

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk.

Menara Bank Danamon

Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6

Mega Kuningan, Jakarta 12950, Indonesia

Tel. 62 21 5799 1001-03

Fax. 62 21 5799 1160-61

www.danamon.co.id



Danamon

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk.

2012 LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT

Menghargai

Kehidupan

Memberdayakan Masyarakat

NURTURING LIVES, EMPOWERING COMMUNITY

DAFTAR ISI

Contents



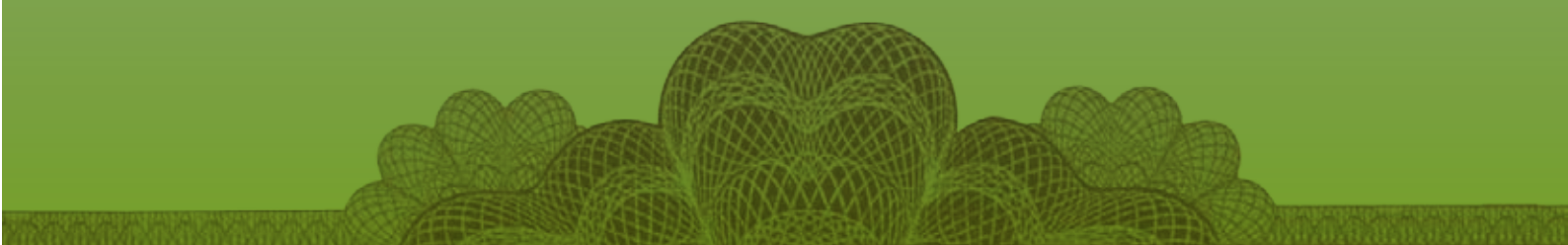
04	Tentang Laporan Keberlanjutan Kami yang Pertama About Our First Sustainability Report	44	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
06	Catatan Presiden Komisaris Notes from Our President Commissioner	56	Mengutamakan Nasabah Customers Come First
10	Sambutan Direksi Report from Board of Directors	70	Insan Kami Our People
16	Penghargaan Dan Pencapaian 2012 2012 Awards And Achievements	88	Pembangunan Masyarakat Community Development
18	Ikhtisar Penting 2012 2012 Key Highlights	102	Tanggung Jawab Lingkungan Environmental Responsibility
22	Kisah Kami Our Story	112	Laporan Verifikasi Tingkat Aplikasi GRI GRI Application Level Statement
28	Mendengarkan Para Pemangku Kepentingan Listening To Our Stakeholders	114	Indeks Referensi Silang GRI G3.1 GRI G3.1 Cross Reference Index
38	Kebijakan Keberlanjutan Danamon Danamon Sustainability Policy	122	Formulir Umpan Balik Feedback Questionnaire
40	Danamon Sustainability Report Card Danamon Sustainability Report Card		

Menghargai
Kehidupan
Memberdayakan Masyarakat

NURTURING LIVES, EMPOWERING COMMUNITY

Danamon menyadari bahwa sebagai institusi perbankan kami memiliki dampak besar pada masyarakat. Kami menyadari bahwa peran intermediasi pengelolaan kekuatan ekonomi harus bertujuan untuk mencapai kemajuan bagi kemanusiaan. Oleh karena itu, ambisi bisnis kami haruslah seimbang dengan kepedulian terhadap kehidupan dan perkembangan masyarakat serta kesadaran lingkungan. Kami memulai perjalanan menuju keberlanjutan ini untuk dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi nasabah, pemegang saham, karyawan, masyarakat, dan pada saat yang sama, ikut serta dalam melestarikan bumi.

Danamon realizes that as a bank we have immense impacts on society. We recognize our intermediary role in managing and directing economic force must be aimed to achieve the betterment for humanity. Therefore, the pursuit of our business ambition must be balanced with the concern for the life and development of society and environmental consciousness. We embark on this journey of sustainability to be able to provide lasting benefits for customers, shareholders, employees, the communities, and at the same time, preserving the earth.



ORGANISASI YAYASAN DANAMON PEDULI

Yayasan Danamon Peduli Organization



Pendiri | Founders

PT Bank Danamon, Tbk. & PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk.



Komposisi Dewan Pembina Board of Trustees Composition

Mar'ie Muhammad (Ketua)
Edward Lee
Willy S. Darma
Henry Ho Hon Cheong
Stanley Setia Atmadja

Komposisi Dewan Pengawas Supervisory Board Composition

Manggi T. Habir (Chairman)
Muliadi Rahardja
B. Raksaka Mahi
Joseph Bataona
Minhari Handikusuma
Kartini Muljadi
Palgunadi T. Setyawan

Komposisi Dewan Pengurus Board of Management Composition

Bonaria Siahaan (Ketua Umum/Direktur Eksekutif)
Swandajani Gunadi (Wakil Ketua Umum)
Rony Teja Sukmana (Sekretaris)
Dini Herdini (Wakil Sekretaris)
Muljono Tjandra (Bendahara)
Taufan Arijanto (Wakil Bendahara)

DEWAN PEMBINA

Yayasan Danamon Peduli dipimpin oleh Dewan Pembina yang terdiri dari para pemimpin terkemuka di masyarakat yang sangat peduli akan pembangunan berkesinambungan di Indonesia, serta pimpinan tertinggi pendiri Yayasan Danamon Peduli yaitu PT Bank Danamon Tbk. dan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Dewan Pembina mempunyai wewenang untuk mengangkat dan memberhentikan Dewan Pengawas dan Dewan Pengurus Yayasan, menentukan kebijakan umum Yayasan berdasarkan Anggaran Dasar Yayasan, menyetujui anggaran dan program kerja tahunan yang diajukan oleh Dewan Pengurus serta laporan keuangan yang telah diaudit.

BOARD OF TRUSTEES

Danamon Peduli Foundation is led by the Board of Trustees consisting of prominent leaders in the society as well as CEO of PT Bank Danamon Indonesia Tbk and PT Adira Dinamika Multifinance Tbk as the founders of the Foundation. The Board of Trustees have the rights to appoint and terminate the Board of Supervisors and the Board of Management; to decide on general policy of the foundation based on the Articles of Association; to approve the audited financial statements, the annual reports, the proposed yearly budget and the proposed yearly work plan submitted by the Board of Management, endorsed by the Board of Supervisors.

DEWAN PENGAWAS

Dewan Pengawas terdiri dari Komisaris dan Direktur PT Bank Danamon Indonesia Tbk. Dewan Pengawas menjalankan fungsi pengawasan terhadap kinerja Dewan Pengurus, dan secara rutin memberikan pendapat atas pelaksanaan program-program Yayasan.

THE BOARD OF SUPERVISORS

The Board of Supervisors consists of Commissioners and Directors representing Bank Danamon Indonesia Tbk. The Board of Supervisors oversees the overall performance of the Board of Management as well as provides regular feedback on the program's implementation

DEWAN PENGURUS

Dewan Pengurus Yayasan terdiri dari Pejabat Senior PT Bank Danamon Indonesia, Tbk., dan dipimpin oleh Ketua Umum/Direktur Eksekutif. Dewan Pengurus mengelola Yayasan secara profesional demi tercapainya visi dan misi organisasi dalam memperbaiki kondisi lingkungan, ekonomi dan sosial masyarakat Indonesia.

Dewan Pengurus mewakili dan bertindak untuk dan atas nama Yayasan, dan berwenang untuk menjalankan program kerja serta anggaran tahunan yang telah disetujui oleh Rapat Tahunan Dewan Pembina, di bawah pengawasan Dewan Pengawas.

THE BOARD OF MANAGEMENT

The Board of Management consists of the Senior Officers of PT Bank Danamon Indonesia Tbk and is chaired by an externally recruited Chairman/ Executive Director. The Board of Management manages the foundation to achieve the vision and mission of Danamon Peduli Foundation in improving the environment, economic and social conditions of Indoensian society.

The Board of Management represents, acts for, and on behalf of the Foudation to implement the yearly work plan and budget approved by the Board of Trustees, with the Board of Supervisors' oversight

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN KAMI YANG PERTAMA

About Our First Sustainability Report



Laporan Keberlanjutan kami yang pertama menggambarkan upaya, inisiatif Danamon bagi kepentingan para pemangku kepentingan kami. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, menyeluruh dan transparan mengenai berbagai upaya, kegiatan, kebijakan, program dan kinerja kami dalam pengelolaan aspek-aspek ekonomi, sosial dan lingkungan yang terkait dengan kegiatan operasional kami. Mulai dari tahun ini, kami berkomitmen untuk menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun berdampingan dengan Laporan Tahunan kami.

