



Bank *Sahabat*
Sampoerna

2021

Membangun Masa Depan melalui Modernisasi UMKM

*Building the Future by Micro Small Medium
Enterprises Modernization*



Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



Membangun Masa Depan melalui Modernisasi UMKM

Building the Future by Micro Small Medium Enterprises Modernization

PT Bank Sahabat Sampoerna konsisten mewujudkan visi untuk mengembangkan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia. Produk, layanan, dan program Bank terus disempurnakan sesuai dengan perkembangan ke arah digitalisasi untuk memudahkan penjangkauan dan menjawab kebutuhan UMKM, baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan lembaga keuangan bank dan non-bank, dengan tetap berpedoman pada prinsip kehati-hatian. Strategi ini disertai dengan upaya-upaya perbaikan secara progresif untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas penerapan manajemen risiko pada seluruh lini bisnis agar Bank dapat terus tumbuh dengan tingkat kesehatan perbankan yang terjaga dan dapat terus mendukung pertumbuhan UMKM di Indonesia untuk jangka panjang.

PT Bank Sahabat Sampoerna consistently realizes its vision to develop the Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) sector as the Indonesian economic backbone. The Bank's products, services, and programs continue to be refined in accordance with developments towards digitalization to facilitate outreach and answer the needs of MSMEs, either directly or through collaboration with bank and non-bank financial institutions, while still adhering to the prudential principle. These strategies are accompanied by progressive improvement efforts to improve the quality and effectiveness of risk management implementation in all lines of business so that the Bank can continue to grow with a maintained banking sound level and support MSME growth in Indonesia for the long term.

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 laporan kedua 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 2021 hingga 31 Desember 2021, 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. Jend. Sudirman Kav. 45-46
Jakarta, 12930

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 is the second report 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 Company's economic, social, and environmental performance during the period of 1 January 2021 to 31 December 2021, 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. Jend. Sudirman Kav. 45-46
Jakarta, 12930

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

Tema Theme

2

Tentang Laporan Keberlanjutan About the Sustainability Report

3

Daftar Isi Table of Contents

4

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights

- 5 Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2021 /
2021 Awards and Certifications
- 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

14

Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Keberlanjutan Determining Contents and Material Topic of the Sustainability Report

20

Profil Perusahaan Company Profile

- 20 Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan /
Vision, Mission, and Sustainability Value
- 22 Sekilas Tentang Bank Sahabat Sampoerna /
A Glance on Bank Sahabat Sampoerna
- 23 Skala Usaha / Business Scale
- 26 Produk dan Layanan / Products and Services
- 28 Wilayah Operasional / Operational Areas
- 29 Perubahan yang Bersifat Material / Material Changes

30

Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

- 30 Prinsip Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan /
Principles of Sustainable Finance Governance
- 32 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan /
Party in Charge of Sustainable Finance Implementation
- 33 Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan /
Competency Development of Sustainable Finance
- 34 Pengendalian Risiko Keuangan Berkelanjutan /
Risk Control of Sustainable Finance
- 35 Profil Risiko / Risk Profile
- 38 Anti-Fraud/Anti-Suap/Anti-Korupsi /
Anti-Fraud/Anti-Bribery/Anti-Corruption
- 38 Sistem Pelaporan Pelanggaran /
Whistleblowing System
- 39 Tantangan dan Strategi ke Depan /
Challenges and Future Strategies

40

Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance

- 40 Keberlanjutan Pertumbuhan Ekonomi /
Economic Growth Sustainability
- 44 Keberlanjutan Pengembangan Sosial /
Social Development Sustainability
- 59 Kepedulian terhadap Lingkungan Hidup /
Care for the Environment

63

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan Sustainability Report Responsibility

65

Indeks Pengungkapan Kriteria POJK No. 51/POJK.03/2017 POJK Criteria Disclosure Index No. 51/POJK.03/2017

68

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Response to Feedback of Previous Year's Report

69

Lembar Umpan Balik Feedback Form

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainable Performance Highlights

Deskripsi	Satuan Unit	2021	2020	2019	Description
Kinerja Aspek Ekonomi		Economic Aspect Performance			
Pendapatan Bunga – Bersih	Juta Rupiah Million Rupiah	720,050	666,610	664,121	Interest Income - Net
Pendapatan Bunga		1,293,279	1,306,639	1,341,184	Interest Income
Beban Bunga		(573,229)	(640,029)	(677,063)	Interest Expenses
Pendapatan Operasional Lainnya		41,714	23,490	37,613	Other Operating Incom
Laba Tahun Berjalan		86,203	46,863	18,536	Income for the Year
Kredit yang Diberikan – Bersih		8,083,482	7,885,250	7,613,740	Loans - Net
Simpanan dari Nasabah		9,471,836	10,425,555	9,685,234	Deposits from Customers
Pembiayaan Berkelanjutan					Sustainable Financing
Pinjaman UMKM	Juta Rupiah Million Rupiah	3,761,587	4,153,824	4,856,940	MSME Loans
Pembiayaan Hijau		1,020,572	1,161,242	1,352,732	Green Financing
Keuangan Inklusif		Inclusive Finance			
Wilayah Pelayanan TASAKU*	Daerah Region	4	5	4	TASAKU Services Area
Nominal Tabungan TASAKU*	Juta Rupiah Million Rupiah	3,374	6,796	6,697	TASAKU Savings Nominal
Kinerja Aspek Sosial		Social Aspect Performance			
Pengelolaan Tenaga Kerja		Workforce Management			
Jumlah Karyawan	Orang People	894	950	766	Total Employees
Karyawan Wanita	Orang People	338	361	316	Female Employees
Biaya Pengembangan Kompetensi	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.90	2,145	5,615	Employees Competency Development Cost
Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan		Social and Community Development			
Jenis Kegiatan	Program Program	6	8	7	Type of Activities
Biaya Investasi Sosial	Juta Rupiah Million Rupiah	3,751	1,145	208	Social Investment Cost
Kinerja Aspek Lingkungan		Environmental Aspect Performance			
Penggunaan Sumber Daya		Resource Usage			
Listrik	Juta Rupiah Million Rupiah	1,645	1,632	1,871	Electricity
Bahan Bakar Minyak dan Oli	Juta Rupiah Million Rupiah	999	995	1,387	Fuel Oil and Oil
Air	Juta Rupiah Million Rupiah	63.93	90.19	31.13	Water
Biaya Alat Tulis Kantor	Juta Rupiah Million Rupiah	196	288	346	Office Stationery Cost

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

Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2021

2021 Awards and Certifications



Nama Penghargaan / Name of Award

Info Award 2021

Predikat Sangat Bagus untuk Tahun Buku 2020
Very Good Predicate for 2020 Fiscal Year

Tanggal Penerimaan / Receiving Date

6 Agustus 2021 / 6 August 2021

Penyelenggara / Organizer

Majalah Infobank / Infobank Magazine

Nama Penghargaan / Name of Award

Sertifikasi ISO/IEC 27001 : 2013

Certification of ISO/IEC 27001: 2013

Tanggal Penerimaan / Receiving Date

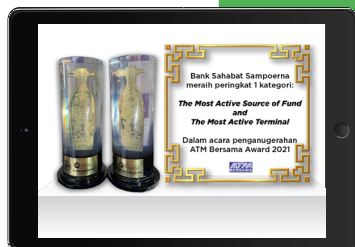
24 Oktober 2021 / 24 October 2021

Penyelenggara / Organizer

Badan Sertifikasi SGS Indonesia / SGS Indonesia Certification Body

Masa Berlaku / Validity Period

24 Oktober 2021-24 Oktober 2024 / 24 October 2021-24 October 2024



Nama Penghargaan / Name of Award

The Most Active Terminal & The Most Active Source of Funds

Tanggal Penerimaan / Receiving Date

7 Desember 2021 / 7 December 2021

Penyelenggara / Organizer

**Majalah Infobank
ATM Bersama**

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) National Banks Association (PERBANAS)	Nasional National	Anggota Member
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) Indonesia Payment System Association (ASPI)	Nasional National	Anggota Member
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPSIJK) Alternative Dispute Resolution Institution of Financial Services (LAPSIJK)	Nasional National	Anggota Member
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP) Communication Forum of Banking Compliance Director (FKDKP)	Nasional National	Anggota Member

Laporan Direksi

Board of Directors' Report

Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia telah menjangkau semakin banyak sektor usaha di tahun 2021. Perkembangan ini dipandang sangat baik dalam mengupayakan pencapaian sasaran tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Kami pun menyadari bahwa implementasinya memerlukan peran lembaga jasa keuangan sebagai pendorong para pelaku usaha untuk semakin meningkatkan standar penerapannya. Oleh karena itu, PT Bank Sahabat Sampoerna secara bertahap dan sesuai kondisi keuangan, struktur, dan kompleksitas usaha melakukan penyesuaian pada proses bisnis dengan mengintegrasikan pengelolaan risiko pada aspek sosial, lingkungan, dan tata kelola ke dalam kegiatan usaha Bank.

Dear Honorable Stakeholders,

The implementation of sustainable finance in Indonesia reached more and more business sectors in 2021. This development is seen as very good in pursuing the achievement of sustainable national development goals. We also realize that the implementation requires financial services institution roles as a driving force for business actors to improve the implementation standards further. Therefore, PT Bank Sahabat Sampoerna gradually, and according to the financial condition, structure, and business complexity, makes adjustments to business processes by integrating risk management on social, environmental, and governance aspects into the Bank's business activities.

Kebijakan Keuangan Berkelanjutan Bank Sahabat Sampoerna

Kebijakan keuangan berkelanjutan Bank didasari oleh visi dan misi yang difokuskan untuk menumbuhkan sektor usaha Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Setiap kebijakan disusun berdasarkan 8 prinsip keuangan berkelanjutan dengan mempertimbangkan faktor eksternal dan internal, seperti kondisi keuangan dan kapasitas internal Bank. Kebijakan tersebut kemudian diturunkan dalam strategi yang ditujukan untuk mengembangkan produk pendanaan dan portofolio pembiayaan bagi UMKM berwawasan lingkungan dan sosial.

Setelah melewati fase konsolidasi di tahun sebelumnya, maka di tahun 2021, Bank berada pada tahap pematangan penerapan keuangan berkelanjutan. Di tahun tersebut, Bank melakukan sosialisasi dan edukasi internal mengenai Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) agar seluruh karyawan dapat menyadari dan memahami pentingnya implementasi keuangan berkelanjutan dan upaya pengelolaan lingkungan hidup di lingkungan kerja. Untuk mencapai sasaran ini, Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB) bersama dengan *Human Capital* menyusun materi *e-learning* dan menyosialisasikannya kepada Unit Kerja Kredit dan Bisnis yang *eligible*. Terdapat 111 peserta yang telah mengikuti program pelatihan tersebut yang diharapkan dapat memiliki pengetahuan yang memadai untuk melakukan pemetaan segmen UMKM berwawasan lingkungan dan sosial.

Bank Sahabat Sampoerna's Sustainable Finance Policies

The Bank's sustainable finance policies are based on the vision and mission that are focused on growing Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) sector in Indonesia. Each policy is prepared based on the 8 principles of sustainable finance by considering external and internal factors, such as the Bank's financial condition and internal capacity. These policies are then cascaded in strategies aimed at developing funding products and financing portfolios for MSMEs with environmental and social perspectives.

After passing the consolidation phase in the previous year, in 2021 the Bank was in the stage of strengthening the implementation of sustainable finance. In that year, the Bank conducted internal dissemination and education regarding Sustainable Finance Action Plan (RAKB) so that all employees can realize and understand the importance of implementing sustainable finance and environmental management efforts in the work environment. To achieve this goal, the Sustainable Finance Division (SKKB) and Human Capital prepare e-learning materials and disseminates them to eligible Credit and Business Divisions. There were 111 participants participated in the training programs who are expected to have sufficient knowledge to map the MSME segment with environmental and social perspectives.



Ali Rukmijah

Direktur Utama
Chief Executive Officer

Tantangan dan Strategi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan di Bank masih dihadapkan pada tantangan pandemi Covid-19 yang menghambat mobilitas masyarakat serta perang dagang berskala internasional yang belum mereda sehingga mengganggu stabilitas ekonomi, menyebabkan volatilis nilai tukar Rupiah, serta menekan daya beli masyarakat. Tantangan ini berdampak pada terhambatnya aktivitas operasional Bank, tertundanya implementasi rencana pengembangan keuangan berkelanjutan, dan serta menurunnya beberapa kinerja operasional. Demikian pula halnya dengan aktivitas dan kinerja UMKM yang dibiayai Bank.

Dalam menghadapi tantangan, kami melakukan tindakan antisipatif terhadap setiap perubahan yang terjadi dan dampak yang berpotensi berpengaruh bagi Bank. Kami melakukan analisis komprehensif mengenai perkembangan ekonomi makro dan mikro, serta arah perubahan kebijakan global dan nasional. Komunikasi yang intens dilakukan dengan satuan dan unit kerja agar dapat ditentukan langkah mitigasi risiko yang cepat dan tepat. Kami pun meningkatkan komunikasi dengan pemerintah pusat dan daerah melalui asosiasi, serta mengembangkan jaringan bisnis pada skala lokal, nasional, maupun internasional. Selain itu, dalam memitigasi kredit macet, kami mengambil langkah selektif untuk menyalurkan pembiayaan UMKM, bahkan melakukan restrukturisasi bagi debitur yang terdampak pandemi Covid-19.

Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Penerapan strategi yang tepat dan pengelolaan tantangan yang efektif telah menghasilkan kinerja aspek ekonomi yang dapat dikategorikan memuaskan, secara umum bertumbuh dari tahun sebelumnya sehingga menunjang keberlanjutan Bank. Meskipun total penghimpunan dana menurun 9,15% dari tahun 2020, namun peningkatan kredit yang diberikan sebesar 2,51% telah mendorong pertumbuhan pendapatan bunga – bersih sebesar 8,02%. Laba operasional dan laba bersih pun tumbuh masing-masing sebesar 27,21% dan 83,95%.

Dari jumlah kredit yang diberikan sebesar Rp8.083,48 miliar, sebanyak 46,53% di antaranya disalurkan untuk mendukung pertumbuhan sektor UMKM. Kami pun turut mendukung program pemerintah untuk mendorong stabilitas kegiatan usaha yang terdampak pandemi Covid-19 dengan melakukan restrukturisasi kredit melalui skema perpanjangan dan penurunan suku bunga dengan total nilai sebesar Rp2,81 triliun.

Challenges and Strategies in Implementing Sustainable Finance

The implementation of sustainable finance at the Bank is still faced with the challenges of the Covid-19 pandemic which disturbs the community mobility and the international trade wars that have not subsided, and thus, disrupting the economic stability, causing volatility in Rupiah exchange rate, and suppressing people's purchasing power. These challenges have an impact on the delay in the Bank's operational activities, the delay in the implementation of sustainable finance development plan, and also on the decline in several operational performances. Likewise, the activities and performance of MSMEs financed by the Bank.

In facing challenges, we take anticipatory actions for any changes that occur and impacts that have the potential to affect the Bank. We conduct a comprehensive analysis of macro and micro economic developments, and the direction of changes in global and national policies. Intense communication is carried out with units and divisions so that risk mitigation measures can be determined quickly and precisely. We also improve communication with the central and local governments through associations, and develop business networks on a local, national, and international scales. Furthermore, in mitigating non-performing loans, we took selective steps to channel MSME financing, and even restructured debtors affected by the Covid-19 pandemic.

Sustainable Finance Performance Achievement

Implementing the right strategies and effective management of challenges has resulted in economic aspect performance that can be categorized as satisfactory, which generally grows from the previous year, and thus, supporting the Bank's sustainability. Although total fundraising decreased by 9.15% from that of 2020, the increase in loans disbursed by 2.51% drove the net interest income growth by 8.02%. Operating income and net income also grew by 27.21% and 83.95%, respectively.

Of the total loans disbursed of Rp8,083.48 billion, 46.53% was disbursed to support MSME sector growth. We also support the government's programs to encourage the stability of business activities affected by the Covid-19 pandemic by restructuring credit through an extension and interest rate reduction scheme with a total value of Rp2.81 trillion.

Kami juga mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas masyarakat terhadap jasa atau layanan keuangan perbankan dengan melaksanakan literasi dan inklusi keuangan. Pelaksanaannya ditujukan bagi agen dan calon agen PDaja.com yang merupakan mitra Bank untuk menjangkau masyarakat ataupun badan usaha yang membutuhkan pendanaan. Penjangkauan terhadap masyarakat ini semakin memudahkan dengan adanya produk Sampoerna Mobile Saving yang merupakan bagian dari layanan *mobile banking* Bank Sahabat Sampoerna.

