



2019
Sustainability
Report
Laporan
Keberlanjutan

NEW JOURNEY FOR A SUSTAINABLE FUTURE

Perjalanan Baru untuk Masa
Depan yang Berkelanjutan





NEW JOURNEY FOR A SUSTAINABLE FUTURE

Perjalanan Baru Untuk Masa
Depan yang Berkelanjutan



Pada tahun 2019, PT Bank Danamon Indonesia, Tbk (“Danamon”) mengambil langkah pertama dalam menerapkan keuangan berkelanjutan ke dalam proses bisnisnya. Perjalanan baru dalam menerapkan keuangan berkelanjutan ini juga ditandai dengan adanya perubahan pemegang saham pengendali Danamon dari Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd. ke MUFG Bank, Ltd. (“MUFG Bank”). Berbagai penyesuaian telah dilakukan Danamon, baik terkait struktur organisasi, maupun kegiatan operasional bank terkait keberlanjutan.

Langkah pertama ditandai dengan inisiatif dan kegiatan terkait keberlanjutan sesuai dengan yang tertera di Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Melalui Laporan Keberlanjutan ini, Danamon hendak menunjukkan komitmennya sebagai lembaga keuangan yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan melalui proses bisnis, inovasi, dan kolaborasi, baik dengan pihak lokal maupun global. Salah satu wujud kolaborasi ini adalah penguatan kerja sama dengan perusahaan anak (PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk – “Adira Finance”) dan MUFG Bank sebagai pemegang saham pengendali. Penerapan keuangan berkelanjutan akan terus dilaksanakan untuk mengembangkan masa depan yang berkelanjutan bagi Danamon.

In 2019, PT Bank Danamon Indonesia, Tbk (“Danamon”) took its first step in implementing sustainable finance into its business processes. This new journey in implementing sustainable finance was also marked by changes in Danamon’s controlling shareholder from Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd. to MUFG Bank, Ltd. (“MUFG Bank”). A number of adjustments have been made by Danamon, related both to organizational structure and sustainable banking operations.

This first step involved sustainability initiatives and activities as laid down in the Sustainable Finance Action Plan (SFAP). In this Sustainability Report, Danamon will demonstrate its commitment as a financial institution that supports the implementation of sustainable finance through business processes, innovation and collaboration, both with local and global parties. One form of this collaboration was the strengthening of cooperation with subsidiary (PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk - “Adira Finance”) and MUFG Bank as a controlling shareholder. The implementation of sustainable finance will be continued to develop a sustainable future for Danamon.



DAFTAR ISI

Table of Contents



TEMA LAPORAN Report Theme	3
DAFTAR ISI Table of Contents	4
STRATEGI KEBERLANJUTAN Sustainability Strategy	6
IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN Sustainability Aspects Overview	10
TENTANG LAPORAN About This Report	11
PROFIL SINGKAT Brief Profile	17
SAMBUTAN DEWAN KOMISARIS Board of Commissioners' Message	30
PENJELASAN DIREKSI Board of Directors' Message	34
TATA KELOLA KEBERLANJUTAN Sustainability Governance	40
KINERJA KEBERLANJUTAN Sustainability Performance	51
KINERJA EKONOMI Economic Performance	52
KINERJA SOSIAL Social Performance	63
KINERJA LINGKUNGAN HIDUP Environmental Performance	75
TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK DAN JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN Responsibilities For Developing Sustainable Finance Products and Services	80
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2019 Approval by the Board of Commissioners and Board of Directors for the 2019 Sustainability Report	84
REFERENSI POJK 51/2017 DAN INDEKS ISI STANDAR GRI POJK 51/2017 References and GRI Standard Content Index	86
LEMBAR UMPAN BALIK Feedback Form	93



STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sustainability Strategy

Tahun 2019 menjadi tahun pertama bagi Danamon menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) berdasarkan POJK No.51/POJK.03/2017. Langkah ini diambil oleh Danamon untuk selanjutnya dapat mengintegrasikan aspek Lingkungan Hidup, Sosial, dan Tata Kelola ke dalam proses bisnis, kebijakan, program dan produk. Danamon telah menyusun visi dan misi keberlanjutan sebagai dasar untuk menjalankan proses bisnis yang sesuai dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Visi dan misi keberlanjutan Danamon dapat dilihat pada bagian Profil Singkat dalam laporan ini.

Strategi Danamon untuk mewujudkan visi dan misi keberlanjutannya adalah dengan penerapan program-program internal maupun eksternal yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan. Upaya ini dilakukan dengan tujuan agar Danamon senantiasa menjadi salah satu bank yang mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Program-program prioritas yang telah disusun oleh Danamon untuk memenuhi tujuan tersebut yaitu:

2019 was the first year Danamon implemented a Sustainable Finance Action Plan (SFAP) based on POJK No.51/POJK.03/2017. This step was taken by Danamon to further integrate the Environmental, Social, and Governance aspects into its business processes, policies, programs and products. Danamon developed a sustainability vision and mission as the basis for conducting its business processes in line with the Sustainable Finance principles. Danamon's sustainability vision and mission can be seen in the Brief Profile section of this report.

Danamon's strategy to realize its sustainability vision and mission involves implementing internal and external programs in line with the sustainability principle. These efforts were carried out with the aim that Danamon will always be one of the banks supporting sustainable development in Indonesia. Danamon has established priority programs to meet these objectives, as follows:

1

2

3

4

5

Tata Kelola dan
Proses
*Governance and
Process*

Pengembangan
Penyadartahuan
dan Kapasitas
Internal
*Internal Awareness
and Capacity
Building*

Pembiayaan
Berkelanjutan
*Sustainable
Financing*

Manajemen
Tempat Kerja
yang Bertanggung
Jawab
*Responsible
Workplace
Management*

Tanggung Jawab
Sosial Perusahaan
*Corporate Social
Responsibility*

Implementasi RAKB untuk lima tahun ke depan (2019-2023) akan fokus pada lima program prioritas tersebut. Penyusunan strategi, tujuan, dan program telah mempertimbangkan kondisi eksternal dan internal Bank.

The implementation of SFAP over the next five years (2019-2023) will focus on the above priority programs. The preparation of strategies, objectives and programs has taken into account the Bank's external and internal conditions.



KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Policy

Seluruh penjelasan terkait struktur tata kelola keberlanjutan serta tugas, wewenang, dan tanggung jawab penanggung jawab keuangan berkelanjutan Danamon tercantum dalam Kebijakan Keberlanjutan yang disusun dan disetujui di tahun 2019. Kebijakan Keberlanjutan memuat prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017, pemilihan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* - "SDGs") sebagai isu prioritas, dan tata kelola keuangan berkelanjutan. Kebijakan Keberlanjutan juga berisi tentang aspek-aspek lingkungan dan sosial yang menjadi pedoman untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dalam operasional bank, penyusunan rencana aksi keuangan berkelanjutan, dan laporan keberlanjutan.

Explanations on the sustainability governance structure as well as the roles, authority and responsibilities of those responsible for Danamon's sustainable financial are laid down in the Sustainability Policy that was prepared and approved in 2019. The Sustainability Policy consists of sustainable finance principles as per POJK No.51/POJK.03/2017, selection of Sustainable Development Goals (SDGs) as the priority issues, and sustainable finance governance. The Sustainability Policy also contains the environmental and social aspects as a guideline for implementing sustainable finance in the Bank's operational activities, and for preparing the sustainable finance action plans, as well as sustainability reports.



Kebijakan Keberlanjutan diimplementasikan sejalan dengan penerapan delapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan. Prinsip – prinsip ini diterapkan secara bertahap sesuai dengan kondisi keuangan, struktur, dan kompleksitas Bank. Delapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan adalah sebagai berikut:

Prinsip Investasi Bertanggung Jawab

Danamon melakukan pendekatan investasi yang mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup dan tata kelola.

1 Responsible Investment Principle

Danamon takes an investment approach which considers economic, social, environmental and governance factors.

Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan

Danamon membentuk nilai untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui kebijakan dan praktik bisnisnya dengan cara meminimalkan dampak negatif dan mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola baik pada setiap sektor maupun strategi dari masing-masing lini bisnis.

2 Sustainable Business Strategy and Practice Principle

Danamon creates a value to contribute to the community through business policy and practices by minimizing negative impacts and integrates the economic, social, environmental, and governance aspects in every sector and strategy of each line of business.

Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup

Danamon mengintegrasikan aspek tanggung jawab sosial, serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam manajemen risiko untuk menghindari, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat dari aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana.

3 Social and Environmental Risk Management Principle

Danamon integrates the social responsibility aspect, as well as environmental protection and management into risk management to avoid, prevent, and minimize the negative impacts that arise as an impact from funding and lending activities.

Prinsip Tata Kelola

Danamon mengimplementasikan manajemen dan operasi bisnis yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, setara dan wajar, pada aspek tanggung jawab sosial, serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

4 Governance Principle

Danamon implements the business operation and management that transparent, accountable, responsible, independent, equivalent and reasonable, on social responsibility aspect as well as environmental protection and management.

Tahun 2020, Danamon akan menyusun pedoman kredit untuk implementasi keuangan berkelanjutan yang lebih komprehensif. Pedoman kredit keberlanjutan akan mengatur persyaratan yang dikaitkan dengan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST). Danamon berharap adanya pedoman kredit keberlanjutan dapat mendorong nasabah untuk turut mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. Penerapan Kebijakan Keberlanjutan Danamon dapat berhasil dilaksanakan dengan dukungan dan kerja sama berbagai pihak.

The Sustainability Policy is implemented in line with the application of eight Sustainable Finance Principles. These principles are implemented gradually according to Bank's financial condition, structure, and complexity. The eight Sustainable Finance Principles are as follows:

Prinsip Komunikasi yang Informatif

Danamon berupaya untuk menggunakan model komunikasi yang tepat kepada seluruh pemangku kepentingan terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha melalui media komunikasi yang efektif dan dapat dijangkau.

Prinsip Inklusif

Danamon berupaya melakukan pemerataan akses produk dan/atau jasa Bank, bagi masyarakat terutama yang belum memiliki akses terhadap produk perbankan.

Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas

Danamon memberikan dukungan terhadap sektor-sektor unggulan yang menjadi prioritas untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, termasuk upaya mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.

Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi

Danamon berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan ataupun kerja sama dengan pemangku kepentingan yang memiliki program kerja terkait dengan implementasi pembangunan berkelanjutan untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan ekonomi, sosial, dan kualitas lingkungan hidup bagi seluruh rakyat Indonesia.

5 Informative Communication Principle

Danamon puts the effort to apply appropriate communication model to the stakeholders regarding the organizational strategy, governance, performance, and business prospect through effective and accessible communication media.

Inclusive Principle

Danamon puts the effort to equalize access of Bank product and/or service to the community especially to those who has no access to banking products.

7 Development of Priority Leading Sector Principle

Danamon supports the priority leading sectors to reach the sustainable development goals including mitigation and adaptation effort to climate change.

8 Coordination and Collaboration Principle

Danamon participates actively in various activities or collaboration with the stakeholders which have working program related to the implementation of sustainable development to accelerate the improvement of economic welfare, social and environmental quality for all Indonesian.

In 2020, Danamon will develop credit guidelines to implement a more comprehensive sustainable finance. The credit sustainability guidelines will govern requirements related to Environmental, Social and Governance (ESG) aspects. Danamon expects that credit sustainability guidelines may encourage customers to support the implementation of sustainable finance. Implementation of Danamon's Sustainability Policy can be successfully carried out with the support and cooperation of various parties.



IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN

Sustainability Aspects Overview

ASPEK EKONOMI

Economic Aspects

Uraian Description	Satuan Unit	2019	2018	2017
Pendapatan Operasional - neto Operating Income - net		3.274	5.158	5.110
Laba sebelum Pajak Penghasilan Income Before Tax		5.488	4.926	4.887
Laba Bersih Setelah Beban Pajak Net Income After Tax		4.241	4.107	3.828
Laba Bersih yang Dapat Diatribusikan kepada Kepentingan Non-Pengendali Net Income Attributable to Non-Controlling Interest	Miliar Rupiah Billion Rupiah	167	185	146
Laba Bersih yang Dapat Diatribusikan kepada Pemilik Entitas Induk Net Income Attributable to Equity Holders of the Parent Entity		4.074	3.922	3.682
Laba per Saham Earnings per Share		416,78	409,21	384,11
Kredit untuk pembiayaan UKM Loans for SME financing		31.552	31.125	28.461

ASPEK LINGKUNGAN HIDUP

Environmental Aspects

Uraian Description	Satuan Unit	2019	2018	2017
Penggunaan Energi Listrik Electrical Energy usage	kWh	5.383.672	5.365.749	5.482.368
Penggunaan Air Water usage	M³	32.765	31.967	34.603
Penggunaan Kertas Paper usage	Rim Reams	7.565	7.720	6.460

ASPEK SOSIAL

Social Aspects

Uraian Description	Satuan Unit	2019	2018	2017
Tingkat Perputaran Karyawan Employee Turnover Rate	Percentase Percentage	38,5	45,0	46,3
Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan Employee Training and Education Expense	Miliar Rupiah Billion Rupiah	147,62	182,70	235,52
Jumlah Peserta Pelatihan dan <i>Sharing</i> Session Keuangan Berkelanjutan Number of Participants of Sustainable Finance Training and Sharing Session	Orang People	925*	47	3
Tingkat Kepuasan Nasabah Customer Satisfaction Level	Skor Score (skala scale 1-5)	4,24	4,22	4,26

*per posisi 13 Januari 2020 | as at 13 January 2020

TENTANG LAPORAN

About This Report

➊ Profil Laporan

Report Profile [102-50,102-51,102-52,102-54]

Laporan Keberlanjutan 2019 merupakan laporan keberlanjutan pertama yang diterbitkan setelah berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Melalui laporan ini, Danamon menyampaikan informasi terkait pencapaian, strategi, dan dampak atas aktivitas operasional perbankan pada aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi. Dalam melaporkan informasi, Danamon juga merujuk kepada indikator umum Standar Global Reporting Initiative (GRI) dan indikator sektor layanan keuangan (*Financial Sector Supplement Disclosures/FS*).

Informasi yang terdapat di dalam laporan ini merupakan kinerja keberlanjutan Danamon periode 1 Januari hingga 31 Desember 2019 dan akan diterbitkan setiap tahun. Informasi dan data disajikan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Danamon menghargai setiap input yang disampaikan oleh pemangku kepentingan dan pembaca laporan. Kami menyertakan lembar umpan balik di bagian belakang laporan ini agar dapat diisi dan disampaikan kembali kepada kami. Danamon akan memberikan tanggapan atas umpan balik pada laporan keberlanjutan berikutnya. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut atau memberikan saran atas Laporan Keberlanjutan ini, silakan menghubungi:

The 2019 Sustainability Report is the first sustainability report issued after the enactment of the Financial Service Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies. Through this report, Danamon provides information related to its achievements, strategies and the impact on its banking operational activities related to the environmental, social and economic aspects. In reporting the information, Danamon also refers to the general indicators of Global Reporting Initiative (GRI) Standard and the financial service sector indicators (Financial Sector Supplement Disclosures/FS).

The information contained in this report covers Danamon's sustainability performance for the period 1 January to 31 December 2019, and will be published annually. Information and data are presented both qualitatively and quantitatively.

Danamon welcomes input from its stakeholders and the report readers. We have included a feedback form at the back of this report so that it can be filled and returned back to us. Danamon will provide response on feedbacks in the next sustainability report. To obtain further information or make suggestions regarding this Sustainability Report, please contact:

**KANTOR PUSAT
HEAD OFFICE**

[102-53]

Menara Bank Danamon, 11th Floor
Jl. HR. Rasuna Said, Block C No.10
Karet Setiabudi, Jakarta 12920, Indonesia
Phone: +6221 8064 5000
www.danamon.co.id
corporate.communication@danamon.co.id



⇒ Ruang Lingkup Isi Laporan

Scope of Report Content [102-45,102-48, 102-56]

Laporan Keberlanjutan 2019 mencakup informasi terkait kegiatan keberlanjutan dari Danamon dan kegiatan tanggung jawab sosial yang dijalankan oleh Yayasan Danamon Peduli (“Danamon Peduli”). Semua informasi di dalam laporan disajikan oleh Danamon dan data keuangan berasal dari laporan keuangan konsolidasian yang meliputi PT Bank Danamon Indonesia Tbk dan Perusahaan Anak. Tidak terdapat penyajian informasi kembali karena ini merupakan laporan pertama. Laporan Keberlanjutan ini belum diverifikasi oleh pihak independen, namun bagian laporan keuangan telah diaudit oleh kantor akuntan publik, sebagai pihak independen.

The 2019 Sustainability Report includes the information regarding the sustainability activities from Danamon and the activities of social responsibility run by Yayasan Danamon Peduli (“Danamon Peduli”). All information in the report has been provided by Danamon, and the financial data are taken from the consolidated financial statements that cover of PT Bank Danamon Indonesia Tbk and Subsidiary. There are no restatements as this is the first report. This Sustainability Report has not been verified by the independent party, however the financial statement have been audited by a public accounting firm, as an independent party.

⇒ Penentuan Isi dan Kualitas Laporan

Determining the Report Content and Quality [102-46]

Dalam menentukan isi laporan, Danamon merujuk kepada prinsip laporan, yaitu pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Kualitas pelaporan ini juga memperhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan. Danamon juga telah mengikuti empat tahapan dalam menetapkan isi laporan:

1. Identifikasi

Topik keberlanjutan diidentifikasi sesuai dengan industri perbankan, komitmen Danamon, serta dampak terhadap pemangku kepentingan. Hasil identifikasi tersebut digunakan untuk menentukan topik material di tahun 2019 dan disampaikan di dalam laporan keberlanjutan ini.

2. Penentuan Topik Material

Danamon menentukan topik material yang relevan dengan lini bisnis Bank melalui *kick-off meeting* secara internal pada tanggal 9 Oktober 2019, dihadiri oleh tim kerja keberlanjutan beserta divisi-divisi terkait.

In determining the report content, Danamon applies the reporting principles, which are stakeholders, sustainability context, materiality, and completeness. The quality of this report also considered the principles of balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability. Danamon followed four stages in determining the report contents:

1. Identification

Sustainability topics were identified in line with the banking industry, Danamon's commitment, and the impact on stakeholders. The identification results were used to determine the material topics in 2019 and presented in this sustainability report.

2. Determination of Material Topics

Danamon determined the relevant material topics based on the Bank's business lines through kick-off meeting internally on 9 October 2019, attended by sustainability working team and related divisions.



3. Validasi

Seluruh topik material yang dipilih telah mendapatkan validasi oleh jajaran Direksi Danamon.

4. Tinjauan

Danamon mengundang pemangku kepentingan maupun pihak lain pembaca laporan untuk meninjau dan memberikan saran terhadap isi laporan. Saran dari para pemangku kepentingan akan dijadikan pertimbangan perbaikan dalam menyusun laporan keberlanjutan selanjutnya. Melalui proses ini, Danamon berharap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

3. Validation

All material topics selected were validated by Danamon's Board of Directors.

4. Review

Danamon invites stakeholders and other readers of the report to review and provide suggestions on the report's contents. The inputs will be taken into consideration for improvements in preparing future sustainability reports. By following this process, Danamon hopes to provide the information needed by stakeholders.

➔ Topik Material

Material Topics [102-46, 102-47, 103-1]

Danamon telah menentukan tujuh topik material yang relevan dengan konsep keuangan berkelanjutan dan perlu disampaikan dalam laporan ini.

Danamon determined seven material topics relevant to the concept of sustainable finance and need to be disclosed in this report.

BATASAN DAMPAK TOPIK MATERIAL

Material Topics Impact Boundaries [103-1, 103-2, 103-3]

KINERJA EKONOMI
ECONOMIC PERFORMANCE



Alasan Topik Material dan Respon

Kinerja ekonomi merupakan aspek penting bagi Danamon dalam menerapkan layanan dan proses bisnis yang berkelanjutan, serta menjadi dasar bagi para pemangku kepentingan dalam mengambil keputusan. Pemberian pinjaman kepada para debitur mampu membantu mengerakkan perekonomian masyarakat dan menjadi salah satu wujud dukungan Bank terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*).

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan
Eksternal: Nasabah, Pemerintah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

Economic performance is an important aspect for Danamon in implementing sustainable business services and processes, and is a basis for stakeholders in making decisions. Lending to debtors helps in developing the community's economy, and become one form of the Bank's support for sustainable development goals (SDGs).

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees
External: Customers, Government, Communities



DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG INDIRECT ECONOMIC IMPACT



Alasan Topik Material dan Respon

Danamon memiliki keberadaan yang penting sebagai lembaga keuangan dalam memberikan manfaat bagi semua pemangku kepentingan. Melalui produk dan layanan, Danamon berharap pemangku kepentingan dapat turut menyebarluaskan manfaat ekonomi, sehingga mampu menggerakkan perekonomian masyarakat dan dalam jangka panjang dapat mendukung SDGs.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan

Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

Danamon has important presence as a financial institution in providing benefits to all stakeholders. Through its products and services, Danamon expects the stakeholders are able to share the economic benefits in order to support the community's economy and support SDGs in the long run.

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees

External: Customers, Communities

PORTOFOLIO KREDIT LOAN PORTFOLIO



Alasan Topik Material dan Respon

Portofolio kredit penting untuk menggambarkan komitmen Danamon dalam menyalurkan dana kepada para debitur yang berwawasan Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST), serta mengelola risiko perbankan. Salah satu bentuk portofolio kredit Danamon adalah pembiayaan terhadap perkembangan kegiatan produktif Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Secara umum, Danamon telah memperhitungkan aspek LST dalam pemberian kredit dan memiliki daftar usaha atau industri yang tidak dapat dibiayai karena bertentangan dengan aspek-aspek tersebut. Hal ini diatur dalam Kebijakan Risiko Kredit (Credit Risk Policy). Di tahun 2020, Danamon berencana membuat pedoman kredit yang lebih detail dengan memperhitungkan aspek LST.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham

Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

The loan portfolio is important as it shows Danamon's commitment to providing funds to debtors with environmental, social and governance (ESG) insights, as well as for managing banking risks. One form of Danamon's loan portfolio is financing to develop productive activities for Small and Medium Enterprises (SMEs). In general, Danamon has considered ESG aspects in providing credit and has a list of businesses or industries that cannot be financed because of conflicting with these aspects. This is regulated in the Credit Risk Policy. In 2020, Danamon plans to develop more detailed credit guidelines by considering ESG aspects.

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders

External: Customers, Communities

KEAMANAN DATA DATA SECURITY



Alasan Topik Material dan Respon

Danamon senantiasa mengutamakan keamanan produk dan informasi untuk menjaga kepercayaan nasabah. Setiap produk yang diluncurkan oleh Danamon harus dikaji ulang dan disetujui sesuai kebijakan Bank. Untuk produk yang memerlukan persetujuan dari Regulator, Danamon memastikan bahwa persetujuan sudah diperoleh sebelum produk diluncurkan. Selain itu, untuk menjamin keamanan data nasabah, Danamon memiliki peraturan yang menjamin terjaganya kerahasiaan data dan hanya digunakan untuk kepentingan internal Bank, kecuali diperlukan sesuai dengan hukum.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan

Eksternal: Nasabah, Pemerintah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

Danamon always prioritizes product and information security to maintain customer trust. Every product launched by Danamon is reviewed and approved according to the Bank's policy. For products that required approval from Regulator, Danamon ensure the approval has been obtained before the product is being launched. In addition, to ensure the security of customer data, Danamon has regulations that guarantee the data confidentiality and the data used only for the internal Bank, unless required according to law.

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees

External: Customers, Government, Communities

KETENAGAKERJAAN EMPLOYMENT



Alasan Topik Material dan Respon

Karyawan merupakan bagian penting dari keberhasilan Danamon dalam memberikan layanan yang prima kepada nasabah. Untuk menjamin kualitas pelayanan, karyawan mendapat pelatihan untuk pengembangan kompetensi. Danamon juga memastikan semua karyawan memiliki kesempatan kerja yang sama dan mendapat perlakuan yang sama, seperti yang diatur di Kebijakan *Human Capital*.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Karyawan

Eksternal: Nasabah, Pemerintah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

Employees are an important part of Danamon's success in providing excellent service to customers. To ensure the services quality, employees receive trainings to develop their competencies. Danamon also ensures that all employees have equal job opportunities and treatments as stipulated in the Human Capital Policy.