[\[2.1\]](#) [\[3.2\]](#) [\[3.3\]](#) [\[3.10\]](#) [\[3.11\]](#)

Laporan Keberlanjutan ini mencakup periode mulai dari 1 Januari 2012 sampai dengan 31 Desember 2012 yang mencakup aktivitas kami di kantor pusat Danamon, kantor cabang di seluruh Indonesia dan Yayasan Danamon Peduli. Informasi dan data dalam Laporan ini belum mencakup data dan kegiatan yang dilakukan oleh anak perusahaan, mitra bisnis, *vendor* dan para pemasok kami.

[\[3.1\]](#) [\[3.7\]](#)

Untuk memastikan komparabilitas data antara unit bisnis, kami mengacu pada standar nasional dan internasional yang sesuai dan relevan dengan operasional kami, diantaranya peraturan Bank

Our first Sustainability Report represents Danamon's efforts, initiatives for the benefit of our stakeholders. This report aims to provide a clear, comprehensive and transparent representation of our approaches, activities, policies, programs and performance in managing the economic, social and environmental aspects of our operations. From this year forward, we are committed to publish our Sustainability Report annually, along side with our Annual Report.

[\[2.1\]](#) [\[3.2\]](#) [\[3.3\]](#) [\[3.10\]](#) [\[3.11\]](#)

This Sustainability Report covers the period between January 1, 2012 and December 31, 2012 and comprises sustainability-related activities at Danamon's head office, all branch offices throughout Indonesia and Yayasan Danamon Peduli. Information and data in this Report are yet to cover those activities conducted by our subsidiaries, business partners, vendors and suppliers.

[\[3.1\]](#) [\[3.7\]](#)

In order to make sure data are comparable between our business units, we follow the appropriate national and international standards that are relevant to our operations, namely those of Bank Indonesia,

Indonesia, Bapepam-LK, Bursa Efek Indonesia dan Departemen Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, serta International Financial Reporting Standard (IFRS).

[3.6] [3.7] [3.8]

Kami beroperasi di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, kami memiliki pembagian wilayah operasional yang memungkinkan Danamon untuk memberikan layanan perbankan terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan. Disadari bahwa para pemangku kepentingan kami memiliki kebutuhan dan isu yang beragam. Untuk itu, Laporan Keberlanjutan ini mencakup topik-topik material dan signifikan terhadap para pemangku kepentingan dan keberlanjutan usaha kami. Tidak ada perubahan signifikan terhadap organisasi ataupun kegiatan operasional kami dalam periode pelaporan ini.

[2.9] [3.5]

Dalam Laporan ini, kami menggunakan indikator kualitatif dan kuantitatif yang relevan untuk menjamin akurasi dan akuntabilitas. Kami mengakui bahwa indikator kuantitatif belum dapat diterapkan dan dilaporkan untuk setiap indikator dalam pelaporan kali ini. Namun, kami memastikan akurasi data dan seluruh informasi yang dicantumkan dalam Laporan ini melalui mekanisme audit internal Bank.

[3.7] [3.9], [3.13]

Mengacu pada *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 3.1 berikut indikator tambahan untuk sektor Jasa Keuangan, laporan ini telah dipersiapkan untuk memenuhi tingkat aplikasi B. Tingkat aplikasi ini telah memperoleh verifikasi dari pihak ketiga independen, yakni *National Center for Sustainability Reporting* (NCSR) Indonesia.

[3.13]

Untuk memudahkan para pembaca untuk menemukan indikator GRI tertentu, sebuah sistem tabulasi dapat ditemukan di seluruh bagian Laporan ini berserta halaman referensi silang indeks GRI yang dapat ditemukan pada halaman 114.

[3.12]

Kami menyambut umpan balik dari seluruh pembaca dan para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelaporan kami di masa mendatang. Seluruh komentar, umpan balik dan saran, dapat disampaikan melalui formulir umpan balik pada bagian akhir laporan ini.

[3.4]

Bapepam-LK, Indonesian Stock Exchange and the Ministry of Manpower and Transmigration as well as the International Financial Reporting Standard (IFRS).

[3.6] [3.7] [3.8]

We operate throughout Indonesia. In that nature, we regionalized our business process in order to enable Danamon to deliver the best banking services to our stakeholders. We acknowledge that our stakeholders have diverse issues and concerns. This Sustainability Report therefore focuses on addressing the material issues of our stakeholders, particularly those impacting Danamon's long-term sustainability. There were no significant changes in this reporting period.

[2.9] [3.5]

In this report, qualitative and quantitative indicators are used, wherever relevant, for better accuracy and accountability. We have to admit that we yet to have quantitative indicators for all issues. In this regard however, we ensure that the measurements and claims in this Report are accurately collected and reported through the Bank's internal audit mechanism.

[3.7] [3.9], [3.13]

Using Global Reporting Initiative (GRI) version 3.1 guidelines and its Financial Services Sector Indicator, this report has been prepared at an application level of B. This application level has been verified by the National Center for Sustainability Reporting (NCSR) Indonesia.

[3.13]

To help readers to a specific GRI indicator, we provide a system of tabs throughout the Report and a GRI reference index which can be found on page 114.

[3.12]

We welcome feedback from all readers and stakeholders in order to further enhance the quality of our reporting. If you wish to comment and submit your feedback or ideas on how we can improve, please give us your opinions in the feedback form, which can be found at the end of this report.

[3.4]

CATATAN PRESIDEN KOMISARIS

Notes From Our President Commissioner



Ng Kee Choe

Komisaris Utama | President Commissioner



**First and foremost,
Danamon has to do well,
thus enable us to do good
for millions of people**

Yang terutama adalah
Danamon harus bertumbuh
dengan baik, sehingga
memampukan kami untuk
memberikan manfaat bagi
banyak orang

CATATAN PRESIDEN KOMISARIS

Notes From Our President Commissioner

Pemangku Kepentingan yang Kami Hormati,

Dear stakeholders,

[1.1] [1.2]

Di tengah kondisi sektor perbankan yang terus bertumbuh dan terus memantapkan peran strategisnya sebagai perantara keuangan, sektor ini juga memiliki tugas yang jauh lebih penting dan lebih besar, yakni membangun bangsa dan rakyatnya, serta untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang berkelanjutan. Peran tersebut jauh lebih besar dari tujuan yang hanya berfokus untuk memperoleh laba bagi pemegang saham. Danamon selalu menyelaraskan kepentingan pemegang saham dalam proses pengambilan keputusan dan arah strategi bisnis. Pada tahun 2012, di tengah dinamika global yang kian menantang dan terus berubah, kami berpegang teguh pada tekad awal untuk menciptakan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat dan pemegang saham. Danamon terus fokus pada pengembangan tiga prioritas kami yang berkelanjutan, yakni: berkontribusi terhadap perekonomian, memperkuat portofolio finansial secara berkelanjutan, dan membangun masyarakat.

Integrasi antara proses bisnis dengan prinsip-prinsip keberlanjutan merupakan landasan utama bagi tatanan bisnis kami yang bertujuan untuk menyediakan jasa keuangan modern bagi seluruh masyarakat dan usaha kecil. Di mana lebih dari 45 juta rumah tangga yang tersebar di seluruh Indonesia termasuk dalam segmen usaha berskala kecil.

Sebagai institusi perbankan, kami menyadari bahwa pembiayaan yang kami salurkan dapat memperkuat pertumbuhan usaha dan menciptakan lapangan kerja. Kami senantiasa mendukung seluruh nasabah dan klien kami dalam menghadapi dinamika perekonomian secara bersamaan kami terus mendukung masyarakat untuk hidup lebih baik, serta membuka berbagai peluang bagi mereka untuk bertumbuh dan meningkatkan kesejahteraan. Di tahun 2012, nilai pinjaman kami meningkat lebih dari 14% menjadi Rp 116,4 triliun, termasuk di antaranya pinjaman untuk segmen *mass market*, termasuk usaha mikro yang turut meningkat sebesar 11% menjadi Rp 66 triliun, dan peningkatan jumlah kredit usaha kecil dan menengah sebesar 25% menjadi Rp 17,8 triliun.