Penutup

Pencapaian Bank di tahun 2021 merupakan hasil dari kerja sama seluruh pemangku kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi atas kontribusi yang diberikan. Kami berharap agar kerja sama ini dapat terus berlangsung dengan baik dalam jangka panjang sehingga Bank dapat terus tumbuh bersama sahabat dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

We also support the government's efforts to improve public understanding and accessibility of banking financial services by implementing financial literacy and inclusion. The implementation is intended for agents and prospective agents of PDaja.com who are the Bank's partners to reach the public or business entities that need funding. Outreach to the community is made easier with Sampoerna Mobile Saving product, which is part of Bank Sahabat Sampoerna's mobile banking service.

Closing

The Bank's achievements in 2021 were the result of all stakeholders' cooperation, both directly and indirectly. Therefore, through this opportunity, we would like to express our gratitude and appreciation for the contribution made. We hope that this collaboration can continue well in the long term so that the Bank can continue to grow together with Sahabat in achieving the Sustainable Development Goals in Indonesia.

Atas nama Direksi,
On behalf of the Board of Directors,



Ali Rukmijah

Direktur Utama
Chief Executive Officer

Strategi Keberlanjutan Bank Sahabat Sampoerna

Sustainability Strategy of Bank Sahabat Sampoerna

Bank Sahabat Sampoerna terus meningkatkan kualitas untuk menjadi lembaga jasa perbankan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh masyarakat. Bank terus menerapkan praktik-praktik perbankan yang sehat dan sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Perwujudan komitmen tersebut terutama difokuskan pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang merupakan salah satu tulang punggung perekonomian negara. Bank hadir sebagai mitra strategis yang membuka jalan dan kesempatan bagi sektor UMKM untuk terus tumbuh.

Strategi keberlanjutan utama Bank sekaligus menjadi wujud dukungan terhadap upaya pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) di Indonesia serta pemenuhan kewajiban terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dan mengimplementasikan strategi keberlanjutan yang terukur dan tepat sasaran, Bank telah menyusun strategi umum Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk periode tahun 2021 mengacu kepada RAKB yang telah disampaikan kepada OJK pada tanggal 25 November 2021, melalui Surat No. 09/491/BSS/DIR/XI/2021 perihal Penyampaian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) PT Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2022.

Bank Sahabat Sampoerna continues to improve its quality to become a banking service institution that can be relied on and trusted by the public. The Bank continues to apply sound banking practices in accordance with the principles of sustainable finance. The realization of this commitment is mainly focused on the Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) sector, which is one of the backbones of the state economy. The Bank is present as a strategic partner that opens the way and opportunities for the MSME sector to continue to grow.

The Bank's main sustainability strategy is also a form of support for the government's efforts to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia and the fulfillment of obligations to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

In applying the principles of sustainable finance and measurable and targeted sustainability strategy, the Bank has prepared a general strategy for the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) for the period of 2021 refers to the RAKB which was submitted to the OJK on 25 November 2021 through Letter No. 09/491/BSS/DIR/XI/2021 regarding Submission of PT Bank Sahabat Sampoerna's Sustainable Finance Action Plan (RAKB) of 2022.

Prioritas Program RAKB Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2020-2024

RAKB Program Priorities of Bank Sahabat Sampoerna for 2020-2024

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 – Pemantapan <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 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; 2. Gap analysis on products/services, policies, procedures, and current governance; and 3. Adjustment to products/services, policies, procedures, and governance based on sustainable finance principles.</i>				
Pengembangan kapasitas internal Bank melalui program dan inisiatif keuangan keberlanjutan. <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 2. The Bank's internal capacity development.</i>				

RAKB Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2020-2024

RAKB of Bank Sahabat Sampoerna for 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. 1. Establishing a unit or division to manage sustainable finance; 2. Developing framework and guidelines for implementing sustainable finance; 3. Evaluating and identifying policies/ SOPs requiring adjustments; 4. Preparing material on POJK No. 51/POJK.03/2017 and sustainable finance; 5. Conducting internal dissemination or education on RAKB and/or the environment; 6. Evaluating and identifying products/ services based on sustainable finance; and 7. Identifying information technology and development capacity to support RAKB implementation and monitoring.	1. Terbentuknya unit atau satuan kerja yang mengelola aktivitas keuangan berkelanjutan; 2. 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; 5. 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. 1. Establishment of a unit or division that manages sustainable finance activities; 2. a. Approved framework and guidelines for sustainable finance; b. Identification and adjustment of economic sectors to the 12 sustainable business sectors; 3. Available results of evaluation and identification of policies/SOPs requiring adjustments; 4. Available material on POJK No. 51/POJK.03/2017 and sustainable finance; 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; b. All Credit Analysts attend the basic level training of RAKB and/or the environment; c. At least 2 employees from the Sustainable Finance Division (SKKB) have attended the training on monitoring and preparing RAKB reports; d. Implementation of the Bank's corporate social responsibility (CSR) activities related to social and environmental aspects; 6. Available results of evaluation and identification of products/services that are suitable or require adjustment; and 7. Available results of information technology review to support RAKB implementation and monitoring.
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. 1. Conducting internal dissemination and/or education on RAKB and/or the environment; and 2. Mapping MSME segments that have environmental and social business categories.	1. 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. 1. a. Available <i>e-learning</i> material; b. Stages of internal dissemination or education have been conducted via <i>e-learning</i>; and 2. Availability of specific MSME data on businesses that are environmentally and socially sound.

Tahun Year	Target Kegiatan Activity Target	Indikator Keberhasilan Bank Indicator of Bank's Success
2022	- Melakukan <i>mapping</i> segmen UMKM yang memiliki kategori usaha berwawasan lingkungan hidup dan sosial; - Menyusun kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) keuangan berkelanjutan; - Melakukan sosialisasi atas implementasi <i>mapping</i> segmen UMKM kategori keuangan berkelanjutan dan ketentuan kebijakan dan SOP keuangan berkelanjutan; serta - Mengembangkan atau menambahkan lebih lanjut terkait eksposur dari pembiayaan UMKM <i>existing</i> dan layanan inklusi keuangan TASAKU dan Tabungan Hati sesuai dengan kategori keuangan berkelanjutan. 1. Mapping the MSME segment that has business categories with environmental and social perspectives; 2. Develop policies and Standard Operating Procedures (SOP) for sustainable finance; 3. Conduct socialization on the implementation of mapping the MSME segment in the sustainable finance category and the policy provisions and SOPs for sustainable finance; and 4. Develop or add further exposure to existing MSME financing and financial inclusion services TASAKU and Savings Heart in accordance with the category of sustainable finance.	- Terdapat data UMKM yang spesifik terkait usaha yang berwawasan lingkungan hidup dan sosial; a. Disetujuinya kebijakan dan SOP keuangan berkelanjutan; b. Evaluasi dan identifikasi kebijakan/SOP yang memerlukan penyesuaian; c. Telah dilakukan identifikasi dan penyesuaian sektor ekonomi dengan 12 sektor kegiatan usaha berkelanjutan; - Pelaksanaan sosialisasi implementasi <i>mapping</i> segmen UMKM dan ketentuan kebijakan serta SOP keuangan berkelanjutan pada unit kerja terkait; serta - Terdapat UMKM yang lebih sesuai dengan kategori usaha berkelanjutan dan penambahan nilai pada TASAKU dan Tabungan Hati. 1. There are specific MSME data related to business with environmental and social perspectives; 2. a. Approved sustainable finance policies and SOPs; b. Evaluation and identification of policies/SOPs that require adjustment; c. Identification and adjustment of the economic sector with 12 sectors of sustainable business activities have been carried out; and 3. Implementation of socialization of the implementation of the MSME segment mapping and the provisions of policies and SOPs for sustainable finance in related work units; and 4. Available of MSMEs that are more in line with the sustainable business category and add value to TASAKU and Savings Heart.
2023	Risiko sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola telah terintegrasi dalam aktivitas bisnis Bank. Social, environmental, and governance risks have been integrated into the Bank's business activities.	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. 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.
2024	Implementasi pembiayaan terhadap kegiatan usaha berkelanjutan khususnya UMKM mencapai 50,17% dari total pembiayaan. The implementation of financing for sustainable business activities, especially MSMEs, reached 50.17% of the total financing.	Pengawasan dan pengkinian <i>database</i> pembiayaan pada sektor industri yang berpotensi mendukung pencapaian SDGs. Monitoring and updating of the financing database in the industrial sector that has the potential to support the achievement of the SDGs.

Pemenuhan RAKB Bank Sahabat Sampoerna Tahun 2021

Fulfillment of Bank Sahabat Sampoerna's RAKB in 2021

Program Pertama: Melakukan sosialisasi atau edukasi terhadap internal Bank tentang RAKB dan/atau lingkungan hidup. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan Bank tentang pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan dan/atau terkait pengelolaan aspek lingkungan hidup di lingkungan kerja.	First Program: Conducting internal dissemination or education on RAKB and/or the environment. This effort is expected to increase the knowledge and understanding of the Bank's employees about the importance of implementing sustainable finance and/or related to the management of environmental aspect in the work environment.
--	---

Periode Pelaksanaan Implementation Period	Penanggung Jawab Pelaksanaan Party in Charge of Implementation	Sumber Daya yang Dibutuhkan Required Resources
January-December	SKKB Sustainable Finance Division	Human Capital (HC)

Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Pencapaian Achievement
- Tersedianya materi <i>e-learning</i> tentang keuangan berkelanjutan dan/atau lingkungan hidup; - Telah dilaksanakan sosialisasi atau edukasi terhadap internal Bank melalui <i>e-learning</i>, secara bertahap; serta - Seluruh <i>Credit Analyst</i> mengikuti pelatihan RAKB dan/atau lingkungan hidup, secara bertahap. 1. Availability of <i>e-learning</i> materials on sustainable finance and/or the environment; 2. Dissemination or education has been carried out to the Bank's internal through <i>e-learning</i>, in stages; and 3. All Credit Analysts attend training on RAKB and/or the environment, gradually.	- Telah dilaksanakan program <i>e-learning</i> Keuangan Berkelanjutan meliputi materi dan ujian yang diikuti oleh Unit Kerja Kredit dan Bisnis yang <i>eligible</i>; dan - Secara keseluruhan Unit Kerja Kredit dan Bisnis yang <i>eligible</i> telah berpartisipasi pada pelaksanaan <i>e-learning</i> Keuangan Berkelanjutan, dengan total peserta sebanyak 111 peserta pelatihan. 1. Sustainable Finance <i>e-learning</i> program has been implemented covering materials and exams attended by eligible Credit and Business Divisions; and 2. Overall, the eligible Credit and Business Divisions have participated in the implementation of Sustainable Finance <i>e-learning</i>, with a total of 111 training participants.

Inisiatif dan prioritas program RAKB Bank Sahabat Sampoerna juga menjadi bagian dari upaya mendukung pencapaian SDGs di Indonesia, khususnya terkait:

Bank Sahabat Sampoerna's RAKB program initiatives and priorities are also parts of efforts to support the achievement of SDGs in Indonesia, particularly in relation to:



Pengentasan segala bentuk kemiskinan di semua tempat.
Eradication of all forms of poverty everywhere.



Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia.
Promoting healthy living and promoting well-being for all ages.



Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan.
Achieving gender equality and empowering all women.



Mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, serta penyediaan lapangan pekerjaan yang layak untuk semua.
Promoting sustainable and inclusive economic growth, and providing decent jobs for all.



Mengurangi kesenjangan di dalam dan di antara negara-negara.
Reducing intra and inter country disparities.



Menghidupkan kembali kemitraan global demi pembangunan berkelanjutan.
Reviving global partnerships for sustainable development.

Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Keberlanjutan

Determining Contents and Material Topic of the Sustainability Report

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Bagi Bank, kehadiran pemangku kepentingan memiliki peran penting dalam keberlangsungan usaha. Pemangku kepentingan dapat memberikan sudut pandang terhadap pengelolaan isu penting yang relevan dengan kegiatan usaha, termasuk isu-isu terkait aspek keberlanjutan. Oleh karena itu, dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan ini, Bank menyesuaikan muatan informasi yang disajikan dengan isu-isu penting yang relevan dengan para pemangku kepentingan.

Dalam menentukan pihak yang termasuk pemangku kepentingan, Bank mengacu kepada pedoman AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES) tahun 2015 dengan indikator sebagai berikut.

Stakeholders Engagement

For Bank, the presence of stakeholders has an important role in our business continuity. Stakeholders can provide perspectives on the management of important issues relevant to business activities, including issues related to sustainability aspects. Therefore, in preparing the Sustainability Report, Bank have tailored the contents of information presented with important issues related to the stakeholders.

In determining which parties are included as stakeholders, Bank refer to the 2015 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) with the following indicators.



Ketergantungan *Dependency*

Dalam menjalankan aktivitas, Bank memiliki ketergantungan terhadap pihak tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

In carrying out activities, the Bank has dependency on these parties, either directly or indirectly.



Tanggung Jawab *Responsibility*

Bank memiliki tanggung jawab, baik legal, komersial, operasional, atau tanggung jawab lain saat ini atau di masa yang akan datang, terhadap pihak tersebut.

In carrying out activities, the Bank has dependency on these parties, either directly or indirectly.



Perhatian *Attention*

Pihak tersebut membutuhkan perhatian dari Bank berkenaan isu ekonomi, sosial, atau lingkungan.

These parties require attention from the Bank regarding economic, social, or environmental issues.



Pengaruh *Influence*

Pihak tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan strategis atau operasional yang diambil oleh Bank.

These parties can influence the strategic or operational decisions made by the Bank.



Perspektif *Perspective*

Pihak tersebut dapat memberikan sudut pandang baru terhadap isu dan peluang yang belum ada sebelumnya.

These parties can provide a new perspective on issues and opportunities that did not exist previously.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, Bank telah mengidentifikasi pihak yang termasuk kelompok pemangku kepentingan Bank dan kebutuhan dari masing-masing kelompok, serta respons Bank terhadap kebutuhan tersebut, sebagaimana dijelaskan berikut.

Based on these indicators, Bank have identified the parties included as the Bank's stakeholder groups and the needs of each group, as well as Bank response to these needs, as described below.

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

Topik Material

Dalam menyusun Laporan Keberlanjutan, Bank menentukan topik material yang telah disesuaikan dengan isu penting yang relevan, baik bagi Bank maupun para pemangku kepentingan. Topik-topik tersebut selanjutnya dikelompokkan berdasarkan tingkat materialitasnya, sebagaimana ditunjukkan pada matriks berikut.

Material Topics

In preparing the Sustainability Report, Bank determine the material topics that have been adapted to the important relevant issues for the Bank and for the stakeholders. The material topics are then grouped based on the level of materiality, as shown in the following matrix.

Matriks Topik Material Matrix of Material Topics

Berpengaruh pada Pertimbangan Pengambilan Keputusan Pemangku Kepentingan
Impacting the Consideration of Stakeholders' Decision Making



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

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>	Layanan perbankan berbasis digital telah menjadi kebutuhan keuangan utama bagi masyarakat saat ini, termasuk dalam situasi pembatasan sosial di masa pandemi Covid-19. <i>Digital-based banking services have become a major financial need for today's society, including during the social restrictions due to the Covid-19 pandemic.</i>
Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	Pencapaian kinerja ekonomi yang mencapai target sangat penting bagi keberlanjutan usaha Bank serta bagi distribusi manfaat ekonomi kepada para pemangku kepentingan. <i>Achieving economic performance target is crucial for the Bank's business sustainability and for the distribution of economic benefits to stakeholders.</i>
Anti-Fraud	Konflik dan benturan kepentingan dapat menimbulkan dampak negatif terhadap aspek keuangan dan non-keuangan Bank, khususnya reputasi dan nama baik Bank Sahabat Sampoerna. <i>Conflicts and conflicts of interest can have a negative impact on the financial and non-financial aspects of the Bank, in particular the reputation and good name of Bank Sahabat Sampoerna.</i>
Aspek Sosial <i>Social Aspect</i>	
Kerahasiaan Data Nasabah <i>Customer Data Confidentiality</i>	Sesuai dengan peraturan yang berlaku, Bank wajib merahasiakan informasi dan data nasabah untuk melindungi dari kejadian yang tidak diinginkan. <i>In accordance with the applicable regulations, the Bank is required to keep customer information and data confidential to protect against unwanted events.</i>
Pengembangan Kompetensi Karyawan <i>Employees Competency Development</i>	Pendidikan dan pelatihan karyawan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi dalam menunjang pemenuhan tugasnya, termasuk di bidang keuangan berkelanjutan yang diterapkan. <i>Education and training programs of employees are needed to improve competency in supporting the fulfillment of their duties, including in the applied sustainable finance.</i>
Inklusi Keuangan dan Pemberdayaan Masyarakat <i>Financial Inclusion and Community Empowerment</i>	Bank berkomitmen untuk mendukung upaya pemerintah dalam peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap layanan perbankan, sekaligus meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi. <i>The Bank is committed to supporting the government's efforts to increase public knowledge of banking services and to improve socio-economic welfare.</i>
Aspek Lingkungan <i>Environmental Aspect</i>	
Energi <i>Energy</i>	Kegiatan operasional Bank menggunakan energi yang cukup besar sehingga perlu adanya efisiensi dalam penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup. <i>Banking operational activities use a large amount of energy, and therefore, 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 Sustainability Vision

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

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 Sustainability Mission

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.