Impact to Stakeholders

Internal: Employees

External: Customers, Government, Communities





Alasan Topik Material dan Respon

Danamon mengikuti tren teknologi dan inovasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Selama tahun 2019, Danamon telah mengembangkan fitur *D-Bank Registration* di dalam aplikasi *D-Bank*. Aplikasi ini mampu mengurangi penggunaan kertas untuk proses transaksi, sekaligus mendukung penurunan emisi dari berkurangnya perjalanan yang dilakukan nasabah. Bank akan terus berupaya untuk memperkuat kinerja bisnis dan kinerja lingkungannya melalui inovasi digital, serta pemberian pelayanan terbaik.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan

Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

Danamon keeps up with technology and innovation trends for meeting customer needs. During 2019, Danamon developed a D-Bank Registration feature in its D-Bank application. This application is able to reduce paper usage for the transaction process, while also supporting the emissions reduction from the reduced transportation by the customer. The Bank will continue to strengthen its business performance and environmental performances through digital innovations, as well as deliver service excellent.

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees

External: Customers, Communities



Alasan Topik Material dan Respon

Danamon meningkatkan kegiatan literasi dan inklusi keuangan sebagai salah satu dukungan bagi pembangunan nasional. Selama tahun 2019, Danamon berpartisipasi dalam berbagai kegiatan literasi keuangan di Indonesia, seperti kegiatan literasi keuangan untuk siswa-siswi dan masyarakat, Expo iB Vaganza, dan memberikan pengetahuan perbankan melalui sosial media. Program literasi dan inklusi keuangan mampu memberikan pemahaman lebih baik kepada masyarakat terkait pengelolaan keuangan, sehingga dalam jangka panjang dapat mendukung SDGs.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan

Eksternal: Nasabah, Pemerintah, Masyarakat

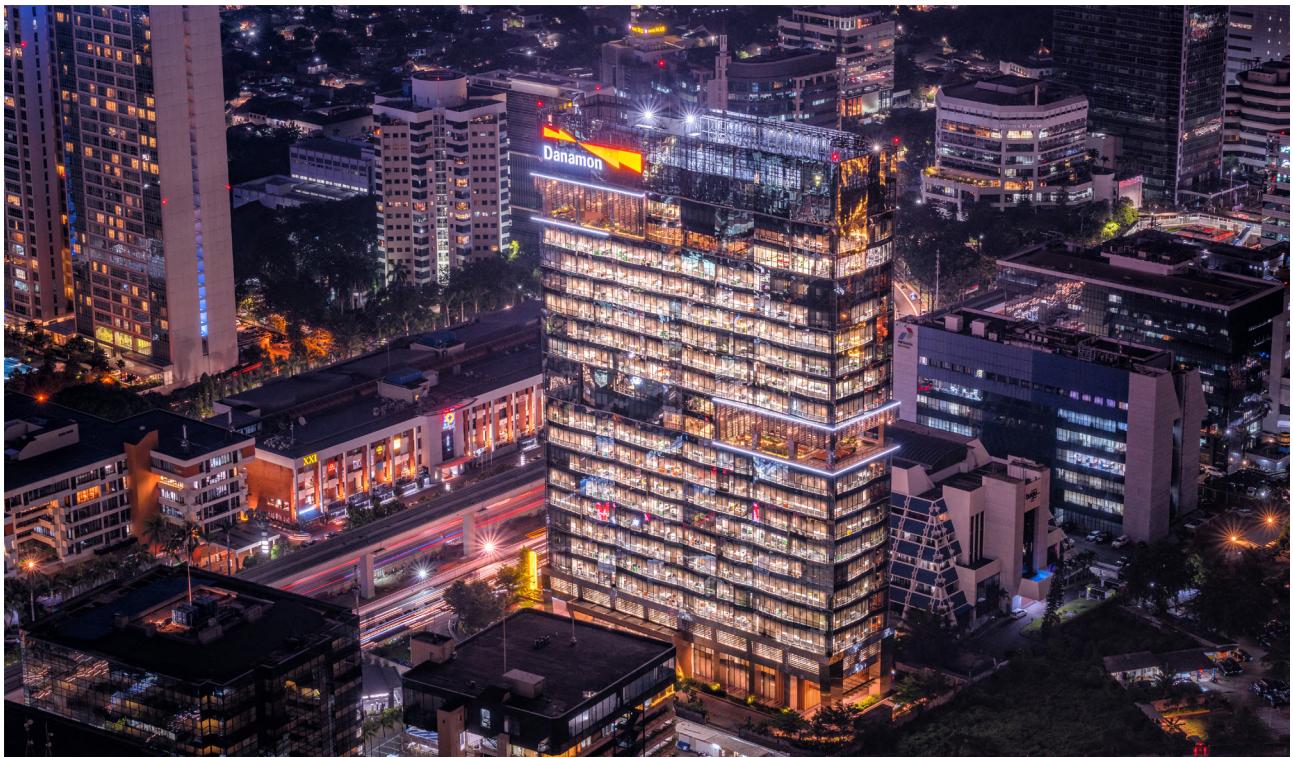
Rationale for Material Topics and Response

Danamon improves financial literacy and inclusion activities as a part of its supports to national development. During 2019, Danamon participated in a number of financial literacy activities in Indonesia, including financial literacy activities for students and the communities, Expo iB Vaganza, and by providing banking knowledge through social media. Financial literacy and inclusion programs help to provide the communities with a better understanding of financial management, so in the long run, it will be able to support SDGs.

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees

External: Customers, Government, Communities



PROFIL SINGKAT

Brief Profile [102-46, 102-47]

Danamon didirikan pada tahun 1956 dan telah tumbuh menjadi salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia. Danamon telah melalui sejarah yang panjang seperti diambil alih oleh Pemerintah akibat krisis keuangan di Asia Tenggara dan Danamon mengalami akuisisi mayoritas saham Pemerintah oleh Asia Financial (Indonesia) Pte.Ltd di tahun 2003. Pada tahun 2019, kepemilikan saham mayoritas Danamon diakuisisi oleh MUFG Bank. Setelah melalui sejarah panjang tersebut, hingga kini Danamon semakin berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan di saat bersamaan meningkatkan kinerja keberlanjutan di setiap aspek operasional bank.

Danamon melayani seluruh segmen nasabah mulai dari konsumen, Usaha Kecil dan Menengah (UKM), serta *Enterprise Banking*, melalui produk dan jasa perbankan yang komprehensif, termasuk layanan perbankan Syariah. Selain itu, Danamon juga menyediakan pembiayaan untuk otomotif dan barang-barang konsumen melalui Adira Finance.

Danamon was established in 1956 and has grown to become one of the largest financial institutions in Indonesia. Danamon has gone through a long history includes being taken over by the Government due to the financial crisis in Southeast Asia, and when the Government shares in Danamon were acquired by Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd. in 2003. In 2019, the majority of Danamon share ownership was acquired by MUFG Bank. With its long history, Danamon has now become increasingly more committed to provide the best service to customers, and at the same time improving the sustainability performance in every aspect of Bank's operational activities.

Danamon serves all customer segments ranging from consumer, Small and Medium Enterprises (SMEs), and Enterprise Banking through its comprehensive banking products and services, including Sharia banking services. In addition, Danamon also provides automotive and consumer goods financing through Adira Finance.



⇒ Visi dan Misi Keberlanjutan, dan Nilai Perusahaan

Sustainability Vision and Mission, and Corporate Values [102-16]



VISI KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY VISION

Danamon percaya atas pentingnya membuat produk dan layanan kami berkelanjutan. Seiring dengan berjalannya waktu, kami akan menyesuaikan bisnis kami agar sejalan dengan harapan keberlanjutan dari para pemangku kepentingan kami, serta mengidentifikasi solusi terbaik untuk kebutuhan mereka.

Danamon believes that making our products and services sustainable is important. Over time, we will adapt our business in line with the sustainability expectations of our stakeholders, identifying the best possible solutions for their needs.



MISI KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY MISSION

Danamon berkomitmen dalam menciptakan nilai dan pertumbuhan yang berkelanjutan bagi pelanggan, karyawan, dan komunitas kami di mana kami beroperasi

Danamon commits in creating sustainable value and growth for our customers, employees, and communities in which we operate



NILAI PERUSAHAAN CORPORATE VALUES

Sebagai panduan dalam berperilaku serta menjalankan setiap tugas dan kewajiban, nilai-nilai perusahaan harus diterapkan oleh seluruh karyawan, manajemen, direksi, dan komisaris Danamon.

Seiring dengan perkembangan dan perubahan bisnis yang sangat dinamis, Danamon melakukan penyempurnaan nilai-nilai perusahaan untuk mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi Bank.

Nilai-nilai Danamon disingkat menjadi BISA.

As a guide to behaving and performing every task and responsibility, corporate values must be implemented by all Danamon employees, management, Board of Directors, and Board of Commissioners.

Along with the dynamic development and changes in business, Danamon has redefined its corporate values to achieve its objectives in line with the Bank's vision and mission.

Danamon's corporate values are abbreviated in Indonesian as BISA.

— BISA —

BERKOLABORASI Collaboration

Menyelaraskan keberagaman sebagai kekuatan untuk mencapai tujuan bersama.
Leveraging diversity as strength to achieve shared goals

INTEGRITAS Integrity

Mengutamakan profesionalisme, keterbukaan, tanggung jawab dan etika sebagai pedoman kinerja secara konsisten.
Upholding consistently professionalism, openness, responsibility and ethics as performance governance

SIGAP MELAYANI Customer Centric

Memberikan layanan terbaik dengan cepat, sigap dan akurat.
Provide service excellence experiences to all stakeholders with fast, spry and accurate

ADAPTIF Adaptive

Senantiasa menyesuaikan dan meningkatkan potensi diri untuk menjadi yang terbaik.
Keep develop and improve self-potential to become the best



➔ **Informasi Umum Danamon**

Danamon General Information



NAMA PERUSAHAAN Company Name [102-1]

PT BANK DANAMON
INDONESIA, TBK.



BIDANG USAHA Business Field

Layanan Perbankan
Banking Services



TANGGAL PENDIRIAN Date of Establishment

16 JULI 1956
16 July 1956



WEBSITE

WWW.DANAMON.CO.ID



DASAR HUKUM PENDIRIAN

Legal Basis of Establishment [102-5]

Akta notaris Meester Raden Soedja, S.H. No. 134 tanggal 16 Juli 1956 yang disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. J.A.5/40/8 tanggal 24 April 1957 dan telah diumumkan dalam Tambahan No. 664, pada Berita Negara Republik Indonesia No. 46 tanggal 7 Juni 1957.

Notarial deed No. 134 dated on 16 July 1956 of Meester Raden Soedja, S.H. ratified by the Minister of Justice of Republic of Indonesia in its Decision Letter No. J.A.5/40/8 dated on 24 April 1957 and was published in Supplement No. 664 to the State Gazette of Republic of Indonesia No. 46 dated on 7 June 1957.



PASAR TERLAYANI

Markets Served [102-6]

Danamon memiliki 920 cabang yang terdiri dari kantor cabang konvensional, unit Syariah dan kantor-kantor cabang perusahaan anak.

Danamon has 920 branches consisting of conventional branches, Sharia units as well as branch offices of the subsidiary.





DESKRIPSI PRODUK DAN JASA

Description of Products and Services [102-2]



Sektor perbankan dengan produk tabungan, *investments & retail treasury services*, e-banking, kartu kredit, *bancassurance*, dana pensiun, kredit kepemilikan rumah, kredit kendaraan bermotor, kredit tanpa agunan, simpan pinjam, pinjaman UKM, *trade finance*, *cash management* dan produk keuangan Syariah.

Banking sector with saving products, investments & retail treasury services, e-banking, credit cards, bancassurance, pension funds, home ownership loans, auto-loans, unsecured loans, savings and loans, SME loans, trade finance, cash management and Sharia financial product.



LOKASI OPERASI
Operational Location [102-4]

INDONESIA

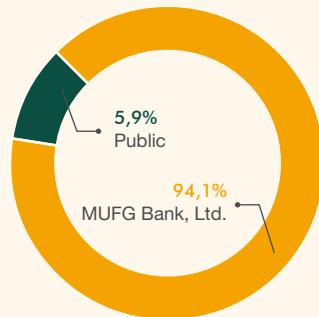
ALAMAT KANTOR PUSAT

Head Office Address [102-3]

Menara Bank Danamon, 11th Floor
Jl. HR. Rasuna Said, Blok C No. 10
Karet Setiabudi, Jakarta 12920,
Indonesia
Phone: +6221 8064 5000
Email : corporate.communication@
danamon.co.id

KOMPOSISI KEPEMILIKAN SAHAM

Share Ownership Composition



PERUSAHAAN ANAK

Subsidiary

PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE, TBK.
(ADIRA FINANCE)

KANTOR CABANG

Branch Offices [102-4]

920

(termasuk Adira Finance)
(including Adira Finance)



➡ Skala Usaha Bank

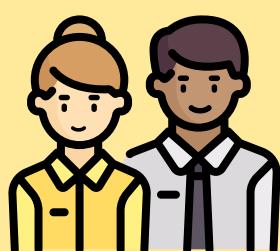
Bank Business Scale [102-7]

Skala Usaha Business Scale	Satuan Unit	2019	2018	2017
Total Aset Total Assets		193.534	186.762	178.257
Biaya Tenaga Kerja* Manpower Expenses*	Miliar Rupiah Billion Rupiah	5.436	4.966	4.817
Liabilitas Liabilities		148.117	144.822	139.085
Ekuitas Equity		45.417	41.940	39.172
Jumlah Karyawan Total Employees	Orang People	28.059**	32.299***	36.410***
Jumlah ATM & CDM Total ATMs & CDMs	Unit	1.345	1.433	1.396
Jumlah Kantor Cabang Total Branch Offices		920**	1.179***	1.493***

* termasuk tunjangan, asuransi, THR, dan *training* | includes benefits, insurance, THR, and training

** termasuk Adira Finance | includes Adira Finance

*** termasuk Adira Finance dan Adira Insurance | Includes Adira Finance and Adira Insurance



JUMLAH KARYAWAN KONSOLIDASI | Consolidated Total Employees [102-8]

2019	2018	2017
28.059 orang people	32.299 orang people	36.410 orang people

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN LEVEL ORGANISASI (KONSOLIDASI)
Employee Composition by Organization Level (Consolidated)



2019

2018

2017

Top Management & Technical Advisor	22	26	24
Senior Manager	339	329	340
Manager	2,934	3,192	3,376
Officer	8,380	9,640	11,369
Staff	16,384	19,112	21,301
Jumlah Total	28,059	32,299	36,410



KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Employee Composition by Gender [102-8]



	2019	2018	2017
Laki-Laki Male	19.308	22.685	25.750
Perempuan Female	8.751	9.614	10.660
Jumlah Total	28.059	32.299	36.410

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN USIA

Employee Composition by Age [102-8]



	2019	2018	2017
<25 tahun <25 years old	1.763	3.218	2.603
25-34 tahun 25-34 years old	11.633	16.189	19.252
35-44 tahun 35-44 years old	11.173	9.533	11.340
>45 tahun >45 years old	3.490	3.359	3.215
Jumlah Total	28.059	32.299	36.410

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Employee Composition by Education Level [102-8]



	2019	2018	2017
Pasca Sarjana Postgraduate	419	415	461
Sarjana Graduate	19.620	22.159	24.733
Diploma Diploma/Associate Degree	5.204	6.037	6.932
SLTA Senior High School	2.812	3.680	4.272
SLTP/SD Junior High School / Primary	4	8	12
Jumlah Total	28.059	32.299	36.410

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN STATUS KETENAGAKERJAAN

Employee Composition by Employment Status [102-8]



	2019	2018	2017
Permanen Permanent ¹⁾	22.999	26.389	29.596
Non Permanen Non-Permanent ²⁾	5.060	5.910	6.814
Jumlah Total	28.059	32.299	36.410

Catatan | Note:

¹⁾ Karyawan Permanen meliputi permanen dan *probation*.
Permanent employees include permanent and those on probation.

²⁾ Karyawan Non Permanen meliputi kontrak, *trainee*, honor, dan ekspatriat.
Data tidak termasuk karyawan *outsource*.
Non-permanent employees include those on contracts, trainees, honorariums, and expatriates.
Data does not include outsourced employees.



WILAYAH OPERASI

Operational Regions [102-4]



WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS

ALAMAT ADDRESS

1. **Region Jakarta**
Meliputi | Consist of:
Lampung, Tangerang,
Bogor, Serang, Cilegon,
Bekasi, Karawang

Jl. Matraman
Raya No. 52,
Jakarta Timur

2. **Region Bandung**
Meliputi | Consist of:
Sukabumi, Tasikmalaya,
Purwakarta, Cirebon

Jl. Merdeka No.
40, Bandung,
Jawa Barat

3. **Region Surabaya**
Meliputi | Consist of:
Kediri, Malang, Jember

Jl. Gubernur
Suryo No. 12,
Surabaya, Jawa
Timur

WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS

ALAMAT ADDRESS

4. **Region Makassar**
Meliputi | Consist of:
Jayapura, Ambon, Palu,
Pare, Kendari, Ternate,
Manado, Gorontalo

Jl. A. Yani No.
11-13, Makassar,
Sulawesi Selatan

5. **Region Balikpapan**
Meliputi | Consist of:
Pontianak, Palangkaraya,
Banjarmasin, Samarinda,
Tarakan

Jl. Sudirman No.
54, Balikpapan,
Kalimantan
Timur





WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS	ALAMAT ADDRESS	WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS	ALAMAT ADDRESS
6. Region Medan Meliputi Consist of: Banda Aceh, Lhokseumawe, Siantar, Sibolga, Batam	Jl. Diponegoro No. 35, Medan, Sumatera Utara	8. Region Denpasar Meliputi Consist of: Mataram, Kupang	Jl. Hayam Wuruk No. 246, Denpasar, Bali
7. Region Semarang Meliputi Consist of: Solo, Purwokerto, Yogyakarta, Kudus, Tegal	Jl. Pemuda No. 175, Semarang, Jawa Tengah	9. Region Palembang Meliputi Consist of: Palembang, Padang, Bengkulu, Jambi, Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 440, Palembang, Sumatera Selatan



➁ Produk dan Layanan

Products and Services

Danamon menyediakan rangkaian produk dan layanan untuk nasabah dari segala kalangan. Informasi lebih lanjut mengenai produk dan layanan yang tercantum dibawah ini, dapat dilihat di Laporan Tahunan 2019.

Danamon provides a range of products and services for customers from all walks of life. Further information about the products and services listed below, can be seen in the 2019 Annual Report.

No	Product dan Layanan Products and Services		
1	CONSUMER BANKING	<ul style="list-style-type: none"> • Danamon Lebih • FlexiMax • Tabungan CITA2KU 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabungan MU • Deposito Berjangka (Time Deposits) • Primadolar
2	INVESTMENTS & RETAIL TREASURY SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> • Investment Gallery 	<ul style="list-style-type: none"> • Retail Treasury Services
3	KARTU DANAMON	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Kredit Danamon (Danamon Credit Card) • Kartu Kredit Danamon Visa Platinum (Danamon Visa Platinum Credit Card) • Kartu Kredit Danamon Manchester United (Danamon Manchester United Credit Card) • Kartu Kredit Danamon Mastercard World (Danamon Mastercard World Credit Card) • Kartu Kredit Danamon Visa Infinite (Danamon Visa Infinite Credit Card) • Kartu Kredit Danamon World Elite Mastercard (Danamon World Elite Mastercard Credit Card) • Kartu Danamon American Express® Corporate (Danamon American Express® Corporate Card) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Kredit Danamon American Express® Gold (Danamon American Express® Gold Credit Card) • Kartu Charge Danamon American Express Gold (Danamon American Express Gold Charge Card) • Kartu Charge Danamon American Express Platinum (Danamon American Express Platinum Charge Card) • Kartu Business Danamon American Express® Gold (Danamon American Express® Gold Business Card)
4	BANCASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Primajaga • Primajaga 100 • Tabungan Pendidikan Danamon+ (Education Savings Danamon+) • Proteksi Prima Rencana Absolut • Proteksi Prima Rencana Optima • Proteksi Prima Rencana Maxima • Proteksi Prima Maxiplus 	<ul style="list-style-type: none"> • Proteksi Prima Medika • Proteksi Prima Dinamis • Proteksi Prima Sehat Global • Proteksi Prima Siaga • Proteksi Prima Rencana Utama • Proteksi Prima Emas Plus • Proteksi Prima Sejahtera
5	BANCASSURANCE - ADIRA INSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Asuransi Kendaraan Bermotor (Motor Vehicle Insurance) • Asuransi Kecelakaan Diri (Self Accident Insurance) • Asuransi Kesehatan - Medicillin (Health Insurance - Medicillin) • Asuransi Properti (Property Insurance) • Asuransi Alat Berat (Heavy Machinery Insurance) • Asuransi Lainnya (Other Insurance) 	<ul style="list-style-type: none"> • Autocillin • Motopro • Travellin • Asuransi Demam Berdarah & Tipus (Dengue Fever & Typhoid Insurance) • Home Insurance • Arthacillin • Asuransi Aneka (Various Insurance) • Asuransi Syariah (Sharia Insurance)
6	DANA PENSIUN LEMBAGA KEUANGAN (DPLK)MANULIFE INDONESIA Pension Funds of Financial Institutions (DPLK) Of Manulife Indonesia	Group Life and Health	
7	MANULIFE PROGRAM PESANGON PLUS	<ul style="list-style-type: none"> • Manulife Karyawan Sejahtera Plus • Asuransi Proteku • Asuransi Mikro Demam Berdarah (Dengue Fever Micro Insurance) • Asuransi Mikro Tipus (Typhoid Micro Insurance) 	<ul style="list-style-type: none"> • Asuransi Kecelakaan Diri • Asuransi Property • Asuransi Autocillin • Asuransi Medicillin

No	Product dan Layanan Products and Services		
8	DANAMON SYARIAH (Danamon Sharia)	<ul style="list-style-type: none"> Tabungan Danamon LEBIH iB (Danamon LEBIH iB Saving) Tabungan BISA QURBAN iB (BISA QURBAN iB Saving) Tabungan BISA UMRAH iB (BISA UMRAH iB Saving) Tabungan Haji iB (Haji iB Saving) Giro BISA iB (BISA iB Giro) Tabungan FlexiMAX iB (iB FlexiMax Saving) iB Cash Management Deposito iB (iB Deposit) Proteksi Prima Amanah iB (iB Proteksi Prima Amanah) Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB (iB House Ownership Financing) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembiayaan Koperasi Karyawan iB (iB Employee Cooperatives Financing) Pembiayaan BPRS iB (iB Rural Bank Financing) Pembiayaan Modal Kerja iB (iB Working Capital Financing) Pembiayaan Investasi iB (iB Investment Financing) Pembiayaan Leasing iB (iB Leasing Financing) Pembiayaan Trade Finance iB (iB Trade Finance Financing) Pembiayaan Rekening Koran Syariah (PRKS) iB (iB Sharia Current Account Financing)
9	KREDIT TANPA AGUNAN (Unsecured Loan)	Dana Instant (Instant Funding)	
10	DANAMON SIMPAN PINJAM (Danamon Savings and Loans)	<ul style="list-style-type: none"> Dana Pinter 50 (DP50) Dana Pinter 200 (DP200) Tabungan Si Pinter (Si Pinter Savings) 	<ul style="list-style-type: none"> Deposito DSP (DSP Deposit) TabunganKU DP500
11	LAYANAN ATM (ATM Services)		
12	LAYANAN CDM (CDM Services)		
13	HELLO DANAMON		
14	ELECTRONIC BANKING CHANNEL	<ul style="list-style-type: none"> Danamon Online Banking Danamon Mobile Banking (<i>D-Bank</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> DCard Mobile Layanan SMS Banking - USSD (SMS Banking Services)
15	KREDIT USAHA (Credit For Business)	<ul style="list-style-type: none"> Kredit Rekening Koran - KRK (Overdraft Loan) Kredit Berjangka - KB (Demand Loan) Kredit Berjangka Hari Raya - KB Hari Raya (Seasonal Demand Loan) Kredit Angsuran Berjangka - KAB (Installment Loan) 	<ul style="list-style-type: none"> Kredit Kepemilikan Tempat Usaha Ruko - KTU Ruko (Shop-House Installment Loan - KTU Ruko) Kredit Angsuran Berjangka BISA - KAB BISA (Installment Loan BISA - KAB BISA) Kredit Angsuran Berjangka - Reinstate (Installment Loan - Reinstate)
16	TRADE FINANCE	<ul style="list-style-type: none"> Letter of Credit Incoming Collection Services Incoming Collection Avalization Shipping Guarantee Discrepant L/C Negotiation Outgoing Collection Services Transferable L/C Trade Finance Risk Participation Import L/C Financing 	<ul style="list-style-type: none"> Import L/C Financing Sight Import L/C Financing Usance Financing Against TR Pre-shipment Financing under L/C/PO Outgoing Collection Financing Trade Supplier Financing Open Account Financing Bank Guarantee/SBLC
17	CASH MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Danamon Cash Connect Cash Pick Up & Delivery Services Cash Collection Machine Cash Pick Up with Mobile Device Virtual Account e-Tax Liquidity Management 	<ul style="list-style-type: none"> Notional Pooling ERP (Enterprise Resource Planning) Direct Payment Financial Supply Chain – Program Pembiayaan Distributor EDC Mobile Payment Host to Host (API) Cash Out
18	TREASURY	<ul style="list-style-type: none"> FX Today/Tom/Spot FX Forward FX Swap Interest Rate Swap Cross Currency Swap 	<ul style="list-style-type: none"> FX Domestic Non-Deliverable Forward (DNDF) Surat Berharga Negara (SBN) Konvensional dan Syariah (Conventional and Sharia Government Securities (SBN)) Obligasi Korporasi (Corporate Bonds)



➔ Keanggotaan Asosiasi dan Inisiatif Eksternal

Association and External Initiatives Memberships [102-12] [102-13]

Danamon telah lama aktif bergabung dalam keanggotaan asosiasi di tingkat nasional, yakni Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas) dan Bankers Association for Risk Management (BARa). Keanggotaan Danamon dalam kedua organisasi nasional tersebut turut mendorong implementasi tata kelola perusahaan dan manajemen risiko perbankan yang baik, sekaligus mendorong kepatuhan Danamon terhadap regulasi perbankan dan perusahaan terbuka yang ditetapkan oleh regulator.