While the banking sector has continued to develop and play its financial intermediary role profitably, the sector has a vital and larger role in developing the nation and its people as well as in promoting the sustainability of our communities. This role goes way beyond the narrow concept of shareholder value. At Danamon, we value our shareholders and integrate their interests into our business strategy and decisions. In 2012, in what continued to be a challenging and changing global environment, we stood firm in our determination to create long-term value for society as well as our shareholders. We progressed in all three of our sustainable business priorities: contributing to the economy, promoting sustainable finance and nurturing the communities.

The integration of our business and sustainability principles lays at the very foundation of our business model, which is to provide modern financial services to mass-market customers and small businesses, a market segment estimated to comprise of more than 45 million households across Indonesia.

As a bank, the financing we provide strengthens growth and job creation across our markets. We have demonstrated that we stand by our clients and customers regardless of the volatile economic climate, giving millions of people a chance to live a better life and opening up opportunities for them to grow and improve their livelihood. In 2012, we have increased our lending by more than 14% to Rp 116.4 trillion, increased our mass market lending, which include lending to micro enterprises by 11% to Rp 66 trillion and increased the amount of credit provided to small and medium-sized enterprises by 25% to Rp 17.8 trillion.

Dana sosial kemasyarakatan kami bertujuan untuk memberikan manfaat yang signifikan. Dengan jumlah karyawan yang melebihi tujuh puluh ribu orang, dan tersebar di tujuh wilayah operasional di seluruh Indonesia, kami percaya bahwa Danamon dapat membuat perbedaan di manapun kami beroperasi. Kami mendorong seluruh karyawan untuk aktif terlibat dalam berbagai kegiatan sosial dan lingkungan, baik dalam lingkup lokal maupun nasional.

Danamon menyadari bahwa perjalanan kami menuju keberlanjutan masih panjang. Oleh karena itu, kami menanamkan komitmen dan semangat untuk terus memperbaiki strategi keberlanjutan kami demi pelanggan, karyawan, masyarakat, dan seluruh pemangku kepentingan secara jangka panjang.

We focus our community investment on areas where we have the greatest impact. With more than seventy thousand staff in seven operational regions across Indonesia, we believe that Danamon can make a real difference in the markets in which we operate. We encourage our employees to engage in social and environmental activities, both locally and nationally.

Danamon realizes that we still have a long way to go on the journey of sustainability. As such, we are committed and remain passionate in continuously improving our sustainability approaches towards our customers, employees, communities, and stakeholders over the long term years ahead of us.

Atas nama Dewan Komisaris
For and on behalf of the Board of Commissioners



Ng Kee Choe

Komisaris Utama | President Commissioner

SAMBUTAN DIREKSI

Report from the Board of Directors



Henry Ho Hon Cheong

Direktur Utama | President Director



Danamon menyadari bahwa perjalanan keberlanjutan kami akan selalu diwarnai dengan inovasi, petualangan, dan tantangan. Kami bangga dengan pencapaian-pencapaian yang berhasil kami raih dalam upaya untuk menjadi salah satu bank komersial terdepan di Indonesia. Namun demikian, kami juga menyadari bahwa perjalanan kami ke depan masih panjang. Laporan ini menandai dimulainya perjalanan menuju keberlanjutan dan kami bertekad untuk terus memimpin dan memastikan bahwa apa yang kami lakukan hari ini memiliki dampak positif bagi masyarakat dan kebaikan bagi lingkungan demi generasi penerus.

At Danamon, we recognize that our sustainability journey is always going to be filled with innovation, adventure, and challenges. We are proud of the many milestones we have reached on our way to becoming one of Indonesia's leading commercial banks. Nevertheless, we are also aware of the path that still lies ahead. This report marks the start of our journey towards sustainability and we are determined to continue leading the way to ensure that what we do today has a positive impact on people and the planet for generations to come.

SAMBUTAN DIREKSI

Report from the Board of Directors

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan kami yang pertama

Welcome to our first Sustainability Report

[1.1][1.2]

PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERHORMAT,

Untuk tahun 2012, Danamon menerbitkan Laporan Keberlanjutan yang pertama dengan mengacu pada panduan *Global Reporting Initiative* (GRI). Laporan ini merupakan komitmen kami untuk terus melangkah maju menuju keberlanjutan. Perjalanan menuju keberlanjutan yang kami tempuh telah dan akan terus diwarnai dengan berbagai tantangan. Krisis ekonomi global yang terjadi pada periode tahun 2008-2009 terus memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Danamon juga turut terpengaruh oleh dampak krisis ekonomi global. Namun berkat fondasi, nilai-nilai dan prinsip kokoh yang telah dibangun selama bertahun-tahun, Danamon berhasil melewati badai krisis ekonomi global.

Pengalaman selama bertahun-tahun telah mengajarkan kami tentang nilai yang terkandung di dalam komitmen untuk menjadikan keberlanjutan sebagai prioritas bisnis kami. Danamon percaya bahwa konsep perbankan yang berkelanjutan harus mencerminkan kinerja keuangan yang sehat, kemampuan beradaptasi, kreativitas demi kepuasan pelanggan, ketangguhan dalam menyikapi tantangan, serta dalam mendorong perkembangan bangsa dan melindungi bumi tercinta. Bagi kami, keberlanjutan sejatinya harus melibatkan integrasi lingkungan, sosial, budaya, dan ekonomi dengan proses bisnis kami.

Berpegang pada prinsip keberlanjutan yang mengedepankan pelestarian lingkungan bagi generasi mendatang, Danamon menyadari bahwa hal tersebut hanya salah satu aspek dari keberlanjutan. Keberlanjutan bagi Danamon juga bermakna merefleksikan kemampuan kami untuk meningkatkan kemakmuran bagi seluruh elemen masyarakat, sebagaimana tercermin dalam visi kami, yaitu untuk peduli dan membantu jutaan orang untuk mencapai kesejahteraan. Prinsip ini kami pegang teguh sebagai inti dari model bisnis Danamon dan tujuan kami

DEAR STAKEHOLDERS,

For 2012, Danamon published its first GRI-based Sustainability Report alongside its Annual Report. This report represents our commitment to further our steps on the sustainability journey. The sustainability road we are travelling is not without its potholes along the way. Undoubtedly, the global economic crisis of 2008-2009 continues to have a significant impact on Indonesia's economic performance. Danamon was by no means completely immune to the effects of the world's economic downturn. But thanks to our solid foundation, built over many years on Danamon's values and principles, our bank managed to weather the global economic storm.

Our experience over these years has taught us about the value that exists in our commitment to making sustainability a core focus of our business. Danamon believes that sustainable banking is about maintaining market performance, enhancing the ability to adapt, creativity aimed at giving more to our customers, facing challenges, fostering the development of our people and protecting the planet. For us, true sustainability involves the integration of environmental, social, cultural, and economic matters with our core business processes.

While it is true that sustainability is about preserving the planet for future generations, at Danamon we are extremely aware that this is only one aspect of it. Sustainability is also about working to ensure prosperity for all, as reflected in our vision, which is to care and enable millions to prosper. It therefore lies at the core of Danamon's business model and company

untuk menyediakan jasa keuangan modern bagi nasabah dan usaha kecil, segmen yang diperkirakan melebihi 45 juta rumah tangga di seluruh Indonesia. Keberlanjutan bagi Bank Danamon juga berarti upaya memberdayakan usaha dan menyeimbangkan kepentingan para pemangku kepentingan, dan turut memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan jangka panjang bagi perekonomian negara. Bagi kami, prinsip yang paling penting adalah bagaimana Danamon bisa menyeimbangkan prioritas dan terus berupaya untuk mencapai seluruh tujuan kami.

Keberlanjutan harus menjadi inti dari strategi perusahaan. Indonesia kaya akan sumber daya alam dan sumber daya manusia. Namun, sebagian besar masyarakat Indonesia tidak memiliki akses terhadap layanan keuangan jasa perbankan. Oleh karena itu, kami memiliki visi untuk menyejahterakan jutaan orang, sehingga suatu hari nanti masyarakat Indonesia dapat menikmati segala kekayaan dan potensi yang dimilikinya. Oleh karenanya, Danamon berfokus untuk memajukan para pengusaha kecil.