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.



Nilai Keberlanjutan Sustainability Values

Sampoerna Way merupakan nilai perusahaan yang Bank terapkan sebagai bagian dari Grup Sampoerna. Nilai perusahaan tersebut berisi 6 nilai inti yang terbagi dalam 2 filosofi, yakni:

Sampoerna Way is a corporate value that Bank apply as part of *Sampoerna Group*. The corporate value consists of 6 core values divided into 2 philosophies, which are:

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).

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).

Tiga Tangan The Three Hands

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.

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.*

Di samping itu, Bank juga menerapkan 6 perilaku sahabat yang harus diimplementasikan oleh setiap karyawan Bank Sahabat Sampoerna, yaitu:
In addition, the Bank also applies 6 friendly behaviors that must be carried out by every employee of Bank Sahabat Sampoerna, namely:



Sekilas Tentang Bank Sahabat Sampoerna

A Glance on Bank Sahabat Sampoerna



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 / 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

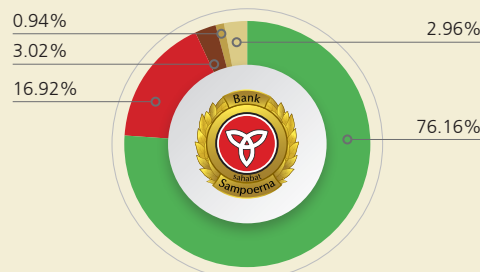
Akta Notaris Susana Zakaria SH, No. 95 yang telah disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 17 Desember 1990 melalui Surat Keputusan No. C2-6534.HT.01.01 Th.90 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 439, Tambahan No. 13 tanggal 13 Februari 1991.

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 Decree 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 Status

Perusahaan Tertutup
Limited Company



- PT Sampoerna Investama
- PT Cakrawala Mulia Prima
- Abakus (Asia Pacific) Pte Ltd
- Eka Dharmajanto Kasih
- Sutan Agung Mulyadi



Alamat Address

Kantor Pusat Head Office

**Sampoerna Strategic Square,
North Tower, Mezzanine Floor**

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

Telepon / Telephone : (021) 5795 1234,
5795 1515
Call Center : 15000 35
Faksimili / Faximile : (021) 5795 0626



www.banksampoerna.com



info@banksampoerna.com



@banksampoerna



@BankSampoerna



Bank Sahabat Sampoerna



Bank Sahabat Sampoerna

Skala Usaha

Business Scale

Uraian	Unit	2021	2020	2019	Description
Aspek Keuangan					Financial Aspect
Pendapatan Bunga – Bersih	Jutaan Rupiah Million Rupiah	720,050	666,610	664,121	Interest Income - Net
Pendapatan Operasional Lainnya		41,714	23,490	37,613	Other Operating Income
Laba Operasional		141,496	111,228	48,346	Operating Income
Total Aset		12,034,385	12,418,687	11,510,731	Total Assets
Total Liabilitas		9,873,046	10,844,490	9,869,126	Total Liabilities
Total Ekuitas		2,161,339	1,574,197	1,641,605	Total Equity
Aspek Operasional					Operational Aspect
Jaringan Kantor Layanan					Services Office Network
Kantor Pusat	Unit	1	1	1	Head Office
Kantor Cabang	Unit	17	18	16	Branch Offices
Kantor Cabang Pembantu	Unit	4	4	5	Sub-branch Offices
Kantor Fungsional Non-Operasional	Unit	4	4	4	Non-Operations Functional Offices
Mesin ATM	Unit	21	22	21	ATM Machines
Rekening	Ribuan Unit Thousand Units	30.82	35.16	34.60	Accounts
Kartu ATM	Ribuan Unit Thousand Units	149.40	25.59	15.91	ATM Card

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin

Employee Composition by Gender

Uraian	2021	2020	2019	Description
Pria	556	589	450	Male
Wanita	338	361	316	Female
Total	894	950	766	Total

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Kepegawaian

Employee Composition by Employment Status

Uraian	2021	2020	2019	Description
Tetap	866	894	680	Permanent
Kontrak	28	56	86	Contract
Total	894	950	766	Total

Komposisi Karyawan berdasarkan Usia

Employee Composition by Age

Uraian	2021	2020	2019	Description
≥55 tahun	5	6	6	≥55 years old
50-54 tahun	47	39	27	50-54 years old
45-49 tahun	69	73	55	45-49 years old
40-44 tahun	162	141	92	40-44 years old
35-39 tahun	219	222	161	35-39 years old
30-34 tahun	208	246	210	30-34 years old
25-29 tahun	164	181	174	25-29 years old
20-24 tahun	20	42	41	20-24 years old
Total	894	950	766	Total

Komposisi Karyawan berdasarkan Pendidikan

Employee Composition by Education

Uraian	2021	2020	2019	Description
Pascasarjana	38	42	35	Postgraduate
Sarjana*	715	712	596	Bachelor*
SMU & Diploma	141	196	135	High School & Diploma
Total	894	950	766	Total

*) D4 disetarakan dengan S1. / D4 is equivalent to S1.

Komposisi Karyawan berdasarkan Level Organisasi

Employee Composition by Organizational Level

Uraian	2021	2020	2019	Description
Kepala Divisi	19	18	18	Head of Division
Kepala Grup	51	51	33	Head of Group
Kepala Departemen	85	80	63	Head of Department
Manager Cabang	17	17	19	Branch Manager
Staf	718	780	628	Staff
Lain-lain	4	4	5	Others
Total	894	950	766	Total

Komposisi Karyawan berdasarkan Penggunaan Tenaga Kerja

Employee Composition by Use of Workers

Uraian	2021	2020	2019	Description
Lokal	894	950	766	Local
Asing	-	-	-	Foreign
Total	894	950	766	Total

Tingkat Perputaran Karyawan

Employee Turnover Rate

Uraian	2021	2020	2019	Description
Karyawan Akhir Tahun	894	950	766	Employees at End of Year
Karyawan yang Keluar	176	162	228	Employees Exiting
Mengundurkan Diri	121	125	151	Resign
Pensiun	3	2	2	Retirements
Putus Hubungan Kerja	42	34	54	Termination of Employment
Lain-Lain	3	1	22	Others
Tingkat Perputaran Karyawan	17.21%	18.27%	29.77%	Employee Turnover Rate

Produk dan Layanan Products and Services

Produk dan Layanan Products and Services

- Tabungan Sampoerna
Sampoerna Savings
- Tabungan Hati
Hati Savings
- Tabungan High Yield Individu (HYS)
Savings High Yield Savings Individu (HYS)
- Tabungan High Yield Savings Corporate (HYC)
Savings High Yield Savings Corporate (HYC)
- Tabungan Saku
Saku Savings
- Giro Sampoerna
Sampoerna Current Account
- Sampoerna Mobile Saving
- Tabungan Hati (Versi SMB)
Hati Savings (SMB Version)
- Deposito
Time Deposit

Layanan Services

- Safe Deposit Box
- Call Center
- ATM
- Debit Sampoerna
Sampoerna Debit

E-Channel

- Internet Banking
- Layanan Payroll
Payroll Service
- Sampoerna Mobile Banking

Produk Pinjaman Loan Products

- Pinjaman untuk Modal Kerja
Working Capital Credit
- Pinjaman untuk Investasi
Investment Credit
- Probiz
- Pembiayaan Alat Berat
Heavy Equipment Financing
- Pembiayaan Supplier/Vendor Pembiayaan Refinancing
Supplier/Vendor Financing
- Bank Garansi
Bank Guarantee
- Modal Ventura
Venture Capital
- Pembiayaan BPR
Rural Banks (BPR) Financing
- Pembiayaan Tagihan
Financing for Bills
- Pembiayaan Fintech
Fintech Financing
- Pembiayaan Multifinance
Multifinance Financing
- Kredit Kepemilikan Rumah
House Loan (KPR)
- Kredit Multiguna
Multi Purpose Credit
- Koperasi Karyawan, Koperasi Simpan Pinjam, dan Serba Usaha
Employee Cooperatives, Savings and Loans Cooperatives, and Serba Usaha Cooperatives

- Corporate Debit Card (CDC)
- Rekening Dana Lender (RDL)
Lender's Fund Account (RDL)
- Digital Onboarding (E-KYC)
- PDaja.com
- Virtual Account Host to Host

Inovasi Produk dan Layanan yang Diluncurkan Tahun 2021

Setiap tahun Bank melakukan pengembangan produk dan jasanya memperluas layanan dan jangkauan layanan yang disediakan Bank Sahabat Sampoerna. Pada tahun 2021, Bank meluncurkan tiga produk layanan baru, yakni:

1. QRIS Issuer

Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin bertransaksi melalui QR Code melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Sahabat Sampoerna.

2. QRIS Acquirer

QRIS Acquirer ditujukan untuk *merchant* secara langsung dan/atau melalui *merchant aggregator* untuk mendukung penggunaan dan pemanfaatan teknologi QRIS dalam melakukan pemrosesan transaksi pembayaran. Layanan ini juga merupakan salah satu upaya Bank untuk mendorong perkembangan *cashless society*.

3. Open Banking

Layanan ini disediakan bagi mitra perusahaan untuk mendapatkan akses perbankan yang dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh nasabah mitra perusahaan. Contohnya berupa pembukaan rekening tabungan Bank Sahabat Sampoerna secara daring, kebutuhan transaksi finansial, dan non-finansial dengan menggunakan *API Messaging*.

Informasi lebih lanjut terkait produk dan layanan Bank Sahabat Sampoerna terdapat dalam bab Profil Perusahaan pada Laporan Tahunan 2021.

Products and Services Innovations Launched in 2021

Every year Bank develop products and services to expand services and range of services provided by Bank Sahabat Sampoerna. In 2021, Bank launched three new service products, namely:

1. QRIS Issuer

This service provides convenience for customers who want to make transactions via QR Code through Bank Sahabat Sampoerna Mobile Banking application.

2. QRIS Acquirer

QRIS Acquirer is intended for merchants directly and/or through merchant aggregators to support the use and utilization of QRIS technology in processing payment transactions. This service is also one of the Bank's efforts to encourage the development of a cashless society.

3. Open Banking

This service is provided for corporate partners to gain access to banking that can be used and utilized by the company's partner customers. For example, opening a savings account at Bank Sahabat Sampoerna online, the need for financial and non-financial transactions using Messaging API.

Further information on Bank Sahabat Sampoerna's products and services can be found in the Company Profile chapter of the 2021 Annual Report.

Wilayah Operasional

Operational Areas



Kantor Pusat
Head Office

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

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



Keterangan

Description





Perubahan yang Bersifat Material

Material Changes

Pada tanggal 21 November 2021, Perseroan menutup salah satu Kantor Cabang yang berada di Rantau Prapat, Sumatera Utara. Penutupan tersebut disebabkan oleh kinerja Kantor Cabang Rantau Prapat yang tidak mampu mencapai target-target yang telah ditentukan dalam beberapa tahun terakhir. Sebelum dilakukan penutupan, Bank telah melakukan berbagai upaya perbaikan untuk meningkatkan capaian kinerjanya, salah satunya dengan merelokasi kantor cabang tersebut ke lokasi yang lebih strategis. Namun, berbagai upaya tersebut tidak mampu meningkatkan pencapaian kinerja kantor cabang tersebut sehingga manajemen Bank memutuskan untuk melakukan penutupan kantor.

On 21 November 2021, the Company closed one of its Branch Offices in Rantau Prapat, North Sumatra. The closure was caused by the performance of Rantau Prapat Branch Office, which was unable to achieve the targets set in the last few years. Prior to the closure, the Bank had made various improvement efforts to improve its performance achievement, one of which was by relocating the branch office to a more strategic location. However, these various efforts were not able to improve the branch office's performance achievement, and therefore, the Bank's management decided to close the office.

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

Prinsip Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan

Principles of Sustainable Finance Governance

Tata kelola perusahaan yang baik (GCG) merupakan hal mendasar dan penting dalam upaya Bank menyelenggarakan kegiatan usaha, khususnya dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Penerapan prinsip GCG tidak sekedar bentuk pengelolaan perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan etika usaha, namun juga tentang mengintegrasikan pengelolaan aspek keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam setiap aspek bisnis yang dijalankan.

Dalam mengimplementasikan GCG, Bank menerapkan prinsip "TARIF", yakni transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan. Selain itu, Bank juga telah mengimplementasikan prinsip keuangan berkelanjutan yang diuraikan sebagai berikut.

Prinsip Keuangan Berkelanjutan

Principles of Sustainable Finance

Investasi Bertanggung Jawab

Responsible Investment



Keputusan investasi Bank mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola agar dapat mengelola risiko secara lebih baik dan menghasilkan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan.

Bank investment decisions consider the economic, social, environmental, and governance factors in order to better manage the risks and generate long-term, sustainable returns.

Inklusif

Inclusive



Bank berupaya menjamin ketersediaan dan keterjangkauan produk dan layanan sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, bahkan termasuk yang belum memiliki akses terhadap produk dan layanan perbankan.

Bank strive to ensure the availability and affordability of products and services so that they can be accessed by all levels of community, including those who do not have access to banking products and services.

Komunikasi yang Informatif

Informative Communication



Bank menyediakan laporan yang informatif, mencakup strategi, tata kelola, kinerja, dan prospek ke depan.

Bank provide informative reports, covering strategy, governance, performance, and future prospects.

Tata Kelola

Governance



Manajemen dan seluruh aktivitas operasi Bank menerapkan prinsip TARIF secara konsisten.

Management and all of Bank operating activities consistently apply the TARIF principle.

Good corporate governance (GCG) is fundamental and important in Bank efforts to conduct business activities, particularly in implementing sustainable finance. The implementation of GCG principles is not only a form of company management based on laws and regulations and business ethics, but also about integrating the management of economic, social, and environmental sustainability aspects in every aspect of the business being carried out.

In implementing GCG principles, Bank apply "TARIF" principles, which are transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness and equality. In addition, we have also implemented the principles of sustainable finance which are described as follows.



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

Bank telah memiliki Satuan Kerja Keuangan Berkelanjutan (SKKB) yang menjadi penanggung jawab atas penyusunan, pengawasan, dan evaluasi pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan. Satuan kerja ini diketuai oleh Direktur Kepatuhan dan Risiko dengan pertanggungjawaban langsung kepada Direksi melalui Komite Manajemen Risiko. Namun, organ perusahaan Bank Sahabat Sampoerna, yakni Dewan Komisaris dan Direksi, juga aktif berperan dalam menyukseskan penerapan keuangan berkelanjutan.

Adapun tugas dan tanggung jawab Direksi, Dewan Komisaris, dan SKKB dalam penerapan keuangan berkelanjutan di Bank ditunjukkan sebagai berikut.

1. Dewan Komisaris
 - a. Memberikan persetujuan 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;
 - d. Melaporkan realisasi RAKB kepada Direksi minimal satu kali dalam satu semester, melalui rapat Komite Manajemen Risiko; serta
 - e. Menyusun Laporan Keberlanjutan.

Selain itu, penerapan keuangan berkelanjutan dan pencapaian program RAKB juga diawasi oleh Satuan Kerja Kepatuhan (SKK). SKK mengawasi kesesuaian pencapaian target, waktu, beserta indikator keberhasilan lainnya yang telah ditetapkan melalui aplikasi *Compliance Regulatory Monitoring Application* (CRMA). Aplikasi tersebut akan mengirimkan pencapaiannya ke e-mail penanggung jawab dan pengawas.

The Bank already has a Sustainable Finance Division (SKKB) which is in charge of the preparation, supervision, and evaluation of the implementation of sustainable finance. This division is led by the Director of Compliance and Risk with direct accountability to the Board of Directors through the Risk Management Committee. Nonetheless, Bank Sahabat Sampoerna's corporate organs, namely the Board of Commissioners and the Board of Directors, also play an active role in the successful implementation of sustainable finance.

The duties and responsibilities of the Board of Directors, Board of Commissioners, and SKKB in implementing sustainable finance in the Bank are shown 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;
 - d. d.Reporting RAKB realization to the Board of Directors at least once a semester, through the Risk Management Committee's meeting; and
 - e. To prepare Sustainability Report.

In addition, the implementation of sustainable finance and the achievement of RAKB program are also supervised by the Compliance Division (SKK). SKK oversees the conformity of achievement of targets, timing, and other indicators of success that have been determined through the Compliance Regulatory Monitoring Application (CRMA). The application will send the achievement to the e-mail of the person in charge and the supervisor.

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Competency Development of Sustainable Finance

Agar penerapan keuangan berkelanjutan dapat berjalan sesuai rencana dan mencapai target, Bank mengikutsertakan pihak yang menjadi penanggung jawab dan pelaksana penerapan prinsip tersebut pada berbagai kegiatan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan. Secara bertahap, Bank juga akan mengikutsertakan seluruh karyawan Bank Sahabat Sampoerna pada kegiatan pengembangan kompetensi tersebut.