Danamon has been active as a member of national associations for a long time, namely the National Bank Association (Perbanas) and the Bankers Association for Risk Management (BARa). Danamon's membership in these two national organizations helped drive the implementation of good corporate governance and banking risk management, while at the same time promoted Danamon's compliance with banking and public company regulations enacted by the regulators.

➔ Perubahan bersifat signifikan

Significant changes [102-10]

Pada tanggal 1 Mei 2019, Danamon secara efektif telah menyelesaikan proses penggabungan usaha secara hukum dengan PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk ("Bank BNP"). Semua hak, kewajiban, dan aset Bank BNP dialihkan ke Danamon secara hukum. Setelah penyelesaian proses penggabungan secara hukum, MUFG Bank menjadi pemegang saham pengendali Danamon dengan kepemilikan saham sebesar 94,10% (secara langsung dan tidak langsung).

On 1 May 2019, Danamon effectively completed the legal business merger process with PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk ("Bank BNP"). All rights, obligations and assets of Bank BNP were legally transferred to Danamon. Upon completion of the legal merger process, MUFG Bank became the controlling shareholder of Danamon with an ownership of 94.10% (directly and indirectly).



SAMBUTAN DEWAN KOMISARIS

Board of Commissioners' Message

PARA PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERHORMAT,

Dengan diterbitkannya Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) di akhir tahun 2018, Bank Danamon telah memulai sebuah perjalanan untuk meningkatkan posisinya sebagai mitra utama dalam pembiayaan pertumbuhan ekonomi yang bertanggung jawab, dan mengatasi perubahan iklim untuk mengurangi dampak pemanasan global. Bank Danamon mendukung pengembangan hubungan bisnis jangka panjang berdasarkan prinsip keberlanjutan dan kelestarian lingkungan yang sehat untuk melayani kepentingan masyarakat dan pemangku kepentingan. Seiring waktu, komitmen yang dijabarkan dalam RAKB akan semakin diperkuat dan diselaraskan dengan MUFG Bank dengan tetap mempertimbangkan keadaan dan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Pada tahun 2019, Dewan Komisaris fokus memberikan panduan dan melakukan pengawasan atas strategi yang dijabarkan dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan yang dikembangkan oleh Manajemen. Kami memahami bahwa strategi Bank Danamon mencakup serangkaian komitmen baru, dan mengikuti tata kelola kehati-hatian, serta pengawasan efektif yang harus dilakukan oleh seluruh Manajemen. Implementasi ini juga sejalan dengan harapan MUFG sebagai pemegang saham pengendali yang akan terus mendukung manajemen dalam pelaksanaan RAKB sesuai kebutuhan.

Kami mengetahui bahwa Manajemen telah mengembangkan kerangka kerja terkait Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) untuk kegiatan bisnis kami, termasuk peningkatan teknologi yang mendukung pengalaman pelanggan, pengembangan karyawan, kelestarian lingkungan, serta peningkatan literasi keuangan untuk komunitas. Bersama-sama, mereka juga mengambil langkah lebih lanjut untuk menunjukkan komitmen Bank Danamon menjadi mitra utama yang mendukung usaha rendah karbon melalui keuangan berkelanjutan. Hal ini tercermin dalam "Perjalanan baru untuk Masa Depan yang Berkelanjutan", yang merupakan tema Laporan Keberlanjutan 2019. Dalam pandangan

DEAR STAKEHOLDERS,

With the launch of our Sustainable Finance Action Plan (SFAP) at the end of 2018, Bank Danamon has commenced a journey to enhance its position as a leading partner for financing responsible economic growth, and tackling climate change in order to reduce the impact of global warming. Bank Danamon supports the development of long-lasting business relationships based on sound principles of sustainability and environmental protection, in order to serve the interests of our communities and stakeholders. Over time, the commitments outlined in the SFAP will be further strengthened and aligned with those of MUFG Bank while considering local circumstances and regulations in Indonesia.

In 2019, the Board of Commissioners focused on providing guidance and oversight for the strategies outlined in our SFAP implementation which was developed by Management. We acknowledge that Bank Danamon's strategies include a series of new commitments, and follow the governance framework of prudence and effective oversight that should be undertaken by the whole Management. This implementation is also in line with the expectations of MUFG as the controlling shareholder who will continue to support management on their implementation of SFAP as necessary.

We acknowledge that Management has developed the Environmental, Social and Governance (ESG) framework for our business activities, including technology improvements to support the customer experience, employee development, environmental protection, as well as growing financial literacy in our communities. Together, they also took further steps to demonstrate Bank Danamon's commitment to become a leading partner for supporting low carbon business through sustainable finance. This is reflected in "Our new journey for a sustainable future", the Sustainability Report theme for 2019. In our view, Management has undertaken the initial steps towards developing a robust ESG framework



kami, Manajemen telah melakukan langkah-langkah awal menuju pengembangan kerangka kerja LST yang kuat untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) pilihan kami.

Untuk memimpin perubahan ini ke arah yang benar, Kami, sebagai Dewan Komisaris, telah menyetujui Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk satu tahun dan lima tahun dan mendukung penuh pelaksanaan RAKB tahunan, bersama dengan SDGs yang dipilih sebagai isu prioritas, visi dan misi keberlanjutan, kebijakan keberlanjutan, dan pembentukan struktur tata kelola baru, yaitu Sub-Komite Keberlanjutan dan Tim Keberlanjutan. Selain itu, kami sangat mendukung fokus kegiatan lainnya, yaitu sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran atas keuangan berkelanjutan bagi pelanggan dan karyawan kami.

Kami memahami bahwa di masa depan Bank Danamon akan melakukan perbaikan secara terus menerus dalam pelaksanaan keberlanjutan, termasuk penyusunan pedoman kredit dan investasi, dan produk portofolio baru untuk mendukung pertumbuhan energi bersih dan berkontribusi pada SDGs pilihan kami. Setelah kami melakukan perbaikan atas kebijakan dan peningkatan kapasitas, Bank Danamon akan memiliki kemampuan yang diperlukan untuk mengidentifikasi peluang yang tepat untuk berpartisipasi dalam membiayai proyek-proyek berkelanjutan sesuai dengan target pasar dan *risk appetite* kami.

Dalam lima tahun ke depan, implementasi RAKB akan diselaraskan dengan keberlanjutan MUFG dan tetap memperhatikan keadaan dan peraturan di Indonesia. Seiring kami terus memantau dan memahami masalah keberlanjutan global yang muncul, Danamon akan lebih siap dalam mengelola risiko dan ketidakpastian di masa depan.

Akhirnya, atas nama Dewan Komisaris, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah mendedikasikan waktu mereka untuk Danamon. Saya berharap kita dapat berjalan bersama memulai perjalanan menuju keberlanjutan ini.

in support of our chosen Sustainable Development Goals (SDGs).

To lead this transition in the right direction, we, as Board of Commissioners have approved the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) for 1 year and 5 years and fully support the ongoing implementation of annual SFAP, together with the chosen SDGs as priority issues, the sustainability vision and mission, sustainability policy, and new governance bodies of the Sustainability Sub-committee and Sustainability Team. Another focus area, we highly support the promotion of sustainable finance awareness for our customers and employees.

We understand that in the future Bank Danamon will conduct continuous improvement in the implementation of Sustainability, including the establishment of the credit and investment guidelines, and new portfolio products to support the growth of clean energy and contribute to our chosen SDGs. Once we have addressed these policy and capacity building improvements, Bank Danamon will have the necessary capabilities to identify the right opportunities to participate in financing sustainable projects within our defined target market and risk appetite.

Over the next five years, the SFAP implementation will be aligned with MUFG sustainability, after taking into account the local circumstances and regulations in Indonesia. As we continue to monitor and understand emerging global sustainability issues, Danamon will be better equipped to manage future risks and uncertainties.

Finally, on behalf of the Board of Commissioners, I would like to express my sincere thanks to all those who dedicated their time to Danamon. I hope we can walk together through this journey in sustainability.

Jakarta, Maret | March 2020

TAKAYOSHI FUTAE

Komisaris Utama | President Commissioner







PENJELASAN DIREKSI

Board of Directors' Message [102-14]

PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERHORMAT,

Atas nama jajaran Direksi, merupakan suatu kehormatan bagi saya untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan PT Bank Danamon Indonesia Tbk untuk tahun 2019. Laporan ini adalah laporan keberlanjutan pertama Kami yang sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017. 2019 merupakan tahun yang luar biasa bagi Danamon karena telah terjadi pergantian pemegang saham pengendali. MUFG Bank sebagai salah satu Bank terkemuka dan terbesar di dunia telah menyelesaikan proses akuisisi Danamon di kuartal kedua 2019 dan menjadi pemegang saham pengendali Danamon. Dengan perubahan ini, Danamon memperoleh akses ke peluang baru, hubungan, dan praktik terbaik internasional dari jaringan global MUFG, untuk melengkapi jaringan dan kemampuan lokal Bank termasuk dalam aspek keuangan berkelanjutan. Kami mengambil tema "Perjalanan Baru untuk Masa Depan yang Berkelanjutan". Tema ini menggambarkan komitmen, dan upaya kami dalam menghadapi berbagai risiko, serta mengambil peluang melalui praktik bisnis yang berkelanjutan dan inovasi di seluruh rantai nilai. Danamon mengembangkan Laporan yang menyajikan data dan informasi kinerja keberlanjutan sejalan dengan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang sudah dipilih.

Bagi Danamon, keberlanjutan adalah nilai integral dari pertumbuhan bisnis kami, dan merupakan salah satu cara untuk menunjukkan transparansi dan berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan tentang bagaimana kami meningkatkan praktik keberlanjutan. Laporan ini berisi komitmen keberlanjutan, strategi, inisiatif, dan kinerja, serta berfungsi sebagai pendorong untuk meningkatkan pencapaian kami. Komitmen ini mencakup pendekatan *triple bottom line* yang mendorong Kami untuk melakukan bisnis, tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga untuk melestarikan lingkungan, serta meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat.

DEAR STAKEHOLDERS,

On behalf of the Board of Directors, it is an honor for me to present Sustainability Report of PT Bank Danamon Indonesia Tbk for 2019. This report is our first sustainability report in compliance with POJK No.51/POJK.03/2017. 2019 is a remarkable year for Danamon because there has been a change of controlling shareholders. MUFG Bank as one of the leading and largest banks in the world completed the acquisition process of Danamon in the second quarter of 2019 and became a controlling shareholder of Danamon. With this change, Danamon has gained access to new opportunities, relationships and international best practices from the MUFG global network, to complement the Bank's local network and capabilities, including aspects of sustainable finance. The theme of this report is "New Journey for a Sustainable Future". This theme represents our commitment, as well as efforts in dealing with various risks and taking opportunities through sustainable business practices and innovations in the entire value chain. Danamon developed the Report presenting its sustainability performance data and information that supports to our chosen Sustainable Development Goals (SDGs).

For Danamon, sustainability is an integral value of our business growth, and is one of the ways to show our transparency and communicate with stakeholders how we are improving our sustainability practices. This report contains our sustainability commitments, strategies, initiatives and performance and serves as a driver to improving our achievements. This commitment encompasses the triple bottom line approach that drives us to conduct business, not only to seek profits, but also to preserve the environment as well as promote the welfare of employees and communities.

Selama tahun 2019, Kami melakukan beberapa kegiatan, termasuk mengembangkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) selama lima tahun (2019 - 2023) sebagai peta jalan untuk menerapkan keuangan berkelanjutan. RAKB menjadi pedoman Kami dalam melaksanakan aktivitas bank terkait dengan aspek lingkungan, sosial dan ekonomi, serta mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang sudah dipilih. Untuk membantu mencapai keberhasilan RAKB, dan untuk membangun kesadaran dan pemahaman, pada tahun 2019 Kami membentuk Sub-Komite Keberlanjutan dan Tim Keberlanjutan, melakukan pelatihan melalui *sharing session*, *e-learning* dan penyampaian melalui *email*.

Kami juga telah membuat kebijakan keberlanjutan untuk memberikan pedoman implementasi Keuangan Berkelanjutan di Danamon yang mencakup isu Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST), struktur tata kelola, persiapan rencana aksi, dan pelaporan keberlanjutan. Pada tahun 2020, Kami berencana untuk mengembangkan kebijakan terkait kredit dan integrasinya dengan aspek lingkungan dan sosial.

Beberapa kegiatan internal sudah dilakukan untuk menghemat penggunaan listrik, air dan kertas di Danamon. Kami juga telah merumuskan rencana aksi terkait dengan respon bencana yang cepat dan bantuan pemulihhan bencana. Terakhir, Kami telah memetakan semua kegiatan pendanaan Danamon sesuai dengan kriteria OJK dan kategori kegiatan usaha yang berkelanjutan.

Di sisi lain, Kami masih menghadapi tantangan. Membangun kesadaran dan pengetahuan membutuhkan waktu, perencanaan dan eksekusi yang bertahap. Kami juga memerlukan dukungan yang terus-menerus dari Pemerintah dan semua debitur, serta calon debitur.

Actions taken during 2019 included developing a Sustainable Finance Action Plan (SFAP) for 5 years (2019 – 2023) as a roadmap to implementing sustainable finance in the Bank. The SFAP becomes our guidance for carrying out the bank's activities related to the environmental, social and economic aspects, and for supporting the achievement of our chosen Sustainable Development Goals (SDGs). To help achieve the SFAP success, and to build awareness and understanding, in 2019 we established a Sustainability Sub-Committee and Sustainability Team, conducted training through sharing sessions, e-learning and email blasts.

We have also prepared a sustainability policy to provide guidelines regarding the implementation of Sustainable Finance in Danamon covering the Environment, Social, and Governance (ESG) issues, the governance structure, the preparation of the action plan, and sustainability reporting. In 2020, we plan to develop policy related to credit and their integration with the environmental and social aspects.

Several internal initiatives have been launched to save the use of energy, water, and paper at Danamon. We have also formulated action plans related to rapid disaster response and disaster recovery assistance. Finally, we have mapped all Danamon financing activities against OJK criteria and sustainable business categories.

Nevertheless, we still face challenges. Building the awareness and knowledge may take time and will require planning and gradual execution. We also need the continuous support from the Government and all debtors, as well as prospective debtors. The main challenge is





Adapun tantangan yang utama adalah berkomunikasi dan membuat para pemangku kepentingan sadar akan pentingnya keuangan berkelanjutan. Kami percaya bahwa dalam beberapa tahun ke depan, peluang signifikan terkait Keuangan Berkelanjutan akan tersedia bagi Bank Danamon, termasuk untuk bisnis pinjaman dan pendanaan inti.

Tren ekonomi, sosial, lingkungan dan politik di masa mendatang dapat mempengaruhi portofolio Danamon, khususnya klien Kami di sektor industri yang sensitif seperti minyak & gas, logam & pertambangan, dan kelapa sawit. Untuk menjaga kondisi ini, Kami berencana mengembangkan kebijakan dan membangun portofolio kredit berdasarkan prinsip LST. Kami percaya bahwa setiap industri sudah sadar akan tanggung jawab lingkungan dan sosial, serta para pelaku usaha yang terkemuka berupaya membangun fondasi yang kuat untuk bisnis yang berkelanjutan di sektornya masing-masing. Bank Danamon akan memanfaatkan kesempatan untuk bekerja sama dengan para pelaku usaha yang telah memimpin dalam usahanya mempromosikan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia.

Pendekatan *triple bottom line* mendorong Kami untuk melakukan bisnis dengan tujuan tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga untuk melestarikan lingkungan, serta meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat yang Kami layani.

The triple bottom line approach drives us to conduct business with the aim to not only to seek profits, but also to preserve the environment as well as promote the welfare of our employees and the communities that we serve.

to communicate and make our stakeholders fully aware of the importance of sustainable finance. We believe that over the coming years, significant opportunities will become available to Bank Danamon in the area of Sustainable Finance, including our core lending and funding businesses.

Future economic, social, environmental and political trends may influence Danamon's portfolio, in particular our clients in sensitive sectors such as oil & gas, metals & mining and palm oil. To address this, we plan to develop policies and build a credit portfolio based on sound the ESG principles. We believe that each industry is already well aware of their environmental and social responsibilities, and leading industry players are working towards building a solid foundation for sustainable business in their respective sectors. Bank Danamon will welcome an opportunity to work with such industry players who are leading the effort to promote Sustainable Finance in Indonesia.



Selanjutnya, Kami menargetkan implementasi keuangan berkelanjutan pada beberapa kegiatan, termasuk i) peningkatan kesadaran dan pengetahuan karyawan tentang keuangan berkelanjutan; ii) pertumbuhan pada portofolio kredit keuangan berkelanjutan; iii) investasi dalam obligasi hijau; dan iv) penghematan konsumsi energi, kertas dan air dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Danamon menyadari bahwa untuk merealisasikan pembangunan berkelanjutan kita harus mengutamakan harmonisasi antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan, dan untuk mengatasi masalah lingkungan global, adalah tanggung jawab kita semua. Oleh karena itu, Danamon bertujuan untuk berkontribusi dalam merealisasikannya, antara lain dengan mengurangi dampak negatif lingkungan dan sosial yang dapat ditimbulkan dari kegiatan bisnis dan operasional, secara aktif bekerja untuk menemukan solusi bagi masalah lingkungan global termasuk perubahan iklim, serta mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku.

Kami berterima kasih kepada semua pemangku kepentingan dalam mendukung Danamon untuk bekerja bersama mencapai tujuan dan visi keberlanjutan kami, yaitu "Danamon percaya atas pentingnya membuat produk dan layanan kami berkelanjutan. Seiring dengan berjalannya waktu, kami akan menyesuaikan bisnis kami agar sejalan dengan harapan keberlanjutan dari para pemangku kepentingan kami, serta mengidentifikasi solusi terbaik untuk kebutuhan mereka".

Mari kita wujudkan perjalanan mencapai visi ini bersama-sama!

For the next sustainable finance implementation, we will target activities, including; i) increasing our employees' awareness and knowledge on sustainable finance; ii) growing our sustainable finance credit portfolio; iii) investments in green bonds; and iv) reducing our consumption of energy, paper and water in the daily operational activities.

Danamon recognizes that to realize sustainable development we need to prioritize harmony between economic, social and environmental aspects, and to address global environmental issues, together with all human beings. Therefore, Danamon aims to contribute to realizing this by reducing the negative environmental and social impacts that can arise from our business and operational activities, actively working to find solutions to global environmental issues, including climate changes, as well as by complying with the prevailing laws and regulations.

We thank all of our stakeholders in supporting Danamon working hand in hand to achieve the sustainable goals and our sustainability vision: "Danamon believes that making our products and services sustainable is important. Over time, we will adapt our business in line with the sustainability expectations of our stakeholders, identifying the best possible solutions for their needs".

Let's realize the journey together to achieve this vision!

