gedung/
kantor cabang
*Checking the
construction of
building/branch office*



29 unit alat
pemadam api ringan
(APAR)
*29 units of light fire
extinguisher (APAR)*



3 ruang P3K/Laktasi
*3 first aid/Lactation
room*



1 tempat berkumpul
dan jalur evakuasi
*1 assembly point and
evacuation route*



Tombol darurat
(fire alarm)
Fire alarm

Keterangan / Remarks:

Fasilitas K3 yang tersedia di kantor pusat. / OHS facilities provided at the head office.

Pengelolaan K3 yang unggul memberikan dampak positif bagi Bank, yang ditunjukkan dengan tidak terdapatnya insiden kecelakaan kerja (*zero accident*) yang terjadi sepanjang tahun 2020.

Superior OHS management has a positive impact on the Bank, as indicated by the zero accident throughout 2020.

Penanganan Keadaan Darurat Keselamatan Kerja

Kami telah mengidentifikasi berbagai macam keadaan darurat yang dapat mengancam keselamatan kerja para karyawan Bank, meskipun kegiatan operasional dilakukan di dalam gedung. Keadaan darurat tersebut dapat berupa:

1. Kebakaran dan/atau peledakan;
2. Kebocoran gas beracun;
3. Faktor alam, seperti banjir, gempa bumi, tsunami, gunung meletus, petir, dan lain-lain; serta
4. Sabotase/aktivitas terorisme, ancaman bom, dan huru-hara.

Occupational Safety Emergency Handling

We have identified various emergency situations that may threaten the occupational safety of Bank employees although the Bank's operational activities are carried out within establishment. Emergency situations can be in the forms of:

1. Fire and/or explosion;
2. Poisonous gas leakage;
3. Natural disaster factor, such as flood, earthquake, tsunami, mount eruption, lightning, et cetera; and
4. Sabotage/terrorism activities, bomb threats, and riots.

Penanganan keadaan darurat tersebut melalui mekanisme dan prosedur sebagai berikut.

1. Penanganan keadaan darurat kebakaran, ledakan, dan kebocoran gas beracun.
 - a. Orang yang melihat keadaan darurat harus segera menghubungi Divisi Keadaan Darurat yang dimiliki Bank.
 - b. Ketika menerima informasi keadaan darurat, divisi tersebut menekan tombol darurat (*fire alarm*).
 - c. Semua orang yang berada di masing-masing lantai gedung Bank diwajibkan mematuhi arahan dari Kapten Lantai (orang yang ditunjuk memegang peranan penting ketika terjadi keadaan darurat).
 - d. Jika kebakaran dirasa masih dapat dipadamkan, maka gunakan APAR untuk memadamkannya.
 - e. APAR hanya boleh digunakan oleh orang yang telah terlatih.
 - f. Jika api dirasa tidak dapat dipadamkan atau kondisinya tidak memungkinkan, dihimbau untuk segera menyelamatkan diri menuju tempat berkumpul, sesuai arahan Kapten Lantai.
2. Penanganan keadaan darurat gempa bumi, ancaman bom, dan huru-hara.
 - a. Jika tombol darurat berbunyi, maka seluruh karyawan menuju titik kumpul setelah mematikan semua sumber energi, dengan membawa barang yang diperlukan/penting sesuai arahan Kapten Lantai.
 - b. Kepala Komunikasi segera menelepon nomor-nomor penting untuk penanganan lebih lanjut serta mengarahkan Tim Keamanan untuk mengamankan karyawan dan aset.
 - c. Petugas penyelamat dan personil penanggung jawab P3K segera bergabung dengan Tim Keamanan, jika terjadi huru-hara.
 - d. Jika terjadi banjir, maka karyawan diarahkan untuk berpindah ke tempat yang lebih tinggi dan dianjurkan untuk menghindari peralatan listrik.

Penanganan Konflik Ketenagakerjaan

Kami telah menyediakan sarana untuk menangani pengaduan masalah ketenagakerjaan sebagai salah satu bentuk pemenuhan hak karyawan. Segala bentuk pengaduan masalah atau konflik ketenagakerjaan di Bank dapat disampaikan kepada dan akan ditangani oleh *Human Capital Center* yang berada di bawah Divisi Sumber Daya Manusia. Namun, sepanjang tahun 2020, tidak terdapat pengaduan masalah ketenagakerjaan yang diterima oleh Divisi Sumber Daya Manusia.