Layanan kredit mikro kami pusatkan di sekitar pasar-pasar tradisional. Pasar-pasar tradisional adalah tempat yang amat penting bagi masyarakat Indonesia dalam interaksi pertukaran barang dan informasi. Sebagai institusi perbankan, kami merasa perlu untuk hadir dan turut ambil bagian dalam membantu masyarakat untuk mengembangkan bisnis mereka, dan pada akhirnya menjadi mandiri secara finansial melalui akses pembiayaan perbankan yang kami tawarkan.

Melalui Yayasan Danamon Peduli, sebuah organisasi nirlaba yang kami dirikan pada tahun 2006 dengan tujuan utama untuk mendukung pembangunan berkelanjutan yang berbasis kemasyarakatan, kami ingin membantu untuk mengembangkan pasar tradisional menjadi tempat yang lebih nyaman untuk berinteraksi dan berbisnis. Selain itu, kami mendukung pengumpulan dan daur ulang sampah organik di pasar-pasar tradisional, serta membantu dalam pembuatan dan pemasaran produk hasil daur ulang, contohnya kompos. Melalui kerja sama dengan lembaga non-pemerintah, kami menyediakan pengobatan dan pemeriksaan kesehatan gratis untuk para pedagang di pasar-pasar tradisional.

objective to provide modern financial services to mass-market customers and small businesses, a segment estimated to comprise of more than 45 million households across Indonesia. Sustainability at Bank Danamon is also about business empowerment and balancing the interests of our stakeholders in a way that contributes to the long-term growth of our country's economy. Possibly most importantly, it is about balancing our priorities and focusing on achieving all of them at the same time.

Sustainability is at the core of our strategy. Indonesia has vast natural and human resources. The large majority of Indonesians however do not have access to bank financing. Therefore, we have embraced the vision of enabling millions to prosper, so that the Indonesian people can become involved in the intermediary processing of these resources. Danamon wants to reach especially the small entrepreneurs.

Our micro credit services have centered around the wet markets. These wet markets are central in the exchange of goods and ideas in communities throughout Indonesia. As a bank, we want to be there and play our role in these markets, and help people grow their business and become financially independent by giving them the access to bank financing.

With our Yayasan Danamon Peduli, a non-profit organization established in 2006 with the sole purpose for supporting sustainable development based on community needs, we help to make the wet markets become more convenient places for people to meet and do business. We support the collection and recycling of organic waste in wet markets, and help to make sellable products out of the waste, such as compost. In co-operation with non-governmental organisations, we provide free medical check-ups for the traders working at wet markets.

SAMBUTAN DIREKSI

Report from the Board of Directors

Selain itu, dukungan dan komitmen dari pemerintah daerah terus menjadi faktor penting dalam upaya pembangunan berkelanjutan. Hal ini telah dibuktikan dengan kontribusi berupa alokasi anggaran pembangunan pemerintah daerah. Hal ini bisa jadi panutan bentuk kemitraan yang baik antara sektor swasta dengan pemerintah. Anggota masyarakat yang sehat dan sadar lingkungan tentunya akan mampu menghasilkan pengusaha-pengusaha sukses yang dapat memaksimalkan pemberdayaan sumber daya yang mereka miliki. Kami percaya bahwa cara ini merupakan kontribusi terbaik yang bisa kami berikan terhadap pembangunan keberlanjutan. Hal ini juga memungkinkan kami untuk membangun hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dengan masyarakat.

Melalui strategi ini, kami sepenuhnya berkomitmen untuk mendukung para penggerak poros roda perekonomian negara. Mereka adalah para pedagang, petani dan pendaur-ulang. Danamon percaya akan menerima manfaat dari kontribusi kami terhadap pertumbuhan nasional.

Berbekal pengetahuan dan dukungan para pemangku kepentingan, Danamon ingin memperluas akses perbankan agar dapat menjangkau lebih banyak anggota masyarakat setiap tahunnya. Hal tersebut kami anggap sebagai kontribusi penting bagi pembangunan. Sebagai institusi perbankan, kami juga memastikan bahwa kami mendukung perusahaan dan sektor yang patuh terhadap peraturan lingkungan.

Salah satu fokus investasi kami adalah pada upaya pengembangan sumber daya manusia. Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia kami berlandaskan pada kesetaraan kesempatan, transparansi dan penilaian berbasis kinerja. Sebagian besar karyawan dan manajemen senior kami terdiri dari kaum wanita. Salah satu bentuk dukungan kami terhadap karyawan wanita adalah dengan menyediakan fasilitas ruang laktasi. Kami mendorong keberagaman dan menjunjung tinggi kebebasan berserikat dan berpendapat. Dengan demikian, kami ingin terus membina dan menjaga hubungan yang konstruktif dengan serikat pekerja. Semua karyawan baru dipastikan harus menerima pelatihan kode etik dan etika bisnis Bank.

Additionally, the support and commitment of the local government continues to become a significant feature of our sustainable development initiatives, as evidenced by financial contribution from the local development budget. This is an example of public-private partnership at work. Healthy and environmentally conscious members of the community will also breed successful entrepreneurs that can make the best possible use of the resources that surround them. We believe this is the best possible contribution we can make to sustainability. It also allows us to build up very productive, constructive and symbiotic relationships with these communities.

With this strategy, we are fully tied in with the nuts and bolts of the country, the people who make things happen every day, the traders, the farmers, and the recyclers. We will benefit from the fact that we are fully embedded in the growth of the country.

With our knowledge and support, we are keen to grow the number of people that have access to banking every year. This is an important contribution to development. As a bank, we want to be sure that we support companies and sectors that can comply with the environmental regulations.

We invest a lot in developing our human capital. We apply a policy of equal opportunities and we have a transparent and merit-based human resources policy. We have a high number of women in our staff and in our senior management. We support our female employees with lactation rooms, in which young mothers can provide care for their babies. We encourage diversity and we facilitate expressions of opinions by all our staff. We therefore have and always have had constructive and peaceful relations with the trade unions. All new recruits receive training on our code of conduct and on business ethics in a banking environment.

Kami menyadari bahwa jumlah investasi dan biaya tinggi yang harus kami belanjakan saat ini diperlukan untuk menjamin keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang.

Ini merupakan langkah pertama kami menuju masa depan yang lebih baik. Perilaku saling menghormati, kerja keras dan kerja sama tim sangatlah penting bagi kami agar mampu mencapai tujuan akhir dari perjalanan ini. Filosofi tersebut kami tanamkan sebagai prinsip utama keberlanjutan yang mendorong semangat kami untuk terus berkarya bagi nasabah, karyawan, mitra, pemasok, investor dan pemegang saham, serta masyarakat dan lingkungan di mana kami beroperasi.

Filosofi tersebut juga turut membawa kami meraih sejumlah pencapaian yang ditandai oleh beragam penghargaan yang diterima oleh Danamon di sepanjang 2012. Beberapa di antaranya termasuk "Corporate Governance Terbaik" yang terpilih di ajang Finance Asia's *Best Companies* 2012, Indonesia *Risk Management Award* 2012 dari *Business Review*, dan Indonesia *Service to Care Champion* 2012 yang diselenggarakan oleh Marketeers dan Markplus Insight.

Namun terlepas dari seluruh penghargaan dan pengakuan yang pastinya menjadi inspirasi untuk melanjutkan upaya keberlanjutan, kami berpandangan bahwa penghargaan yang sebenarnya datang ketika kami mengetahui bahwa apa yang kami lakukan berada di jalur yang benar; dan dalam prosesnya, kami mengembangkan usaha, bangsa dan bumi tercinta yang menjanjikan masa depan lebih cerah bagi kita semua.

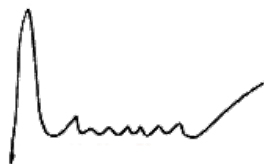
We accept the investments and higher cost that sustainable business may incur in the short-term because we know that it will make us more successful in the long run.

This is our first step on the path to a better future. Respect, hard work and teamwork are essential for us to complete the journey. This philosophy lies at the heart of our sustainability, and it drives our aspiration to make things happen, for our clients, employees, partners, suppliers, investors and shareholders, as well as the communities and environment in which we operate.

It is also this philosophy that has seen our sustainability efforts meet with no small amount of success, as evidenced by the many accolades received by Danamon in 2012. These have included "Best Corporate Governance" in Finance Asia's Best Companies 2012 poll, Indonesia Risk Management Award 2012 from Business Review, and Indonesia Service to Care Champion 2012, from Marketeers and Markplus Insight.

But while such awards and recognition certainly inspire us to continue our sustainability efforts, the real reward comes from the knowledge that we are doing business the right way; and in the process we are creating a bank, a country and a planet that offer a brighter future for all.