Jakarta, Maret | March 2020

YASUSHI ITAGAKI

Direktur Utama | President Director

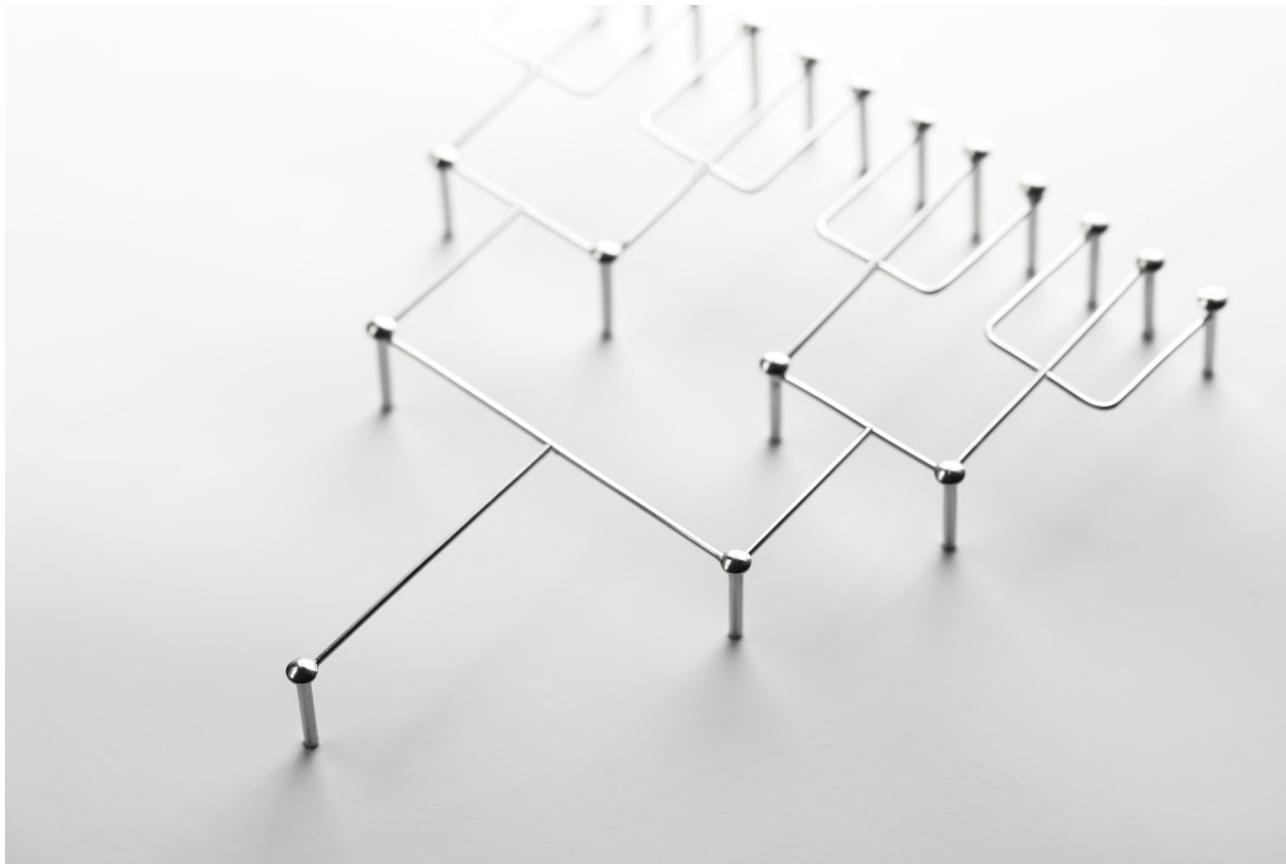






TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance



⌚ Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

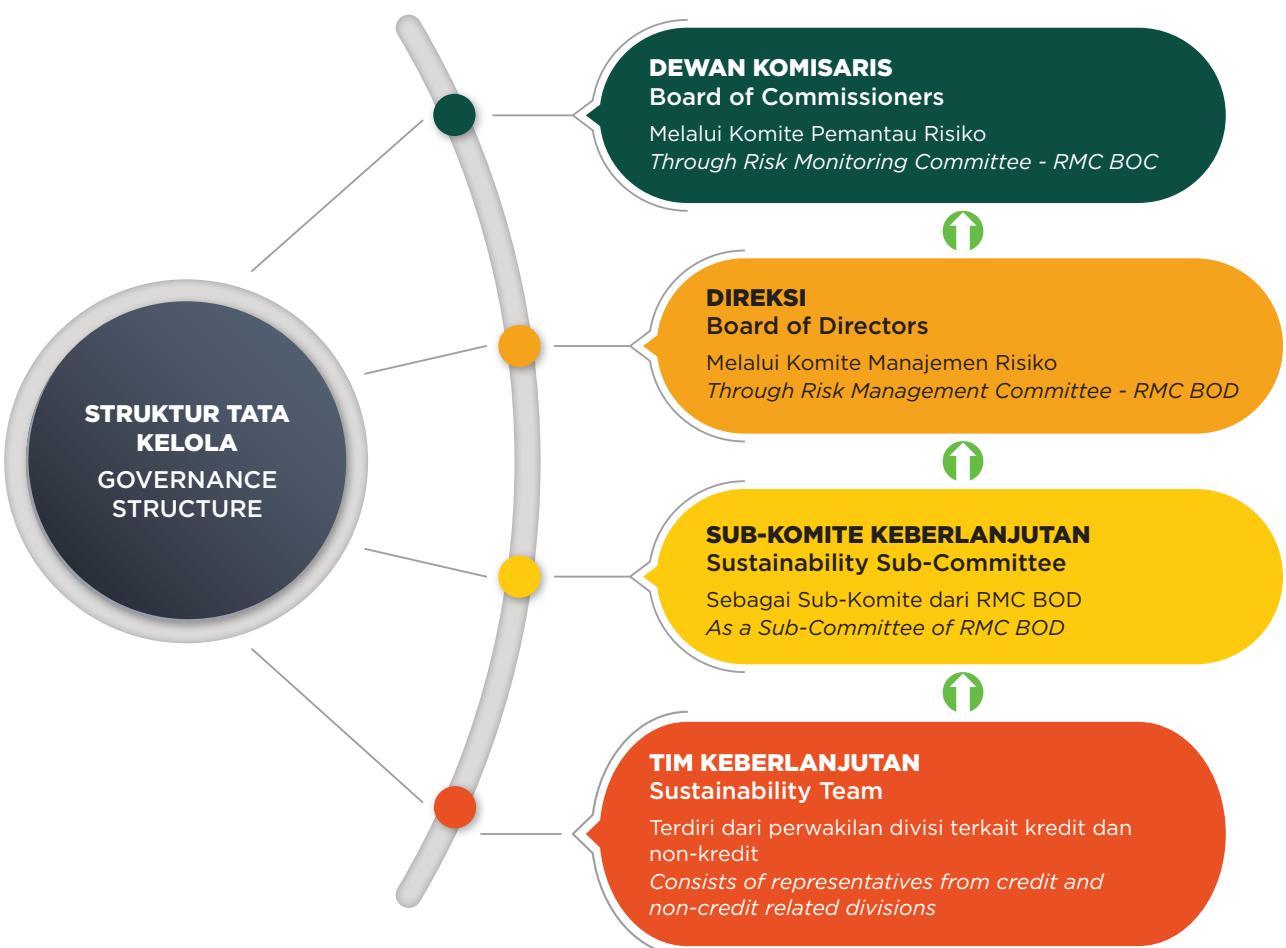
Sustainability Governance Structure

Danamon telah membentuk Sub-Komite Keberlanjutan sebagai komite yang bertanggung jawab atas penerapan keuangan berkelanjutan. Sub-Komite Keberlanjutan adalah bagian dari Komite Manajemen Risiko yang dipimpin oleh Direktur Syariah & *Corporate Real Estate Management* (CREM) dan dibantu oleh Tim Keberlanjutan. Sub-Komite terdiri dari beberapa anggota yang bertanggung jawab dalam penerapan keuangan berkelanjutan, yaitu: [102-18]

Danamon has formed a Sustainability Sub-Committee that is responsible for the implementation of sustainable finance. The Sustainability Sub-Committee is part of the Risk Management Committee led by the Sharia & Corporate Real Estate Management (CREM) Director assisted by the Sustainability Team. The Sub-Committee consists of members that responsible for implementing sustainable finance, namely: [102-18]

Sub-Komite Keberlanjutan
Sustainability Sub-Committee

Jabatan Position	Peran Role
Direktur Syariah & CREM Sharia & CREM Director	Ketua Chairman
Direktur <i>Integrated Risk</i> Integrated Risk Director	Pengganti Ketua Alternate Chairman
Direktur Kredit Credit Director	Anggota Member
Direktur Kepatuhan Compliance Director	Anggota Member
<i>Enterprise Banking & Financial Institution Head</i>	Anggota Member



⇒ **Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan**

Roles, Authorities and Responsibilities for Those in Charge of Sustainable Finance

Dewan Komisaris, Direksi, Sub-Komite Keberlanjutan dan Tim Keberlanjutan masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menerapkan keuangan berkelanjutan di Danamon. Tugas dan tanggung jawab telah dicantumkan di dalam Kebijakan Keberlanjutan, sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dalam penerapan keuangan berkelanjutan Danamon yaitu menyetujui RAKB, termasuk visi dan misi keberlanjutan.

b. Direksi

Tugas dan tanggung jawab Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan yaitu memimpin penyusunan RAKB dan memantau kinerja keberlanjutan secara keseluruhan.

c. Sub-Komite Keberlanjutan

Sub-Komite Keberlanjutan sebagai komite yang berkaitan langsung dengan penerapan keuangan berkelanjutan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu memantau perkembangan RAKB dan pelaporan, meninjau RAKB dan menyetujui hal-hal kunci terkait keberlanjutan.

d. Tim Keberlanjutan

Tim Keberlanjutan memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu menyusun program dan target dalam RAKB, mengkomunikasikan RAKB kepada para pemangku kepentingan, melaksanakan program RAKB, serta menyusun Laporan Keberlanjutan.

The Board of Commissioners, Board of Directors, Sustainability Sub-Committee and the Sustainability Team have roles and responsibilities for implementing sustainable finance at Danamon. These roles and responsibilities are stated in the Sustainability Policy, as follows:

a. Board of Commissioners

The Board of Commissioners' roles and responsibilities for implementing Danamon's sustainable finance are to approve the SFAP, including the sustainability vision and mission.

b. Board of Directors

The Board of Directors' roles and responsibilities for implementing sustainable finance are to lead the preparation of the SFAP, and monitor overall sustainability performance.

c. Sustainability Sub-Committee

The Sustainability Sub-Committee is directly involved in implementing sustainable finance with the roles and responsibilities to oversee the SFAP progress and reporting, review SFAP and approve key sustainability matters.

d. Sustainability Team

The Sustainability Team's roles and responsibilities are to prepare the SFAP programs and targets, communicate the SFAP to the stakeholders, implement the SFAP programs, and prepare the Sustainability Report.



➔ Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Sustainable Finance Competency Development [FS4]

Setiap tahun, Danamon selalu memberikan kesempatan kepada Direksi, Dewan Komisaris, dan tim keberlanjutan untuk mengembangkan kompetensi. Dalam rangka mendukung penerapan keuangan berkelanjutan, Bank berharap seluruh karyawan lebih aktif memperluas pengetahuan terkait keberlanjutan. Pada tahun 2019 sampai dengan awal Januari 2020, terdapat 925 peserta yang mengikuti pelatihan dan *sharing session* tentang keberlanjutan. Jumlah peserta pelatihan meningkat secara signifikan dibandingkan tahun 2018 karena bentuk pelatihan yang lebih bervariasi, tidak hanya pembelajaran di dalam kelas, namun juga melalui *e-learning*. Jenis pelatihan keuangan berkelanjutan sebagai berikut: [404-1]

Every year, Danamon provides opportunities for Board of Directors, Board of Commissioners, and sustainability team to develop their competencies. In support of the implementation of sustainable finance, the Bank expects employees to actively expand their sustainability knowledge. From 2019 to early January 2020, there were 925 participants who attended the training and sharing session on sustainability. The number of trainees increased significantly compared to 2018 due to a variety form of training, not only in classroom learning, but also through e-learning. The types of sustainable finance trainings are as follows: [404-1]

Nama Pelatihan Training	Penyelenggara Organizer
Pelatihan Sustainable Finance Sustainable Finance Workshop	International Finance Corporation
Training Analisa Lingkungan (TAL) Tingkat Dasar dan Tingkat Intermediate Basic and Intermediate Environmental Analysis Training	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority (OJK)
Training of Trainers (ToT) Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Training of Trainers (ToT)	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority (OJK)
Sharing Session: Sustainable Palm Oil	WWF Indonesia
D-Talk: Embedding Sustainability For Competitive Advantage	WWF Indonesia and The Body Shop
Sustainability E-Learning	Danamon





➊ Manajemen Risiko

Risk Management [102-11, FS2, FS9]

Danamon menyadari pentingnya manajemen risiko yang efektif. Oleh karena itu, Danamon mempunyai empat Pilar dalam penerapan manajemen risiko yaitu:

1. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta sistem informasi manajemen risiko
4. Sistem pengendalian intern

Selain penerapan empat pilar tersebut, Danamon telah mengintegrasikan aspek sosial dan lingkungan hidup dalam manajemen risiko aktivitas operasional bank. Sebagai bagian dari manajemen risiko, Danamon juga telah menetapkan persyaratan kredit kepada debitur agar setiap pinjaman yang dikeluarkan tidak melanggar peraturan Bank dan Regulator, sehingga Danamon mampu mengawasi dan mencegah potensi risiko dari kegiatan tersebut. Pada tahun 2020, Danamon akan menyusun pedoman keberlanjutan terkait kredit yang meliputi prosedur dan pemantauan risiko LST.

Danamon understands the importance of effective risk management. Therefore, Danamon has four Pillars in the implementation of risk management, namely:

1. Active supervision by Board of Directors and Board of Commissioners
2. Adequacy of risk management policy, procedures and limit setup
3. Adequacy of risk identification, measurement, monitoring, and control process, as well as the risk management information system
4. Internal control system

In addition to implementing these four pillars, Danamon has integrated the social and environmental aspects into the risk management for the Bank's operational activities. As part of risk management, Danamon has determined credit requirements to debtors so the loan granted does not violate the regulation of Bank and Regulator, and Danamon can supervise and prevent the potential risks from these activities. In 2020, Danamon will develop sustainability guidelines for credit, covering procedures and ESG risk monitoring.

➔ Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System)

Whistleblowing System

Danamon telah menerapkan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan dan pelanggaran yang dapat menghambat proses bisnis. Danamon telah memiliki Kebijakan *Whistleblower*. Melalui kebijakan ini, Danamon memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan untuk menyampaikan pelanggaran dan menjaga nilai etika yang berlaku.

Danamon telah menunjuk KPMG sebagai pihak independen yang membantu dalam mengelola sistem WBS. Laporan *whistleblowing* disampaikan kepada Direksi dan Komite Audit secara berkala. Sepanjang tahun 2019, Danamon menerima 22 pengaduan pelanggaran melalui *whistleblowing system*. Penjelasan mengenai *whistleblowing system* Danamon lebih lanjut dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2019.

Danamon has implemented a Whistleblowing System (WBS) to avoid any misuse and violations that could hamper the business processes. Danamon has had Whistleblower Policy. Through this policy, Danamon provides opportunities for all employees and stakeholders to report violations, and to uphold the applicable ethical values.

Danamon has appointed KPMG as an independent party to manage the WBS system. The whistleblowing report is submitted to the Board of Directors and Audit Committee on a regular basis. During 2019, Danamon received 22 complaints of violation through the whistleblowing system. Further explanation regarding Danamon's whistleblowing system can be seen in the 2019 Annual Report.

➔ Pemangku Kepentingan

Stakeholders

Pemangku kepentingan mempunyai keterlibatan signifikan yang mempengaruhi kegiatan usaha dan keberlanjutan Bank, baik yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan secara langsung maupun tidak langsung. Danamon senantiasa membangun hubungan profesional dan harmonis dengan para pemangku kepentingan guna meningkatkan pelayanan dan kebutuhan perbankan. Melalui pendekatan dengan para pemangku kepentingan, Danamon berharap kebutuhan para pemangku kepentingan dapat lebih dipahami.

Stakeholders have significant involvement that affect the Bank's business and sustainability activities, both directly and indirectly related to sustainable finance business process. Danamon continues to build professional and harmonious relationships with stakeholders to improve their banking services and needs. By using a stakeholder approach, Danamon hopes that their needs can be better understood.



IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN PENDEKATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Identification of Stakeholders' Needs and Approach [102-40, 102-42, 102-43]

Pemegang Saham /Investor Shareholders / Investors			
Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Method	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Frequency	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan Key Topics and Stakeholders' Needs	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan Response and Further Action from the Company
1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) 2. <i>Analyst Briefing</i> 3. <i>Public Expose</i> 4. Rapat dengan pemegang saham, calon investor, dan analisis	1. Minimal sekali dalam setahun 2. Setiap kwartal 3. Sekali setahun 4. Secara <i>ad-hoc</i>	1. Pengkinian Kinerja Keuangan 2. Pengkinian strategi bisnis Bank dan kondisi pasar terkini 3. Aksi korporasi yang besar atau signifikan 4. Pengkinian regulasi atau kondisi terbaru yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap Bank 5. Hal lain yang membutuhkan persetujuan Pemegang Saham	1. Menyediakan informasi terkini atas kinerja keuangan, aksi korporasi yang besar atau signifikan, dan hal-hal penting lainnya 2. Mempublikasikan laporan keuangan di koran, menyediakan <i>press release</i> dan mempublikasikannya di website
1. General Meeting of Shareholders (GMS) 2. Analyst Briefing 3. Public Expose 4. Meeting with shareholders, potential investors, and analysts	1. Minimum once a year 2. Quarterly 3. Once a year 4. Ad-hoc	1. Financial Performance Update 2. Update on Bank's business strategy and current market conditions 3. Major or significant corporate actions 4. Update on new regulations or conditions that may have a significant impact to the Bank 5. Other matters/topics that require Shareholders' approval	1. Providing the update on financial performance, major or significant corporate actions, and other major topics 2. Publishing financial reports in newspapers, providing press releases and publishing on the website
Pemerintah/Regulator Government / Regulators			
Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Method	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Frequency	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan Key Topics and Stakeholders' Needs	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan Response and Further Action from the Company
1. Menyerahkan Rencana Bisnis Bank (RBB) dan Laporan Realisasi RBB ke OJK dan Bank Indonesia (BI). 2. Menyerahkan Rencana Aksi Keuangan BerkelaJutan (RAKB) ke OJK. 3. Menyerahkan laporan <i>regulatory</i> yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. 4. Memenuhi undangan dari BI dan OJK	Dilakukan sesuai dengan peraturan OJK dan Bank Indonesia (BI) yang berlaku.	Kepatuhan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku	Melaporkan rencana dan pencapaian Bank dan laporan lainnya yang sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
1. Submitting a Bank Business Plan (RBB) and RBB Realization Report to OJK and Bank Indonesia (BI) 2. Submitting the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) to OJK 3. Submitting regulatory reports in accordance with the prevailing regulations 4. Fulfilling invitations from BI and OJK	It is done in accordance with the prevailing regulations of OJK and Bank Indonesia (BI).	Compliance with applicable laws and regulations	Reporting the Bank's plans and achievements and other reports in compliance with prevailing laws and regulations.



Nasabah Customers			
Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Method	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Frequency	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan Key Topics and Stakeholders' Needs	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan Response and Further Action from the Company
<p>1. Call center, kantor cabang, <i>phone banking</i>, website, <i>email</i>, brosur, lembar penagihan, dan media lainnya</p> <p>2. Pertemuan dengan nasabah</p> <p>3. <i>Internal online survey</i></p> <p>4. Survei yang dilakukan oleh <i>External Research Company</i></p>	<p>1. Setiap saat</p> <p>2. Setiap tahun</p> <p>3. Setahun dua kali</p> <p>4. Sekali setahun</p>	<p>1. Informasi yang transparan mengenai produk dan layanan Perbankan</p> <p>2. Keamanan transaksi keuangan perbankan</p> <p>3. Penyelesaian pengaduan nasabah berdasarkan <i>Service Level Agreement</i> (SLA)</p> <p>4. Ketidakpastian kondisi eksternal (ekonomi dan geopolitik) yang dapat mempengaruhi lingkungan bisnis</p> <p>5. Kepuasan dan kenyamanan nasabah</p>	<p>1. Menerima pengaduan nasabah</p> <p>2. Memberikan edukasi keuangan terkait produk perbankan</p> <p>3. Nasabah menghargai pembagian informasi selama forum <i>economic outlook</i>. Kedepannya, Bank akan terus berperan sebagai <i>partner</i> bagi nasabah untuk memberikan informasi yang bermanfaat tentang perkembangan ekonomi yang signifikan dan terkini.</p> <p>4. Melakukan <i>follow-up</i> berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan level kepuasan nasabah</p>
<p>1. Call centers, branch offices, phone banking, website, emails, brochures, billing statements, and other media</p> <p>2. Gathering with customers</p> <p>3. Internal online survey</p> <p>4. Survey conducted by an External Research Company</p>	<p>1. Any time</p> <p>2. Every year</p> <p>3. Twice a year</p> <p>4. Once a year</p>	<p>1. Transparent information regarding Banking products and services</p> <p>2. Security of banking financial transactions</p> <p>3. Settlement of customer complaints based on Service Level Agreement (SLA)</p> <p>4. Uncertain external conditions (economic and geopolitical) that can affect the business environment</p> <p>5. Customer's satisfaction and convenience</p>	<p>1. Receiving customer complaints</p> <p>2. Providing financial education related to banking products</p> <p>3. Customers appreciated the information sharing during the economic outlook forum. In the future, the Bank will continue to act as a partner for customers in providing useful information on the significant and latest economic development.</p> <p>4. Conduct follow-up action based on survey results to increase the customer satisfaction level</p>



Karyawan Employees			
Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Method	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Frequency	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan Key Topics and Stakeholders' Needs	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan Response and Further Action from the Company
<p>1. Media internal (majalah SPIRIT) 2. <i>Leadership Summit</i> untuk Senior Management 3. Acara HUT Danamon 4. Acara Danamon Rumah Kita 5. Pelatihan, <i>workshop</i>, <i>sharing session</i>, dan seminar 6. Kegiatan karyawan seperti D'Club (olahraga, hobi, dan lain-lain) 7. Mengukur skor <i>employee engagement</i></p> <p>1. Internal media (SPIRIT magazine) 2. Leadership Summit for Senior Management 3. Danamon Anniversary 4. The event of "Danamon Rumah Kita" 5. Training, workshops, sharing sessions, and seminars 6. Employee activities such as D'Club (sports, hobbies, etc.) 7. Measuring employee engagement scores</p>	<p>1. Setiap dua bulan 2. Setiap kwartal 3. Setiap tahun 4. Setiap tahun 5. Secara berkala 6. Secara berkala 7. Setiap tahun</p> <p>1. Every two months 2. Quarterly 3. Yearly 4. Yearly 5. On going basis 6. On going basis 7. Yearly</p>	<p>1. Hak karyawan 2. Kesetaraan kesempatan dalam meningkatkan karir 3. Pelatihan dan pengembangan kompetensi 4. Pemberian apresiasi 5. Pengalaman kerja yang berharga dan menyenangkan 6. Kesehatan dan keselamatan kerja</p> <p>1. Employee rights 2. Equal opportunities for career development 3. Competency training and development 4. A token of appreciation 5. A valuable and enjoyable working experience 6. Occupational health and safety</p>	<p>Melakukan tindak lanjut berdasarkan hasil pendekatan.</p> <p>Conduct follow up action based on engagement result.</p>
Masyarakat Communities	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement Frequency	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan Key Topics and Stakeholders' Needs	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan Response and Further Action from the Company
<p>1. Peningkatan kapasitas 2. Bantuan teknis</p> <p>1. Capacity building 2. Technical assistance</p>	<p>1. Sesuai kebutuhan 2. Sesuai kebutuhan</p> <p>1. Based on need 2. Based on need</p>	<p>1. Peningkatan kapasitas 2. Bantuan teknis</p> <p>1. Capacity building 2. Technical assistance</p>	<p>Menjalankan rencana aksi berdasarkan evaluasi dan pengawasan.</p> <p>Implementing action plans based on evaluation and monitoring.</p>



➡ Tantangan yang Dihadapi dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Challenges in Implementing Sustainable Finance [102-44]

Tahun 2019 adalah tahun awal Danamon menerapkan keuangan berkelanjutan. Sejauh ini Danamon belum menemukan tantangan yang berpengaruh signifikan ke dalam proses bisnis. Namun, Danamon telah mengantisipasi beberapa tantangan sebagai berikut:

1. Kesadaran karyawan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan.

Fokus utama Danamon di tahun 2019 dalam menerapkan keuangan berkelanjutan adalah penyebarluasan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan kepada seluruh karyawan Danamon. Danamon aktif mengikutsertakan karyawannya dalam berbagai pelatihan terkait keuangan berkelanjutan.

2. Memperoleh dukungan dari Pemerintah dan seluruh debitur termasuk calon debitur.

Penerapan keuangan berkelanjutan membutuhkan kerja sama dan dukungan penuh dari berbagai pihak, termasuk Pemerintah melalui regulasinya dan para debitur yang perlu untuk menerapkan keuangan berkelanjutan juga dalam kegiatan usahanya. Danamon akan terus mematuhi peraturan perundang-undangan sekaligus mulai melakukan sosialisasi kepada para debitur terkait keuangan berkelanjutan.

3. Meningkatkan kesadaran nasabah dan pemangku kepentingan lainnya untuk turut mendukung dan menerapkan praktik terbaik pada keuangan berkelanjutan.

Danamon sedang menyusun pedoman kredit yang sesuai dengan keuangan berkelanjutan dan akan diselesaikan pada tahun 2020. Bersamaan dengan langkah ini, Danamon berupaya untuk mulai mengajak nasabah dan pemangku kepentingan lainnya untuk menerapkan keuangan berkelanjutan pada bidang usahanya masing-masing.

2019 was the first year Danamon implemented sustainable finance. Danamon has yet to encounter any challenges that significantly influenced the business processes. However, Danamon has anticipated the following challenges:

1. Employee awareness in implementing sustainable finance.

Danamon's main focus in 2019 for implementing sustainable finance was disseminating the knowledge and awareness of the importance of sustainable finance implementation to all Danamon employees. Danamon actively involves its employees in sustainable finance training.

2. Support from the Government and all debtors including prospective debtors.

Implementing sustainable finance requires the full cooperation and support from all parties, including the Government through its regulations, and from the debtors who need to implement sustainable finance in their business activities. Danamon will continue to comply with the prevailing laws and regulations and at the same time start to conduct socialisation to debtors regarding sustainable finance.

3. Increasing customers' and other stakeholders' awareness to support and implement sustainable finance best practices.

Danamon will complete its developing sustainable finance credit guidelines in 2020. At the same time, Danamon will start urging customers and other stakeholders to implement sustainable finance in their respective businesses.