Penanganan Pandemi Covid-19

Seiring dengan mewabahnya *Corona Virus Disease* (Covid-19), Bank Sahabat Sampoerna telah menyusun kebijakan protokol kesehatan yang wajib ditaati seluruh karyawan.

Handling of such emergency situations is through the following mechanisms and procedures.

1. *Handling fire, explosion, and poisonous gas leakage.*
 - a. *Person who witnesses emergency situation must immediately contact the Emergency Division of the Bank.*
 - b. *Upon receipt of an emergency information, the division must press an emergency button (fire alarm).*
 - c. *Everyone on each floor of the Bank's office building must follow the instruction of Floor Captain (person assigned to hold important role when emergency situation occurs).*
 - d. *For fire that is perceived as extinguishable, one should use the light fire extinguisher (APAR) to handle it.*
 - e. *Light fire extinguisher (APAR) can only be used by trained personnel.*
 - f. *If fire is perceived as not extinguishable or it is impossible to extinguish it, one should save him/herself by going to the assembly point as directed by the Floor Captain.*
2. *Handling earthquakes, bomb threats, and riots.*
 - a. *If fire alarm rings, all employees must go to the assembly points after shutting down all energy sources while bringing important/necessary items, as directed by the Floor Captain.*
 - b. *The Communication Head must immediately make a call to important numbers for further handling and direct the Security Team to secure employees and assets.*
 - c. *Rescuers and personnel who are in charge of First Aid must immediately join the Security Team, in case of riot.*
 - d. *In case of flood, employees are directed to move to higher place and suggested to avoid electrical equipment.*

Handling Labor Conflict

We have provided a means to handle complaints about labor issues as a form of fulfilling employee's rights. All forms of complaints about labor problems or conflicts at the Bank can be submitted to and will be handled by the Human Capital Center, which is under the Human Resources Division. Nonetheless, throughout 2020, there were no complaints about labor issues received by the Human Resources Division.

Handling the Covid-19 Pandemic

Along with the outbreak of the corona virus disease (Covid-19), Bank Sahabat Sampoerna has developed a health protocol policy that all employees must adhere to.

Mencegah Penyebaran Covid-19 Preventing Covid-19 Transmission



Work from office secara terbatas.
Work from office on a limited basis.



Penerapan disiplin 5M (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, serta membatasi mobilitas).

Application of 5M discipline (wearing a mask, washing hands with soap and running water, maintaining distance, staying away from crowds, and limiting mobility).

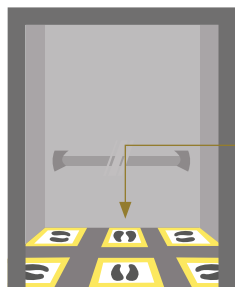


Melakukan rapid test secara berkala.
Conducting rapid test regularly.



Melakukan pengisian formulir self-assessment "Saya Peduli Covid-19".
Filling out the self-assessment form "I Care About Covid-19".

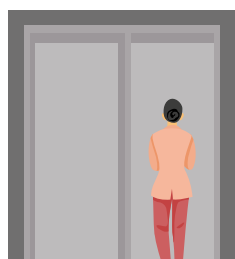
Social Distancing Social Distancing



Line di dalam lift.
Line in the elevator.

Line antrian masuk lift.
Queuing line to enter elevator.

Pengaturan jarak area kerja > 1 meter;
Setting the distance of the work area of > 1 meter.



Pembatasan kapasitas ruangan rapat.
Limitation of meeting room capacity.

Meminimalisir pertemuan tatap muka, sehingga rapat dilakukan dengan menggunakan online meeting.
Minimizing face-to-face meeting by using online meeting platform.

Menyediakan Perlengkapan Standar bagi Karyawan Providing Standard Equipment for Employees



Hand sanitizer
Hand sanitizer



Tempat cuci tangan
Hand washing facilities



Masker
Face mask



Seragam khusus/anti-statis
Special/anti-static uniform



Thermo scanner
Thermo scanner



Penyemprotan disinfektan secara berkala
Spraying disinfectant regularly

Hotline Kesehatan
Health Hotline

siaga.covid19@banksampoerna.com

Kerja Sama yang Menguntungkan dengan Mitra Usaha

Kami bekerja sama dengan berbagai mitra usaha untuk menyempurnakan pelayanan bagi nasabah dan calon nasabah Bank. Kerja sama yang dibangun melibatkan mitra usaha dari beragam bidang usaha, sebagaimana ditunjukkan berikut.