Atas nama Direksi
For and on behalf of the Board of Directors



Henry Ho Hon Cheong
Direktur Utama | President Director

PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI 2012

Awards and Achievement 2012

[2.10]

JANUARI | JANUARY



Indonesia Service to Care Champion 2012, Kategori Saving Account, Conventional Banking (Aset > Rp 75 triliun), Marketeers and Markplus Insight

Indonesia Service to Care Champion 2012, Kategori Saving Account, Conventional Banking (Aset > Rp 75 triliun), Marketeers and Markplus Insight

SERTIFIKASI 2012 | 2012 CERTIFICATION



SGS International
ISO 9001:2008
2012 - 2015
INTERNASIONAL

SGS International
ISO 9001:2008
2012 - 2015
INTERNASIONAL

FEBRUARI | FEBRUARY



Peringkat III, Digital Credit Card, Infobank Digital Brand of the Year 2011

Peringkat III, Digital Credit Card, Infobank Digital Brand of the Year 2011



Indonesia Bank Loyalty Award 2012, Category: Saving Account, Conventional Banking (Aset > Rp75 triliun), Infobank

Indonesia Bank Loyalty Award 2012, Category: Saving Account, Conventional Banking (Aset > Rp75 triliun), Infobank

JUNI | JUNE



"Best Corporate Governance" in FinanceAsia's Asia's Best Companies 2012 poll.

"Best Corporate Governance" in FinanceAsia's Asia's Best Companies 2012 poll.

APRIL | APRIL



Indonesia Brand Champion 2012, Brand Equity Champion for Conventional Banking (Aset > Rp75 triliun), Marketeers and Markplus Insights

Indonesia Brand Champion 2012, Brand Equity Champion for Conventional Banking (Aset > Rp75 triliun), Marketeers and Markplus Insights



Indonesia Risk Management Award 2012, Business Review

Indonesia Risk Management Award 2012, Business Review

JULI | JULY



Predikat "Sangat Bagus" untuk kinerja keuangan 2011, Infobank Award 2012

Predikat "Sangat Bagus" untuk kinerja keuangan 2011, Infobank Award 2012

NOVEMBER | NOVEMBER



Best Corporate Governance" Overall pada The 4th IICD CG Award 2012 from the Indonesian Institute for Corporate Directorship

Best Corporate Governance" Overall pada The 4th IICD CG Award 2012 from the Indonesian Institute for Corporate Directorship



The 2012 Elite Quality Recognition Award US Dollar Clearing MT 202 100%

The 2012 Elite Quality Recognition Award US Dollar Clearing MT 202 100%



Best Return on Asset Bank, Indonesia Best Company 2012 Award, Warta Ekonomi

Best Return on Asset Bank, Indonesia Best Company 2012 Award, Warta Ekonomi



Citi Performance Excellence Award, for achieving an MT 202 Straight Through Processing (STP) rate of 98% or higher

Citi Performance Excellence Award, for achieving an MT 202 Straight Through Processing (STP) rate of 98% or higher



The 2012 Elite Quality Recognition Award for Outstanding Achievement of Best-in-Class MT 202 Straight Trough Processing (STP) rate 100%.

The 2012 Elite Quality Recognition Award for Outstanding Achievement of Best-in-Class MT 202 Straight Trough Processing (STP) rate 100%.

DESEMBER | DECEMBER



1st Best Bank in Compliance, Kategori Bank Umum Aset <Rp100 triliun, Anugerah Perbankan Indonesia 2012, Business Review.

1st Best Bank in Compliance, Kategori Bank Umum Aset <Rp100 triliun, Anugerah Perbankan Indonesia 2012, Business Review.



1st Best Bank in Good Corporate Governance, Kategori Bank Umum Aset <Rp100 triliun, Anugerah Perbankan Indonesia 2012, Business Review.

1st Best Bank in Good Corporate Governance, Kategori Bank Umum Aset <Rp100 triliun, Anugerah Perbankan Indonesia 2012, Business Review.

Dari/From	Kategori/Category	Periode/Period	Lingkup/Scope
PENGHARGAAN AWARDS			
Citibank , NY	Citi Performance Excellence Award MT 103	July 2012- July 2013	International
Citibank , NY	Citi Performance Excellence Award MT 202	July 2012-July 2013	International
JP Morgan	Elite Quality Recognition Award, Best in Class MT 202	August 2012- August 2013	International
JP Morgan	Elite Quality Recognition Award, US Dollar Clearing	August 2012-August 2013	International
Deutsche	Deutsche Performance Excellence Award	November 2012- November 2013	International
Kantor Bank Indonesia Bali	Bank Terbaik Ke III . Dalam Proyeksi Penarikan Uang Menjelang Lebaran	July - August 2012	Lokal Denpasar
Kantor Bank Indonesia Semarang	Bank Terbaik Ke II Atas Ketertiban Dan Kepatuhan Dalam Penyampaian Permintaan Klarifikasi Uang Yang Diragukan Keasliannya	November 2012	Lokal Semarang
SSCX	Operational Excellence Conference Award	Dec-12	Nasional
MARKPLUS INC.	Balikipapan Service Excelent Award	Oct-12	Lokal
BI Samarinda	Laporan Uang Palsu Terbaik	Jun-12	Lokal
BI Palangkaraya	Laporan Penyeteroran Utle Terbaik	May-12	Lokal
BI Palangkaraya	Laporan Uang Palsu Terbaik	May-12	Lokal
BI Palembang	Lomba Cerdas Cermat	Feb-12	Lokal (Sumatera Selatan dan Bangka Belitung)

IKHTISAR PENTING 2012

2012 Key Highlights

Ekonomi

Peningkatan laba bersih setelah pajak menjadi Rp 4,01 triliun.

Mengutamakan Nasabah

Tahun 2012, kami melayani 7.241.757 nasabah di seluruh Indonesia. Dengan 517.485 nasabah baru, 658.532 rekening tabungan baru, dan 295.903 pinjaman baru yang diberikan.

Economic

Increase in net profit after tax to Rp 4.01 trillion.

Customer Come First

In 2012, we serve 7,241,757 customers across Indonesia. The bank welcomed 517,485 new customers, opened 658,532 new saving accounts, and opened 295,903 new loans.



Jumlah pinjaman yang diberikan untuk segmen *mass market*, termasuk usaha mikro meningkat menjadi Rp 66 triliun, dan total pinjaman untuk UKM menjadi Rp 17,8 triliun. Total kredit tersebut mengalami pertumbuhan lebih dari 14 % menjadi Rp 116,4 triliun.

Total value of our loans to the mass market segment, including micro enterprises, increased to Rp 66 trillion, while the value of our loans to SMEs rose to Rp 17.8 trillion. The total value of these loans increased by more than 14% to Rp 116.4 trillion.

Kami membuka 11 kantor cabang baru di desa-desa dan daerah terpencil.

We managed to open 11 new branch offices in rural and remote areas.

Produk-produk yang baru kami luncurkan adalah: Manchester Debit Card, Solusi Emas Murni.

We launched a number of new products, including Manchester Debit Card, Solusi Emas Murni.

Tahun ini, kami memperluas penyebaran survei Voice of Customer (VOC) guna mendapatkan masukan tambahan mengenai pengalaman nasabah.

This year, we expanded the scope of our Voice of Customer (VOC) survey to cover a broader customer experience.

Hasil survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Nielsen Bank Rapid Response Measurement (BRRM) menunjukkan bahwa Danamon berhasil meningkatkan nilai survei kepuasan nasabah di seluruh area dibandingkan dengan tahun 2011.

Compared to the 2011 results of customer satisfaction surveys by Nielsen Bank Rapid Response Measurement (BRRM) shows that Danamon managed to excel and improve our customer satisfaction survey score in all areas.

Terdapat 313 transaksi mencurigakan yang berhasil dilaporkan ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

The bank reported 313 cases of suspicious transactions to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Centre (INTRAC).

Tidak ada kasus dilaporkan sehubungan pelanggaran privasi nasabah dan kerahasiaan data nasabah.

There were no reported cases regarding such breaches of customers' privacy and confidentiality of customers' data.



Tidak ada pelanggaran terhadap peraturan yang berkaitan dengan korupsi.

There have been no significant breaches of regulations related to corruption.

Seluruh karyawan kami telah berpartisipasi dalam program sosialisasi dan pelatihan resiko pencucian uang.