KINERJA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY PERFORMANCE

KINERJA EKONOMI

Economic Performance



Salah satu strategi kinerja ekonomi Danamon di tahun 2019 adalah mendukung peningkatan perbankan UKM dan mengubah perspektif proses bisnis terhadap nasabah. Strategi tersebut dijalankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan solusi perbankan melalui media digital.

⦿ Pendekatan Manajemen

Management Approach [103-2]

Strategi bisnis untuk Segmen SME Danamon adalah penawaran terhadap produk perbankan menyeluruh, termasuk produk pinjaman, simpanan, proteksi, dan transaksi. Produk-produk ini dipasarkan dengan strategi penjualan silang melalui pendekatan komunitas untuk membantu menghasilkan prospek yang lebih berkualitas dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Segmen UKM Danamon akan berfokus pada peningkatan penetrasi pasar melalui peningkatan kualitas daftar prospek calon nasabah dan penjajakan kerja sama dengan perusahaan teknologi finansial. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan akuisisi nasabah melalui media digital.

Di segmen perbankan konsumen, Danamon akan melakukan transformasi dari *product-centric* menjadi *customer-centric* dengan meluncurkan proporsi baru untuk menarik nasabah dari segmen *Emerging Affluent*, memperkuat proporsi untuk segmen *Affluent* serta terus memberikan pelayanan yang mendasar bagi nasabah segmen *Middle Market*. Danamon akan fokus kepada kebutuhan nasabah dan senantiasa menyiapkan produk-produk yang lengkap, pelayanan dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Strategi segmen *Enterprise Banking* (EB) adalah terus memperdalam hubungan dengan nasabah yang sudah ada, serta mengembangkan portofolionya melalui akuisisi nasabah baru dan *end-to-end value chains*. Dengan memanfaatkan jaringan bisnis melalui MUFG Group, EB juga memprakarsai rencana untuk bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan Jepang dan jaringan perusahaan multinasional.

One of Danamon's economic performance strategies for 2019 was to support the increment of SME banking and change the perspective of business processes towards customers. This strategy was implemented to meet customers' needs and provide banking solution through digital media.

Danamon's strategy for its SME banking business segment offered a comprehensive product package, including loans, savings, protection, and transactional products and services. This product package is marketed with a cross-selling strategy to the community to help generate better quality leads and increase customer loyalty.

Danamon's SME business segment will focus on increasing market penetration through increasing quality of leads on potential customers and exploring collaboration with financial technology companies. This effort aims to increase customer acquisitions through digital platform.

In Consumer Banking segment, Danamon will transform from product-centric to customer-centric by embarking a new proposition to attract the Emerging Affluent segment, revamp and strengthening the Affluent segment's proposition while continues with its basic offer for the middle market segment. Danamon will focus on customer needs and continue to provide complete product suite, services and benefits that relevant to fulfil customer needs.

The strategy of Enterprise Banking (EB) is continuing to focus in deepening relationships with existing clients, as well as developing its portfolio through new client acquisitions and its end-to-end value chains. Leveraging the business network of MUFG Group, EB also initiated a plan to tap into Japanese companies and multinational corporation value chains.

Sebagai bagian dari transformasi yang berkelanjutan, EB terus meningkatkan proses kredit *end-to-end*, dengan memberikan tengat waktu yang lebih cepat untuk para nasabah, dan memastikan budaya risiko yang *prudent*.

Selain itu, Adira Finance akan lebih mengembangkan teknologi digital kedepannya, meningkatkan *platform e-commerce*, mengelola hubungan baik dengan nasabah, dan di saat bersamaan fokus pada pencapaian target pelanggan baru melalui layanan *offline* dan *online*. Adira Finance akan berupaya meningkatkan diversifikasi produk dan jasanya dengan tujuan untuk meningkatkan pembiayaan melalui akusisi nasabah dan retensi nasabah. Secara keseluruhan, Adira Finance terus fokus untuk melanjutkan bisnisnya yang berpusat pada *customer centric*.

As part of its continuous transformation, EB kept improving its end-to-end credit process, providing a faster turnaround time to clients, while ensuring a prudent risk culture.

In addition, going forward, Adira Finance will develop more in digital technology, improving its e-commerce platforms, managing good customer relationship, and at the same time focus on achieving new customer targets through offline and online services. Adira Finance will continue its effort to diversify its product and services with the aim of generating more sales through customer acquisition and retention. Overall, Adira Finance will continue to focus its business that engaged in customer centric.



Komitmen dan strategi manajemen tersebut dapat dicapai dengan dukungan sumber daya yang dimiliki Danamon, yakni sumber daya manusia yang kompeten dan kemajuan teknologi informasi. Sumber daya tersebut dikelola dengan baik melalui berbagai program terencana dan berkelanjutan.

Pengelolaan sumber daya manusia dilakukan melalui serangkaian strategi *talent management* untuk memastikan ketersediaan dan kesiapan pemimpin masa depan dalam memegang posisi penting di Bank. Danamon melaksanakan program *Management Trainee* dan program Pengembangan untuk menumbuhkan bakat dan membina calon pemimpin masa depan Bank dengan memperkuat pengetahuan melalui berbagai macam kegiatan pembelajaran teknis dan kepemimpinan. Selain itu Bank juga melakukan rotasi pekerjaan secara sistematis untuk memberikan pengalaman nyata yang mempercepat perkembangan keterampilan.

Untuk melaksanakan strategi ini, Direktorat *Human Capital* menyusun sistem jenjang karir beserta berbagai pelatihan program kepemimpinan bagi karyawan sesuai dengan jenjangnya. Program kepemimpinan terdiri dari pelatihan keterampilan *people management* untuk tingkat pertama, tingkat menengah, dan keterampilan kepemimpinan untuk manajemen senior. Pelatihan keterampilan tersebut bertujuan agar karyawan memiliki kesempatan mencapai keberhasilan yang lebih tinggi dalam menjalankan tugas yang lebih menantang.

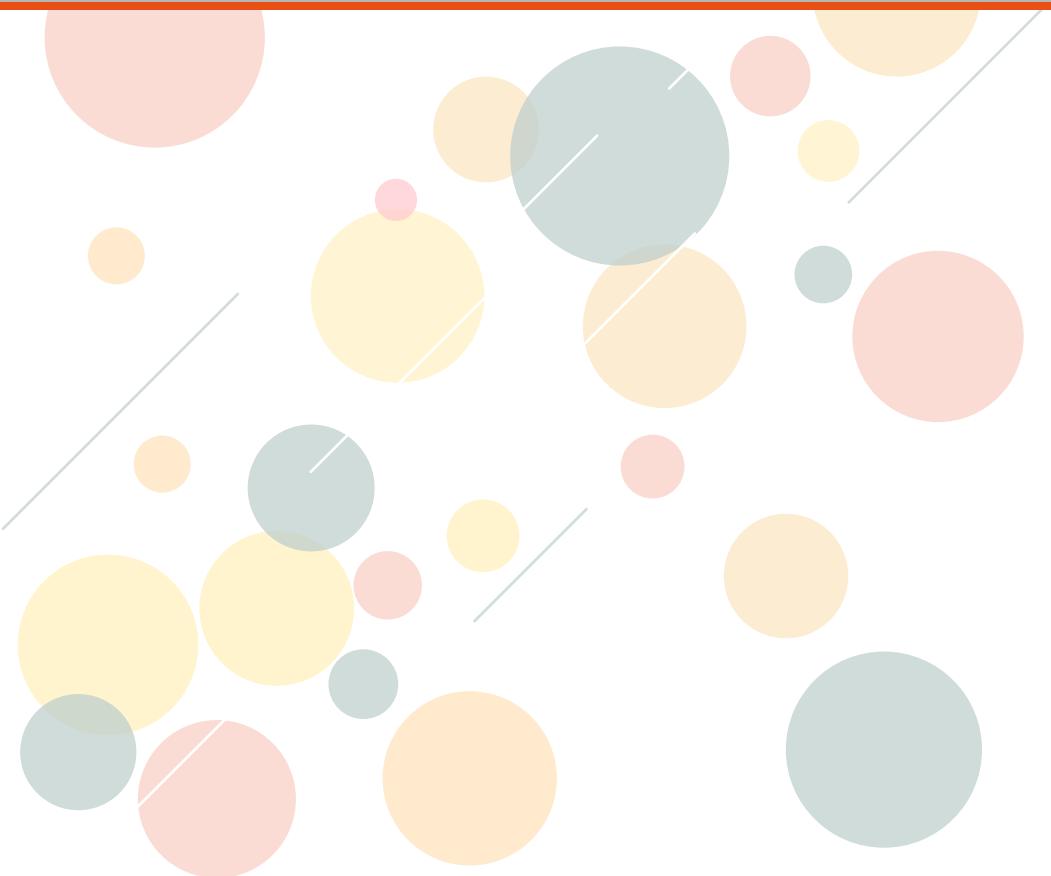
Di sisi lain, Danamon terus memperbarui solusi teknologi untuk mengimbangi kemajuan pesat teknologi informasi, khususnya di industri jasa keuangan. Fokus utama Divisi IT Danamon adalah menyederhanakan dan mengurangi waktu pemrosesan, sehingga nasabah kami menikmati pengalaman perbankan yang lebih baik. Kami memanfaatkan kekuatan digitalisasi untuk menciptakan proses yang lebih efektif dan efisien. Danamon juga memastikan bahwa transaksi digital terjaga keamanannya dan menerapkan langkah-langkah keamanan terbaru untuk melindungi nasabah. Perkembangan teknologi informasi sangat penting untuk mendukung pertumbuhan Danamon dan perusahaan anak yang berkelanjutan.

These commitments and management strategies will be achieved with the support of Danamon's own resources, using our competent human resources and information technology advancements. These resources are well managed through a variety of planned and sustainable programs.

Human resource management is carried out through a number of talent management strategies to ensure the availability and readiness of future leaders in important positions in the Bank. Danamon conducts Management Trainee and Development program to help grow talent and foster future Bank leaders, by strengthening knowledge through a variety of technical and leadership learning activities. In addition, the Bank also systematically performs job rotations to accelerate skills development.

To conduct this strategy, the Human Capital Directorate developed a career path system and various leadership programs to train employees in accordance with their job levels. The leadership program consists of people management skill training for first level, middle level, and leadership skills for senior management. The skill trainings aims to give employees the opportunity to achieve higher success in carrying out more challenging tasks.

In addition, Danamon continues to update its technology solutions to keep pace with the rapid advancement of information technology, particularly in the financial services industry. The main focus of Danamon's IT Division is to simplify and reduce processing time, so our customers enjoy a better banking experience. We are harnessing the power of digitalization to create more effective and efficient processes. Danamon also ensures digital transactions are secure and applies the latest security measures to protect its customers. Information technology development is very important, as it will support the sustainable growth of Danamon and its subsidiary.



➔ Evaluasi Pendekatan Manajemen

Management Approach Evaluation [103-3]

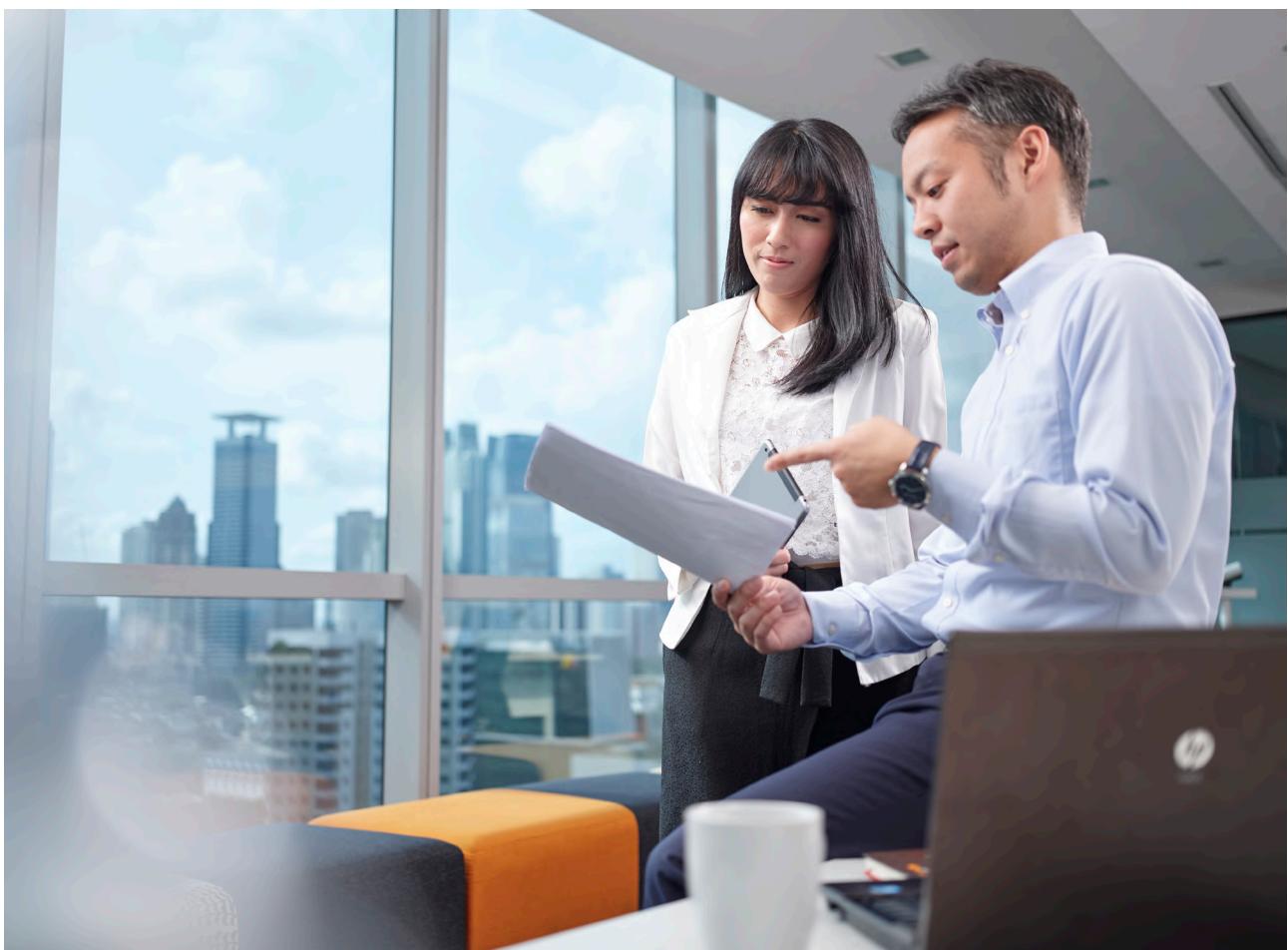
Prinsip keuangan berkelanjutan mulai diterapkan ke dalam proses bisnis sehari-hari. Sebagai langkah awal di tahun 2019, pendekatan manajemen yang dilakukan Danamon fokus pada upaya peningkatan *awareness* dan pengembangan kompetensi. Pengembangan kompetensi karyawan Danamon akan terus dilakukan setiap tahunnya.

Danamon telah melakukan evaluasi atas pelaksanaan pendekatan manajemen dan mengukur pencapaian target terkait pengelolaan kinerja ekonomi secara reguler. Hasil evaluasi pendekatan manajemen disampaikan secara berkala pada rapat Direksi dan Dewan Komisaris. Kegiatan evaluasi manajemen juga dilaksanakan melalui audit internal secara berkala yang hasilnya disampaikan kepada Komite Audit. Selain itu, audit eksternal dilaksanakan secara regular oleh Akuntan Publik yang hasilnya ditampilkan pada laman website Danamon. Di tahun 2019, Bank belum melakukan audit atas kinerja ekonomi terkait keuangan berkelanjutan.

Sustainable finance principles have begun to be applied in daily business processes. As a first step in 2019, Danamon's management approach was to focus to increase awareness and develop the competency. The competency development of Danamon employees will continue to be done every year

Danamon has regularly evaluated its implementation of management approach and measured the target achievement related to economic performance management. The results of management approach evaluation are presented at the Board of Directors and Board of Commissioners meetings on regular basis. Management activities' evaluations are also included in the regular internal audits, and the results submitted to the Audit Committee. In addition, a regular external audit is conducted by Public Accountants and the results are included in Danamon's website. In 2019, the Bank has not conducted yet any economic performance audits related to sustainable finance.





➡ Kontribusi dan Distribusi Ekonomi

Economic Contribution and Distribution [201-1]

Sebagai dasar pelaksanaan proses bisnis perbankan, nilai ekonomi merupakan hal yang signifikan bagi keberlanjutan Danamon. Pada tahun 2019, laba bersih sebesar Rp4.241 miliar atau meningkat 4% dari tahun 2018. Peningkatan tersebut telah sesuai dengan target tahun 2019.

Tahun 2019, Danamon mencatat pendapatan operasional neto sebesar Rp3.274 miliar atau menurun 37% dibandingkan tahun 2018. Penurunan ini terutama dikarenakan oleh meningkatnya biaya kredit sebagai dampak menurunnya kualitas aset perbankan, khususnya segmen UKM.

As the basis for implementing banking business processes, economic values are significant for Danamon's sustainability. In 2019, the net profit was Rp4,241 billion increase of 4% compared to 2018. This increase was in line with the 2019 target.

In 2019, Danamon's net operating income was Rp3,274 billion or decrease of 37% compared to 2018. This decrease was mainly due to the increased credit cost as a result of the worsening quality of banking assets, particularly the SME segment.



NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DIHASILKAN DAN DIDISTRIBUSIKAN (DALAM MILIAR RUPIAH)

Direct Economic Value Generated and Distributed (in billion Rupiah) [201-1]

Keterangan Description	2019	2018	2017
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Direct Economic Value Generated			
Total Aset Total Assets	193.534	186.762	178.257
Aset Produktif Productive Assets	175.796	159.861	156.797
Kredit / Pembiayaan Bank Bank Credit / Financing	141.460	134.519	106.531
Dana Pihak Ketiga Third Party Funds	114.275	110.848	106.531
Pendapatan Operasional (IDR) - neto Operating Income (IDR) - net	3.274	5.158	5.110
Laba Bersih Setelah Beban Pajak (IDR) Net Income After Tax (IDR)	4.241	4.107	3.828
Laba Bersih yang Diatribusikan kepada Pemilik Entitas Induk Net Income Attributable to Equity Holders of the Parent Entity	4.074	3.922	3.682
Pendapatan Operasional Lainnya Other Operating Income	3.788	3.696	3.688
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Total Direct Economic Value Generated	18.366	17.937	17.668
Nilai Ekonomi yang didistribusikan Economic Value Distributed			
Biaya Operasional Lainnya Other Operational Expenses	15.093	12.779	12.557
Pembayaran Dividen Dividend Payments	1.372,8	1.288,5	934,3
Pembayaran pada Pemerintah (Pajak Penghasilan Perusahaan) Payments to the Government (Corporate Income Tax)	927,1	1.010,6	979,71



NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DIHASILKAN DAN DIDISTRIBUSIKAN (DALAM MILIAR RUPIAH)
 Direct Economic Value Generated and Distributed (in billion Rupiah) [201-1]

Keterangan Description	2019	2018	2017
Rasio Kinerja (%) Performance Ratios (%)			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM) Minimum Capital Adequacy Ratio (MCAR)	24,2	22,2	22,1
Aset Produktif bermasalah dan aset non-produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif Non-performing earning assets and non-productive assets to total earnings and non-productive assets	2,0	2,0	1,8
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif Non-performing earning assets to total productive assets	2,4	2,3	2,2
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif Allowance for impairment losses (AIL) for financial assets to productive assets	2,7	2,8	2,8
NPL gross	3,0	2,7	2,8
NPL net	2,0	1,9	1,8
Return on Average Asset (ROAA)	3,0	3,1	3,1
Return on Average Equity (ROAE)	10,3	10,6	10,5
Net Interest Margin (NIM)	8,3	8,9	9,3
Rasio Efisiensi (BOPO) Efficiency Ratio (BOPO)	82,7	70,9	72,1
Loan to Deposit Ratio (LDR)	98,9	95,0	93,3
Liquidity Coverage Ratio (LCR)			
a. LCR secara individu Individual LCR	155,2	125,4	118,4
b. LCR secara konsolidasi Consolidated LCR	158,3	126,4	117,9

➊ Rantai Pasokan

Supply Chain [102-9] [203-2]

Praktik pengadaan barang dan jasa atau rantai pasokan adalah salah satu aspek penting dalam mendukung proses bisnis perbankan dan memberikan dampak ekonomi tidak langsung terhadap masyarakat sekitar wilayah kerja. Danamon memiliki Divisi *Procurement* yang bertanggung jawab atas hubungan Bank dengan vendor. Kebijakan terkait rantai pasokan Danamon diatur di dalam *Standard Operational Procedure (SOP)* Manajemen Kegiatan Pengadaan. Dalam mengelola rantai pasokan Danamon, Divisi *Procurement* memiliki sistem pengadaan yaitu P2P yang berfungsi untuk mengintegrasikan proses pengadaan barang dan jasa. Bank juga telah melakukan seleksi yang ketat dan evaluasi untuk memastikan tidak

The procurement of goods and services or supply chains is an important aspect in supporting the banking business processes, and also has indirect economic impacts to the communities around the working areas. Danamon's Procurement Division is responsible for the Bank's relationship with vendors. Danamon's supply chain policy is regulated in Standard Operational Procedure (SOP) of Procurement Activities Management. In managing Danamon's supply chain, the Procurement Division uses a procurement system, called P2P. Its function is to integrate the goods and services procurement process. The Bank also conducts a tight selection process and evaluations to ensure there are no conflict of interests

ada benturan kepentingan antara Danamon dengan vendor. Hingga akhir tahun 2019, Danamon memiliki 52 kelompok pemasok lokal di antaranya adalah konsultan IT, penyedia alat kebutuhan kantor, penyedia mesin ATM, pekerja alih daya, perusahaan konstruksi, dan penyedia jasa pengelolaan keuangan (*cash management service provider*).

➡ Portofolio Produk atau Kredit Berwawasan LST

ESG Product or Credit Portfolios [FS6]

Danamon telah melakukan pemetaan atas portofolio produk atau kredit dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sesuai dengan kriteria OJK. Jenis kredit berdasarkan KKUB antara lain:

Kategori 1: Efisiensi Energi

Salah satu debitur Danamon adalah perusahaan tekstil yang proses bisnisnya telah menggunakan mesin hemat energi.

Kategori 2: Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan Berkelanjutan

Danamon memiliki beberapa debitur yang bergerak di bidang industri kelapa sawit. Terdapat satu debitur di industri kelapa sawit yang telah memiliki sertifikasi *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan dua debitur yang memiliki sertifikasi *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO).

Kategori 3: Pengelolaan Air dan Limbah yang Berkelanjutan

Danamon memiliki debitur Perusahaan Air Minum (PAM) yang memiliki proses pengelolaan air kotor dari sungai Cisadane menjadi air bersih dengan menggunakan pompa yang dapat memisahkan sampah plastik dan material dari dalam air.

Kategori 4: Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-Efficient)

Terdapat beberapa perusahaan UKM yang menjadi debitur Danamon yang bergerak di bidang pengelolaan sampah plastik dan furnitur kayu. Perusahaan ini mengelola sampah plastik menjadi biji plastik, sementara perusahaan furnitur kayu telah mempunyai sertifikat Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (PHPL) dan Verifikasi Legalitas Kayu (VLK).

between Danamon and the vendors. By the end of 2019, Danamon has 52 local supplier groups, among others IT consultants, vendors of office supply equipment, ATM machine vendors, outsourced workers, construction companies, and cash management services providers.

Danamon has mapped the product or credit portfolio in the Category of Sustainable Business Activities (KKUB) in accordance with the OJK criteria. The types of credit based on KKUB as follows:

Category 1: Energy Efficiency

One of Danamon's debtors is a textile company whose business processes has used energy-efficient machinery.

Category 2 Sustainable Management of Natural Resources and Land Use

Danamon has several debtors engaged in the palm oil industry. There is one debtor in the palm oil industry with Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) certification, and two debtors with Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) certification.

Category 3: Sustainable Water and Waste Management

Danamon has a drinking water company (PAM) debtor who has a process of managing dirty water from the Cisadane river and converting it into clean water using a pump which can separate plastic and material waste from water.