Profitable Cooperation with Business Partners

We cooperate with various business partners to improve services for customers and prospective customers of the Bank. The cooperation built involves business partners from various business fields, as shown below.

Mitra Usaha <i>Business Partners</i>	Domisili Mitra Usaha <i>Domicile of Business Partners</i>	Tujuan Bermitra <i>Purpose of Partnering</i>
PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk	Jakarta	Kemitraan Program TASAKU <i>TASAKU Partnership Program</i>
PT Midi Utama Indonesia Tbk	Jakarta	Kemitraan Program TASAKU <i>TASAKU Partnership Program</i>
PT Asuransi Cigna	Jakarta	Kemitraan produk <i>bancassurance</i> <i>Bancassurance product partnerships</i>
PT Asuransi Bintang Tbk	Jakarta	Kemitraan produk <i>bancassurance</i> <i>Bancassurance product partnerships</i>
PT Asuransi Adira Dinamika	Jakarta	Kemitraan produk <i>bancassurance</i> <i>Bancassurance product partnerships</i>
ATM Prima	Jakarta	Penyediaan layanan Bank <i>Providing Bank services</i>
ATM Bersama	Jakarta	Penyediaan layanan Bank <i>Providing Bank services</i>
PT Fortress Data Services	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank <i>Supporting the Bank's operational services</i>
PT Sigma Cipta Caraka	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank <i>Supporting the Bank's operational services</i>
PT Kelola Jasa Artha Jakarta	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank <i>Supporting the Bank's operational services</i>
PT Infomedia Solusi Humanika	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank <i>Supporting the Bank's operational services</i>

Peningkatan Manfaat Sosial dan Kemasyarakatan

Perkembangan bisnis kami hingga saat ini tidak terlepas dari peran masyarakat umum. Oleh sebab itu, kami berkomitmen untuk melaksanakan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan agar dapat meningkatkan kualitas hidup kelompok pemangku kepentingan tersebut, khususnya di sekitar wilayah operasional Bank.

Increasing Social and Community Benefits

Our business development until now cannot be separated from the general public role. Therefore, we are committed to implementing sustainable community empowerment in order to improve the quality of life for these stakeholder groups, particularly those around the Bank's operational areas.

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Penyerapan tenaga kerja lokal dari sekitar wilayah operasional Bank akan berdampak langsung pada peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Tenaga kerja lokal didefinisikan sebagai tenaga kerja yang memiliki kesamaan domisili yang tertera di kartu tanda penduduk (KTP) dengan tempat bekerja.

Use of Local Workforce

Absorbing local workers from around the Bank's operational areas will have a direct impact on improving the community's economic welfare. Local workers are defined as workers who have the same domicile as proven in the identity card (KTP) as the Bank's domicile.

Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kami terlibat langsung dengan pengembangan dan pemberdayaan masyarakat melalui perbaikan sarana dan prasarana sosial ataupun donasi untuk berbagai kegiatan masyarakat. Keterlibatan ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, melalui beberapa aktivitas berikut.

Community Development and Empowerment Program

We are directly involved with community development and empowerment through improvements of social facilities and infrastructure or donations for various community activities. This involvement is expected to improve community's social welfare through the following activities.