To ensure that the implementation of sustainable finance can go according to the plan and achieve targets, the Bank includes parties who are in charge of and implementers of the application of these principles in various competency development activities related to sustainable finance. Gradually, the Bank will also involve all Bank Sahabat Sampoerna employee in these competency development activities.

Informasi terkait kegiatan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan yang diikuti karyawan Bank selama tahun 2021 ditunjukkan sebagai berikut.

Information related to competency development activities on sustainable finance attended by Bank employee during 2021 is shown as follows.

Program Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan

Competency Development Program of Sustainable Finance

Program Pendidikan/ Pelatihan <i>Education/Training Program</i>	Penyelenggara <i>Organizer</i>	Jabatan Peserta <i>Participants' Position</i>	Jumlah Peserta (Orang) <i>Total Participants (People)</i>
Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2021 <i>2021 Sustainable Finance Action Plan</i>	Bank Sahabat Sampoerna	S, BM	112
Business & Product Knowledge	Bank Sahabat Sampoerna	S, BM	129
Audit	GDOC Counsellors at law, Red White Training & Consulting, ACFE chapter Indonesia, Ikatan Audit Internal Bank (IAIB), Asia Anti Fraud, IIA Indonesia, Bareskrim Polri & Lawyer	S, PM	43

Catatan / Notes:

BM = Pimpinan Cabang / Branch Manager
PM = Pimpinan Madya / Middle Executive
S = Staf / Staff

Pengendalian Risiko Keuangan Berkelanjutan

Risk Control of Sustainable Finance

Manajemen risiko keuangan berkelanjutan telah menjadi bagian penting dari tata kelola keberlanjutan Bank yang dilakukan berdasarkan Kebijakan Pedoman Penerapan Manajemen Risiko. Manajemen risiko dilaksanakan melalui pendekatan tiga garis pertahanan (*three lines of defense*) yang telah dibagi berdasarkan peran dan tugas setiap divisi kerja terkait, sebagaimana dijelaskan berikut.

The sustainable finance risk management has become an important part of the Bank's sustainability governance which is carried out based on the Risk Management Implementation Guidelines Policy. Risk management is applied with the three lines of defense approach by dividing the roles and duties of each related division, as explained below.

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

Selain itu, Bank telah memiliki Kebijakan Umum Manajemen Risiko (KUMR) yang digunakan untuk melakukan pengendalian risiko atas implementasi RAKB. Berdasarkan KUMR tersebut, pengelolaan risiko atas implementasi RAKB didukung oleh 4 pilar, yang dijelaskan sebagai 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:

Moreover, Bank have Risk Management General Policy (KUMR), which is used for controlling risk on the implementation of RAKB. Based on the KUMR, risk management for RAKB implementation is supported by 4 pillars, which are explained as follows.

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:

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

- a. *Economic and industrial developments and their impact on the Bank's risks;*
- b. *The Bank's organization, including the adequacy of human resources and supporting infrastructure;*
- c. *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*

- d. *Mix and diversification of the Bank's portfolio.*

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

Dalam melakukan pengelolaan risiko, Bank telah menyusun profil risiko yang terkait aspek keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan, beserta langkah mitigasinya. Profil risiko Bank Sahabat Sampoerna dan mitigasinya diuraikan sebagai berikut.

Risk Profile

In managing risk, Bank have compiled a risk profile related to aspects of economic, social, and environmental sustainability, along with their mitigation measures. Bank Sahabat Sampoerna's risk profile and mitigation are described as follows.

Jenis Risiko Types of Risks	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Ekonomi <i>Economic Risk</i>	
Risiko Kredit Timbul akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain yang termasuk dalam kategori usaha berkelanjutan.	• 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.
Credit Risk <i>Arising as a result of failure of debtors and/or other parties included in the sustainable business category.</i>	• <i>Restructuring for debtors who still have business prospects and affected by the Covid-19 pandemic;</i> • <i>Accelerating credit settlement through voluntary sales, auctions, foreclosed assets (AYDA), and credit sales to third parties;</i> • <i>Early warning monitoring of debtors with potential problems;</i> • <i>Evaluating the Bank's credit exposure; and</i> • <i>Updating Bank's credit policies and procedures tailored to the prevailing economic and market conditions.</i>

Jenis Risiko Types of Risks	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Pasar Timbul pada posisi neraca dan rekening administratif, termasuk transaksi derivatif, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar. Market Risk <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. Liquidity Risk <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>
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. 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.</i>	- 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>. <i>Dissemination of compliance culture and risk culture;</i> <i>Updating internal policies and procedures/regulations on divisions to standardize and improve the monitoring/control functions on the Bank's overall operational activities;</i> <i>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</i> <i>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.</i>
Risiko Hukum Timbul karena ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung kelemahan perikatan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak atau pengikatan agunan yang tidak sempurna. Legal Risk <i>Arising due to absence of laws and regulations that support weakness in binding, such as nonfulfillment of legal requirements of contracts or imperfect collateral binding.</i>	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. 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.</i>	- Pengembangan teknologi sebagaimana tercantum pada Rencana Bisnis Bank, di antaranya melalui produk dan aktivitas baru; dan - Penyesuaian kebijakan dan prosedur terhadap lingkungan bisnis (eksternal maupun internal) serta peraturan yang berlaku. <i>Technology development as stated in the Bank's Business Plan, including through new products and activities; and</i> <i>Adjustment of policies and procedures to the business environment (external and internal) and the applicable regulations.</i>

Jenis Risiko Types of Risks	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Kepatuhan Timbul akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. Compliance Risk <i>Arising due to the Bank not complying with and/ or not implementing the applicable laws and regulations.</i>	• Peningkatan pengawasan internal, terutama dalam pelaksanaan GCG, baik dari sisi <i>governance structure, governance process, maupun 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. • <i>Increasing internal control, especially in GCG implementation, in terms of governance structure, governance process, and governance outcome;</i> • <i>Fulfillment of Risk Management Certification and refreshment for Bank officials, according to their level, on an ongoing basis; and</i> • <i>Fulfillment of regulations related to sustainable finance.</i>
Risiko Reputasi Timbul karena adanya pemberitaan media dan/atau rumor mengenai Bank akibat tidak menjalankan usaha yang sesuai dengan prinsip berkelanjutan. 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.</i>	• Peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah; • Meminimalisir/menghindari kesalahan/pelanggaran terhadap ketentuan, termasuk peraturan terkait keuangan berkelanjutan; dan • Penanganan keluhan nasabah dengan baik. • <i>Improving the quality of customer services;</i> • <i>Minimizing/ avoiding mistakes/ violations of regulations, including regulations related to sustainable finance; and</i> • <i>Handling customer complaints properly.</i>
Risiko Sosial <i>Social Risk</i>	
• Kegagalan Penerapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan di Internal Bank • Terjadi akibat rendahnya pemahaman terkait keuangan berkelanjutan yang dimiliki oleh karyawan dan (calon) debitur Bank. <i>Failure to Apply the Principles of Sustainable Finance within the Bank's Internal</i> <i>Occurs as a result of the Bank's employees lack of understanding regarding sustainable finance.</i>	Penyertaan karyawan dalam kegiatan pelatihan terkait keuangan berkelanjutan baik yang diselenggarakan oleh internal maupun eksternal Bank. <i>Inclusion of employees in training activities related to sustainable finance, both organized by the Bank internally and externally.</i>
Risiko Lingkungan <i>Environmental Risk</i>	
Pembiayaan terhadap Kegiatan Usaha yang Tidak Bertanggung Jawab Pembiayaan terhadap kegiatan usaha yang tidak bertanggung jawab dapat merusak reputasi Bank dan keberlanjutan ekosistem lingkungan hidup. Financing for Irresponsible Business Activities <i>Financing irresponsible business activities can cause damage to the Bank's reputation and threat to an ecosystem's sustainability.</i>	Penetapan syarat minimum terhadap penyaluran kredit pada kegiatan usaha yang terkait langsung dengan lingkungan, seperti kelengkapan dokumen AMDAL dan PROPER. <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>

Anti-Fraud/Anti-Suap/Anti-Korupsi

Anti-Fraud/Anti-Bribery/Anti-Corruption

Risiko timbulnya praktik *fraud*, suap, dan korupsi merupakan tindakan yang berdampak negatif bagi keberlangsungan usaha Bank karena merusak praktik bisnis yang sehat dan bersih yang senantiasa Bank jaga. Dalam mengelola risiko tersebut, Bank melarang setiap karyawan Bank untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun dari pihak manapun ataupun mengambil pungutan untuk kepentingan pribadi. Selain itu, karyawan Bank juga dilarang menjanjikan, menawarkan, atau memberikan hadiah kepada (calon) nasabah dan/atau pihak ketiga terkait yang memiliki kepentingan dengan Bank Sahabat Sampoerna.

Bank secara konsisten menerapkan kebijakan anti-*fraud* tersebut untuk menghindari dan meminimalkan jumlah kasus *fraud*, termasuk suap dan korupsi yang terjadi di Bank. Berikut informasi kasus *fraud* yang terjadi di lingkungan Bank selama tahun 2021.

Sepanjang tahun 2021, terdapat 1 kasus terkait *fraud* yang dilakukan oleh pegawai tetap yang berada di Kantor Cabang Surabaya. Namun, kasus tersebut telah diselesaikan dengan baik oleh Bank.

The risk of fraud, bribery, and corruption may occur from an action that has a negative impact on the Bank's business sustainability because it undermines the sound and clean business practices that Bank always maintain. In managing the risks, Bank prohibit all Bank employee from receiving compensation in any form from any party or receiving levies for personal gain. Furthermore, Bank employee are also prohibited from promising, offering, or giving gifts to (prospective) customers and/or related third parties who have interest with Bank Sahabat Sampoerna.

Bank consistently implement the anti-fraud policy to avoid and minimize the number of fraud cases, including bribery and corruption that may occur in the Bank. The following is information on fraud cases that occurred within the Bank in 2021.

Throughout 2021, there was 1 case related to fraud committed by permanent employee at Surabaya Branch Office. However, the case has been well resolved by the Bank.

Uraian Description	Pihak Pelaku Perpetrator								
	Dewan Komisaris & Direksi Board of Commissioners & Board of Directors			Karyawan Tetap Permanent Employees			Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employees		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Total Kasus <i>Fraud</i> Total Fraud Cases	-	-	-	1	3	2	-	1	-
Selesai Done	-	-	-	1	3	2	-	1	-
Masih dalam Proses Tindak Lanjut Still in Follow-Up Process	-	-	-	1	-	-	-	-	-

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System

Bank telah memiliki sistem pelaporan pelanggaran (WBS) yang menjadi sarana bagi berbagai pihak untuk menyampaikan pengaduan mengenai tindakan yang mengindikasikan pelanggaran hukum atau perbuatan tidak etis yang dilakukan oleh karyawan Bank. Pelapor dapat menyampaikan laporannya kepada Pengelola WBS Bank Sahabat Sampoerna melalui e-mail (ombudsman@banksampoerna.com) dan nomor telepon seluler dari masing-masing anggota Komite Ombudsman.

The Bank has a whistleblowing system (WBS), which is a channel for various parties to file complaints regarding actions that indicate violations of the law or unethical acts committed by Bank employee. Whistleblower can submit the report to the WBS Manager of Bank Sahabat Sampoerna through e-mail (ombudsman@banksampoerna.com) and cell phone numbers of each member of the Ombudsman Committee.

Setiap laporan yang diterima Bank akan ditindaklanjuti secara rahasia, anonim, dan mandiri. Bank juga menjamin keamanan pelapor dari segala bentuk upaya atau ancaman pembalasan dari pihak terlapor. Selain itu, pelapor juga dijamin haknya untuk memperoleh informasi mengenai tindak lanjut atas laporannya.

Every report received by the Bank will be followed up confidentially, anonymously, and independently. The Bank also guarantees the security of the whistleblower from all forms of efforts or threats of retaliation from the reported party. Furthermore, the whistleblower is guaranteed the right to obtain information about the follow-up to the report.

Laporan pengaduan pelanggaran yang diterima melalui WBS akan ditindaklanjuti dan dipelajari oleh Komite Ombudsman. Selanjutnya, keputusan dari tindak lanjut tersebut akan diserahkan kepada Satuan Kerja Audit Internal dan Direktorat Sumber Daya Manusia dalam bentuk rekomendasi. Adapun pengaduan pelanggaran yang bersifat *fraud* akan dikelola oleh Satuan Kerja Audit Internal, sedangkan pengaduan pelanggaran yang bersifat hubungan pekerjaan akan ditangani oleh Direktorat Sumber Daya Manusia.

Every whistleblowing report received by WBS will be followed up and studied by the Ombudsman Committee. Subsequently, the decision of the follow up will then be submitted to the Internal Audit Division and the Human Resources Directorate in the form of recommendations. Fraud complaints will be handled by the Internal Audit Division, while complaints related to work relationship will be handled by the Human Resources Directorate.

Selain kasus *fraud*, selama tahun 2021, tidak ada laporan pelanggaran yang diterima melalui WBS.

Apart from fraud cases, in 2021, no violation reports were received through WBS.

Tantangan dan Strategi ke Depan

Challenges and Future Strategies

Penerapan keuangan berkelanjutan di Bank masih menghadapi tantangan yang muncul dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, diperlukan peningkatan pemahaman yang memadai dari karyawan Bank terhadap keuangan berkelanjutan. Hal ini dikarenakan adanya penyesuaian kebijakan internal dan pengembangan produk pembiayaan dengan prinsip keuangan berkelanjutan, sesuai dengan prioritas program RAKB. Untuk itu, Bank senantiasa melakukan sosialisasi dan secara bertahap mengikutsertakan karyawan Bank terhadap kegiatan pelatihan keuangan berkelanjutan dan/atau lingkungan hidup.

The implementation of sustainable finance in the Bank still faces challenges that arise from both internal and external sides. From the internal side, it is necessary to increase the understanding of the Bank's employee adequately on sustainable finance. This is due to the adjustment of internal policies and the development of financing products with the principles of sustainable finance, in accordance with the priorities of RAKB program. Therefore, Bank always carry out dissemination and gradually involve Bank employee in sustainable finance and/or environmental training activities.

Sedangkan, tantangan dari sisi eksternal muncul akibat Covid-19 yang mengganggu stabilitas ekonomi masyarakat, khususnya bagi sektor UMKM yang mempengaruhi kinerja ekonomi Bank. Salah satu upaya untuk mengatasi masalah tersebut, Bank melakukan restrukturisasi kredit sejak tahun 2020 bagi UMKM yang terdampak pandemi. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kepatuhan Bank terhadap kebijakan Pemerintah Indonesia. Selain itu, di tengah masa pandemi Covid-19 yang menyebabkan risiko usaha meningkat, Bank juga telah melakukan langkah antisipatif dengan lebih selektif dalam menyalurkan pembiayaan bagi UMKM.

Meanwhile, challenges from the external side emerged due to Covid-19 which disrupted the economic stability of the community, especially for MSME sector which affected the Bank's economic performance. One of the efforts to overcome this problem was the Bank restructured credit as of 2020 for MSMEs affected by the pandemic. This is done as a form of the Bank's compliance with the policies of the Government of Indonesia. In addition, in the midst of the Covid-19 pandemic which causes business risk to increase, the Bank has also taken anticipatory steps by being more selective in distributing financing for MSMEs.

Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance

Keberlanjutan Pertumbuhan Ekonomi Economic Growth Sustainability

Membangun Budaya Keberlanjutan Ekonomi

Pencapaian kinerja ekonomi merupakan salah satu indikator penting terhadap keberlanjutan bisnis Bank Sahabat Sampoerna dan menjadi dasar bagi para pemangku kepentingan, khususnya investor, dalam menentukan keputusan. Dalam menyediakan layanan perbankan bagi para nasabah, Bank menerapkan prinsip saling menghormati, saling menghargai, dan menjunjung etika. Penerapan prinsip tersebut digambarkan 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.

Pertumbuhan Kinerja Ekonomi

Dalam menjalankan kegiatan bisnis, Bank senantiasa mengupayakan pencapaian target operasional dan keuangan untuk menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan dan keberlanjutan usaha Bank. Pencapaian operasional dan keuangan Bank ditunjukkan sebagai berikut.

Building Economic Sustainability Culture

The economic performance achievement is one of the important indicators of Bank Sahabat Sampoerna's business sustainability and becomes the basis for stakeholders, especially investors, in making decisions. In providing banking services to our customers, Bank apply the principles of mutual respect, mutual appreciation, and uphold ethics. The implementation of the principles 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.

Economic Performance Growth

In carrying out business activities, Bank always strive to achieve operational and financial targets to maintain stakeholder trust and the Bank's business sustainability. The Bank's operational and financial achievements are shown as follows.