Category 4: Products that can Reduce Resource Usage and Produce Less Pollution (Eco-Efficient)

There are a number of SME companies who are Danamon debtors, that engaged in plastic waste management and wooden furniture. The companies manage their plastic waste into plastic pellets, while the wood furniture companies already have *Pengelolaan Hutan Produksi Lestari* (PHPL) and *Verifikasi Legalitas Kayu* (VLK) certificates.



JUMLAH PEMBIAYAAN BERDASARKAN KATEGORI KEGIATAN USAHA BERKELANJUTAN TAHUN 2019 (DALAM MILIAR RUPIAH)

Total Financing by Sustainable Business Activity Category in 2019 (in billions of Rupiah)

Uraian Description	Jumlah Total
Efisiensi energi Energy efficiency	69
Pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan Sustainable Management of Natural Resources and Land Use	851
Pengelolaan Air dan Limbah yang Berkelanjutan Sustainable Water and Waste Management	25
Produk yang dapat mengurangi penggunaan sumber daya dan menghasilkan lebih sedikit polusi (eco-efficient) Products that can reduce resource usage and produce less pollution (eco-efficient)	61

Selain Danamon telah melakukan pemetaan pembiayaan berdasarkan kategori kegiatan usaha berkelanjutan, Danamon juga telah memiliki daftar usaha atau industri yang tidak dapat dibiayai karena bertentangan dengan aspek LST (*Exclusion List*). Meskipun secara spesifik Danamon belum mempunyai kebijakan detail tentang kredit yang mengintegrasikan aspek LST terkait portofolio produk dan pemantauan kepatuhan debitur, namun Danamon berencana akan merumuskan pedoman keberlanjutan kredit di tahun 2020.

Danamon juga telah mendukung program pemerintah terkait inklusi keuangan melalui penyelenggaraan program *Laku Pandai* setiap tahunnya. Di tahun 2020, Danamon memasuki tahun keempat dalam pelaksanaan program *Laku Pandai* dan berencana untuk memperluas jaringan wilayah keagenan melalui penyempurnaan sistem dan prosedur, khususnya untuk Agen *Laku Pandai Perorangan* (Agen *Danaku*).

Danamon telah mengembangkan sistem pendaftaran *Laku Pandai* yang lebih efektif dan efisien. Pendaftaran agen dapat dilakukan melalui SMS Banking USSD *141*12# yang telah terhubung dengan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Pengembangan sistem pendaftaran ini dapat membantu agen dan Bank dalam proses *Know Your Customer* (KYC) dan proses pelaporan. Selain itu, Danamon juga telah menyesuaikan alur proses khusus untuk nasabah dan Agen *Laku Pandai* agar mempermudah proses tanpa mengesampingkan regulasi.

In addition to the fact that, Danamon has conducted the financing mapping based on sustainable finance business activities, Danamon also has a list of businesses or industries that cannot be financed as they are contradictory with ESG aspects (*Exclusion List*). Although Danamon does not yet have detail policy regarding the credit that integrate ESG aspects related to product portfolios and monitoring debtor compliance, however Danamon plans to create the sustainability credit guidelines in 2020.

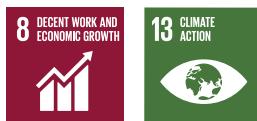
Danamon has also supported government programs related to financial inclusion through *Laku Pandai* (branchless banking) program every year. It has been fourth year in 2020 for Danamon in implementing *Laku Pandai* program and plans to expand the agency's regional network through system and procedure improvements, specifically for the individual agents (*Danaku Agents*).

Danamon has developed a more effective and efficient *Laku Pandai* registration system. Agent registration can be done via USSD SMS Banking *141*12# which has been linked to the local *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil* (Population and Civil Registry Service) data. The development of this registration system can support agents and Banks in the *Know Your Customer* (KYC) process and reporting process. In addition, Danamon has also adjusted the specific flow process for customers and *Laku Pandai* Agents to simplify the process without overriding regulations.

Laku Pandai Danamon bekerja sama dengan Kemitraan Berdaya Adira (Keday Adira) dan masyarakat dalam melakukan rekrutmen Agen. Proses rekrutmen dilakukan melalui uji tuntas dan kunjungan ke lokasi calon Agen. Di tahun 2019, Danamon memiliki 33 Agen DanaKu yang tersebar di 13 kabupaten atau kota di Jawa Barat, Jawa Tengah dan Yogyakarta. Danamon juga telah bekerja sama dengan tiga institusi berbadan hukum untuk melakukan perekrutan agen. [FS13][FS14]

Danamon *Laku Pandai* collaborates with *Kemitraan Berdaya Adira* (Keday Adira) and the community in recruiting agents. The recruitment process is conducted through due diligence and visits to the prospective agents location. In 2019, Danamon has 33 DanaKu agents, spreading across 13 regencies or cities in West Java, Central Java and Yogyakarta. Danamon has also worked with three legal entities to recruit agents. [FS13] [FS14]

PORTOFOLIO KREDIT Loan Portfolio [FS6]



Portofolio pemberian kredit berdasarkan sektor ekonomi didominasi oleh sektor rumah tangga dan pembiayaan konsumen sebesar 43% atau Rp60.222 miliar dari total pinjaman selama tahun 2019.

The loan portfolio based on economic sector is dominated by the household and consumer financing sector with 43% or Rp60,222 billion of total loans during 2019.

POROFOLIO PINJAMAN BERDASARKAN SEKTOR EKONOMI (DALAM MILIAR RUPIAH) - BRUTO

Loan Portfolio Based on Economic Sector (billion Rupiah) - Gross [FS6]

Sektor Ekonomi Economic Sector	2019		2018		2017	
	Nilai Value	Percentase Percentage	Nilai Value	Percentase Percentage	Nilai Value	Percentase Percentage
Rumah Tangga dan Pembiayaan Konsumen* Household and Consumer Financing*	60.222	43	55.460	41	49.147	39
Pedagang Besar dan Eceran Wholesale and Retail	35.956	25	36.228	27	36.224	29
Manufaktur Manufacturing	22.607	16	19.233	15	18.190	15
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi Transportation, Warehousing, and Communications	3.880	3	4.400	3	4.643	4
Real Estate, Jasa, dan Perusahaan Pelayanan Real Estate, Services, and Service Companies	2.906	2	3.048	2	2.544	2
Lain-lain Others	15.889	11	16.150	12	14.019	11
Jumlah Total	141.460	100	134.519	100	124.766	100

* termasuk Piutang Pembiayaan Konsumen kepada nasabah Adira Finance.
including Consumer Financing to Adira Finance's customer.



PORTOFOLIO PINJAMAN BERDASARKAN JENIS KREDIT (DALAM MILIAR RUPIAH) - BRUTO
 Loan Portfolio Based on Credit Category (billion Rupiah) - Gross [FS6]

Jenis Kredit Credit Category	2019		2018		2017	
	Nilai Value	Percentase Percentage	Nilai Value	Percentase Percentage	Nilai Value	Percentase Percentage
Konsumsi* Consumption*	60.222	43	59.800	44	49.152	40
Modal Kerja Working Capital	61.450	43	52.092	39	52.385	42
Investasi Investments	18.052	13	21.033	16	21.670	17
Eksport Exports	1.736	1	1.594	1	1.559	1
Jumlah Total	141.460	100	134.519	100	124.766	100

* termasuk Piutang Pembiayaan Konsumen kepada nasabah Adira Finance including Consumer Financing to Adira Finance's customer

PORTOFOLIO PINJAMAN BERDASARKAN WILAYAH (DALAM MILIAR RUPIAH) – BRUTO
 Loan Portfolio Based on Region (billion rupiah) - Gross [FS6]

Wilayah* Region*	2019		2018		2017	
	Nilai Value	Percentase Percentage	Nilai Value	Percentase Percentage	Nilai Value	Percentase Percentage
Jakarta, Bogor, Tangerang, Karawang, Bekasi dan Lampung Jakarta, Bogor, Tangerang, Karawang, Bekasi and Lampung	57.946	53	54.202	52	47.260	49
Sumatra Utara North Sumatra	10.700	10	10.882	10	10.387	11
Jawa Timur East Java	9.406	8	9.959	9	9.633	10
Sulawesi, Maluku dan Papua Sulawesi, Maluku and Papua	6.601	6	7.113	7	7.182	7
Jawa Barat West Java	9.561	9	6.291	6	5.857	6
Jawa Tengah dan Yogyakarta Central Java and Yogyakarta	6.806	6	5.843	6	5.974	6
Kalimantan	4.911	4	5.534	5	5.492	6
Sumatra Selatan South Sumatra	2.144	2	2.639	3	3.116	3
Bali, NTT, dan NTB Bali, NTT, and NTB	1.898	2	2.109	2	2.068	2
Jumlah Total	109.971	100	104.572	100	96.969	100

* hanya Danamon | Danamon only

KINERJA SOSIAL

Social Performance

Danamon berkomitmen untuk dapat memberikan layanan atas produk dan jasa yang setara kepada seluruh nasabah dan masyarakat. Layanan yang setara diwujudkan dengan memberikan informasi produk, fitur atau program kepada nasabah melalui *website*, *e-mail*, brosur, atau media lainnya.

Danamon is committed to provide its products and services on an equal basis to all customers and the community. Equal services are implemented by providing the information of products, features or program to customers through its website, via e-mail, brochures, or other media.

➔ Ketenagakerjaan

Employment



Karyawan adalah aset terpenting bagi Danamon dalam mendukung aktivitas perbankan sehari-hari. Oleh karenanya, Bank berupaya untuk menjamin kesejahteraan karyawan dan memberikan kesempatan kerja yang setara. Penerapan kesetaraan kesempatan kerja kepada calon karyawan diatur di dalam Kebijakan *Human Capital*. Peraturan tersebut menyatakan bahwa rekrutmen dan seleksi calon karyawan Bank dilakukan secara transparan, objektif, independen, dan tidak membedakan status sosial dan ekonomi. Proses rekrutmen dan seleksi calon karyawan dilakukan melalui penilaian yang objektif, antara lain psikotes, kecocokan kepribadian, kompetensi pekerjaan, dan *know your employee* untuk mengoptimalkan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan.

Employees are Danamon's most important assets in supporting our daily banking activities. Therefore, the Bank endeavors to guarantee employee welfare and provide equal employment opportunities. The application of equal employment opportunities to prospective employees is regulated in the Human Capital Policy. This regulation states that the recruitment and selection of Bank's prospective employees is carried out transparently, objectively, independently, and does not distinguish between social and economic status. The recruitment and selection process of prospective employees is carried out through objective assessments including psychological testing, personality compatibility, job competencies, and *know your employee* to optimize their abilities, experience, and knowledge.

Pada tahun 2019, terdapat 2.378 karyawan baru yang bergabung melalui proses rekrutmen. Danamon juga memastikan bahwa tidak ada tenaga kerja paksa maupun tenaga kerja anak dalam aktivitas bisnis Bank. [401-1]

In 2019, there were 2,378 new employees joined through its recruitment process. Danamon also ensures that there is no forced or child labor in the Bank's business activities. [401-1]



REMUNERASI KARYAWAN [405-2]

Employee Remuneration

Sebagai salah satu bentuk penghargaan atas kinerja dan prestasi karyawan, Danamon memberikan remunerasi yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. Bank menerapkan pemberian upah minimum bagi karyawan berdasarkan Kerangka Acuan Operasional dan telah mematuhi ketentuan upah minimum regional. Semua karyawan tetap Danamon telah menerima remunerasi yang lebih tinggi dari ketentuan upah minimum regional. Selain memberikan upah yang sesuai, Danamon juga memberikan bonus kinerja dan insentif kepada karyawan berdasarkan pencapaiannya.

As a form of appreciation for employee performance and achievement, Danamon provides remuneration in accordance with the company policies. Bank applies a minimum wage for employees based on the Operational Terms of Reference and has complied with the regional minimum wage regulation. It is reflected that all permanent employees have received higher than regional minimum wage. In addition to provide appropriate wages, Danamon also gives performance bonuses and incentives to employees, based on their achievements.



LINGKUNGAN KERJA YANG LAYAK DAN AMAN

Decent and Safe Working Environment

Suasana dan lingkungan kerja yang nyaman dapat mendukung kegiatan kerja dan produktivitas karyawan. Danamon mengikuti standar dan kriteria gedung kantor untuk menjamin kelayakan dan keamanan lingkungan kerja dengan melakukan kontrol atas bahaya yang sudah diidentifikasi. Dalam menerapkan standar kelayakan dan keamanan lingkungan kerja, upaya-upaya yang sudah dilakukan, antara lain:

1. Memastikan suhu ruang kerja telah sesuai dengan standar kesehatan yaitu 23-26°C.
2. Memastikan ruang kerja telah sesuai dengan standar pencahayaan yaitu kurang lebih 300 lux untuk ruang kerja dan 100 lux untuk koridor.
3. Menyediakan kursi dan meja kerja yang memperhatikan aspek ergonomis.

Danamon juga telah menerapkan program *Business Continuity Management* (BCM) untuk menghindari terjadinya insiden yang dapat mengganggu kesehatan dan keselamatan kerja. Divisi CREM melakukan simulasi kebakaran dan keadaan darurat lainnya, serta menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan Kebakaran Gedung dengan melengkapi sistem perlindungan/pengamanan gedung. Sistem manajemen keselamatan telah diterapkan secara efektif sehingga sepanjang tahun 2019 tidak ada karyawan yang mengalami kecelakaan kerja yang serius.

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KEMAMPUAN KARYAWAN

Employee Training and Competency Development

Danamon terus mendukung seluruh karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan prestasinya melalui pelatihan dan pengembangan. Kebijakan terkait pelatihan tercantum di dalam Kebijakan Human Capital. Berdasarkan kebijakan, Danamon telah menunjuk Pimpinan Unit Kerja (PUK) untuk bertanggung jawab memastikan setiap karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, serta merencanakan program pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Pelatihan dan pengembangan diberikan kepada seluruh karyawan dengan mempertimbangkan kesempatan yang sama. Direktorat *Human Capital* juga berperan dalam merencanakan kebutuhan pengembangan karyawan setiap unit sesuai dengan kebutuhan dan prioritas, serta mengembangkan kepemimpinan organisasi di semua lapisan.

A comfortable atmosphere and work environment supports work activities and employee productivity. Danamon follows the office building standards and criteria to ensure the work environments' feasibility and safety by controlling over the identified hazards. In implementing the feasibility and safety standards in the work environment, the following steps were taken:

1. Ensure the workspace temperature is in accordance with health standards of 23-26°C.
2. Ensure the workspace complies with the lighting standards of approximately 300 lux for the workspaces and 100 lux for the corridors.
3. Provide chairs and tables that consider ergonomic aspects.

Danamon has also established a Business Continuity Management (BCM) program to avoid incidents that could impact occupational health and safety. CREM division conducts fire and other emergency simulations, as well as implement a Building Fire Safety Management System that includes a complete building protection/security system. The safety management system has been implemented effectively so that there was no serious injury of employees suffered from work accidents throughout 2019.

Danamon continues to support all employees to improve their competencies and achievements, through training and development. The policies related to training are stipulated in the Human Capital Policy. Based on the policies, Danamon appointed *Pimpinan Unit Kerja* (PUK) to responsible for ensuring that each employee has the knowledge and skills needed, as well as for planning the appropriate training and development programs to the employees' needs.

All employees have an equal opportunity to participate in training and development. The Human Capital Directorate also help to plan employees' development in each unit based on the needs and priorities, as well as developing organizational leadership at all levels.



Terdapat beberapa metode dalam melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, yaitu belajar di dalam kelas, *online learning (e-learning)*, *on the job training*, penugasan khusus, pendampingan, dan kesempatan belajar dari orang lain.

PELATIHAN DAN PENDIDIKAN KARYAWAN Employee Education and Training [404-1]

Program Pelatihan	2019	2018	2017	Training Programs
Jumlah Program Pelatihan	982	1.232	1.411	Total Training Programs
Jumlah Peserta Pelatihan	90.203	128.399	164.554	Number of Training Participants
<i>Total Man-days</i>	49.641	80.049	139.637	<i>Total Man-days</i>
Total Investasi Pelatihan (Rp Miliar)	147,62	182,70	235,52	Total Training Investment (Rp billion)
Rata - rata Investasi per Karyawan (Rp Juta)	1,64	1,42	1,43	Average Investment per Employee (Rp million)

Catatan: data hanya berdasarkan Danamon | Note: Data is only from Danamon

PENILAIAN KERJA KARYAWAN DAN PERSIAPAN MASA PENSIUN Employee Work Assessments and Retirement Preparation

Karyawan Danamon senantiasa didukung untuk meningkatkan performa kerjanya melalui evaluasi dan penilaian kerja yang dilakukan setiap tahun dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penilaian performa kerja karyawan dilakukan dua kali dalam satu tahun dengan cara yang objektif.

Kepedulian Danamon terhadap kesejahteraan karyawan juga dilakukan melalui program masa pensiun. Program persiapan masa pensiun terdiri dari beberapa pelatihan yang membahas topik seputar pengelolaan keuangan, usaha yang bisa dijalankan setelah pensiun, dan menjaga kesehatan. Karyawan yang mempersiapkan masa pensiun juga diberikan kesempatan untuk berkunjung ke tempat usaha kecil. [404-2]

Different methods are used for conducting training and developing employee skills, including classroom learning, online learning (e-learning), on the job training, special assignments, mentoring, and learning from others.

Danamon's employees are supported to improve their work performance through evaluations and assessments, conducted in accordance with applicable regulations. Employee performance appraisals are conducted objectively twice a year.

Danamon's concern for employee welfare is also provided through its retirement program. The retirement preparation program involving training on several topics, such as financial management, businesses which can be run after retirement, and maintaining health. Employees preparing for retirement are also given the opportunity to visit small businesses. [404-2]

Masyarakat Communities



KEGIATAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN (TJSL) Corporate Social Responsibilities (CSR) Activities [413-1]

Dalam mendukung pemberdayaan masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan, Danamon bekerja sama dengan Danamon Peduli untuk mengadakan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Terdapat tiga pilar dalam melaksanakan kegiatan TJSL.

To support community empowerment and environmental protection, Danamon collaborated with Danamon Peduli in a series of Corporate Social Responsibilities (CSR) activities. There are 3 pillars in implementing CSR activities.



REALISASI BIAYA TJSR (RP MILIAR)

Realisation of CSR Costs (Rp Billions)

Danamon mengalokasikan anggaran sebesar Rp6,28 miliar untuk mendukung pelaksanaan kegiatan TJSR yang dikelola oleh Danamon Peduli. Pada realisasinya, kegiatan TJSR telah memberikan dampak positif bagi masyarakat di sekitar wilayah kerja Danamon yang memanfaatkan total dana sebesar Rp7,69 miliar selama tahun 2019. [FS7]

Mulai tahun 2020, Danamon akan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan TJSR ke dalam suatu divisi baru yang merupakan bagian dari pelaksana keuangan berkelanjutan. Divisi ini akan bertanggung jawab pada perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi atas kegiatan-kegiatan TJSR. Kegiatan TJSR di bawah kendali divisi ini akan tetap mengacu pada tiga pilar yang selama ini dijalankan oleh Danamon Peduli (Pilar Ekonomi, Pilar Lingkungan dan Kemasyarakatan, serta Pilar Sosial). Akan terdapat tiga area yang menjadi fokus divisi ini yaitu area pengembangan lingkungan kemasyarakatan, tanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan lingkungan kerja, serta manajemen keberlanjutan usaha/bisnis.

Dengan terbentuknya divisi ini, maka Danamon akan mulai melaksanakan kegiatan-kegiatan TJSR sebagai bagian dari aktivitas perusahaan dan akan meninjau kembali pelaksanaan TJSR melalui Danamon Peduli.

Danamon has allocated a budget of Rp 6.28 billion to support the implementation of CSR activities managed by Danamon Peduli. In its realization, CSR activities have had a positive impact on the communities around Danamon's working area which were utilizing a total fund of Rp7.69 billion during 2019. [FS7]

Starting in 2020, Danamon will integrate CSR activities into a new division as a part of sustainable finance implementer. This division will be responsible for planning, implementing and evaluating CSR activities. CSR activities under control of this division will continue to refer to the 3 pillars that have been carried out by Danamon Peduli (Economic Pillar, Environmental and Community Pillar, and Social Pillar). There will be 3 areas as the focus of this division, namely community social development, responsibility for the health and safety of the work environment, and business continuity management.

With the formation of this division, Danamon will begin to implement CSR activities as part of the Bank's activities and will review the implementation of CSR through Danamon Peduli.



PILAR EKONOMI
Economic Pillar

Dalam Pilar Ekonomi TJSI terdapat tiga kegiatan utama yaitu Literasi Keuangan, UKM Sejahtera, dan Festival Pasar Rakyat. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan pengetahuan literasi keuangan dan perbankan kepada masyarakat di sekitar wilayah operasional Danamon. Danamon Peduli melaksanakan ketiga jenis kegiatan tersebut di beberapa kota wilayah kerja Danamon.

There are three main activities in the CSR's economic pillar, namely Financial Literacy, UKM Sejahtera, and Traditional Market Festival. These activities aim to provide financial literacy and banking knowledge to the community surrounding the Danamon's operational areas. Danamon Peduli carried out these three types of activities in several cities of Danamon's working areas.



**LITERASI
KEUANGAN**
Financial Literacy

2
Kota | Cities

127
Peserta | Participants



**UKM
SEJAHTERA**
UKM Sejahtera

1
Kota | Cities

47
Peserta | Participants

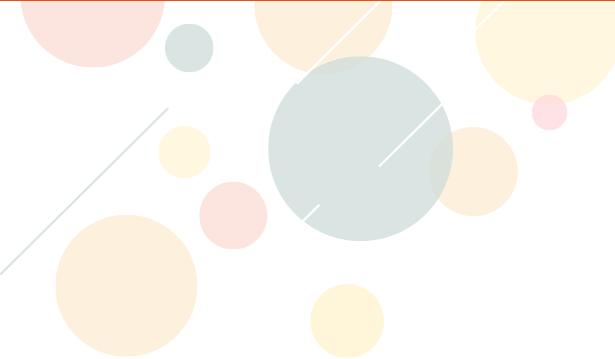


**FESTIVAL PASAR
RAKYAT**

Traditional Market Festival

5
Kota | Cities

5.850
Masyarakat | Public



Literasi Keuangan [203-2] [FS16]

Financial Literacy

Kegiatan TJSI sebagai bagian dari Pilar Ekonomi adalah dalam bentuk pemberian literasi keuangan bagi pelajar dan masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman pentingnya merencanakan keuangan masa depan dan mengelola keuangan.

Di tahun 2019, Danamon Peduli telah melaksanakan kegiatan literasi keuangan ke siswa SMA di Magelang dan pedagang pasar di Mataram. Kegiatan literasi keuangan dihadiri oleh 38 siswa SMA di Magelang dan 89 pedagang pasar tradisional beserta anak-anaknya di Mataram.

Selain itu, Danamon juga melakukan kegiatan literasi keuangan dengan berpartisipasi dalam acara Expo iB Vaganza yang diselenggarakan oleh OJK. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam memahami kapasitas, manfaat, dan risiko dari produk perbankan syariah. Di tahun 2019, Danamon berpartisipasi di Expo iB Vaganza Balikpapan, Palembang dan Medan yang dihadiri oleh sekitar 100 peserta di masing-masing kota.

Selain mengunjungi wilayah di Indonesia untuk memberikan pengetahuan keuangan kepada masyarakat. Danamon melihat perkembangan teknologi dan banyaknya nasabah yang aktif menggunakan internet sebagai media untuk mendukung peningkatan literasi keuangan. Oleh karena itu, melalui sosial media, Danamon memberikan unggahan konten mengenai tips keuangan dan informasi perbankan. Informasi perbankan tersebut ditujukan untuk pengusaha UKM, keluarga muda, pelajar atau mahasiswa, dan masyarakat umum.

The CSR activities, as part of Economic Pillar, are providing financial literacy for students and community. These activities aim to provide the understanding of the importance of future financial planning and financial management.

In 2019, Danamon Peduli carried out financial literacy activities for senior high school students in Magelang and traditional market traders in Mataram. The financial literacy was attended by 38 senior high school students in Magelang, and by 89 traditional market traders with their children in Mataram.