All of our employees have participated in the money-laundering risk socialization and training program.

Karyawan Kami, Danamoners

Per tanggal 31 Desember 2012, karyawan Danamon dan anak perusahaan berjumlah lebih dari 72 ribu orang yang tersebar di kantor pusat di Jakarta dan tujuh wilayah operasi kami. Kami hanya memiliki 11 staf asing yang ditempatkan di kantor pusat.

Our People, Danamoners

As of 31 December 2012, Danamon and our subsidiaries employed more than 72 thousand members of staff throughout its operations in Danamon's head office in Jakarta and the seven regions where we operate. We have only 11 expatriate staff in our workforce in head office

Saat ini, untuk Bank Danamon saja, kami memiliki 13.998 orang karyawan wanita atau sekitar 35% dari jumlah total karyawan.

Currently, only for Bank Danamon, we have 13,998 female employees, representing 35% of the workforce.

Danamon Corporate University ini memfasilitasi 116.538 hari-kerja pelatihan yang diikuti oleh 33.939 peserta.

Danamon telah merekrut sebanyak 11.598 karyawan baru

Danamon Young Leaders Awards diadakan pada tanggal 17-20 Desember 2012 dengan jumlah peserta 20 mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia.

Sebanyak 480 karyawan mengambil cuti hamil dan 98% dari mereka telah kembali bekerja.

D'Club terdiri dari 22 jenis kelompok aktifitas yang mencakup kegiatan olah raga, kesenian, fotografi, dan lain sebagainya.

Semua karyawan dari seluruh wilayah operasional kami di seluruh Indonesia, termasuk Yayasan Danamon Peduli turut berpartisipasi dalam program penilaian kinerja online tahun 2012.

Kami bermitra dengan 5.744 kontraktor. Seluruh kontraktor telah menandatangani perjanjian kontrak, yang mencakup tanggung jawab untuk mematuhi segala peraturan dan hukum yang berlaku.

11% dari karyawan kami tergabung sebagai anggota Serikat Pekerja Danamon.

Total dana yang dialokasikan untuk remunerasi dan tunjangan karyawan berjumlah sebesar Rp2,58 triliun, meningkat 12% dari tahun 2011.

Sosial Komunitas

Total alokasi dana untuk program Pasar Sejahtera sebesar 2,7 miliar Rupiah.

Program Pasar Sejahtera telah berhasil dilaksanakan di beberapa lokasi percontohan, antara lain: Pasar Ibu (Kota Payakumbuh), Pasar Bunder (Kabupaten Sragen), Pasar Grogolan (Kota Pekalongan), Pasar Baru (Kota Probolinggo), Pasar Semampir (Kabupaten Probolinggo), Pasar Sindang Kasih (Kabupaten Majalengka), Pasar Kemuning (Kota Pontianak).

Danamon Corporate University facilitated 116,538 man-days of training involving 33,939 participants.

Danamon recruited 11,598 new employees

Danamon Young Leaders Awards event was held on December 17th – 20th, 2012, with the participation of 20 participants from various universities across Indonesia.

There were 480 employees took maternity leave, with 98% of them returning to work following the period of leave.

D'Club consist of 22 activity groups, namely sports, arts, photography, and many more.

All eligible employees from all operations across Indonesia, including Yayasan Danamon Peduli , participated in the 2012 PA-Online program.

Danamon's activities were supported by the deployment of 5,744 contractors. All contractors had signed Danamon contractual obligation agreement, which include adherence to all relevant regulatory and statutory requirements.

11% of our employees were members of the Danamon Labour Union (Serikat Pekerja Danamon)

The total value of employees' remuneration and benefits stood at Rp2.58 trillion, increasing 12% from year 2011.

Social Community

Total fund for Pasar Sejahtera Programs were 2,7 billion Rupiah.

Pasar Sejahtera Program is implemented at pilot sites in Pasar Ibu (Kota Payakumbuh), Pasar Bunder (Kabupaten Sragen), Pasar Grogolan (Kota Pekalongan), Pasar Baru (Kota Probolinggo), Pasar Semampir (Kabupaten Probolinggo), Pasar Sindang Kasih (Kabupaten Majalengka), Pasar Kemuning (Kota Pontianak).

Danamon Peduli mengintegrasikan Program Pengurangan Limbah di 5 lokasi Pasar Sejahtera. Sampah pasar organik yang telah dikonversi menjadi kompos di 5 lokasi PSJ adalah 116.146 ton.

Danamon Peduli memberikan bantuan sebesar Rp. 4,9 miliar untuk mendukung program Bulan Kepedulian Lingkungan. Acara utama diselenggarakan pada tanggal 9 Juni 2012 hingga bertepatan dengan Hari Lingkungan Hidup Sedunia.

Danamon Peduli telah mengerakkan relawan kami dan memobilisasi bantuan sebesar Rp. 313 juta untuk program Cepat Tanggap Bencana.

Bantuan sejumlah Rp. 303 juta telah disalurkan untuk Program Pelestarian Ikon Daerah di Marunda, Jakarta Utara, dan untuk mendukung rehabilitasi hutan bakau dan pemberdayaan lingkungan, sosial dan ekonomi masyarakat lokal, serta melestarikan warisan budaya. Selain itu investasi ini didukung oleh dana pemerintah setempat sebesar Rp 120 juta.

Danamon Award menerima 302 proposal dari seluruh Indonesia. Pemenang dari Danamon Award 2012 adalah Habibie Afsyah dengan total pemilih sebanyak 10.938 orang.

Jumlah dana yang berhasil dikumpulkan melalui Danamon Karyawan Peduli pada tahun 2012 mencapai Rp 1,75 miliar. Dan memberikan 1.293 paket beasiswa dengan total nilai mencapai Rp 945 juta.

Tanggung Jawab Lingkungan

Sepanjang tahun 2012, kami telah berusaha untuk mengurangi jumlah perjalanan dinas, yang diharapkan dapat mengurangi pembuangan CO₂ ke atmosfer.

Kami berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip Green Building di gedung-gedung kantor pusat regional dan kantor cabang kami secara bertahap.

Kami menyelenggarakan acara daur ulang sampah tahunan dan berhasil mengumpulkan serta memisahkan sampah sebanyak 900 kilogram.

Kami berhasil menyalurkan 10.896 unit *personal computer* layak pakai untuk digunakan kembali.

Kami juga menggunakan perabot kantor yang merupakan perabot yang kami gunakan kembali.

Danamon Peduli integrated the Waste Reduction Program in 5 sites of Pasar Sejahtera. Total Market-based organic waste converted into compost in 5 PSJ locations were 116,146 tonnes.

Danamon Contributed of Rp. 4,9 billion for Caring For Our Environment Program. The main event was held on 9 June 2012 to coincide with World Environment Day.

Danamon Peduli has volunteered and mobilized Rp. 313 million for Rapid Disaster Program.

The investment for Regional Icon Preservation Project in Marunda, North Jakarta involved an amount of Rp. 303 million, which was mobilized to support rehabilitation of mangrove forest and surrounding environment, social and economic empowerment of the local community, as well as cultural heritage preservation. In addition, this investment is completed by the local government fund amounting to Rp 120 million.

Danamon Award received 302 proposals across Indonesia. The winner of 2012 Danamon Award was Habibie Afsyah with total of 10,938 voters.

The amount of funds collected in 2012 through Danamon Karyawan Peduli was amounted to Rp 1.75 billion. And distributed 1,293 scholarships packages amounted to Rp 945 million.

Environment Responsibility

In 2012, we have managed to reduce the number of business trips, which expected to decrease the amount of CO₂ disposed to the atmosphere.

We are committed to gradually implement the Green Building principles in regional head office buildings and our branch offices.

Our annual waste-recycling event successfully gathered and separated waste amounted to 900 kilograms.

We managed to distribute 10,896 units of personal computers to be reused.

We also use our refurbished furniture in our operation.