Uraian	2021		2020	2019	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Kinerja Keuangan (dalam jutaan Rupiah)			Financial Performance (in million Rupiah)		
Total Aset	13,800,992	12,034,385	12,418,687	11,510,731	Total Assets
Total Liabilitas	11,742,763	9,873,046	10,844,490	9,869,126	Total Liabilities
Total Ekuitas	2,058,229	2,161,339	1,574,197	1,641,605	Total Equity
Pendapatan Bunga – Bersih	713,973	720,050	666,610	664,121	Interest Income - Net
Pendapatan Operasional Lainnya	42,897	41,714	23,490	37,613	Other Operating Income
Laba Operasional	122,261	141,496	111,228	48,346	Operating Income
Laba Tahun Berjalan	33,881	86,203	46,863	18,536	Income for the Year

Uraian	2021		2020	2019	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Kinerja Operasional (dalam jutaan Rupiah)			Operational Performance (in million Rupiah)		
Simpanan dari Nasabah	11,156,147	9,471,836	10,425,555	9,685,234	Deposits from Customers
Simpanan dari Bank Lain	105,443	149,343	141,954	33,593	Deposits from Other Banks
Kredit yang Diberikan – Bersih	8,989,534	8,083,482	7,885,250	7,613,740	Loans - Net
Rasio Keuangan (dalam %)			Financial Ratio (in %)		
Rasio Kecukupan Modal (CAR)	22.09	25.97	19.07	21.08	Capital Adequacy Ratio (CAR)
Margin Pendapatan Bunga Bersih (NIM)	5.91	6.31	6.37	6.70	Margin of Net Interest Income (NIM)
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (LDR)	80.57	89.62	78.38	80.99	Loan to Deposit (LDR) Ratio
Rasio Tingkat Pengembalian Aset (ROA)	0.36	0.91	0.66	0.26	Return on Asset (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)	2.08	5.24	3.59	1.22	Return on Equity (ROE)
Rasio Kredit Bermasalah (NPL Gross)	2.98	2.73	2.83	4.31	Non Performing Loan (NPL Gross)
Rasio Belanja Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	91.42	89.49	92.18	96.49	Ratio of Operating Expense to Operating Income (BOPO)

Membangun Sektor UMKM di Indonesia

Bank berkomitmen untuk senantiasa berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi melalui pembiayaan sektor UMKM yang menjadi penyumbang terbesar dalam perekonomian Indonesia. Komitmen tersebut dibuktikan melalui persentase portofolio kredit yang Bank berikan kepada sektor UMKM, yaitu sebesar 44,31% dari total kredit yang disalurkan.

Informasi pemberian pinjaman kepada debitur dari sektor UMKM ditunjukkan pada tabel berikut.

Building MSME Sector in Indonesia

Bank are committed to always contributing to economic growth through financing the MSME sector which is the largest contributor to the Indonesian economy. This commitment is evidenced by the percentage of loan portfolio that Bank provide to the MSME sector, which is 44.31% of the total loans disbursed.

Information on lending to debtors from the MSME sector is shown in the following table.

dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah

Uraian	2021		2020	2019	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Perdagangan Besar dan Eceran	1,933,929	1,834,517	2,088,307	2,330,922	Wholesale and Retail
Perantara Keuangan	69,144	204,168	130,806	294,866	Financial Intermediary
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan	507,378	400,917	553,948	660,059	Agriculture, Hunting, and Forestry
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	364,364	331,896	368,748	552,210	Community Service, Socio-Culture, Entertainment and Other Individuals
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	274,123	259,929	281,129	253,524	Provision of Accommodation and Food and Beverage
Industri Pengolahan	196,467	191,718	212,512	228,182	Processing Industry
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	171,759	129,272	164,707	188,440	Transportation, Warehousing, and Communication
Real Estat, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	153,024	150,234	136,741	140,652	Real Estate, Rental, and Corporate Services
Konstruksi	107,402	142,665	89,191	97,017	Construction
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	44,481	40,086	43,367	21,600	Health Services and Social Activities

Uraian	2021		2020	2019	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Perikanan	31,536	23,714	29,881	34,111	Fishery
Pertambangan dan Penggalian	26,112	25,352	27,919	24,563	Mining and Excavation
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	13,814	15,497	15,783	16,201	Individual Services Serving Households
Jasa Pendidikan	2,325	2,817	3,673	4,007	Education Services
Listrik, Gas, dan Air	-	5,381	7,112	1,551	Electricity, Gas, and Water
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	383	3,424	-	9,036	Field with Undefined Limitations
Total	3,896,240	3,761,587	4,153,824	4,856,940	Total

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan

Bank senantiasa berupaya untuk memberikan manfaat kepada para pemangku kepentingan, salah satunya melalui pendistribusian nilai ekonomi yang dihasilkan oleh Bank. Berikut nilai ekonomi langsung yang Bank hasilkan dan telah didistribusikan kepada para pemangku kepentingan.

Direct Economic Value that is Generated and Distributed

Bank always strive to provide benefits to stakeholders, one of which is through the distribution of economic value generated by the Bank. The direct economic values that Bank have generated and distributed to stakeholders are as follows.

dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah

Uraian	2021	2020	2019	Description
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	1,329,505	1,383,094	1,367,320	Direct Economic Values Generated
Penerimaan Bunga, Provisi, dan Komisi	1,293,281	1,269,803	1,341,184	Receipt from Interest, Provision, and Commission
Penerimaan dari Pendapatan Operasional Lainnya	36,193	23,490	26,105	Receipt from Other Operating Income
Penerimaan Penghasilan Non-Operasional Lainnya - Neto	-	89,739	-	Receipt from Other Non-Operating Income - Net
Hasil Penjualan Aset Tetap	31	62	31	Proceeds from Sale of Fixed Assets
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	987,296	1,091,254	1,110,044	Economic Value Distributed
Pembayaran Beban Bunga	573,230	639,906	677,063	Payment of Loan Expenses
Pembayaran Beban Tenaga Kerja	253,837	234,351	216,007	Payment of Personnel Expenses
Pembayaran Beban Umum dan Administrasi	123,796	137,289	124,667	Payment of General and Administrative Expenses
Pembayaran Pajak Penghasilan	241	39,136	37,461	Payment of Income Tax
Pembayaran Beban Non-Operasional Lainnya - Neto	85,370	-	6,679	Payment of Other Operating Expenses - Net
Uang Muka Perolehan Aset Tetap	7,866	-	7,981	Advance for Fixed Asset
Pembelian Aset Tak Berwujud	7,752	9,363	5,499	Acquisitions of Intangible Assets
Pembelian Aset Tetap	16,738	18,337	34,479	Acquisition of Fixed Assets
Pembayaran Liabilitas Sewa	-	11,728	-	Payment of Lease Liabilities
Pembiayaan Kegiatan CSR	3,751	1,144	208	Payment of CSR Activities
Nilai Ekonomi Ditahan	342,209	291,840	257,276	Retained Economic Value

Literasi dan Inklusi Keuangan

Program literasi dan inklusi keuangan Bank lakukan sebagai bentuk dukungan terhadap upaya pemerintah dalam meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas masyarakat terhadap jasa atau layanan keuangan perbankan. Pelaksanaan program tersebut sesuai dengan ketentuan POJK No.76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

Financial Literacy and Inclusion

Bank financial literacy and inclusion program is carried out as a form of support for the government's efforts to increase public understanding and accessibility of banking financial services. The implementation of the program is 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.

Implementasi program literasi dan inklusi keuangan yang Bank lakukan ditunjukkan sebagai berikut.

The implementation of Bank financial literacy and inclusion program is shown below.

Pelaksanaan Tahun 2021 Implementation in 2021	
Program Edukasi Literasi “Perhitungan Nilai Pinjaman Sesuai Jaminan” Bank telah melaksanakan kegiatan edukasi literasi yang ditujukan kepada 100 orang agen dan calon Agen PDaja.com melalui Webinar. Seminar <i>Economic Outlook</i> 2021: Di Mana Potensi akan Ada? Kegiatan seminar yang diadakan melalui webinar dengan total jumlah peserta mencapai lebih dari 500 orang yang terdiri dari agen dan calon agen PDaja.com. Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program literasi dan inklusi keuangan tahun 2021 sebesar Rp15.000.000,-.	Literacy Education Program on “Calculation of Loan Value According to Collateral” <i>The Bank carried out literacy education activities aimed at 100 agents and prospective PDaja.com agents through Webinar.</i> <i>Economic Outlook</i> 2021 Seminar: Where Will the Potential Be? <i>Seminar activities were held through webinars with total participants reaching more than 500 people consisting of agents and prospective agents of PDaja.com.</i> <i>The cost incurred for the implementation of financial literacy and inclusion program in 2021 was Rp15,000,000.</i>
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. Program “Kiat Meraih Penghasilan Tambahan” Kegiatan edukasi dan literasi keuangan ini dilaksanakan Bank untuk 5 agen Pdaja.com melalui webinar. Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program literasi dan inklusi tahun 2020 sebesar Rp10.000.000,-.	Literacy Education Program of “Using E-Banking Wisely” for Culinary Sellers <i>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.</i> “Tips for Earning Additional Income” Program <i>This financial education and literacy activity was carried out by the Bank for 5 Pdaja.com agents through webinar.</i> <i>The cost incurred for the implementation of literacy and inclusion programs in 2020 was Rp10,000,000.</i>
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). Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program literasi dan inklusi tahun 2019 sebesar Rp45.000.000,-.	Financial Literacy Program for Sellers Community <i>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).</i> <i>The cost incurred for the implementation of literacy and inclusion program in 2019 was Rp45,000,000.</i>

Produk dan Layanan Keuangan Inklusif

Dalam mendukung penyediaan layanan keuangan inklusif, Bank menyediakan produk tabungan dengan nama “TASAKU (Tabungan SAKU)” yang telah diluncurkan sejak April 2015. TASAKU merupakan produk *basic saving accounts* LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif) yang merupakan hasil kerja sama dengan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) dan PT Midi Utama Indonesia (Alfamidi).

Produk TASAKU ini memberikan kemudahan untuk membuka produk tabungan melalui gerai-gerai Alfamart dan Alfamidi pada setiap hari di sepanjang minggu, tanpa biaya administrasi maupun biaya penarikan uang. Produk ini diharapkan mampu menjangkau masyarakat yang belum terjangkau layanan perbankan.

Pada tahun 2021, melalui produk TASAKU, Bank telah menjangkau 23.925 nasabah di 2 kota dan 2 kabupaten, meliputi Surabaya, Malang, Sidoarjo, dan Gresik. Adapun jumlah nilai tabungan yang terhimpun melalui layanan produk ini mencapai Rp3,37 miliar.

Inclusive Financial Products and Services

To support the provision of inclusive financial services, Bank provide a savings product under the name “TASAKU (SAKU Savings)”, which has been launched since April 2015. TASAKU is a basic saving accounts product of LAKU PANDAI (Officeless Financial Services in the context of inclusive finance), which is the result of a collaboration with PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) and PT Midi Utama Indonesia (Alfamidi).

This TASAKU product makes it easy to open savings products through Alfamart and Alfamidi outlets every day of the week, without administration fees or withdrawal fees. This product is expected to be able to reach people who have not been reached by banking services.

In 2021, through TASAKU product, the Bank reached 23,925 customers in 2 cities and 2 regencies including Surabaya, Malang, Sidoarjo, and Gresik. The total savings amount collected through this product reached Rp3.37 billion.

Adapun beberapa kegiatan terkait TASAKU yang dilakukan Bank diuraikan sebagai berikut.

1. Program undian triwulanan dijalankan setiap 3 bulan sekali sepanjang tahun bagi seluruh nasabah TASAKU dengan saldo rata-rata tabungan mulai Rp20.000,- dengan hadiah utama 1 paket umrah dan puluhan hadiah lainnya.
2. Bank menyelenggarakan program tabungan untuk menggerakkan semangat masyarakat untuk menabung, seperti Deposito Untung dan Program Menabung melalui layanan loket Bank Sahabat Sampoerna yang tersedia di Alfamart dan Alfamidi berlogo agen SAKU pada hari-hari tertentu, yaitu Jumat, Sabtu, dan Minggu.
3. Melakukan kegiatan tabungan komunitas dalam Tabungan SAKU Rencana, seperti komunitas *driver* ojek *online*, pengajian, PKK, dan beberapa komunitas lainnya.

Several activities related to TASAKU carried out by the Bank are described as follows.

1. *The quarterly sweepstakes program every 3 months throughout the year for all TASAKU customers with an average balance of savings starting from Rp20,000, with the main prize of 1 umrah package and dozens of other prizes.*
2. *The Bank organizes savings programs to encourage people's enthusiasm to save, such as Untung Deposits and Savings Program through Bank Sahabat Sampoerna counter service available at Alfamart and Alfamidi with SAKU agent logo on certain days, namely Friday, Saturday, and Sunday.*
3. *Conducting community savings activities in SAKU Rencana Savings, such as the community of online motorcycle taxi drivers, religious studies, PKK, and several other communities.*

Keberlanjutan Pengembangan Sosial

Social Development Sustainability

Membangun Budaya Keberlanjutan Sosial

Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank senantiasa memperhatikan kesejahteraan para pemangku kepentingan dengan memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung dari kehadiran Bank serta dengan menjaga hubungan industrial yang harmonis. Upaya tersebut dilakukan berdasarkan prinsip kesetaraan, keadilan, dan saling menghormati, dengan senantiasa menjunjung tinggi norma dan budaya yang berlaku dalam masyarakat. Adapun pemangku kepentingan yang dimaksud ialah nasabah, karyawan Bank, mitra usaha, dan masyarakat.

Building Social Sustainability Culture

In carrying out the business activities, Bank always pay attention to stakeholders' welfare by providing direct and indirect benefits from the presence of the Bank and by maintaining harmonious industrial relations. These efforts are carried out based on the principles of equality, justice, and mutual respect, while always upholding the norms and culture prevailing in the communities. The stakeholders are customers, Bank employees, business partners, and the communities.

Mengutamakan Kepuasan Nasabah

Bank senantiasa menyediakan produk dan layanan perbankan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada setiap nasabah Bank. Dalam menyediakan layanan yang unggul, Bank memastikan pemenuhan 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, serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Prioritizing Customer Satisfaction

Bank always provide superior banking products and services to meet the needs of and provide satisfaction to every customer of the Bank. In providing superior services, Bank ensure compliance with 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.

Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

Bagi nasabah dan calon nasabah yang ingin mengetahui informasi terkait produk dan layanan perbankan yang Bank sediakan, terdapat sarana informasi yang mudah diakses melalui *Call Center*, *website*, dan media sosial Bank Sahabat Sampoerna, brosur, konferensi pers, serta berbagai kegiatan lainnya.

Delivery of Product and Service Information

For customers and prospective customers who want to know information related to the banking products and services that Bank provide, there are information channel easily accessible through the Call Center, website, and Bank Sahabat Sampoerna's social media, brochures, press conferences, and various other activities.

Pelayanan yang Maksimal

Bank melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada setiap nasabah, antara lain melalui:

- 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; serta
- Memastikan kantor cabang dalam keadaan terawat dan bersih sehingga nasabah dapat merasa lebih nyaman saat datang atau bertransaksi di Bank.

Di samping upaya-upaya tersebut, Bank juga bekerja sama dengan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sahabat Mitra Sejati untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih luas. Kerja sama ini terkait penyaluran kredit mikro melalui cabang-cabang KSP di seluruh Indonesia.

Keamanan Simpanan Nasabah

Bank senantiasa memberikan jaminan atas simpan nasabah dengan menjadi peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Melalui keikutsertaan pada LPS, sebagian risiko terkait simpanan pada Bank dapat diambil alih sehingga mampu memberikan rasa aman bagi nasabah dan kepastian terkait dana simpanan mereka, dalam hal terjadi sesuatu yang tidak diinginkan pada Bank Sahabat Sampoerna.

Jaminan Kerahasiaan Data Nasabah

Bank menjamin kerahasiaan informasi dan data nasabah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain:

- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan 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

Pelaksanaan program *engagement* nasabah ditujukan untuk memperkuat keterikatan dan menjaga hubungan baik antara (calon) nasabah dengan Bank Sahabat Sampoerna. Pelaksanaan kegiatan *engagement* nasabah ditunjukkan sebagai berikut.

Maximum Services

Bank make various efforts to improve the quality of service to each customer, including through:

- 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; and*
- Ensuring that branch offices are in maintained and clean condition, so that customers feel more comfortable when arriving or making transactions at the Bank.*

In addition to these efforts, the Bank also cooperates with Sahabat Mitra Sejati Savings and Loan Cooperative (KSP) to provide wider banking services. This collaboration is related to the distribution of micro credit through KSP branches throughout Indonesia.