Danamon also conducted financial literacy by participating in the iB Vaganza Expo events organized by OJK. This activity aims to increase the communities' knowledge in understanding the capacity, benefits, and risks of Islamic banking products. In 2019, Danamon participated in iB Vaganza Expos in Balikpapan, Palembang and Medan, attended by around 100 participants in each city.

Besides visiting Indonesian Regions to provide financial knowledge to the community, Danamon also notices that the technological developments and many active customers using internet as a media is supporting the increase in financial literacy. Therefore, through social media, Danamon provides financial tips and banking information. This banking information is intended for SME entrepreneurs, young families, students, and the general community.



UKM Sejahtera

UKM Sejahtera

Kegiatan UKM Sejahtera adalah ekspansi dari kegiatan literasi keuangan yang dikhkususkan untuk kelompok pelaku usaha. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan edukasi perbankan terbaik kepada kelompok UKM dan memajukan usaha UKM di Indonesia.

Pada tahun 2019, Danamon Peduli menyelenggarakan UKM Sejahtera di Yogyakarta dan dihadiri oleh 47 peserta, Selain itu, telah dilakukan pengkajian dan penelitian untuk wilayah Jakarta dan Denpasar terkait kemungkinan untuk diselenggarakannya kegiatan UKM Sejahtera di wilayah-wilayah tersebut. Di masa yang akan datang, Danamon Peduli akan menjajaki penambahan wilayah-wilayah yang akan diselenggarakan kegiatan UKM Sejahtera ini.

The *UKM Sejahtera* activities are an expansion of the financial literacy, specifically for business groups. This activity aims to provide the best banking education to SME groups and promote SME businesses in Indonesia.

In 2019, Danamon Peduli organized *UKM Sejahtera* in Yogyakarta, attended by 47 participants, In addition, the research and study have been conducted in Jakarta and Denpasar to see the possibility of conducting *UKM Sejahtera* activities. In the future, Danamon Peduli will explore addition areas for holding *UKM Sejahtera* activities.



Festival Pasar Rakyat

Traditional Market Festival

Festival Pasar Rakyat adalah salah satu kegiatan TJSL yang rutin dijalankan oleh Danamon Peduli sejak tahun 2010. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kondisi pasar yang bersih, nyaman, dan aman serta mempromosikan kampanye Jelajah Pasar Rakyat Nusantara. Dalam melaksanakan kegiatan ini, Danamon Peduli merujuk kepada SNI 8152:2015 Pasar Rakyat.

The Traditional Market Festival is a routine CSR activity carried out by Danamon Peduli since 2010. This activity aims to improve market conditions to make them clean, comfortable, and safe and to promote the *Jelajah Pasar Rakyat Nusantara* campaign. In conducting this activity, Danamon Peduli refers to SNI 8152: 2015 Traditional Market.

Selama bulan Oktober hingga November 2019, Danamon Peduli bersama dengan perusahaan anak, Adira Finance, menyelenggarakan kegiatan ini di lima kota yaitu Denpasar, Pontianak, Mataram, Bogor dan Magelang dengan peserta 5.850 masyarakat. Festival Pasar Rakyat terdiri dari berbagai lomba seperti lomba foto, poster, kebersihan dan juga promosi dalam bentuk spanduk maupun banner.

From October to November 2019, Danamon Peduli together with Adira Finance, held this activity in five cities: Denpasar, Pontianak, Mataram, Bogor and Magelang, with 5,850 people participating. The Traditional Market Festival consists of competitions, such as photo, poster, cleanliness and also banner promotions.

PILAR LINGKUNGAN

Environmental Pillar

Kegiatan Peduli Lingkungan dan Masyarakat

Environmental and Community Care Activities



Selama tahun 2019, Danamon bekerja sama dengan Danamon Peduli juga melaksanakan kegiatan pelestarian lingkungan dan kemasyarakatan sebagai bagian dari pelaksanaan kegiatan TJSL dalam Pilar Lingkungan.

Berbagai bentuk kegiatan Peduli Lingkungan dan Masyarakat dilakukan di berbagai wilayah kerja Danamon di Indonesia dengan mendorong keterlibatan aktif jajaran manajemen dan pegawai Danamon di wilayah, serta para pemangku kepentingan. Aktivitas yang dilakukan di antaranya membangun taman hidroponik, pembuatan sumur resapan, pengelolaan sampah, perbaikan sarana dan prasarana lingkungan masyarakat, dan pemberian bantuan fasilitas pendidikan kepada berbagai sekolah dasar.

During 2019, Danamon collaborated with Danamon Peduli in carrying out environmental preservation and community activities as part of CSR activities in the Environmental Pillar.

Various forms of Environmental and Community Care activities are carried out in various working areas of Danamon in Indonesia by encouraging the active involvement of Danamon's management and employees in the region and stakeholders. The activities conducted included building a hydroponic park, making infiltration wells, managing waste, improving community environmental facilities and infrastructure, and providing educational facilities to various elementary schools.



PILAR SOSIAL

Social Pillar

Cepat Tanggap Bencana (CTB)

Rapid Disaster Response (RDR)



Cepat Tanggap Bencana (CTB) adalah kegiatan TJSI dalam Pilar Sosial. Melalui CTB, Danamon menunjukkan kepeduliannya terhadap wilayah dan para korban bencana alam yang terjadi di Indonesia. Danamon, melalui Danamon Peduli bekerja sama dengan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Palang Merah Indonesia (PMI), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), serta badan penanggulangan lainnya memberikan bantuan ke lokasi bencana. Bantuan yang diberikan tidak hanya dalam bentuk alokasi dana, namun juga menyediakan relawan. Relawan yang ditugaskan adalah karyawan Danamon dan perusahaan anak sebagai salah satu dari kegiatan *employee volunteerism*.

Danamon juga memaksimalkan kolaborasi unit-unit terkait pada saat terjadinya bencana alam di seluruh wilayah Indonesia. Tidak hanya memberikan bantuan kepada masyarakat, Danamon juga memastikan pelayanan nasabah sebagai perhatian pada saat terjadi bencana alam. Selain itu, Danamon juga memberikan perhatian besar terhadap pegawai Danamon yang menjadi korban bencana alam melalui pemberian bantuan bagi pegawai dan keluarganya.

Danamon Peduli's Rapid Disaster Response (RDR) is a CSR activity in Social Pillar. Danamon showed its concern towards the areas and victims of natural disasters in Indonesia. Danamon, through Danamon Peduli collaborates with the National Disaster Management Agency (BNPB), the Indonesian Red Cross (PMI), Regional Disaster Management Agency (BPBD), as well as other response agencies to provide assistance to the disaster areas. The assistance provided is not only in financial aid, but also by providing volunteers to assist the communities. The volunteers are from Danamon and its subsidiary employees as a part of employee volunteerism activities.

Danamon also maximized the collaboration with related units when natural disasters occurred throughout Indonesia. Not only providing assistance to the community, Danamon also ensures customer service as a concern when the natural disaster occurs. In addition, Danamon also pays great attention to Danamon's employees who become the victims of natural disasters through providing assistance to employees and their families.



Selama tahun 2019, Danamon Peduli telah membantu 15 bencana alam yang terjadi di sekitar wilayah operasional melalui 273 relawan. Bencana ini adalah banjir, gempa bumi dan kebakaran hutan. Bantuan diberikan kepada 9.230 korban bencana di berbagai wilayah di Indonesia.

Selain memberikan bantuan dana dan sumber daya manusia di wilayah yang terkena bencana, Danamon bersama Danamon Peduli memberikan pelatihan mitigasi bencana dan penanganan kebakaran kepada masyarakat dan karyawan secara berkala. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kesiapsiagaan dan mitigasi bencana. Di tahun 2019, Danamon Peduli memberikan pelatihan kepada 40 peserta di kota Mataram dan pelatihan pengurangan risiko bencana kepada 25 karyawan di kantor pusat. Pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran terhadap bencana dan meminimalisasikan risiko kerugian.

During 2019, Danamon Peduli responded to 15 natural disasters in areas around its operational and provided 273 volunteers. These natural disasters include floods, earthquakes and forest fires. Assistance was given to 9,230 disaster victims in various regions in Indonesia.

In addition to providing the affected areas with financial assistance and human resources, Danamon together with Danamon Peduli provides regular disaster mitigation and fire management training to the communities and its employees. This training aims to improve disaster preparedness and mitigation. In 2019, Danamon Peduli's disaster training was attended by 40 participants in Mataram, and the disaster risk mitigation workshop at Danamon's head office was attended by 25 employees. This training is expected to increase disaster awareness and minimize the risk of loss.

Danamon bersama Danamon Peduli memberikan pelatihan mitigasi bencana dan penanganan kebakaran kepada masyarakat dan karyawan secara berkala

Danamon together with Danamon Peduli provides regular disaster mitigation and fire management training to the communities and its employees

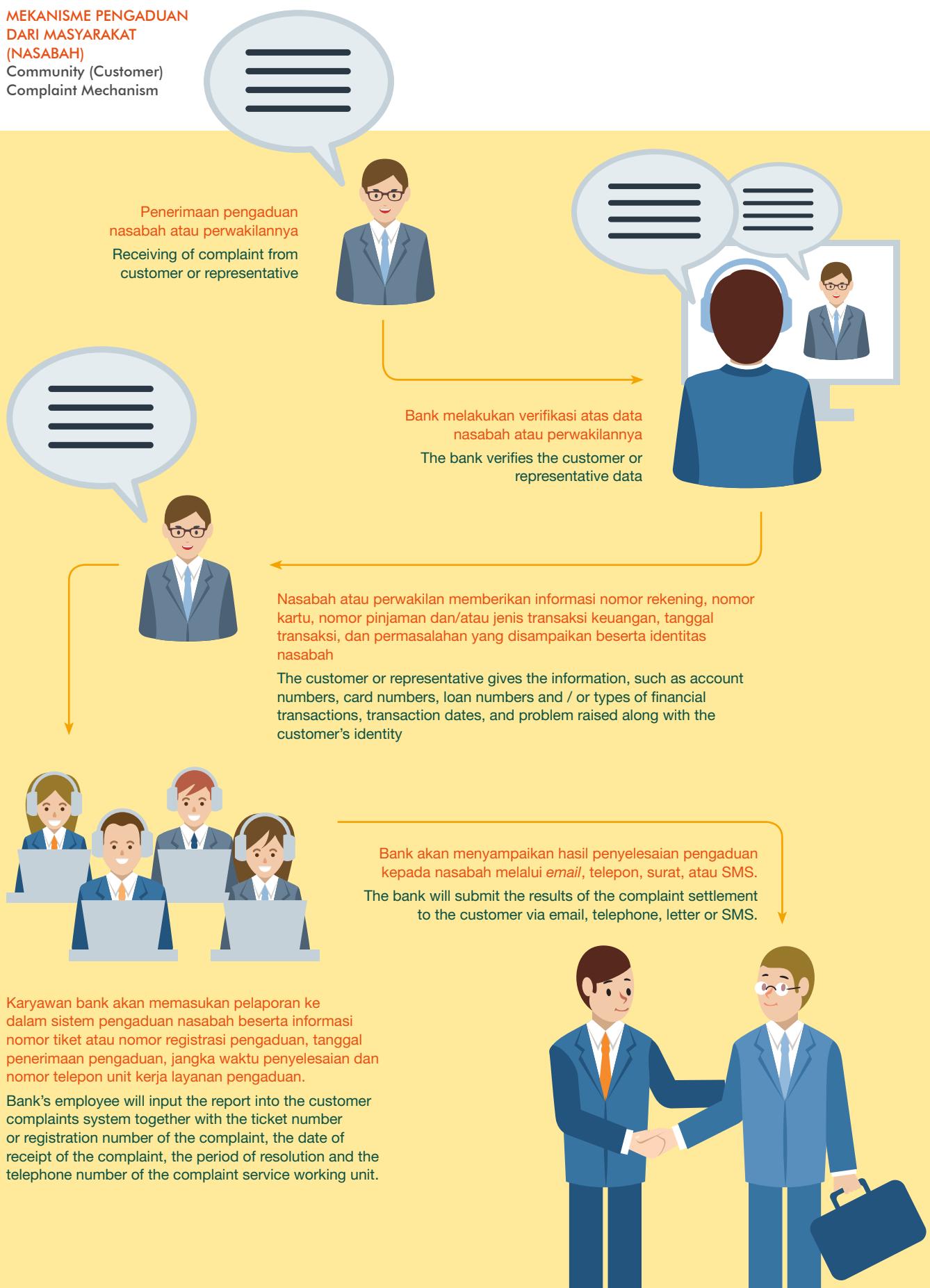
PENGADUAN MASYARAKAT Community Complaints

Danamon terbuka dalam menerima saran ataupun pengaduan dari masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan. Danamon mempunyai kebijakan dan mekanisme terkait pengaduan nasabah yang tercantum di dalam Kerangka Acuan Operasional Perlindungan Nasabah dan Kode Etik Pelayanan Nasabah.

Danamon is open to receive suggestions or complaints from the community as one of the stakeholders. Danamon has policies and mechanisms in place related to receive customer complaints as stated in the Operational Terms of Reference regarding Customer Protection and Customer Service Code of Ethics.



MEKANISME PENGADUAN DARI MASYARAKAT (NASABAH) Community (Customer) Complaint Mechanism



Selama tahun 2019, tercatat 16.275 pengaduan yang diterima, baik yang disebabkan oleh kelalaian Bank maupun kesalahan selain Bank.

During 2019, there were 16,275 complaints received, caused by Bank's mistake or by mistakes of other than Bank.

JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT (NASABAH)

Total Community (Customer) Complaints

Jenis Produk Type of Product	Kategori Masalah Problem Category						
	Bunga/Bagi Hasil/Margin/ Keuntungan Interest/ Profit Sharing /Margin/ Profit	Denda Penalti Penalty	Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi Administration /Provision/ Transaction Fees	Kegagalan/ Keterlambatan Transaksi Transaction Failure/ Delay	Jumlah Tagihan/ Saldo Bill Amount / Balance	Lain-lain Others	Total
Penghimpunan Dana Funding	-	1	224	36	499	927	1.687
Penyaluran Dana - Kredit Pembinaan Lending	4	7	2	78	70	54	215
Sistem Pembayaran Payment system	1	126	66	8.725	4.572	782	14.272
Produk Kerjasama Cooperation Products	49	-	-	-	4	36	89
Produk Lainnya Other Products	-	-	1	-	-	11	12

KINERJA LINGKUNGAN HIDUP

Environmental Performance

KINERJA LINGKUNGAN OLEH YAYASAN DANAMON PEDULI

Environmental Performance by Yayasan Danamon Peduli

Pelaksanaan kinerja lingkungan oleh Danamon Peduli dapat dilihat pada kegiatan TJSR di Pilar Lingkungan. Di tahun 2019, Danamon bersama dengan Danamon Peduli melaksanakan kegiatan pelestarian lingkungan dalam program Peduli Lingkungan. Pembahasan lebih lanjut terkait kegiatan ini dapat dilihat pada halaman 71 dalam laporan ini.

The implementation of environmental performance by Danamon Peduli can be seen from the CSR activities on Environmental Pillar. In 2019, Danamon along with Danamon Peduli conducts environmental preservation activities in the Environmental Care program. Further information in regards to this activity can be seen in page 71 of in this report.



KINERJA LINGKUNGAN DALAM AKTIVITAS OPERASIONAL DANAMON

Environmental Performance in Danamon Operational Activity

Selain melakukan kegiatan pelestarian lingkungan di sekitar wilayah kerja, Danamon juga melakukan upaya keberlanjutan di lingkungan internal melalui pengelolaan penggunaan listrik, kertas, dan air.

In addition to carrying out environmental activities surrounding the working areas, Danamon put efforts to undertake sustainability activities in the internal environment through managing the electricity, paper and water usage.

Penggunaan Energi [302-1]

Energy Consumption

Bank membutuhkan energi berupa listrik yang sangat besar dalam mendukung pelaksanaan kegiatan perbankan sehari-hari. Pada tahun 2019, volume penggunaan listrik di Kantor Pusat Danamon (Menara Bank Danamon – MBD) sebesar 5.383.672 kWh. Penggunaan listrik di MBD selama tahun 2019 meningkat karena adanya peningkatan karyawan yang menempati MBD dan terdapat beberapa proyek, seperti merger. Namun berdasarkan perhitungan intensitas penggunaan listrik yaitu membandingkan volume penggunaan listrik terhadap total karyawan, besaran intensitas penggunaan listrik mencapai 288 kWh, menurun dibandingkan dengan 2018.

The Bank needs a large amount of electrical energy to support its daily banking activities. In 2019, the electricity used in Danamon's Head Office (Menara Bank Danamon – MBD) was 5,383,672 kWh. The electricity used in MBD during 2019 increased due to the increase of employees who occupy in MBD and there were several project, including merger. However, based on the calculation of the intensity of electricity usage i.e. comparing the volume of electricity used against total employee, the amount of electricity usage intensity reached 288 kWh, a decrease compared to 2018.

Danamon telah melakukan beberapa upaya efisiensi listrik di MBD, antara lain: [302-4]

- Pemasangan *motion censor* sehingga lampu akan hidup ketika ada pergerakan. Upaya ini menghasilkan efisiensi penggunaan listrik sebesar 60.000 kWh;
- Melakukan pengawasan terhadap penggunaan *chiller*; dan
- Menggunakan lampu *LED*.

Danamon has made several electricity efficiency efforts in MBD, including: [302-4]

- Installing motion censor so the lights turn on when there is movement. This has resulted in electricity efficiencies of 60,000 kWh;
- Monitoring the operation of the chillers; and
- Use LED lights.

INTENSITAS PENGGUNAAN LISTRIK*

Electricity Usage Intensity [302-1, 302-3, 302-4]

Uraian Description	2019	2018	2017
Volume Penggunaan Listrik (kWh) Electricity Usage Volume (kWh)	5.383.672	5.365.749	5.482.368
Intensitas Penggunaan Listrik (kWh) Electricity Usage Intensity (kWh)	288	295	315

* Data dari Menara Bank Danamon (MBD) | Data from Menara Bank Danamon (MBD)

Penggunaan Air [302-1]

Water Usage

Danamon juga mempunyai kebutuhan air bersih untuk mendukung kegiatan perbankan sehari-hari seperti mencuci, sanitasi dan wudhu. Selama tahun 2019, volume penggunaan air sebesar 32.765m³. Terdapat peningkatan penggunaan air dikarenakan meningkatnya karyawan yang menempati MBD dan terdapat beberapa proyek, seperti merger. Namun berdasarkan perhitungan intensitas penggunaan air yaitu membandingkan volume penggunaan air terhadap total karyawan, besaran intensitas penggunaan air mencapai 1,74m³, menurun dibandingkan dengan 2018.

Danamon telah melakukan upaya efisiensi melalui pemasangan *Aerator* pada semua keran air di gedung kantor dan memanfaatkan air hujan untuk penyiraman tanaman. Melalui pemasangan *Aerator* pada keran air, Bank berhasil meningkatkan efisiensi penggunaan air sebesar 2.000m³. [302-14]

INTENSITAS PENGUNAAN AIR*

Water Usage Intensity [302-1, 302-3, 302-4]

Uraian Description	2019	2018	2017
Volume Penggunaan Air (M ³) Water Usage Volume (M ³)	32.765	31.967	34.603
Intensitas Penggunaan Air (M ³) Water Usage Intensity (M ³)	1,74	1,76	1,97

* Data dari Menara Bank Danamon (MBD) | Data from Menara Bank Danamon (MBD)

Pengelolaan Kertas [306-2]

Paper Management

Kertas menjadi salah satu material penting dalam mendukung aktivitas perbankan, meskipun beberapa aktivitas telah terdigitalisasi. Selama tahun 2019, Danamon menggunakan 7.565 rim kertas. Danamon belum mempunyai metode pengelolaan limbah kertas, baik yang dipakai kembali ataupun yang dikelola oleh pihak lain. Namun Bank telah menerapkan upaya-upaya untuk mengurangi penggunaan kertas.

Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada karyawan untuk menggunakan sisi kertas bekas yang masih kosong, dan melakukan standar pada *printer* menjadi *double-sided printing*. Upaya lain

Danamon also needs clean water to support its daily banking activities, such as washing, sanitation and ablutions. During 2019, Danamon's water usage was 32,765m³. There was an increase in water usage due to the increase of employees who occupy in MBD and there were several projects, such as merger. However, based on the calculation of the water usage intensity i.e. comparing the volume of water usage against total employees, the amount of water usage intensity reached 1.74m³, decrease compared to 2018.

Danamon has conducted to improve the efficiency by installing Aerators on all water taps in the office building and using rainwater for watering plants. With Aerators fitted to water taps, the Bank has succeeded in water usage efficiencies of 2,000m³. [302-14]

Paper is one of the important materials in supporting banking activities, although some activities have been digitalized. During 2019, Danamon used 7,565 reams of paper. Danamon does not yet have a paper waste management method, either for reuse or to be managed by the third party. However, the Bank has put its efforts to reduce paper usage.

One effort done is to conduct the socialization to employees regarding the reusing of one sided printed paper and standardizing printers to double-sided printing. Other efforts included replacing toilet paper rolls with



yang dilakukan melalui penggantian tisu gulung di toilet menjadi tisu toilet yang besar (*jumbo roll tissue*) untuk mengurangi penggunaan. Bank juga melakukan pemisahan khusus untuk limbah kertas dan sampah lainnya di setiap lantai gedung kantor dan memiliki tempat penyimpanan sementara di lantai dasar gedung.

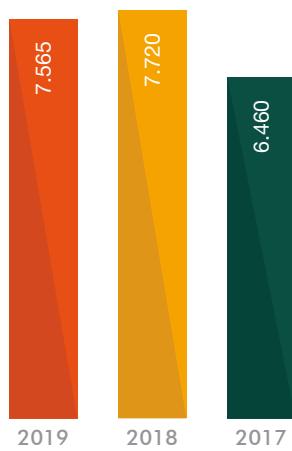
Untuk mengurangi penggunaan kertas, Danamon juga menerapkan penggunaan *e-Statement* dalam memberikan informasi rekening koran dan *card statement* kepada nasabah. Di tahun 2019, persentase penggunaan *e-Statement* terus meningkat dibandingkan tahun sebelumnya.

large toilet tissues (*jumbo roll tissue*) to reduce the usage. The bank also separates paper waste and other waste on each floor of the office building and has temporary storage areas in the building basement.

To reduce paper usage, Danamon has also implemented the usage of *e-Statements* for bank statements and card statements for customers. In 2019, the percentage of *e-Statements* usage continued to increase compared to the previous year.