2020	2019	2018
Perbaikan Sarana dan Prasarana Sosial <i>Repair of Social Facilities and Infrastructures</i>		
Pada tahun 2020, Bank tidak melaksanakan kegiatan perbaikan sarana dan prasarana sosial. <i>In 2020, the Bank did not carry out activities on social facilities and infrastructure repair.</i>	Pada tahun 2019, Bank tidak melaksanakan kegiatan perbaikan sarana dan prasarana sosial. <i>In 2019, the Bank did not carry out activities on social facilities and infrastructure repair.</i>	Grebek Pasar di Pasar Citra Niaga, Jombang, Jawa Timur untuk membantu memperbaiki berbagai prasarana pasar serta memberikan berbagai peralatan. <i>Grebek Pasar at Citra Niaga Market, Jombang, East Java, to help repair various market infrastructures and provide various equipment.</i> Memberikan bantuan kepada masyarakat Pulau Sangiang, Banten untuk pembangunan masjid dan prasarana umum lainnya. <i>Providing assistance to the people of Sangiang Island, Banten, for the construction of mosques and other public infrastructures.</i>
Donasi <i>Donation</i>		
Memberikan bantuan dana sosial yang disalurkan setiap bulan dari bunga nasabah Tabungan Hati yang disisihkan untuk pengobatan anak-anak penderita <i>hydrocephalus</i> dan penyakit lainnya di Wisma Kasih Bunda Semarang. <i>Providing social funds that are distributed every month from the interest of customers' Hati Savings, which is set aside for the treatment of children suffering from hydrocephalus and other diseases at Wisma Kasih Bunda Semarang.</i>	a. Pembagian 500 kantong takjil bagi para pengendara di sekitar kantor pusat Bank; b. Bersama dengan Sampoerna Land mengadakan buka puasa bersama dan pemberian santunan kepada 400 anak duafa di kawasan Jakarta Selatan; dan c. Pemberian bantuan melalui PSF dalam rangka tahun baru Imlek. <i>a. Distribution of 500 takjil bags for motorists around the Bank's head office;</i> <i>b. Together with Sampoerna Land, held an iftar together and provided compensation to 400 underprivileged children in South Jakarta; and</i> <i>c. Providing assistance through PSF in the framework of the Chinese New Year.</i>	a. Pemberian sumbangan/santunan kepada Yayasan Yatim Piatu Muhammadiyah yang dikemas dengan penyelenggaraan buka puasa bersama; b. Pembagian takjil bagi para pengendara kendaraan di lingkungan kantor cabang di seluruh Indonesia; dan c. Pelaksanaan kegiatan berbagi kasih dalam rangka Hari Natal, dengan mengundang Panti Asuhan Fajar Baru. <i>a. Donation/compensation for Muhammadiyah Orphanage Foundation, which is packaged by organizing iftar together;</i> <i>b. Distribution of takjil for motorists within the branch office areas throughout Indonesia; and</i> <i>c. Organizing care-sharing activity in the framework of Christmas Day, by inviting Fajar Baru Orphanage.</i>
Pemberian bantuan paket sembako dan masker bagi masyarakat yang terdampak pandemi Covid-19 melalui kerja sama dengan Polisi Sektor (Polsek) dan KSP binaan Bank di seluruh wilayah kantor cabang dan wilayah lain yang ditentukan. <i>Distribution of basic food packages and masks for people affected by the Covid-19 pandemic, in collaboration with the Police Station and Bank-fostered KSP in all branch office areas and other designated areas.</i>	Pemberian bantuan hewan kurban 2 ekor sapi dalam rangka hari raya Idul Adha, bekerja sama dengan Sampoerna Land. <i>Donation of 2 cows for sacrificial animals in the framework of Eid Al-Adha, in cooperation with Sampoerna Land.</i>	Penyerahan hewan kurban, berupa sapi, kepada Lurah Karet Semanggi. <i>Delivery of sacrificial animals of cows to the Head of Karet Semanggi Urban Village.</i>
Pemberian santunan dan hewan kurban 2 ekor sapi dalam rangka memperingati Hari Raya Idul Fitri dan Hari Raya Idul Adha yang bekerja sama dengan Sampoerna Land. <i>Donation of 2 cows for sacrificial animals in the framework of Eid Al-Fitr and Eid Al-Adha, in cooperation with Sampoerna Land.</i>		