Security of Customer Deposits

Bank always provide guarantees for customer deposits by becoming a member of the Indonesia Deposit Insurance Corporation (LPS). Through participation in LPS, some of the risks related to deposits at the Bank can be taken over, and therefore, this provides a sense of security for customers and certainty regarding their deposited funds in the event that something unexpected happens to Bank Sahabat Sampoerna.

Guarantee of Customer Data Confidentiality

Bank guarantee the confidentiality of customer information and data in accordance with the applicable laws and regulations, which among others 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

The implementation of customer engagement program is aimed at strengthening engagement and maintaining good relationship between (prospective) customers and Bank Sahabat Sampoerna. The customer engagement activities are as follows.

Pelaksanaan Tahun 2021 Implementation in 2021	
Undian Grand Prize TASAKU Kegiatan <i>Grand Prize</i> TASAKU diselenggarakan pada 2 Februari 2021, 23 April 2021, dan 7 September 2021, yang disiarkan secara langsung melalui akun instagram @tabungansaku. Melalui kegiatan ini, Bank memberikan hadiah kepada pelanggan yang beruntung yakni pemberian paket umrah, saldo TASAKU senilai jutaan Rupiah, dan hadiah hiburan lainnya. Serving Day Bank memberikan bantuan kepada nasabah binaan yang menjalankan usaha bakso, nasi goreng, rumah makan, dan <i>bridal salon</i> di Bandung dan Makassar. Apresiasi Hari Pelanggan Peringatan Hari Pelanggan Nasional dan Hari Ulang Tahun Bank yang ke-30 dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan yang bertemakan "Pelayanan Prima di Masa Pandemi". Kegiatan yang dilaksanakan antara lain <i>broadcast</i> ucapan hari pelanggan disertai <i>link</i> reservasi layanan cabang, pemberian Paket Semangat Sampoerna sebagai pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan (<i>corporate social responsibility/CSR</i>), dan sosialisasi reservasi layanan cabang di mana nasabah bisa mendapatkan layanan prioritas di kantor cabang.	TASAKU Grand Prize Draw TASAKU <i>Grand Prize</i> was held on 2 February 2021, 23 April 2021, and 7 September 2021, which was broadcast live via @tabungansaku instagram account. Through this activity, the Bank gives prizes to lucky customers of Umrah packages, TASAKU balances worth millions of Rupiah, and other consolation prizes. Serving Day The Bank provides assistance to fostered customers who run meatball, fried rice, restaurant, and <i>bridal salon</i> businesses in Bandung and Makassar. Customer Day Appreciation Commemoration of National Customer Day and 30th Bank Anniversary by organizing various activities with the theme Excellent Service in a Pandemic Period. Activities carried out include broadcasting customer day greetings with a reservation link for branch services, providing Semangat Sampoerna Package as an implementation of corporate social responsibility (CSR) programs, and disseminating branch service reservations where customers can get priority services at branch offices.
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. Bank mengunjungi 2 koperasi binaan, yaitu industri pembuatan barang dari plastik di Cikupa, Tangerang dan industri pembuatan genteng di Prabumulih, Lampung. Apresiasi kepada Nasabah Bank memberikan apresiasi kepada nasabah yang setia menggunakan produk atau layanan Bank, melalui pelaksanaan Program Kado Saldo bagi nasabah TASAKU dan Undian <i>Grand Prize</i> TASAKU.	Serving Day 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. Bank visited 2 fostered cooperatives, which were the plastic goods manufacturing industry in Cikupa, Tangerang, and the tile manufacturing industry in Prabumulih, Lampung. Appreciation to Customers Bank 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 <i>Grand Prize</i> Lucky Draw.
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. Bank juga memberikan hadiah bagi nasabah yang datang ke kantor cabang pada tanggal 4 September 2019 sebagai bentuk perayaan Hari Pelanggan.	Customer Day Aspiration 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. Bank also provide gifts for customers who came to our branch offices on 4 September 2019 to celebrate Customer Day.

Restrukturisasi Kredit

Bank menyadari bahwa pandemi Covid-19 memberikan dampak yang signifikan bagi kegiatan usaha debitur Bank. Oleh sebab itu, Bank melakukan program restrukturisasi kredit sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) serta perubahannya dalam Peraturan OJK No. 17/POJK.03/2021. Adapun pada tahun 2021, Bank telah melakukan restrukturisasi kredit melalui skema perpanjangan dan penurunan suku bunga dengan total nilai sebesar Rp2,81 triliun.

Credit Restructuring

Bank realize that the Covid-19 pandemic has had a significant impact on the business activities of the Bank's debtors. Therefore, Bank carried out a credit restructuring program in accordance with the provisions of OJK Regulation No. 11/POJK.03/2020 on the National Economic Stimulus as a *Countercyclical* Policy on the Impact of the *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) Spread and its amendments in OJK Regulation No. 17/POJK.03/2021. Meanwhile in 2021, the Bank restructured loans through extension and interest rate reduction scheme with a total value of Rp2.81 trillion.

Protokol Kesehatan bagi Nasabah

Bank telah melakukan berbagai penyesuaian dalam layanan perbankan di masa pandemi Covid-19. Hal ini dilakukan tidak hanya sebagai wujud penyediaan layanan yang unggul, namun juga mendukung upaya pemerintah dalam meminimalisir penyebaran Covid-19 di Indonesia. Adapun beberapa upaya yang dilakukan untuk mencegah penyebaran Covid-19 di lingkungan Bank, yakni:

- 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; serta
- Pemasangan mesin sterilisasi di area pelayanan nasabah.

Sarana Pengaduan Nasabah

Salah satu upaya untuk memberikan layanan terbaik adalah dengan menyediakan sarana pengaduan bagi nasabah yang ingin menyampaikan keluhan maupun pengaduan mengenai produk dan layanan Bank. Setiap laporan pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dijadikan evaluasi bagi peningkatan kualitas layanan Bank ke depannya. Setiap nasabah dapat melaporkan pengaduannya melalui sarana berikut.



Website

(www.banksampoerna.com),
pada halaman *contact us* / on *contact us* page



Call Center

(15000 35)



E-Mail

info@banksampoerna.com



Customer Service

di seluruh Kantor Cabang Bank Sahabat Sampoerna
in all Branch Offices of Bank Sahabat Sampoerna

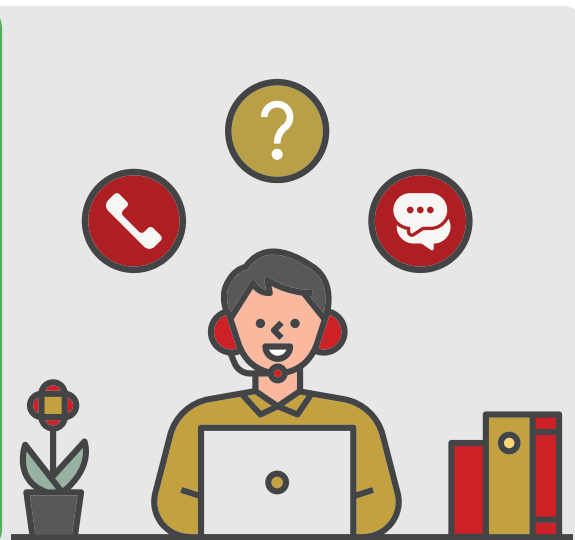
Health Protocol for Customers

The Bank has made various adjustments in banking services during the Covid-19 pandemic. This is done not only as a form of providing superior services, but also as a form of support to the government's efforts to minimize the Covid-19 spread in Indonesia. Several efforts have been made to prevent the Covid-19 spread within the Bank, such as:

- 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.

Customer Complaint Channel

One of the efforts to provide the best service is by providing a complaint channel for customers who wish to file complaints or grievances regarding the Bank's products and services. Each complaint report received will be processed in accordance with the applicable regulations and used as an evaluation for improving the quality of the Bank's services in the future. Each customer can file complaint through the following channels.



@banksampoerna



@banksampoerna



@banksampoerna



Bank Sahabat Sampoerna

Pengaduan yang diterima akan ditangani oleh Unit *Customer Care* yang berada di bawah Divisi Operasional dan Pelayanan Nasabah. Adapun tahapan proses tindak lanjut pengaduan yang diterima diuraikan sebagai berikut.

Customer complaints will be handled by the Customer Care Unit under the Operations and Customer Services Division. The stages of the follow-up process for complaints received are described as follows.



Selama tahun 2021, Unit *Customer Care* telah menerima 573 laporan pengaduan nasabah dengan tingkat penyelesaian mencapai 98%.

In 2021, the Customer Care Unit received 573 customer complaint reports with a settlement rate of 98%.

Jenis Transaksi Keuangan <i>Type of Financial Transactions</i>	Selesai <i>Done</i>		Dalam Proses <i>On Process</i>		Tidak Selesai <i>Not Done</i>		Jumlah Pengaduan <i>Total Complaints</i>
	Jumlah <i>Total</i>	Persentase <i>Percentage</i>	Jumlah <i>Total</i>	Persentase <i>Percentage</i>	Jumlah <i>Total</i>	Persentase <i>Percentage</i>	
Penghimpunan Dana <i>Funding</i>							
Giro <i>Current Account</i>	103	18.26	1	11.11	-	-	104
Tabungan <i>Savings Account</i>	52	9.22	-	-	-	-	52
Deposito <i>Time Deposits</i>	4	0.71	-	-	-	-	4

Jenis Transaksi Keuangan <i>Type of Financial Transactions</i>	Selesai <i>Done</i>		Dalam Proses <i>On Process</i>		Tidak Selesai <i>Not Done</i>		Jumlah Pengaduan <i>Total Complaints</i>
	Jumlah <i>Total</i>	Persentase <i>Percentage</i>	Jumlah <i>Total</i>	Persentase <i>Percentage</i>	Jumlah <i>Total</i>	Persentase <i>Percentage</i>	
Penyaluran Dana <i>Lending</i>							
Kredit Modal Kerja <i>Working Capital Loans</i>	31	5.50	-	-	-	-	31
Kredit Konsumsi <i>Consumer Loans</i>	111	19.68	1	11.11	-	-	112
Sistem Pembayaran <i>Payment System</i>							
ATM dan Kartu Debet <i>ATM and Debit Card</i>	185	32.80	6	66.67	-	-	191
RTGS	1	0.18	-	-	-	-	1
Electronic Banking	77	13.65	1	11.11	-	-	78
Lainnya <i>Others</i>	-	-	-	-	-	-	-
Produk Lainnya <i>Other Products</i>	-	-	-	-	-	-	-
Total	564	100.00	9	100.00	-	-	573

Pengelolaan Karyawan yang Bertanggung Jawab

Kehadiran karyawan sebagai salah satu aset strategis bagi Bank menjadi faktor penting dalam keberlanjutan bisnis di tengah persaingan di industri perbankan yang semakin ketat. Untuk itu, Bank senantiasa menerapkan praktik pengelolaan ketenagakerjaan terbaik yang terutama menjadi tugas dan tanggung jawab Direktorat Sumber Daya Manusia.

Komitmen pengelolaan karyawan dengan praktik terbaik ini antara lain tertuang dalam buku Peraturan Perusahaan. Buku tersebut mengatur hak dan kewajiban Bank serta karyawan dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan yang terdapat di dalam buku tersebut wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan, baik karyawan tetap maupun kontrak, yang bekerja di lingkungan Bank Sahabat Sampoerna. Penerapan aturannya diharapkan dapat senantiasa menjaga hubungan kerja yang adil dan bertanggung jawab terhadap seluruh karyawan Bank.

Keberagaman dan Kesenjangan di Lingkungan Kerja

Bank menyadari bahwa setiap karyawan Bank memiliki latar belakang yang beragam. Untuk itu, Bank senantiasa mengedepankan prinsip kesetaraan dalam upaya menyediakan lingkungan kerja inklusif yang aman dan nyaman bagi setiap karyawan Bank. Tidak hanya itu, Bank menjamin tidak ada praktik diskriminasi terhadap suatu suku, ras, agama, dan jenis kelamin dalam proses rekrutmen ataupun pengembangan karier karyawan.

Responsible Employee Management

The presence of employees as one of the strategic assets for the Bank is an important factor in the business sustainability in the midst of the increasingly fierce competition in the banking industry. Thus, Bank always apply the best employment management practices which are primarily the duties and responsibilities of the Human Resources Directorate.

This commitment to managing employees with best practices is among others stated in the 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. The regulations contained in the book must be obeyed by all employees, both permanent and contract employees, who work within Bank Sahabat Sampoerna. The implementation of these rules is expected to be able to always maintain a fair and responsible working relationship of all Bank employee.

Diversity and Equality in the Work Environment

Bank realize that all Bank employee have a variety of backgrounds. Thus, Bank always prioritize the principle of equality in an effort to provide an inclusive work environment that is safe and comfortable for every employee of the Bank. Not only that, Bank guarantee that there is no discriminatory practice against any ethnicity, race, religion, and gender in the recruitment process or employee career development.

Praktik Kerja Tanpa Pelibatan Tenaga Kerja Anak ataupun Kerja Paksa

Praktik pengelolaan karyawan yang Bank laksanakan senantiasa mematuhi setiap peraturan terkait ketenagakerjaan yang berlaku. Salah satunya, Bank dapat memastikan bahwa tidak terdapat tenaga kerja di bawah umur (<18 tahun) serta praktik kerja paksa yang terjadi di lingkungan kerja Bank Sahabat Sampoerna.

Pengembangan Kompetensi

Bank senantiasa mengikutsertakan karyawan pada berbagai kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi sekaligus menunjang upaya penyediaan layanan perbankan terbaik bagi nasabah. Kegiatan pengembangan kompetensi tersebut diselenggarakan oleh pihak internal maupun eksternal Bank melalui kerja sama dengan institusi pendidikan dan pelatihan eksternal terdaftar. Setiap karyawan memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi tersebut.

Jenis program pengembangan kompetensi yang dilaksanakan di Bank Sahabat Sampoerna sebagai berikut.

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

Informasi pelaksanaan program pengembangan kompetensi karyawan berdasarkan level organisasi ditunjukkan sebagai berikut.

Work Practices without Involving Child Labor or Forced Labor

Bank employee management practices always comply with all applicable labor-related regulations. One of them is that Bank can ensure there are no underage workers (<18 years old) nor forced labor practices that occur in the work environment of Bank Sahabat Sampoerna.

Competency Development

The Bank always engages its employees in various training activities to improve competencies and to support efforts to provide the best banking services for customers. These competency development programs are held internally and externally by cooperating with external registered educational and training institutions. Every employee has the same rights and opportunities to participate in the competency development programs.

The types of competency development programs implemented at Bank Sahabat Sampoerna are as follows.

- Mandatory Training**
Competency development program as a fulfillment of mandatory competencies required by the regulators.
- 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.
- Leadership and Soft Skill Training**
Special competency development program for employees occupying the Bank's key functions.

Information on employee competency development programs by level or organization is shown as follows.

Jenis Pengembangan Kompetensi	Jumlah Peserta Total Participants						Types of Competency Development
	Exe	PS	PM	BM	S	Jumlah Total	
Tahun 2021 / Year 2021							
Pelatihan Wajib	4	39	329	68	2,740	3,180	Mandatory Training
Pelatihan Fungsional	3	22	219	86	1,883	2,213	Functional Training
Pelatihan Kepemimpinan dan Soft Skill	2	14	349	32	3,128	3,525	Leadership and Soft Skill Training
Total Peserta	9	75	897	186	7,751	8,918	Total Participants

Catatan / Notes:

Exe = Pimpinan Eksekutif / Chief Executive
PS = Pimpinan Senior / Senior Executive
PM = Pimpinan Madya / Middle Executive
BM = Manajer Cabang / Branch Manager
S = Staf / Staff

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

Catatan / Notes:

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

Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan Employees Competency Development Cost	2021	2020	2019
	2.90 dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah	2.15 dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah	5.62 dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah

Selain kegiatan pengembangan kompetensi tersebut, Bank juga menyelenggarakan Sahabat Management Development Program (SMDP) bagi karyawan baru dan karyawan pada level junior, serta Information Technology Officer Development Program (ITODP) yang diselenggarakan bagi karyawan pada fungsi kerja bidang teknologi informasi.

In addition to these competency development activities, Bank also organize Sahabat Management Development Program (SMDP) for new employees and employees at junior level, and Information Technology Officer Development Program (ITODP) which is held for employees in the information technology work function.

Kebijakan Remunerasi

Bank senantiasa memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan remunerasi dengan besaran yang kompetitif, adil, dan sesuai tanggung jawab jabatan. Selain gaji pokok, Bank memberikan insentif dan bonus bagi karyawan terpilih. 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. Bank juga memberikan remunerasi lain bagi karyawan yang disesuaikan dengan jabatan dan kapasitasnya dalam jaminan sosial dan kesehatan yang disediakan oleh Badan Penyedia Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, serta fasilitas asuransi kesehatan lainnya.