INTENSITAS PENGUNAAN KERTAS

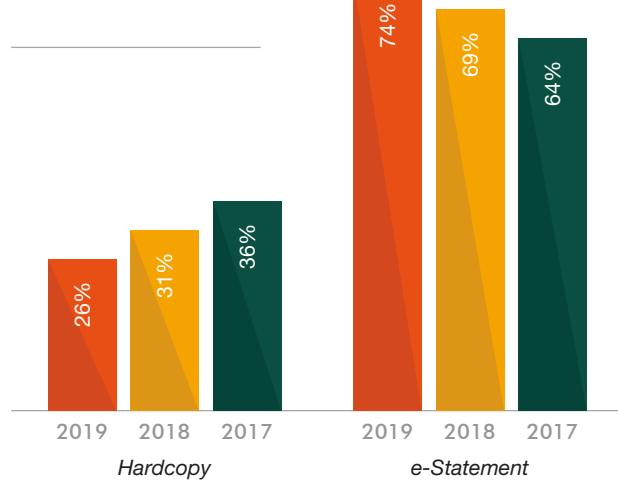
Paper Usage Intensity [301-1]
(Rim) | (Reams)



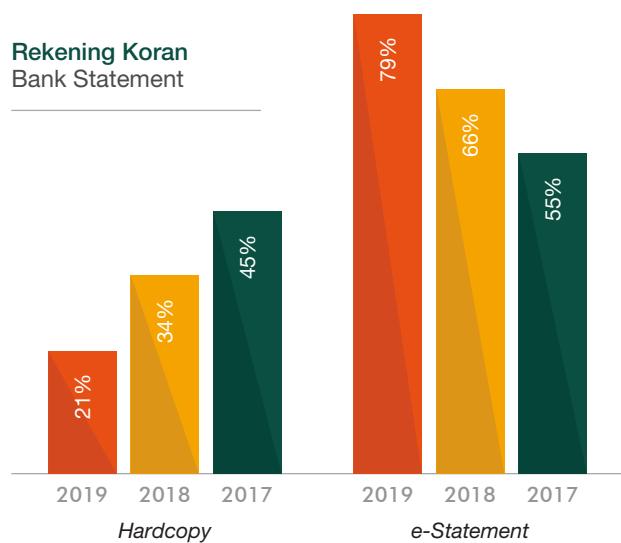
REALISASI PENGGUNAAN E-STATEMENT

Use of E-Statements

Card Statement



Rekening Koran Bank Statement



Upaya lain yang dilakukan dalam mengurangi penggunaan kertas yaitu dengan mengimbau nasabah agar dapat melakukan transaksi melalui platform *E-Channel*, seperti aplikasi *D-Bank*, Danamon *Online Banking*, dan *SMS Banking*. Selama tahun 2019, terdapat 71.626.661 transaksi yang dilakukan melalui platform *E-Channel*. Jumlah transaksi ini terus meningkat dari tahun ke tahun. Transaksi secara digital ini dapat mengurangi jarak tempuh nasabah ke kantor cabang. Jika diasumsikan setiap transaksi dapat mengurangi jarak tempuh sekitar satu km, maka terdapat 71.626.661 km yang dikurangi. Dengan menggunakan perhitungan penurunan CO₂, maka dapat diasumsikan Danamon telah mendukung pengurangan emisi CO₂ sekitar 8.446 sampai 9.138 tCO₂ eq.

Another effort done in reducing paper usage is by encouraging customers to use transactions through the E-Channel platform, such as the D-Bank application, Danamon Online Banking and SMS Banking. During 2019, there were 71,626,661 transactions through the E-Channel platform. The number of these transactions continues to increase from year to year. This digital transaction can reduce customer mileage to reach the branch office. If it is assumed that each transaction can reduce the mileage of about one km, then there are 71,626,661 km that have been reduced. Using the calculation of CO₂ reduction, it can be assumed that Danamon supported the emission reduction of 8,446 to 9,138 tCO₂ eq.



JUMLAH TRANSAKSI DIGITAL
Numbers of Digital Transaction



PELESTARIAN KEANEKARAGAMAN HAYATI [FS1] [FS2] [FS3] Biodiversity Conservation

Hingga akhir tahun 2019, kami belum memiliki data nasabah yang melakukan kegiatan untuk pelestarian keanekaragaman hayati. Namun ke depan, Danamon akan melakukan pemetaan untuk mengetahui apakah ada nasabah yang melakukan kegiatan pelestarian keanekaragaman hayati sehingga apabila diperlukan, Danamon dapat memberi dukungan.

Until the end of 2019, we do not yet have the data on customers who carry out activities to conserve biodiversity. However, in the future, Danamon will undertake a mapping to find out if there are customers who carry out biodiversity conservation activities so, if needed, Danamon may be able to provide support.

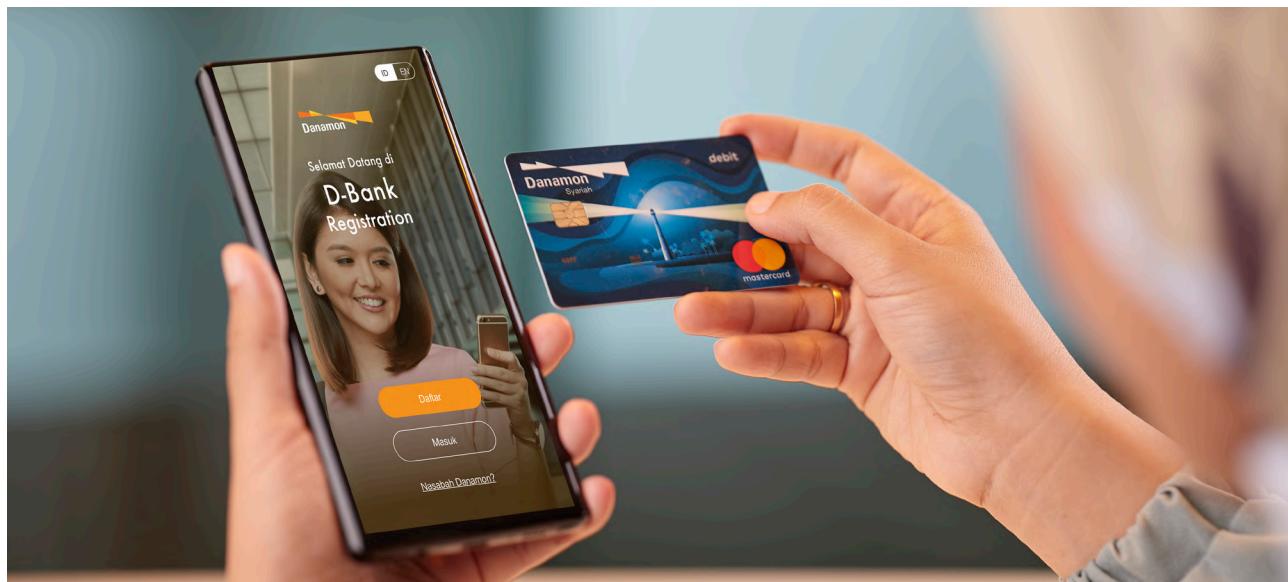


TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK DAN JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN

RESPONSIBILITIES FOR DEVELOPING SUSTAINABLE FINANCE PRODUCTS AND SERVICES

➊ Inovasi dan Pengembangan Produk & Layanan

Products & Services Innovation and Development



Seiring kemajuan teknologi, Danamon senantiasa mengembangkan produk dan layanan untuk memenuhi perubahan preferensi nasabah yang menggunakan layanan transaksi digital. Platform *E-channel* Danamon kini telah mampu menghemat waktu proses transaksi menjadi lebih singkat, sehingga nasabah dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk mengakses pengalaman perbankan yang lebih efektif dan efisien tanpa perlu datang ke kantor cabang. Selain itu, pelayanan transaksi digital senantiasa dijaga keamanannya dari potensi ancaman kejahatan dunia maya.

Danamon telah meluncurkan fitur *D-Bank Registration* dalam aplikasi *mobile banking D-Bank*. Fitur ini memampukan nasabah untuk membuat dan mengakses akun rekening secara daring dan mempermudah transaksi nasabah. Kemudahan layanan ini mendukung pengurangan emisi dari pengurangan transportasi. Di sisi lain, transaksi digital juga mampu mengurangi banyak penggunaan kertas. Selain memberi kenyamanan dan memenuhi kebutuhan nasabah, inovasi dan pengembangan layanan ini juga mendukung kinerja lingkungan yang berkelanjutan.

As technology advances, Danamon is continuing to develop products and services to meet the changing customer preferences to use digital transaction services. Danamon's E-channel services now reduce the transaction processing time, so customers can take advantage of the technological sophistication to experience more effective and efficient banking, without come to the branch office. In addition, the digital transaction services have been securely designed to avoid potential cyber crime threats.

Danamon had launched a D-Bank Registration feature in the D-Bank mobile banking application. This feature will enable customers to create and access accounts online and facilitate customer transactions. This ease of service supports emission reductions from reducing transportation. Despite, digital transactions also help to reduce paper. Beside providing comfort and meeting customer needs, these service innovations and developments support the sustainable environmental performance.

➊ Keamanan Produk [416-1]

Product Safety



Danamon memastikan bahwa produk atau layanan yang baru diluncurkan telah melalui proses telaah yang memadai dan telah disetujui sesuai dengan kebijakan Bank yang berlaku. Untuk produk yang diwajibkan mendapat persetujuan dari regulator, maka produk akan diluncurkan apabila sudah mendapatkan persetujuan dari regulator. Danamon juga senantiasa memberikan informasi yang transparan termasuk risiko atas produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.

KEAMANAN DATA NASABAH [418-1]

Customer Data Security

Danamon memiliki ketentuan terkait kerahasiaan data nasabah yang tercantum di dalam Kerangka Acuan Operasional Perlindungan Nasabah dan Kode Etik Pelayanan Nasabah. Data-data pribadi nasabah hanya dapat digunakan untuk kepentingan internal Bank yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Jika terdapat pengaduan dari pihak internal, maka pengaduan dapat disampaikan ke Unit *Customer Care*. Untuk pengaduan eksternal, dapat disampaikan secara langsung oleh nasabah melalui ‘Hello Danamon’ atau kantor cabang. Jika terdapat pengaduan yang disampaikan oleh pihak regulator, maka pihak regulator dapat menyampaikan ke Bank melalui Divisi *Compliance* atau kepada pihak penanganan pengaduan nasabah.

Danamon ensures that the newly launched product or service has been through an adequate review process and is approved in accordance with the Bank's applicable policy. For products that require approval from the regulator, the product will be launched if it has received approval from the regulator. Danamon always deliver transparent information including the risk on products and services offered to customers to increase customers' trust.

Danamon has provisions related to customer data confidentiality in its Operational Terms of Reference regarding Customer Protection and Customer Service Code of Ethics. Customers' personal data can only be used for internal Bank interests in accordance with statutory provisions.

If there are complaints from internal parties, then complaints can be submitted to the Customer Care Unit. Whereas, external complaints can be submitted directly by customers through ‘Hello Danamon’ or the branch offices, and if there is a complaint lodged by the regulator, then the regulator can forward the complaint to the Bank through the Compliance Division or the customer complaint handling division.



SURVEI KEPUASAN NASABAH

Customer Satisfaction Survey

Danamon melaksanakan survei kepuasan nasabah setiap tahun melalui *Customer Engagement Survey* untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan nasabah atas produk dan layanan, serta loyalitas nasabah pada Danamon. Survei ini bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan agar nasabah dapat memiliki pengalaman yang terbaik saat berhubungan dengan Bank.

Customer Engagement Survey terdiri dari beberapa aspek penilaian yaitu Aspek Kepuasan Keseluruhan, Aspek Mendapatkan Perlakuan Profesional, dan Aspek Solusi yang Memuaskan. Dalam melakukan survei, Bank menggunakan *Customer Engagement Score* (CE Score) dengan skor 1 menunjukkan sangat tidak puas dan skor 5 menunjukkan sangat puas.

Hasil *Customer Engagement Survey* di tahun 2019 memperoleh skor 4,24, meningkat dari skor tahun 2018 yaitu 4,22. Peningkatan pada skor survei menunjukkan kenaikan kepuasan dan loyalitas nasabah.

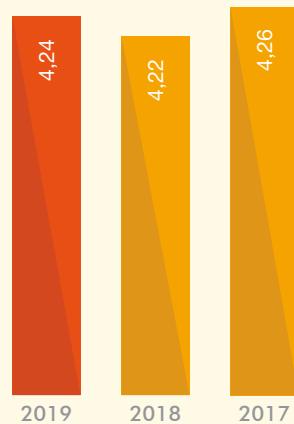
To ascertain its customers' products and services needs and satisfaction, as well as their loyalty, Danamon conducts customer satisfaction surveys every year using a Customer Engagement Survey. The survey aims to find ways of improving the service standards so that customers can enjoy an excellent experience journey when dealing with the Bank.

The Customer Engagement Survey includes several assessment aspects, namely Overall Satisfaction, Receiving Professional Treatment, and Satisfactory Solutions. In the survey, the Bank uses the Customer Engagement Scores, with a score of 1 indicating very dissatisfied and a score of 5 showing very satisfied.

The Customer Engagement Survey result in 2019 scored 4.24, an increase from 4.22 in 2018. The increase in the survey score shows the raise of customer satisfaction and loyalty.



SURVEI KEPUASAN NASABAH
Customer Satisfaction Survey





LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2019

*Approval by the Board of Commissioners and Board of Directors
for the 2019 Sustainability Report*

DEWAN KOMISARIS

Board of Commissioners

TAKAYOSHI FUTAE

Komisaris Utama
President Commissioner

JB. KRISTIADI PUDJOSUKANTO

Wakil Komisaris Utama (Independen)
Vice President Commissioner (Independent)

MASAMICHI YASUDA

Komisaris
Commissioner

NORIAKI GOTO*

Komisaris
Commissioner

NOBUYA KAWASAKI*

Komisaris
Commissioner

MANGGI T.HABIR

Komisaris (Independen)
Commissioner (Independent)

MADE SUKADA

Komisaris (Independen)
Commissioner (Independent)

PETER BENYAMIN STOK

Komisaris (Independen)
Commissioner (Independent)

* Efektif setelah lulus uji penilaian kemampuan dan kepatutan dari Otoritas Jasa Keuangan
Effective upon the approval of fit and proper test from the Financial Service Authority (OJK)

Kami yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Bank Danamon Indonesia, Tbk tahun 2019 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi laporan sesuai dengan POJK 51/POJK.03/2017. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

We the undersigned, hereby declare that all information in the PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. 2019 sustainability report is presented in its entirety, and that we take full responsibility for the contents of the report presented in accordance with the Financial Service Authority Regulation (POJK) 51/POJK.03/2017. The report was prepared by the Board of Directors and has been approved by the Board of Commissioners.

This statement is made in all truthfulness.

DIREKSI

Board of Directors

YASUSHI ITAGAKI

Direktur Utama
President Director

**MICHELLINA LAKSMI
TRIWARDHANI**

Wakil Direktur Utama
Vice President Director

**HONGGO WIDJOJO
KANGMASTO**

Wakil Direktur Utama
Vice President Director

HERRY HYKMANTO

Direktur
Director

ADNAN QAYUM KHAN

Direktur
Director

HERIYANTO AGUNG PUTRA

Direktur
Director

RITA MIRASARI

Direktur
Director

DADI BUDIANA

Direktur
Director

MULJONO TJANDRA

Direktur
Director

NAOKI MIZOGUCHI

Direktur
Director



REFERENSI POJK 51 DAN INDEKS ISI STANDAR GRI

POJK 51 References and GRI Standard Content Index [102-55]

Referensi Silang GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017 References			
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Elaboration on Sustainability Strategy		6
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan Summary of Sustainability Aspect Performance		10
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan Vision, mission, and values of sustainability		18
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards, and norms of behavior		18
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan Name, address, telephone number, fax number, e-mail address, and website/ web, as well as branch and/or representative offices		21
	102-1 Nama organisasi Name of the organization		20
	102-3 Lokasi kantor pusat Location of headquarters		21
3.c	3.c.1 Total asset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah)		22
	102-7 Skala organisasi Scale of the organization		22
	3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan The number of employees by gender, position, age, education, and employment status		22
	102-8 Informasi mengenai karyawan Information of employees		22
	3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah) Shareholding percentage (public and government)		21
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form		20
	3.c.4 Wilayah operasional Operational area		24
	102-4 Lokasi operasi Location of operations		24
	102-6 Pasar Terlayani Markets served		20
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha products, services, and business activities		21
	102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa Activities, brands, products, & services		21

Referensi Silang GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017 References		
	102-9 Rantai Pasokan Supply chain	58
3.e	Keanggotaan pada asosiasi Membership in association	28
	102-13 Keanggotaan asosiasi Membership of associations	28
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan Significant changes	28
	102-10 Perubahan signifikan Significant changes	28
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policy to respond to challenges in meeting the sustainability strategy	34
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan Application of Sustainable Finance	35
4.c	Strategi pencapaian target Target achievement strategy	37
	102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior Statement from the senior decision-maker	34
5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan	42
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan Description of tasks performed by Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance	43
	102-18 Struktur tata kelola Governance structure	41
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan Description in controlling the risk of sustainability	44
	102-11 Prinsip kehati-hatian Precautionary Principle or approach	44
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan Description on stakeholders	45
	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan Stakeholder groups	46
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identifying and selecting stakeholders	46
	102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	46
5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan Issues related to sustainability performance	49
	102-44 Topik utama dan masalah Key topics and concerns raised	49
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan Elaboration on sustainable culture development activities in the Company	19



Referensi Silang GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
	GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017 References		
6.b	Uraian mengenai kinerja ekonomi Description of economic performance		52
6.c	6.c.1 Komitmen Perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan The Company's commitment to provide products and/or services in sustainable finance		54
	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak Equality of employment opportunities, forced labor and child labor		63
	6.c.2.b Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional Percentage of remuneration		64
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman Decent and safe working environment		65
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai Training and education for employee		65
	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti The mechanism and number of public complaints received and acted upon		74
	TJSL pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat Social and environment responsibility on sustainable development objectives		66
	6.c.3.c 413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		66
6.d	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan Environmental costs		-
	Penggunaan material yang ramah lingkungan Environmentally friendly materials		78
	6.d.2 301-1 Material yang digunakan berdasarkan berat atau volume Materials used by weight or volume		78
	Penggunaan energi Energy consumption		10,76
	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organization		10,76
	6.d.3 302-3 Intensitas energi Energy intensity		76, 77
	302-4 Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption		76, 77

Referensi Silang GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017	GRI Standard & POJK 51/ POJK.03/2017 References	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
6.e	6.e.2	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup operational activities or area producing impacts on local community	-
	6.e.3.a	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi Impacts of operational areas that are near or in conversation area	-
	6.e.3.b	Upaya konservasi keanekaragaman hayati Efforts to conserve biodiversity	-
	6.e.4.a	Jumlah dan intensitas emisi berdasarkan jenisnya Number and intensity of emissions by type	79
	6.e.4.b	Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan Efforts and achievement of emission reductions;	79
	6.e.5.a	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis The amount of waste and effluent based on type	77
		306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan Waste by type and disposal method	77
	6.e.5.b	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanism	78
	6.e.5.c	Tumpahan yang terjadi (jika ada) Spill occurring (if any)	-
	6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan Number and subjects of the environment complaints	-
6.f	6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan Number and percentage of products and services that have been evaluated	81
	6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan Positive and negative impact of product and/or services in sustainable finance	-
	6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya Number of products withdrawn	-
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan Survey of customer satisfaction	82
7		Verifikasi tertulis dari pihak independent Written verification from independent parties	12



GRI Standards 2016	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
Pengungkapan Umum		
102-12	Inisiatif eksternal External initiatives	28
102-45	Entitas yang Termasuk dalam Laporan Keuangan Dikonsolidasi Entities included in the consolidated financial statements	12
102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Batasan Topik Defining report content and boundaries	12
102-47	Daftar Topik Material List of material topics	13
102-48	Penyajian Kembali Informasi Restatements of information	12
102-50	Periode Pelaporan Reporting period	11
102-51	Tanggal Laporan Terbaru Date of most recent report	11
102-52	Siklus Pelaporan Reporting cycle	11
102-53	Kontak Contact	11
102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI In accordance with the GRI Standards	11
102-55	Indeks Isi GRI GRI content index	86
102-56	Penjamin eksternal External assurance	12
Topik Material Material Topics		
Kinerja Ekonomi Economic Performance		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its Boundary	13
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	13, 52
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	13, 55
201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic, value generated and distributed	57
Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its Boundary	13
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	13



GRI Standards 2016	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	13
203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	58
Portofolio Kredit Credir Portfolio		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its Boundary	13
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	13
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	13
Keamanan Data Data Safety		
416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	81
418-1	Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiate complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	81
Ketenagakerjaan Employment		
401-1	Pekerja baru dan perputaran pekerja New employee hires and employee turnover	63
404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan Average hours of training per year per employee	43, 66
404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	66
405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki Ratio of basic salary and remuneration of women to men	64
Inovasi dan Pengembangan Produk dan Layanan Innovation, Products, and Services Development		
6.f.1	Inovasi dan pengembangan Produk Berkelanjutan Sustainable Finance product and/or service innovation and development	80
Literasi dan Inklusi Keuangan Financial Literacy and Inclusion		
6.c.3.a	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar Information on operational activities or area producing positive and negative impacts on local community including financial literacy and inclusion	67
203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	69



GRI G4 Sektor Suplemen Jasa Keuangan

GRI G4 Sektor Suplemen Jasa Keuangan GRI G4 Financial Services Supplement Sector	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Numbers
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial yang spesifik diterapkan pada lini bisnis Policies with specific environmental and social components are applied to business lines	79
FS2	Prosedur dengan komponen lingkungan dan sosial yang spesifik diterapkan pada lini bisnis Procedures with specific environmental and social components are applied to business lines	79
FS3	Proses untuk memantau pelaksanaan dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial Process to monitor client implementation and compliance with environmental and social requirements	79
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf dalam menerapkan kebijakan dan prosedur lingkungan sosial Process to improve staff competence in implementing social environment policies and procedures	43
FS5	Interaksi dengan klien / investor / mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial Interaction with clients / investors / business partners regarding environmental and social risks and opportunities	-
FS6	Percentase portofolio untuk bidang usaha berdasarkan daerah, ukuran dan sektor Percentage of portfolio for business sectors based on region, size and sector	59, 61, 62
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang ditinjau untuk memberikan manfaat sosial The reviewed monetary values of products and services to provide social benefits	67
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang ditinjau untuk memberikan manfaat lingkungan khusus The reviewed monetary values of products and services to provide specific environmental benefits	-
FS9	Cakupan dan frekuensi audit serta prosedur penilaian risiko Scope and frequency of audits and risk assessment procedures	44
FS10	Kemitraan yang bertanggungjawab atas masalah lingkungan atau sosial Partnerships responsible for environmental or social problems	-
FS11	Percentase aktiva yang terjadi pada lingkungan positif dan negatif atau sosial The percentage of assets occurring in a positive and negative or social environment	-
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial Voting policy (ies) applied to environmental or social issues	-
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis Access Points in low populated or economically disadvantaged areas by type	61
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung Initiatives to improve access to financial services for disadvantage people	61
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan Policy for fair design and sale of financial products and services	-
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat Initiative to enhance financial literacy by type of beneficiary	69



LEMBAR UMPAN BALIK

Feedback Form

Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara sekalian melalui e-mail atau formulir ini.

The 2019 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Sustainability Report aims to provide an overview of the financial and sustainability performance. We would like to receive your input, criticisms and suggestions by e-mail or through this form.

1. Laporan ini mudah dimengerti.

The Report was Easy to Understand.

Tidak setuju
Disagree

Netral
Neutral

Setuju
Agree

2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material Perusahaan, baik dari sisi positif dan negatif.

The report has described positive and negative information of the Company's Material Aspects.

Tidak setuju
Disagree

Netral
Neutral

Setuju
Agree

3. Topik material apa yang paling penting bagi anda (nilai 1=paling penting s/d 4=paling tidak penting)

Material topic(s) which is (are) the most important to you: (score 1=most important up to 4 = Least important)

- Kinerja Ekonomi | Economic Performance ()
- Dampak Ekonomi Tidak Langsung | Indirect Economic Impacts ()
- Portofolio Kredit | Loan Portfolio ()
- Keamanan Data | Data Security ()
- Ketenagakerjaan | Employment ()
- Inovasi dan Pengembangan Produk & Layanan | Products & Services Innovation and Development ()
- Literasi dan Inklusi Keuangan | Financial Literacy and Inclusion ()

4. Mohon dapat memberikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini

Kindly provide your inputs/suggestions/comments about this report

Profil Anda | Your Profile

Nama | Name:

Institusi/Perusahaan | Institution/Company:

Email:

Telp/Hp:

Golongan Pemangku Kepentingan | Stakeholder Group

Pemegang Saham/Investor
Shareholders/Investors

Karyawan
Employee

Pemerintah/Regulator
Government/Regulator

Masyarakat
Communities

Nasabah
Customer

**Mohon lembar umpan balik ini
dikirimkan kembali kepada:**

Please return this feedback form
back to:

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk

Menara Bank Danamon, 11th Floor
Jl. HR. Rasuna Said, Blok C No.10
Karet Setiabudi, Jakarta 12920 - Indonesia
Telp: +6221 8064 5000 | Attn: Corporate Communication
Email : corporate.communication@danamon.co.id





2019

Sustainability
Report
Laporan
Keberlanjutan

MENARA BANK DANAMON

Jl. HR. Rasuna Said Blok C No. 10
Karet - Setiabudi
Jakarta - Indonesia 12920