2020	2019	2018
Pemberian bantuan sosial dalam rangka memperingati Hari Raya Imlek yang bekerja sama dengan Sampoerna Foundation. <i>Providing social assistance to commemorate Chinese New Year in collaboration with Sampoerna Foundation.</i>		
Kesehatan Masyarakat Public Health		
Pemberian bantuan berupa masker dan vitamin kepada masyarakat di lingkungan sekitar KC. Kegiatan ini dilakukan di seluruh KC Bank. <i>Providing assistance in the form of masks and vitamins to communities around KC (Branch Offices). This activity was carried out at all of the Bank's Branch Offices.</i>	Pelaksanaan kegiatan donor darah di 3 kota besar di Indonesia, yaitu Rantau Prapat, Sorong, dan Medan. Kegiatan tersebut berhasil mengumpulkan 300 kantong darah dengan jumlah pendaftar tidak kurang dari 350 orang yang berasal dari karyawan cabang maupun masyarakat sekitar. <i>Organizing blood donation activities in 3 major cities in Indonesia, namely Rantau Prapat, Sorong, and Medan. These activities successfully collected 300 blood bags, with a number of registrants of no less than 350 people who came from branch offices' employees and the surrounding communities.</i>	Pelaksanaan kegiatan donor darah di beberapa kantor cabang di luar Jakarta, yaitu Malang, Palopo, dan Jayapura. <i>Organizing blood donation activities in several branch offices outside Jakarta, which were Malang, Palopo, and Jayapura.</i>
Bekerja sama dengan Wisma Kasih Bunda, Semarang untuk memberikan bantuan dana pengobatan kepada anak-anak yang menderita <i>hydrocephalus</i> dan berbagai penyakit lainnya. <i>Cooperating with Wisma Kasih Bunda, Semarang, to provide fund donation for medication of children with hydrocephalus and with other illnesses.</i>		Bekerja sama dengan Wisma Kasih Bunda, Semarang untuk memberikan bantuan dana pengobatan kepada anak-anak yang menderita <i>hydrocephalus</i> dan berbagai penyakit lainnya. <i>Cooperating with Wisma Kasih Bunda, Semarang, to provide fund donation for medication of children with hydrocephalus and with other illnesses.</i>
Mendukung pelaksanaan kegiatan donor darah yang dilaksanakan oleh Ikatan Bankir Indonesia (IBI). <i>Supporting the implementation of blood donation activities carried out by the Indonesian Bankers Association (IBI).</i>		
Pendidikan Education		
Pemberian beasiswa bagi anak-anak karyawan yang berprestasi. <i>Scholarships for employees' outstanding children.</i>	Mengadakan acara Indonesia <i>Millennial Young Entrepreneurs</i>, yaitu kegiatan <i>talkshow</i> dan seminar terkait pemberdayaan UMKM melalui kerja sama dengan Ikatan Perempuan Profesional (IPP), Kementerian Koperasi dan UKM, Kementerian Sosial, dan Kementerian Perindustrian. <i>Organizing Indonesia Millennial Young Entrepreneurs event, which was talk shows and seminars related to MSME empowerment in collaboration with the Professional Women's Association (IPP), the Ministry of Cooperatives and SMEs, the Ministry of Social Affairs, and the Ministry of Industry.</i>	Pemberian beasiswa bagi anak-anak karyawan yang berprestasi. <i>Scholarships for employees' outstanding children.</i>

Penanganan Laporan Pengaduan

Kami menyediakan layanan pengaduan terkait pengembangan masyarakat melalui *Call Center*, *e-mail*, dan kantor cabang. Namun, sepanjang tahun 2020, kami tidak menerima laporan pengaduan terkait pelaksanaan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat.

Handling Complaints Report

We provide complaint services related to community development through *Call Center*, *e-mail*, and branch offices. Nonetheless, throughout 2020, we did not receive complaint reports regarding the implementation of community development and empowerment programs.

Kepedulian terhadap Lingkungan Hidup

Care for the Environment

Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup

Kami senantiasa berupaya untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup, walaupun kegiatan operasional Bank tidak bersinggungan langsung dengan lingkungan hidup. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan disusunnya Kebijakan SPO Unit Corporate Communications and Investor Relations No. BSS/SPO-CCIR/ CCIR/01 tanggal 1 April 2017. Kebijakan tersebut disusun berlandaskan Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51 Tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Pembiayaan Hijau

Dalam proses persetujuan kredit, kami melakukan pengecekan dokumen khusus bagi nasabah yang kegiatan usahanya bersentuhan langsung dengan lingkungan atau yang sifatnya mengurangi sumber daya alam. Nasabah tersebut wajib memiliki dan melampirkan salinan dokumen Analisa Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebagai syarat disetujuinya pemberian kredit. Pertimbangan aspek lingkungan hidup ini menjadi komitmen kami untuk tidak menyalurkan kredit kepada nasabah yang kegiatan usahanya membahayakan lingkungan.

Pelaksanaan pembiayaan usaha dengan mempertimbangkan kriteria tersebut diuraikan sebagai berikut.

Building Environmental Sustainability Culture

We always strive to preserve the environment, even though the Bank's operational activities are not in direct contact with the environment. This commitment is shown by the formulation of the Corporate Communications and Investor Relations Unit SPO Policy No. BSS/SPO-CCIR/CCIR/01 dated 1 April 2017. This policy is prepared based on Law No. 32 on 2009 on Environmental Protection and Management and Financial Services Authority Regulation No. 51 of 2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

Green Financing

In the credit approval process, we check special documents for customers whose business activities are in direct contact with the environment or degrade the natural resources. The customer must have and attach a copy of the Environmental Impact Analysis (AMDAL) document as a requirement for the credit to be approved. The consideration of this environmental aspect is our commitment not to extending credit to customers whose business activities endanger the environment.