KISAH KAMI

OUR STORY



Bank Danamon pada awal didirikan di tahun 1956 dikenal dengan nama PT Bank Kopra Indonesia. Pada tahun 1976, PT Bank Kopra Indonesia berubah menjadi PT Bank Danamon Indonesia. Pada tahun 1988, Danamon merupakan salah satu bank valuta asing pertama di Indonesia. Dan pada tahun yang sama terdaftar di Bursa Efek Jakarta

[2.1] [2.5] [2.6]

Bank Danamon, formerly known as PT Bank Kopra Indonesia, was established in 1956. In 1976, the Bank adopted its current name, PT Bank Danamon Indonesia. In 1988, Danamon became one of the first foreign exchange banks in Indonesia. In the same year, it was publicly listed on the Jakarta Stock Exchange

[2.1] [2.5] [2.6]

IDENTITAS PERUSAHAAN CORPORATE IDENTITY

Nama Perusahaan <i>Company's Name:</i> PT Bank Danamon Indonesia,Tbk.	Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh <i>Issued and Paid Up Capital:</i> Rp 5,9 triliun/Rp 5.9 trillion	Anak Perusahaan Subsidiaries PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk (Adira Finance)
Bidang Usaha Business: <i>Layanan Perbankan Banking Services</i>	Bursa Efek Stock Exchange: Bursa Efek Indonesia <i>Indonesia Stock Exchange</i>	Bidang Usaha Business: <i>Pembiayaan Financing</i> Kantor Pusat Head Office : Landmark Centre Tower A, 26th – 31st Floor Jl. Jend. Sudirman No.1 Jakarta Selatan 12910 Phone: (+62 21) 5296 3232, 5296 3322 Fax: (+62 21) 5296 4159
Tanggal Pendirian <i>Date of Establishment:</i> 16 Juli 1956	Kode Saham Share Code: BDMN	PT Asuransi Adira Dinamika (Adira Insurance) Bidang Usaha Business: <i>Asuransi Insurance</i> Kantor Pusat Head Office : Graha Adira, 8th Floor Jl. Menteng Raya No.21, Jakarta Pusat 10340 Phone: (+62 21) 3983 2000 Fax: (+62 21) 3924 789/38
Dasar Hukum Pendirian <i>Legal Basis of Establishment:</i> Akta notaris Meester Raden Soedja, S.H. No. 134 tanggal 6 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.	ISIN Code ISIN Code: ID1000094204 SWIFT Code SWIFT Code: BDINIDJA Modal Dasar Authorized Capital: Rp 10 triliun trillion Kepemilikan Ownership: Asia Financial (Indonesia) Pte Ltd.:67.37% Masyarakat Public: 32.63%	PT Adira Quantum Multifinance (Adira Kredit) Bidang Usaha Business: <i>Pembiayaan Financing</i> Alamat Kantor Pusat Head Office Address: Gedung Plaza Kuningan Menara Utara 10-11 Floor, Jl. H. R. Rasuna Said Kav. C 11-14 Jakarta 12940 Phone: (+62 21) 5292 2299 Fax: (+62 21) 52921199
<i>Notarial deed No. 134 dated July 16, 1956 of Meester Raden Soedja, S.H. which was ratified by the Minister of Justice of Republic of Indonesia in its decision letter No. J.A.5/40/8 dated April 24, 1957 and was published in Supplement No. 664 to the State Gazette of Republic of Indonesia No. 46 dated June 7, 1957..</i>	Kantor Pusat Head Office: PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Menara Bank Danamon Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E4 No. 6 Mega Kuningan, Jakarta 12950, Indonesia Phone: (+62 21) 5799 1001-03 Fax (+62 21) 5799 1160 Situs & Email Website & Email : www.danamon.co.id corpsec@danamon.co.id; public.affairs@danamon.co.id; investor.relation@danamon.co.id	

[2.1] [2.2] [2.3] [2.4] [2.6] [2.8]

KISAH KAMI

OUR STORY

Saat pulih dari krisis keuangan Asia pada tahun 1998, Danamon berada di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) sebagai Bank Take Over (BTO). Pada tahun 1999, Pemerintah Indonesia, melalui BPPN, merekapitalisasi Danamon dengan dana rekapitalisasi sebesar Rp 32,2 triliun dalam bentuk obligasi pemerintah. Sebagai bagian dari program restrukturisasi BPPN, Danamon menjadi bagian dalam proses merger delapan BTO lainnya, yaitu Bank Tiara, Bank Duta, Bank Rama, Bank Tamara, Bank Nusa Nasional, Bank Pos Nusantara, Jayabank Internasional dan Bank Risjad Salim Internasional, dan Bank PDFCI. Sebagai bagian dari proses merger, Danamon menerima paket rekapitalisasi kedua dari Pemerintah dalam bentuk tambahan modal sebesar Rp 28,9 triliun. Danamon telah sukses melalui merger tersebut dan tumbuh berkembang menjadi salah satu bank swasta terbesar di Indonesia.

Pada tahun 2003, Danamon diakuisisi oleh Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd., sebuah konsorsium Fullerton Financial Holding, anak perusahaan dari Temasek Holdings, dan Deutsche Bank AG sebagai pemegang saham mayoritas. Di bawah manajemen ini, Danamon mengembangkan visi, strategi, dan segmen pasar yang baru.

[2.8]

Pada tahun 2004, Danamon meluncurkan Program Danamon Simpan Pinjam. Danamon Simpan Pinjam adalah sebuah institusi perbankan mikro, dan selanjutnya mengembangkan sayap pada segmen pembiayaan konsumen melalui akuisisi salah satu perusahaan auto-finance terbesar di Indonesia, yaitu Adira Finance. Hal ini mendorong Danamon Simpan Pinjam dan Adira Finance berkembang pesat. Akuisisi Danamon pada segmen kartu kredit American Express di Indonesia pada tahun 2006 telah menjadikan Danamon sebagai salah satu bank penerbit kartu kredit terbesar di Indonesia. Pada tahun 2011, Danamon meluncurkan sebuah segmen usaha baru, yaitu Solusi Emas. Solusi Emas adalah produk pembiayaan emas yang berbasis syariah. Perkembangan ini telah memperkuat Danamon sebagai salah satu pemimpin dalam segmen mass market nasional.

[2.3], [2.7]

In the wake of the Asian financial crisis in 1998, Danamon was placed under the supervision of the Indonesian Bank Restructuring Agency (IBRA) as a Bank Taken Over (BTO). In 1999, the Government of Indonesia, through IBRA, recapitalized Danamon with Rp 32.2 trillion worth of government bonds. As part of the IBRA restructuring program, Danamon participated in a merger with eight other BTOs, namely Bank Tiara, Bank Duta, Bank Rama, Bank Tamara, Bank Nusa Nasional, Bank Pos Nusantara, Jayabank International and Bank Risjad Salim Internasional and Bank PDFCI. Danamon received a second recapitalization package from the government through a capital injection of Rp 28.9 trillion as part of this merger package. As the surviving entity, Danamon emerged from the merger as one of the country's largest private banks.

In 2003, Danamon was acquired by Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd., a consortium of Fullerton Financial Holding, a fully owned subsidiary of Temasek Holdings, and Deutsche Bank AG, which took a majority controlling stake. Under new management, Danamon has implemented a new vision and strategy, defining a new market segments.

[2.8]

In 2004, Danamon launched its Danamon Simpan Pinjam program, a micro banking business, and diversified into consumer finance business through the acquisition of Adira Finance, one of the largest auto-finance companies in Indonesia. These initiatives were followed by rapid growth in Danamon Simpan Pinjam and Adira Finance businesses. Danamon's acquisition of the American Express card business in Indonesia in 2006 made the bank one of the largest card issuers in Indonesia. In 2011, Danamon launched a new venture, Solusi Emas, a syariah based gold-backed financing product, which further cements Danamon as one of the leaders in serving the nation's mass-market segment.

[2.3], [2.7]

Sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar dan terkuat di Indonesia ini, Danamon telah mengembangkan beragam segmen usaha, mulai dari perbankan mikro melalui Danamon Simpan Pinjam, Perbankan Ritel, Perbankan Syariah, Pelayanan UKM, Perbankan Komersial dan Perbankan Korporasi, serta Pembiayaan Konsumen untuk Otomotif, Asuransi Umum dan Pembiayaan untuk Consumer Goods melalui Adira Finance, Adira Insurance dan Adira Kredit.

[2.2]

Dengan pengalaman lebih dari 50 tahun, saat ini Danamon merupakan bank terbesar keenam di Indonesia. Danamon memiliki jumlah kantor cabang kedua terbesar, dengan lebih dari 2.900 cabang yang tersebar mulai dari Aceh di bagian utara, Sumatera, sampai bagian timur Papua. Dengan budaya "Semangat Bisa", Danamon terus berkomitmen dalam upaya kami untuk menjadi bank yang "mampu merealisasikan harapan" setiap nasabah.