Remuneration Policy

Bank always pay attention to employees welfare by providing remuneration at a competitive, fair manner and in accordance with the responsibilities of the position. In addition to the basic salary, Bank provide incentives and bonuses for selected employees. Incentives are given to employees in the sales function, especially funding and collection functions. Whereas, bonuses are given annually to outstanding employees in other functions. Bank also provide other remuneration for employees according to the job level and capacity such as the social and health insurance provided by the Social Security Administrative Body (BPJS) for Health, Employment, and other health insurance facilities.

Dalam menetapkan gaji pokok, Bank senantiasa 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 2021 rata-rata sebesar 102,04%.

In determining basic salary, Bank always consider 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 2021 is in average of 102.04%.

Program Beasiswa Pendidikan Anak Karyawan Terdampak Covid-19

Pandemi Covid-19 yang masih berlangsung di Indonesia mempengaruhi banyak aspek aktivitas dan kehidupan masyarakat, termasuk karyawan Bank. Untuk itu, Bank, melalui Direktorat Sumber Daya Manusia memberikan bantuan bagi anak karyawan yang meninggal karena Covid-19 berupa subsidi biaya pendidikan jangka panjang selama menempuh pendidikan SD sampai dengan perguruan tinggi. Program ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Bank terhadap kesejahteraan keluarga karyawan dan untuk memberikan kesempatan kepada anak-anak karyawan terdampak untuk dapat melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi.

Adapun pada tahun 2021, Bank memberikan bantuan biaya pendidikan kepada 4 orang anak karyawan.

Pemenuhan Aspek K3

Bank memperhatikan tersedianya lingkungan kerja yang aman dan sehat agar setiap karyawan yang bekerja di lingkungan Bank merasa tenang sehingga mampu memunculkan potensi terbaiknya. Selain itu, penyediaan lingkungan kerja yang dilengkapi berbagai sarana dan prasana K3 yang memadai merupakan salah satu wujud perhatian Bank terhadap kesehatan dan keselamatan seluruh karyawan Bank Sahabat Sampoerna. Tidak hanya itu, Bank juga menyediakan fasilitas kesehatan bagi karyawan beserta keluarganya berupa asuransi komersial dan BPJS Kesehatan yang dapat digunakan untuk rawat jalan, rawat inap, melahirkan bagi karyawan/istri karyawan, perawatan gigi dan kacamata, serta pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*). Adapun fasilitas *medical check-up* tersebut diberikan kepada karyawan yang telah berusia 40 tahun ke atas.

Komitmen Bank dalam menyediakan lingkungan yang aman bagi karyawan dimulai sejak membangun/membeli/menyewa gedung kantor yang memperhatikan pemenuhan aspek K3 pada konstruksi bangunannya, khususnya terkait ketahanan terhadap gempa. Gedung kantor yang digunakan untuk kegiatan operasional telah 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. Selain itu, pada seluruh jaringan kantor juga dilakukan pengecekan konstruksi secara rutin.

Education Scholarship Program for Children Affected by Covid-19

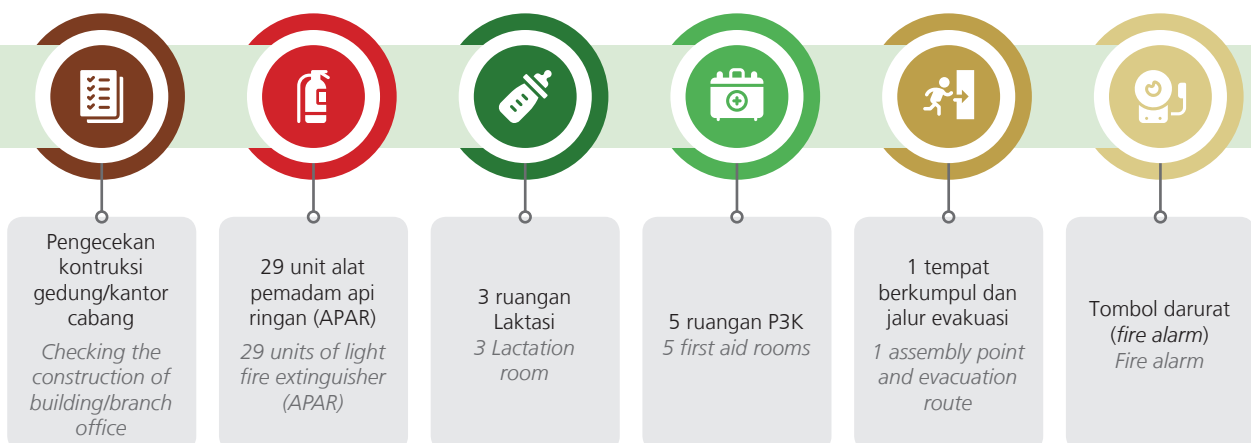
The ongoing Covid-19 pandemic in Indonesia affects many aspects of people's activities and lives, including Bank employees. Thus, the Bank, through the Human Resources Directorate, provides assistance for children of employees who died due to Covid-19 in the form of subsidies for long-term education costs while studying from elementary to college. This program is a form of the Bank's concern for the welfare of employees' families and for providing opportunities for the children of employees affected to be able to continue their education to a higher level.

Meanwhile in 2021, the Bank provided tuition assistance for 4 employees' children.

Fulfillment of OHS Aspect

Bank pay attention to the availability of a safe and healthy work environment so that every employee who works within the Bank feels calm and are able to bring out their best potential. In addition, the provision of a work environment equipped with various adequate OHS facilities and infrastructure is a form of Bank concern for the health and safety of all employees of Bank Sahabat Sampoerna. Not only that, Bank 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.

Bank commitment to providing a safe environment for employees starts from building/buying/renting an office building that pays attention to the fulfillment of OHS aspects in the building construction, especially related to earthquake resistance. Office buildings used for operational activities are 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. In addition, construction checks are also carried out throughout the office network on a regular basis.



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

Berkat pengelolaan K3 yang baik, selama tahun 2021, tidak terdapat insiden kecelakaan kerja (*zero accident*) yang terjadi di wilayah operasional Bank.

Penanganan Keadaan Darurat Keselamatan Kerja

Terkait keadaan darurat, Bank telah mengidentifikasi dan mengelompokkan berbagai macam keadaan yang dapat menimbulkan kejadian yang mengancam keselamatan para karyawan yang bekerja di lingkungan Bank, walaupun kegiatan operasional yang dilakukan berada di dalam gedung. Keadaan darurat tersebut meliputi:

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.

Bank telah menyusun langkah-langkah penanganan keadaan darurat melalui mekanisme dan prosedur 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 personel 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.
3. Penangan kasus Covid-19.
 - a. Direktorat Sumber Daya Manusia mengoordinir Tim Satuan Tugas Covid-19 yang bertanggung jawab untuk mengelola kondisi karyawan dan keluarga yang terpapar Covid-19.
 - b. Direktorat Sumber Daya Manusia mengeluarkan panduan dan kebijakan yang sejalan dengan peraturan pemerintah mengenai penanganan Covid-19.

*Due to the good OHS management in 2021, there were no occupational accidents (*zero accidents*) occurred in the Bank's operational areas.*

Occupational Safety Emergency Handling

Regarding emergency situations, Bank have identified and grouped various situations that can cause events that threaten the safety of employees working within the Bank, even though such operational activities are carried out inside the building. These emergencies include:

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.*

Bank have compiled emergency response measures 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.*
3. *Handling Covid-19 cases.*
 - a. *The Human Resources Directorate coordinates the Covid-19 Task Force Team which is responsible for managing the conditions of employees and families exposed to Covid-19.*
 - b. *The Human Resources Directorate issues guidelines and policies in line with government regulations regarding the handling of Covid-19.*

- c. Direktorat Sumber Daya Manusia bertanggung jawab untuk mengawasi disiplin protokol kesehatan di lingkungan kerja Bank.
- d. Direktorat Sumber Daya Manusia mengoordinir pelaksanaan vaksinasi bagi seluruh karyawan dan keluarga sebagai langkah pencegahan penyebaran Covid-19.

Penanganan Konflik Ketenagakerjaan

Bank menyediakan sarana untuk menangani pengaduan terkait masalah ketenagakerjaan sebagai salah satu bentuk pemenuhan hak karyawan sekaligus evaluasi praktik pengelolaan karyawan yang dilakukan Bank. Pengaduan terkait masalah atau konflik ketenagakerjaan di lingkungan kerja Bank Sahabat Sampoerna dapat disampaikan kepada dan ditindaklanjuti oleh *Human Capital Contact Center* yang berada di bawah Direktorat Sumber Daya Manusia.

Adapun pada tahun 2021, tidak terdapat pengaduan masalah ketenagakerjaan yang diterima oleh Direktorat Sumber Daya Manusia.

Penanganan Pandemi Covid-19

Masih mewabahnya corona virus disease (Covid-19) menyebabkan perlu adanya upaya pencegahan penyebaran dengan tetap mempertahankan produktivitas kerja. Untuk itu, Bank telah menyusun kebijakan protokol kesehatan yang wajib ditaati oleh seluruh karyawan Bank Sahabat Sampoerna.

- c. The Human Resources Directorate is responsible for overseeing the discipline of health protocols in the Bank's work environment.
- d. The Human Resources Directorate coordinates the implementation of vaccinations for all employees and their families as a measure to prevent the Covid-19 spread.

Handling Labor Conflict

Bank provide a channel to handle complaints related to employment issues as a form of fulfilling employee rights and evaluating employee management practices carried out by the Bank. Complaints related to labor problems or conflicts within Bank Sahabat Sampoerna can be submitted to and will be followed up by the Human Capital Contact Center, under the Human Resources Directorate.

Throughout 2021, there were no complaints about labor issues received by the Human Resources Directorate.

Handling the Covid-19 Pandemic

The ongoing outbreak of the corona virus disease (Covid-19) causes the need for efforts to prevent the spread while maintaining work productivity. Therefore, the Bank has developed a health protocol policy that must be adhered to by all Bank Sahabat Sampoerna employees.

Mencegah Penyebaran Covid-19 Preventing COVID-19 Transmission



Work From Office secara terbatas
Work From Office in a restricted manner



Penerapan disiplin memakai masker, mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, serta membatasi mobilitas (5M)
Enforcing discipline in wearing masks, washing hands with soap and running water, keeping distance, staying away from crowds, and limiting mobility (5M)

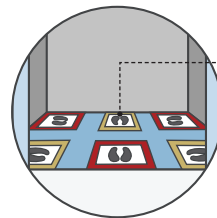


Melakukan rapid test secara berkala
Organizing rapid test periodically



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

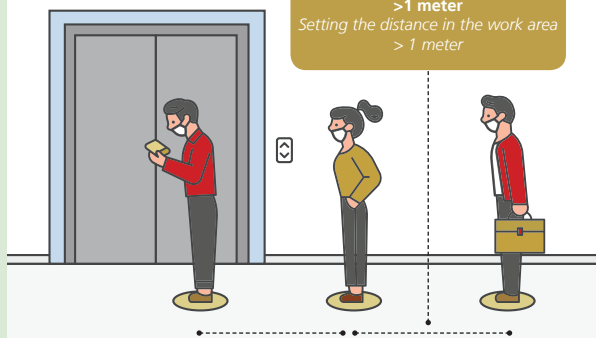
Social Distancing



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 in the work area > 1 meter



Pembatasan kapasitas ruangan rapat
Limiting the meeting room capacity

Meminimalisir pertemuan tatap muka, sehingga rapat dilakukan dengan menggunakan online meeting
Minimizing face-to-face meetings, and therefore, meetings are held using online meeting platforms

Menyediakan Perlengkapan Standar bagi Karyawan Providing Standard Equipment for Employees



Hand sanitizer



Tempat cuci tangan
Hand washing facilities



Masker
Masks



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

Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank menjalin kerja sama dengan berbagai mitra dengan tujuan untuk memperluas dan menyempurnakan layanan bagi nasabah dan calon nasabah Bank Sahabat Sampoerna. Adapun kerja sama tersebut melibatkan berbagai mitra usaha dari beragam bidang usaha, sebagaimana ditunjukkan berikut.

Profitable Cooperation with Business Partners

In carrying out the business activities, the Bank cooperates with various partners with the aim of expanding and improving services for customers and prospective customers of Bank Sahabat Sampoerna. The cooperation involves various business partners from various business fields, as shown below.

Mitra Usaha Business Partners	Domisili Mitra Usaha Domicile of Business Partners	Tujuan Bermitra Purpose of Partnering
PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk	Jakarta	Kemitraan Program TASAKU TASAKU Partnership Program
PT Midi Utama Indonesia Tbk	Jakarta	Kemitraan Program TASAKU TASAKU Partnership Program
PT Asuransi Cigna	Jakarta	Kemitraan Produk Bancassurance – Life Insurance Bancassurance product partnerships – Life Insurance
PT Asuransi Ciputra Indonesia	Jakarta	Kemitraan Produk Bancassurance – Life Insurance Bancassurance product partnerships – Life Insurance
PT Asuransi Bintang Tbk	Jakarta	Kemitraan Produk Bancassurance – General Insurance Bancassurance product partnerships – General Insurance
PT Zurich Topas Life	Jakarta	Kemitraan Produk Bancassurance – General Insurance Bancassurance product partnerships – General Insurance
ATM Prima	Jakarta	Penyediaan layanan Bank Providing Bank services
ATM Bersama	Jakarta	Penyediaan layanan Bank Providing Bank services
PT Fortress Data Services	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank Supporting the Bank's operational services
PT Sigma Cipta Caraka	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank Supporting the Bank's operational services

Mitra Usaha Business Partners	Domisili Mitra Usaha Domicile of Business Partners	Tujuan Bermitra Purpose of Partnering
PT Kelola Jasa Artha Jakarta	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank Supporting the Bank's operational services
PT Infomedia Solusi Humanika	Jakarta	Penunjang layanan operasional Bank Supporting the Bank's operational services

Pemenuhan Kontrak Kerja

Setiap kemitraan didasari pada kontrak kerja sama yang telah disepakati oleh Bank dan mitra usaha. Setiap pihak memiliki kewajiban yang sama untuk memenuhi setiap klausul yang menjadi tanggung jawabnya. Demikian pula dengan Bank Sahabat Sampoerna yang senantiasa memenuhi komitmen kemitraan secara bertanggung jawab.

Fulfillment of Work Contracts

Each partnership is based on a cooperation contract that has been agreed upon by the Bank and business partners. Each party has the same obligation to fulfill every clause under its responsibility. Likewise, Bank Sahabat Sampoerna always fulfills its partnership commitments responsibly.

Peningkatan Manfaat Sosial dan Kemasyarakatan

Masyarakat merupakan salah satu pemangku kepentingan yang berperan penting terhadap keberlangsungan usaha Bank. Oleh sebab itu, Bank berkomitmen untuk senantiasa memberikan manfaat melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*). Program ini juga menjadi bentuk pemberdayaan secara berkelanjutan dan ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi masyarakat sekitar wilayah operasional Bank.

Increasing Social and Community Benefits

The community is one of the stakeholders who plays an important role in ensuring the Bank's business sustainability. Therefore, Bank are committed to always providing benefits through the implementation of corporate social responsibility (CSR) programs. This program is also a form of sustainable empowerment and is aimed at improving community welfare, especially the community around the Bank's operational areas.

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Komitmen Bank dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satunya diwujudkan melalui penyerapan tenaga kerja lokal dari sekitar wilayah tempat Bank Sahabat Sampoerna beroperasi. Bank mendefinisikan tenaga kerja lokal sebagai tenaga kerja yang memiliki kesamaan domisili yang tertera di kartu tanda penduduk (KTP) dengan tempat bekerja.

Use of Local Workforce

One of the Bank's commitments to improving community welfare is realized through the absorption of local workers from around the area where Bank Sahabat Sampoerna operates. Bank define local workers as workers who have the same domicile as proven in the identity card (KTP) as the Bank's domicile.

Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat

Bank secara berkala melaksanakan kegiatan terkait pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dengan melakukan berbagai kegiatan yang berfokus pada peningkatan kualitas kesehatan dan pendidikan masyarakat, serta bentuk donasi lainnya. Pelaksanaan kegiatan tersebut diuraikan sebagai berikut.

Community Development and Empowerment Program

The Bank periodically carries out activities related to community development and empowerment by carrying out various activities that focus on improving the quality of public health and education, as well as other forms of donations. The implementation of these activities is described as follows.

2021	2020	2019
Kesehatan Masyarakat <i>Public Health</i>		
Pemberian donasi dalam gerakan Indonesia Pasti Bisa (IDPB) Jaga Oksigen sebesar Rp500 juta untuk penyediaan oksigen ke rumah sakit di seluruh Indonesia. <i>Making donation to Indonesia Pasti Bisa (IDPB) Jaga Oksigen movement of Rp500 million to provide oxygen to hospitals throughout Indonesia.</i>	Pemberian bantuan berupa masker dan vitamin kepada masyarakat di lingkungan sekitar Kantor Cabang (KC). Kegiatan ini dilakukan di seluruh KC Bank. <i>Providing assistance in the form of masks and vitamins to communities around Branch Office (KC). 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.