The implementation of business financing by considering these criteria is described as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Sektor Lapangan Usaha	2020	2019	2018	Sectors of Business Field
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan	560,690	669,796	799,177	Agriculture, Hunting and Forestry
Industri Pengolahan	249,273	293,851	292,994	Processing Industry
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	184,157	215,850	227,582	Transportation, Warehousing, and Communication
Konstruksi	109,321	109,085	92,684	Construction
Perikanan	29,881	33,303	39,295	Fishery
Pertambangan dan Penggalian	27,920	28,844	33,800	Mining and Excavation
Listrik, Gas, dan Air	-	2,003	4,452	Electricity, Gas, and Water
Total	1,161,242	1,352,732	1,489,984	Total

Efisiensi Energi

Kami menggunakan 2 jenis sumber energi untuk menunjang operasional sehari-hari, yakni listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Energi listrik digunakan untuk peralatan elektronik kantor, pendingin ruangan (AC), penerangan, dan kebutuhan lift. Sedangkan, penggunaan BBM untuk kendaraan operasional dan genset.

Penggunaan sumber energi tersebut kami efisiensi dengan melakukan gerakan mematikan lampu dan alat elektronik yang tidak terpakai serta mengganti lampu dengan jenis LED. Sedangkan, efisiensi penggunaan BBM dilakukan dengan mengurangi pertemuan fisik antar kantor dan menggantinya dengan pertemuan jarak jauh menggunakan *teleconference*.

Biaya penggunaan sumber energi dan keberhasilan kami dalam mengefisiensikannya diuraikan sebagai berikut.

Penggunaan Energi Energy Use	Satuan Unit	2020	2019	2018
Listrik Electricity	Juta Rupiah Million Rupiah	1,632.48	1,871.10	1,950.07
Bahan Bakar Minyak dan Oli Oil Fuel and Oil	Juta Rupiah Million Rupiah	995.10	1,386.77	1,393.61

Penghematan Biaya Penggunaan Energi Energy Cost Saving	Satuan Unit	2020	2019	2018
Listrik Electricity	Juta Rupiah Million Rupiah	238.62	78.97	Tidak dilakukan pengukuran No measurement was taken
Bahan Bakar Minyak dan Oli Oil Fuel and Oil	Juta Rupiah Million Rupiah	391.67	6.84	Tidak dilakukan pengukuran No measurement was taken

Efisiensi Air

Dalam memenuhi kebutuhan operasional, kami menggunakan sumber daya alam, berupa air. Sumber air yang digunakan berasal dari PDAM dan air tanah.

Meskipun ketersediaan air saat ini cukup melimpah, namun kami mengefisiensikan penggunaannya untuk menjaga ekosistem lingkungan hidup. Kami memasang himbauan untuk menggunakan air secara bijak dan tidak lupa untuk menutup keran setelah digunakan di seluruh toilet dan *wastafel*.

Energy Efficiency

We use 2 types of energy sources to support our daily operations, namely electricity and fuel oil (BBM). Electricity energy is used for office electronic equipment, air conditioner (AC), lighting, and elevator needs. Meanwhile, the use of fuel is for operational vehicles and generators.

We make efficient use of this energy source by turning off unused lights and electronic devices, and replacing lamps with LED types. Whereas, the efficient use of fuel is done by reducing physical meetings between offices and replacing them with long-distance meetings using *teleconference*.

The cost of use of energy sources and our success in making them efficient are described as follows.

Water Efficiency

In meeting operational needs, we use natural resources, in the form of water. The source of water used comes from PDAM and ground water.

Even though the current water availability is quite abundant, we are making efficient use of it to protect the environmental ecosystem. We admonish to use water wisely and not to forget to close the water tap after use in all toilets and sinks.

Adapun biaya penggunaan air diuraikan sebagai berikut.

The cost of water use is described as follows.