2021	2020	2019
Melakukan <i>rapid test</i> dan <i>genose test</i> untuk seluruh karyawan di awal tahun 2021 dan setelah Hari Raya Idul Fitri. <i>Conducting rapid tests and genose tests for all employees in early 2021 and after Eid al-Fitr.</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>	<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>
Pendidikan <i>Education</i>		
Pelaksanaan kegiatan edukasi literasi dan inklusi keuangan yang dilaksanakan bagi para (calon) agen PDaja.com <i>Conducting financial literacy and inclusion education activities for PDaja.com (prospective) agents.</i>	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>
Donasi <i>Donation</i>		
Pembagian paket buka puasa, kepada: • Masyarakat di Kelurahan Karet Semanggi, Jakarta, sebanyak 120 paket yang dilaksanakan dengan bekerja sama antara mitra strategis Bank, KSP Sahabat Mitra Sejati, dengan Dompot Dhuafa; dan • Masyarakat dhuafa/kurang mampu secara serentak di seluruh kantor cabang, sebanyak 1.700 paket, melalui kerja sama antara Bank dengan Dompot Dhuafa. <i>Distribution of iftar packages, to:</i> • <i>Communities in Karet Semanggi Urban Village, Jakarta, as many as 120 packages, in collaboration between the Bank's strategic partners, KSP Sahabat Mitra Sejati, and Dompot Dhuafa; and</i> • <i>The poor/underprivileged simultaneously in all branch offices, as many as 1,700 packages, through collaboration between the Bank and Dompot Dhuafa.</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 dhuafa 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>
Pembagian paket sembako kepada masyarakat, yayasan, dan mitra usaha di 17 cabang Bank dan 17 cabang KSP Sahabat Mitra Sejati, sebanyak lebih dari 30.000 paket sembako yang dilaksanakan yang bersinergi dengan Kementerian Sosial, Ekonomi, dan UKM RI, Kepolisian DKI Jakarta, Dinas Koperasi, serta Forum Komunikasi Bela Negara (FKBN). <i>Distribution of food packages to the communities, foundations, and business partners in 17 Bank branches and 17 branches of KSP Sahabat Mitra Sejati, more than 30,000 food packages in synergy with the Ministry of Social Affairs, Economy, and SMEs of RI, DKI Jakarta Police, Cooperatives Agency, and the State Defense Communication Forum (FKBN).</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>

2021	2020	2019
Pemberian 2 hewan kurban di lingkungan sekitar kantor pusat. <i>Giving 2 sacrificial animals in the neighborhood around the head office.</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>	
Pemberian donasi bagi para korban banjir di wilayah Jabodetabek. <i>Donations for flood victims in Greater Jakarta area.</i>	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>	
Pengembangan Usaha Masyarakat Community Business Development		
Pemberian bantuan ke nasabah binaan Bank Sampoerna yaitu pengusaha bakso, nasi goreng, rumah makan dan tata rias pengantin, berupa peralatan untuk pengembangan usaha (kompor, perbaikan gerobak, dan sofa untuk ruang tunggu) dengan total biaya mencapai Rp20 juta. <i>Providing assistance to Bank Sampoerna's fostered customers, namely entrepreneurs of meatballs, fried rice, restaurants, and bridal makeup, in the form of equipment for business development (stove, repair of carts, and sofas for waiting room) with a total cost of Rp20 million.</i>		

Sarana Pengaduan Masyarakat

Bank telah menyediakan sarana pelaporan pengaduan terkait kegiatan pengembangan masyarakat dan dampak dari aktivitas Bank terhadap masyarakat melalui *Call Center*, *e-mail*, dan kantor cabang terdekat. Namun, selama tahun 2021, tidak terdapat laporan pengaduan yang Bank terima perihal tersebut.

Community Complaint Channel

Bank have provided a complaint channel related to community development activities and the impact of the Bank's activities on the community through the *Call Center*, *e-mail*, and the nearest branch office. However, in 2021, Bank did not receive any complaint reports regarding this matter.

Kepedulian terhadap Lingkungan Hidup

Care for the Environment

Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup

Meskipun kegiatan operasional Bank tidak bersinggungan langsung dengan lingkungan, namun Bank tetap berkomitmen untuk senantiasa menjaga kelestarian lingkungan hidup. Komitmen tersebut antara lain ditunjukkan dengan ditetapkananya Kebijakan SPO Divisi Komunikasi Korporasi dan Hubungan Investor No. BSS/SPO-CCIR/CCIR/01 tanggal 1 April 2017. Penyusunan kebijakan tersebut 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.

Building Environmental Sustainability Culture

Although the Bank's operational activities are not in direct contact with the environment, Bank are still committed to always preserving the environment. This commitment is among others shown by the establishment of the Corporate Communications and Investor Relations Division 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.

Pembiayaan Hijau

Kontribusi Bank dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan terutama diwujudkan melalui pembiayaan kredit bagi usaha yang memperhatikan pengelolaan lingkungan. Khusus bagi debitur dan calon debitur yang memiliki kegiatan usaha yang bersinggungan langsung dengan lingkungan atau sifatnya mengurangi sumber daya alam, maka wajib memiliki dan melaporkan salinan dokumen analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL) sebagai syarat disetujuinya pengajuan kredit.

Green Financing

Bank contribution in preserving the environment is mainly realized through credit financing for businesses that pay attention to environmental management. Debtors and prospective debtors who have business activities that are in direct contact with the environment or are reducing natural resources are specifically required to have and report a copy of the environmental impact analysis document (AMDAL) as a condition for approval of credit applications.

Pemberian kredit yang dilakukan Bank dengan mempertimbangkan kriteria tersebut diuraikan sebagai berikut.

The loan disbursed by the Bank by considering these criteria is described as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Sektor Lapangan Usaha	2021	2020	2019	Sectors of Business Field
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan	406,965	560,690	669,796	Agriculture, Hunting, and Forestry
Industri Pengolahan	256,622	249,273	293,851	Processing Industry
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	148,294	184,157	215,850	Transportation, Warehousing, and Communication
Konstruksi	159,624	109,321	109,085	Construction
Perikanan	23,715	29,881	33,303	Fishery
Pertambangan dan Penggalian	25,352	27,920	28,844	Mining and Excavation
Listrik, Gas, dan Air	-	-	2,003	Electricity, Gas, and Water
Total	1,020,572	1,161,242	1,352,732	Total

Efisiensi Energi

Dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari, Bank menggunakan energi yang berasal dari 2 jenis sumber energi, yakni listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Penggunaan energi listrik yang bersumber dari Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) ditujukan untuk peralatan elektronik kantor, pendingin ruangan (AC), penerangan, dan kebutuhan *lift*. Sedangkan, BBM diperoleh dari gerai Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) terdekat dan digunakan untuk kebutuhan bahan bakar kendaraan operasional dan genset.

Bank menyadari bahwa sumber energi yang digunakan semakin terbatas ketersediaannya di alam. Oleh sebab itu, Bank berkomitmen untuk mengoptimalkan penggunaannya. Upaya efisiensi penggunaan listrik yakni dengan melakukan gerakan mematikan lampu dan alat elektronik yang telah dipakai, serta dengan menggunakan lampu jenis LED untuk penerangan. Adapun efisiensi penggunaan BBM dilakukan dengan memanfaatkan teknologi *teleconference* sehingga dapat mengurangi pertemuan fisik antar kantor.

Informasi biaya penggunaan sumber energi dan capaian Bank dalam mengoptimalkannya ditunjukkan pada tabel berikut.

Uraian	Satuan Unit	2021	2020	2019	Description
Biaya Penggunaan Energi		Energy Usage Cost			
Listrik	Juta Rupiah Million Rupiah	1,645.36	1,632.48	1,871.10	Electricity
Bahan Bakar Minyak dan Oli	Juta Rupiah Million Rupiah	999.16	995.10	1,386.77	Oil Fuel and Oil
Penghematan Biaya Penggunaan Energi		Energy Cost Saving			
Listrik	Juta Rupiah Million Rupiah	(12.88)	238.62	78.97	Electricity
Bahan Bakar Minyak dan Oli	Juta Rupiah Million Rupiah	(4.06)	391.67	6.84	Oil Fuel and Oil

Efisiensi Air

Air merupakan salah satu sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan operasional Bank sehari-hari. Air yang digunakan bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan air tanah.

Bank senantiasa mengajak setiap karyawan Bank untuk menggunakan air secara efisien. Upaya yang telah dilakukan yaitu dengan memasang himbauan untuk menggunakan air dengan bijak dan selalu menutup kran setelah digunakan di seluruh toilet dan *wastafel*.

Adapun biaya penggunaan air diuraikan sebagai berikut.

Uraian	Satuan Unit	2021	2020	2019	Description
Biaya Penggunaan	Juta Rupiah Million Rupiah	63.93	90.19	31.13	Usage Cost

Energy Efficiency

In carrying out our daily operational activities, Bank use energy that comes from 2 types of energy sources, namely electricity and fuel oil (BBM). The use of electrical energy sourced from the State Electricity Company (PT PLN) is intended for office electronic equipment, air conditioning (AC), lighting, and elevator needs. Whereas, fuel is obtained from the nearest Public Fuel Station (SPBU) and is used for fuel needs for operational vehicles and generators.

Bank realize that the energy sources used are increasingly limited in their availability in nature. Therefore, Bank are committed to using it efficiently. Efforts to use electricity efficiently are made by turning off lights and electronic devices that have been used and by using LED lamps for lighting. The efficiency of fuel use is carried out by utilizing teleconference technology in order to reduce physical meetings between offices.

Information on the cost of using energy sources and Bank achievements in making them efficient are shown in the following table.

Water Efficiency

Water is one of the resources needed for the Bank's daily operational needs. The water used is sourced from the Regional Drinking Water Company (PDAM) and ground water.

Bank always appeal all Bank employee to use water efficiently. Efforts have been made by installing an appeal to use water wisely and always closing the tap after use in all toilets and wash basin.

The cost of water use is described as follows.

Pengelolaan Limbah

Limbah yang dihasilkan dari kegiatan operasional Bank sebagian besar merupakan limbah dari alat tulis kantor (ATK) yang telah digunakan. Untuk mengelola limbah tersebut, Bank berupaya melakukan efisiensi penggunaan ATK dengan menggunakan kembali kertas yang terpakai 1 sisi ataupun membuangnya secara bertanggung jawab.

Adapun besaran biaya penggunaan ATK ditunjukkan pada tabel berikut.

Uraian	Satuan Unit	2021	2020	2019	Description
Biaya Penggunaan	Juta Rupiah Million Rupiah	195.56	287.56	345.63	Usage Cost

Waste Management

The waste generated from Bank operational activities is mostly waste from used office stationery (ATK). To manage this waste, Bank strive to make efficient use of stationery by reusing paper that is used on one side or by disposing it responsibly.

The amount of stationery cost is shown in the following table.

Sarana Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup

Bank belum membuka layanan pengaduan yang khusus menangani masalah lingkungan hidup karena aktivitas bisnis yang dijalankan Bank tidak berkaitan langsung dengan lingkungan hidup. Oleh sebab itu, pada tahun 2021, tidak terdapat laporan terkait masalah lingkungan hidup yang Bank terima.

Complaint Channel for Environmental Issue

Bank have not opened a complaint service specifically dealing with environmental issues because the business activities carried out by the Bank are not directly related to the environment. Therefore, in 2021, Bank did not receive any reports related to environmental issues.

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

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report Responsibility

SURAT PERNYATAAN ANGGOTA DEWAN KOMISARIS DAN ANGGOTA DIREKSI TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021 PT BANK SAHABAT SAMPOERNA BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS STATEMENT OF RESPONSIBILITY FOR THE 2021 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 2021 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 2021 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, April 2022

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



Rudy Mahasin

Pjs. Direktur Kepatuhan &
Manajemen Risiko*)
Acting Director of Compliance &
Risk Management*)



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

*) Setyo Dwitanto selaku pejabat definitif Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko berhalangan tetap menjabat sejak 22 Juni 2021, sehingga saat ini dijabat sementara oleh Rudy Mahasin. / Setyo Dwitanto as the definitive Compliance & Risk Management Director has been unable to remain in office since 22 June 2021, therefore the position is temporarily held by Rudy Mahasin.

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

Indeks Pengungkapan Kriteria POJK No. 51/POJK.03/2017

POJK Criteria Disclosure Index No. 51/POJK.03/2017

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Description on Sustainability Strategy</i>	10
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan <i>Highlights on the Performance of Sustainability</i>		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi <i>Economy Performance Highlights</i>	4
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup <i>Environment Performance Highlights</i>	4
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial <i>Social Performance Highlights</i>	4
Profil Perusahaan <i>Company Profile</i>		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan <i>Vision, Mission, and Sustainability Values</i>	20, 21
C.2	Alamat Perusahaan <i>Company Address</i>	22
C.3	Skala Perusahaan <i>Company Scale</i>	23
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services, and Business Activities that are Executed</i>	26
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi <i>Membership in association</i>	5
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan <i>Organizational Change is Significant</i>	29
Penjelasan Direksi <i>Explanation from Board of Director</i>		
D.1	Penjelasan Direksi <i>Explanation from Board of Directors</i>	6
Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Responsible for the Implementation of Sustainable Finance</i>	32
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan <i>Competency Development Related to Sustainable Finance</i>	33
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Risk Assessment for the Implementation of Sustainable Finance</i>	34
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Relations with Stakeholders</i>	15
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Problems with the Implementation of Sustainable Finance</i>	39
Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance</i>		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan <i>Activities to Build a Culture of Sustainability</i>	21

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
Kinerja Ekonomi <i>Economy Performance</i>		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi <i>Comparison of Production Targets and Performance, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit and Loss</i>	40
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Similar Financial Instruments or Projects with Sustainable Finance</i>	41, 59
Kinerja Lingkungan <i>Environmental Performance</i>		
Umum <i>General</i>		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Costs</i>	N/A
Aspek Material <i>Material Aspects</i>		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan <i>Amount and Intensity of Energy Used</i>	N/A
Aspek Energi <i>Energy Aspects</i>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>Amount and Intensity of Energy Used</i>	60
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy</i>	60
Aspek Air <i>Water Aspects</i>		
F.8	Penggunaan Air <i>Water Usage</i>	60
Kinerja Sosial <i>Social Performance</i>		
F.9	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen <i>LJK, Issuer, or Public Company Commitment to Provide Equal Service for Products and/or Services to Consumers</i>	44
Aspek Ketenagakerjaan <i>Manpower Aspects</i>		
F.10	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equal Opportunity to Work</i>	49
F.11	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	50
F.12	Upah Minimum Regional <i>Regional Minimum Wage</i>	51
F.13	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman <i>Decent and Safe Work Environment</i>	52
F.14	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai <i>Employee Training and Capacity Building</i>	50
Aspek Masyarakat <i>Community Aspects</i>		
F.15	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar <i>Impact of Operations on the Surrounding Communities</i>	56
F.16	Pengaduan Masyarakat <i>Public Complaints</i>	58
F.17	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) <i>Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities</i>	56

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan <i>Responsibility for Sustainable Product/Service Development</i>		
F.18	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Sustainable Financial Product/Service Innovation and Development</i>	26
F.19	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan <i>Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers</i>	N/A
F.20	Dampak Produk/Jasa <i>Product/Service Impact</i>	N/A
F.21	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali <i>Number of Products Recalled</i>	N/A
F.22	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services</i>	N/A
Lain-lain <i>Etc</i>		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) <i>Independent Party Written Verification (if any)</i>	N/A
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan <i>Statement of Members of the Board of Directors regarding the Responsibility for Sustainability Reports</i>	63
G.3	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Sheet</i>	69
G.4	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya <i>Responses to Previous Year's Report Feedback</i>	68
G.5	Daftar Pengungkapan sesuai POJK 51/2017 <i>List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017</i>	65

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

Response to Feedback of Previous Year's Report

Pada tahun 2021, Bank tidak menerima masukan ataupun tanggapan melalui lembar umpan balik terkait Laporan Keberlanjutan tahun 2020. Namun, Bank tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas pelaporan pada setiap periode penyusunan Laporan Keberlanjutan.

In 2021, Bank did not receive any input or feedback via the feedback form regarding the 2020 Sustainability Report. Nonetheless, Bank continue to strive to improve the reporting quality in each preparation period of the Sustainability Report.

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
(nilai 1 = paling penting, 2 = penting, 3 = tidak penting, 4 = sangat tidak penting).
*Please score on aspects presented in this report
(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

☐ Media
Media

☐ Nasabah
Customer

☐ Masyarakat
Community

☐ Karyawan
Employee

☐ LSM
NGO

☐ Mitra Usaha
Working Partners

☐ 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

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



Bank *Sahabat*
Sampoerna

PT Bank Sahabat Sampoerna

Sampoerna Strategic Square
North Tower, Mezzanine Floor
Jl. Jenderal 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

2021

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report