	2020	2019	2018
Biaya Penggunaan Air <i>Water Usage Cost</i>	90.19 Juta Rupiah / Million Rupiah	31.13 Juta Rupiah / Million Rupiah	37.73 Juta Rupiah / Million Rupiah

Pengelolaan Limbah

Kegiatan operasional kami menghasilkan limbah, terutama limbah dari penggunaan alat tulis kantor (ATK). Pengelolaannya dilakukan melalui beberapa cara, mulai dari efisiensi penggunaan untuk menekan jumlah limbah, menggunakan kembali, ataupun membuang dengan cara yang bertanggung jawab.

Waste Management

Our operations generate waste, especially waste from the use of office stationery (ATK). The management is carried out in several ways, from efficient use to reduce the amount of waste, reusing, or disposing by responsible

Jumlah biaya penggunaan ATK kami ditunjukkan sebagai berikut.

Total our cost of use of ATK is shown below.

	2020	2019	2018
Biaya Penggunaan ATK <i>ATK Usage Cost</i>	287.56 Juta Rupiah / Million Rupiah	345.63 Juta Rupiah / Million Rupiah	346.44 Juta Rupiah / Million Rupiah

Sarana Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup

Aktivitas bisnis kami tidak berkaitan langsung dengan lingkungan hidup sehingga, hingga akhir tahun 2020, kami belum membuka layanan pengaduan khusus yang menangani masalah tersebut.

Complaint Channel for Environmental Issue

Our business activities are not in direct contact with the environment, and therefore, until the end of 2020, we had not opened a special complaint service that deals with this issue.

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report Responsibility

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Sahabat Sampoerna

Board of Commissioners and Board of Directors Statement of Responsibility for the 2020 Sustainability Report of PT Bank Sahabat Sampoerna

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Sahabat Sampoerna tahun 2020 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Bank.

We, the undersigned, hereby declare that all information in the Sustainability Report of PT Bank Sahabat Sampoerna for year 2020 has been fully contained and we shall be fully responsible to the correctness of contents in the Sustainability Report of the Bank.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, Mei 2021

Jakarta, May 2021

Dewan Komisaris Board of Commissioners



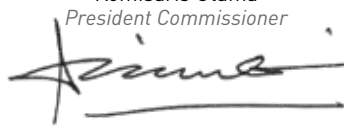
Budi Setiawan Halim

Komisaris Utama
President Commissioner



Harry Mulyadi Santoso

Komisaris
Commissioner



Khoe Minhari Handikusuma

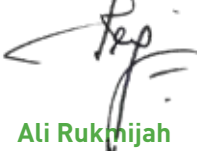
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Freddy Suliman

Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi Board of Directors



Ali Rukmijah

Direktur Utama
Chief Executive Officer



Setyo Dwitanto

Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko
Compliance & Risk Management Director



Rudy Mahasin

Direktur Bisnis Mikro
Micro Business Director



Lie Liliana Veronica

Direktur Operasi dan Teknologi Informasi
Operations and Information Technology Director



Henky Suryaputra

Direktur Keuangan dan Perencanaan Bisnis
Finance and Business Planning Director

Halaman ini sengaja dikosongkan.
This page is intentionally left blank.

Referensi Kriteria POJK No. 51/OJK.03/2017

Criteria Reference pursuant to the Financial Services Authority's Regulation of No. 51/OJK.03/2017

No.	Uraian Description	Halaman Page
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Explanation of Sustainability Strategy</i>	10-15
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan <i>Performance Overview of Sustainability Aspect</i>	
	a. Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi: 1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; 2) Pendapatan atau penjualan; 3) Laba atau rugi bersih; 4) Produk ramah lingkungan; dan 5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	3
	b. Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi: 1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); 2) Pengurangan emisi yang dihasilkan Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup; 3) Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup; atau 4) Pelestarian keanekaragaman hayati bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup.	4
	c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).	4
3	Profil Singkat Perusahaan <i>Brief Company Profile</i>	
	a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan;	22-23
	b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan Perusahaan;	24
	c. Skala usaha Perusahaan secara singkat, meliputi: 1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); 2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; 3) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan 4) Wilayah operasional	24-27, 30-31
	d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	28-29
	e. Keanggotaan pada asosiasi;	5

No.	Uraian Description	Halaman Page
	f. Perubahan Perusahaan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	31
4	Penjelasan Direksi <i>Board of Directors' Explanation</i>	
	a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: 1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi Perusahaan; 2) Penjelasan respon Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; 3) Penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; 4) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan 5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	7-8
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi: 1) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan 2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi Perusahaan yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	8-9
	c. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi: 1) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup; 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan 3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan.	7-8
5	Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>	
	a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	34
	b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	35-37
	c. Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko perusahaan.	37-41

No.	Uraian Description	Halaman Page
d.	Kinerja lingkungan hidup, paling sedikit memuat:	N/A
	1) Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan;	N/A
	2) Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	
	3) Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	
	a) Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	
	b) Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.	65
e.	Kinerja lingkungan hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup paling sedikit memuat:	
	1) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;	
	2) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	
	3) Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:	
	a) Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan	
	b) Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna.	
	4) Emisi, paling sedikit memuat:	
	a) Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan	
	b) Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan.	
	5) Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:	
	a) Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	
	b) Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan	
	c) Tumpahan yang terjadi (jika ada).	
	6) Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan.	
f.	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:	
	1) Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan;	28-29, 50
	2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	51
	3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;	N/A
	4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau	N/A
	5) Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.	N/A
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.	N/A

LEMBAR UMPAN BALIK

Feedback Form

Setelah membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Sahabat Sampoerna, kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax/pos.

After reading this Sustainability Report of PT Bank Sahabat Sampoerna, we would like to ask all stakeholders to kindly provide feedback by sending email or sending this form by fax/mail.

Pertanyaan Questions	Setuju Agree	Tidak Setuju Disagree
Laporan ini telah memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan perusahaan. <i>This report has provided useful information on economic, social, and environmental performance of the company.</i>	☐	☐
Data dan informasi yang diungkapkan mudah dipahami, lengkap, transparan, dan berimbang. <i>Data and information disclosed are easy to understand, complete, transparent, and balanced.</i>	☐	☐
Data dan informasi yang disajikan berguna dalam pengambilan keputusan. <i>Data and information presented are useful for making decision.</i>	☐	☐
Laporan ini menarik dan mudah dibaca. <i>This report is interesting and easy to read.</i>	☐	☐

Mohon berikan nilai mengenai aspek yang terdapat dalam laporan ini

Please score on aspects presented in this report

(nilai 1 = paling penting, 2 = penting, 3 = tidak penting, 4 = sangat tidak penting).

[1 = most important, 2 = important, 3 = not important, 4 = very unimportant].

☐ Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	☐ Pelatihan dan Pendidikan <i>Training and Education</i>	☐ Penggunaan Energi <i>Energy Consumption</i>
☐ Pinjaman UMKM <i>MSME Loans</i>	☐ Kesehatan dan Keselamatan Kerja <i>Occupational Health and Safety</i>	☐ Pengelolaan Limbah <i>Waste Treatment</i>
☐ Pembiayaan Hijau <i>Green Financing</i>	☐ Anti-Korupsi dan Anti-Fraud <i>Anti-Corruption and Anti-Fraud</i>	☐ Pengembangan Masyarakat <i>Community Development</i>
☐ Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja yang Adil <i>Gender Equality and Fair Job Opportunity</i>	☐ Privasi Nasabah <i>Customer Privacy</i>	

Mohon berikan komentar/saran/usulan bagi laporan ini.

Please provide your comments/suggestions/ideas for this report.

Profil Anda / Your Profile

Nama
Name

Pekerjaan
Occupation

Institusi/Perusahaan
Institution/Company

Kontak (telepon, email)
Contact (phone, e-mail)

Kategori Pemangku Kepentingan / Category of Stakeholder

☐ Pemerintah
Governance

☐ Karyawan
Employee

☐ Media
Media

☐ LSM
NGO

☐ Nasabah
Customer

☐ Mitra Usaha
Working Partners

☐ Masyarakat
Community

☐ Lain-Lain,
Others,

Saran dan tanggapan yang Anda berikan atas informasi yang disajikan dalam laporan ini mohon dikirimkan kepada:
Please send your suggestion and response to information presented in this report to:

Sampoerna Strategic Square
North Tower, Mezzanine Floor
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46
Jakarta, 12930, Indonesia

Telephone : (021) 5795 1234, 5795 1515
Faximile : (021) 5795 0626
Call Center : 15000 35
Website : www.banksampoerna.com
E-mail : info@banksampoerna.com



**Bank *Sahabat*
Sampoerna**

PT Bank Sahabat Sampoerna

Sampoerna Strategic Square,
North Tower, Mezzanine Floor,
Jl. Jend. Sudirman Kav. 45-46, Jakarta, 12930

 Phone : (021) 5795 1234, 5795 1515
 Fax : (021) 5795 0626
 E-mail : info@banksampoerna.com
 Website : www.banksampoerna.com