[2.7], [2.8]

As one of the largest and strongest financial institutions in Indonesia Danamon has developed a broadly diverse range of businesses, ranging from micro banking through Danamon Simpan Pinjam, Retail Banking, Syariah Banking, SME Services, Commercial Banking and Corporate Banking, as well as consumer automotive financing, general insurance and consumer goods financing through Adira Finance, Adira Insurance and Adira Kredit.

[2.2]

With more than 50 years of experience, Danamon currently ranks as the sixth largest bank in Indonesia in terms of the value of its assets. It operates the second largest branch network with more than 2,900 branches spanning from Aceh province in northern Sumatera to the eastern part of Papua. With "Semangat Bisa" culture, Danamon continues to strive to be a bank that "makes things happen" for its customers.

[2.7] [2.8]



VISI, MISI & NILAI

Vision, Mission & Values

[4.8]

Visi VISION

**"Kita Peduli dan Membantu Jutaan Orang
untuk Mencapai Kesejahteraan"**

"We Care and Enable Millions to Prosper"

Penjelasan:

Danamon berkeyakinan bahwa keberadaannya adalah untuk mewujudkan kepeduliannya kepada nasabah, karyawan, serta masyarakat luas, dan membantu kesemuanya itu bertumbuh kembang mencapai kesejahteraan yang lebih baik

Explanation:

Danamon believes in that its purpose for being is to care for others; its customers, employees, and the society at large, and enable them to thrive, grow and achieve better levels of prosperity.

NILAI VALUES

PEDULI

Memberikan perhatian yang tulus terhadap kebaikan dan kemajuan bersama akan mendorong kita untuk selalu menjadi yang terbaik.

JUJUR

Senantiasa memegang kebenaran kepada diri sendiri dan orang lain tanpa ada yang disembunyikan.

MENGUPAYAKAN YANG TERBAIK

Senantiasa berani mencari cara yang lebih baik dalam bekerja untuk meraih hasil yang terbaik dengan memperhitungkan risiko yang ada dan tanpa mengorbankan ketangguhan perusahaan.

KERJASAMA

Menjadikan kemajemukan di antara kita sebagai kekuatan sebuah tim untuk meraih tujuan bersama.

PROFESIONALISME YANG DISIPLIN

Menjalankan tanggung jawab dengan menjunjung tinggi standar dan etika profesi melalui insan yang disiplin, pemikiran yang disiplin, dan tindakan yang disiplin.

CARING

Giving a genuine concern for the well-being and advancement of others will bring out the best in us.

HONESTY

Always hold the truth to ourselves and others without any hidden agenda.

PASSION TO EXCEL

Always dare to come up with better ways of doing things, to achieve the best result, whilst mitigating the risk involved and without compromising the solidity of our company.

TEAMWORK

Leverage the diversity amongst us as the strength of our team to achieve common goals.

DISCIPLINED PROFESSIONALISM

Deliver our responsibility with the highest standards of ethics and professionalism, through disciplined people, disciplined thoughts and disciplined actions.

Misi

MISSION

Danamon berupaya untuk mewujudkan visinya melalui tiga misinya, yaitu:

Danamon bertekad untuk menjadi “Lembaga Keuangan Terkemuka di Indonesia” yang keberadaannya diperhitungkan.

Penjelasan:

- Danamon berkeyakinan bahwa kekuatannya dalam intermediasi keuangan dalam perekonomian menjadikannya katalis bagi penciptaan kesejahteraan dan kemakmuran.
- Untuk mengoptimalkan perannya dalam perekonomian, merupakan keharusan bagi Danamon untuk mempunyai reputasi yang baik dan memimpin diantara lembaga-lembaga keuangan lainnya, sebagai:
 - Mitra bisnis bagi nasabahnya, dan;
 - Bagian dari anggota masyarakat yang berkontribusi dan mempunyai kepedulian tinggi.

Suatu organisasi yang berpusat pada nasabah, yang melayani semua segmen dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing segmen, berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, serta didukung oleh teknologi kelas dunia.

Penjelasan:

- Dalam menjalankan peran-perannya, Danamon selalu berupaya memahami apa yang dibutuhkan setiap nasabah dan menanggapi kebutuhan tersebut secara tepat.
- Danamon memberikan solusi bagi setiap kebutuhan, secara unik, yang tidak diberikan lembaga keuangan lainnya di industrinya, dan melakukannya berdasarkan pengetahuan dari riset serta teknologi.
- Dalam pelaksanaannya, Danamon fokus pada proses pelayanan yang menerapkan teknologi dengan kehati-hatian dan tanggung jawab.
- Penting bagi karyawan Danamon untuk memuaskan para nasabahnya dan bertindak secara terhormat dalam memberikan pelayanan yang akan dihargai oleh masyarakat luas.
- Sikap karyawan yang positif sebagaimana berikut ini dibutuhkan:
 - Dapat beradaptasi, terbuka dan terus belajar menyikapi perubahan.
 - Memahami dan fokus pada pengembangan diri dan sumber daya manusia.

Aspirasi kami adalah menjadi perusahaan pilihan untuk berkarya dan yang dihormati oleh nasabah, karyawan, pemegang saham, regulator dan komunitas di mana kami berada.

Penjelasan:

- Danamon berinvestasi untuk membangun budaya yang kondusif untuk mencapai tujuan-tujuannya.
- Danamon membangun kolaborasi dengan para pemangku kepentingannya, baik di dalam maupun di luar lingkungannya, untuk menciptakan kontribusi yang bermanfaat bagi penerimanya, di tempat-tempat yang paling membutuhkan.

Danamon pursues its vision through three missions, as follow:

Danamon aims to be “The Leading Financial Institution in Indonesia” with a significant market presence.

Explanation:

- Danamon believes its strength as a financial intermediary is a catalyst for welfare and prosperity.
- To optimize its role in the growth of the economy it is imperative for Danamon to be well regarded and occupy a leading position among its peers; as a:
 - Business partner to its customers, and;
 - Valuable and caring corporate citizen to the public.

A customer centric organization covering all customer segments, each with a unique value proposition, centered on sales and service excellence, supported by world class technology.

Explanation:

- In carrying out its role, Danamon always strives to understand the needs of each customer and responds appropriately to fulfill them.
- It aims to offer solutions through unique approaches which creates value not offered by any other financial institutions in the marketplace, and does so through knowledge from research and use of technology.
- In doing so, Danamon places emphasis on the delivery of its service, utilizing the appropriate technology with utmost care and responsibility.
- It is key for Danamon employees to satisfy customers and be respectful and providing services that the society will appreciate.
- Danamon views the following positive attitudes are required:
 - Adaptable, open and willing to continuously learn to respond to change.
 - Understand and focus on self and people development.

We aspire to be an employer of choice and to be respected by our customers, employees, shareholders, regulators and the community.

Explanation:

- Danamon invests to cultivate a culture conducive to achieving its goals.
- Danamon builds collaborations with internal and external stakeholders to create valuable contributions to many beneficiaries where they are most needed.



PEMANGKU KEPENTINGAN

Stakeholders



MENDENGARKAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

LISTENING TO OUR STAKEHOLDERS



PERANAN DAN KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Tema Laporan Keberlanjutan tahun 2012 adalah “Memelihara Kehidupan, Memberdayakan Masyarakat”. Tema ini mewakili semangat Danamon untuk melibatkan para pemangku kepentingan. Tema ini turut mencerminkan nilai-nilai Danamon, yaitu memberikan manfaat, memberdayakan masyarakat dan membangun kepercayaan, yang kemudian mendasari perilaku dan kode etik kami dalam beroperasi.

[4.8]

STAKEHOLDER INCLUSIVITY AND ENGAGEMENT

The theme of our Sustainability Report for 2012 is “Nurturing Lives, Empowering Communities”. This theme encapsulates the spirit of stakeholder engagement and inclusivity at Danamon. It also reflects Danamon’s corporate values of value creation, empowering people and building trust, which guide our business code of conduct.

[4.8]

MENDENGARKAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

LISTENING TO OUR STAKEHOLDERS

Para pemangku kepentingan adalah mereka yang memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap keberlanjutan usaha. Kami juga melihat mereka yang terdampak oleh kegiatan kami secara luas sebagai pemangku kepentingan. Para pemangku kepentingan kami adalah karyawan, nasabah, pemegang saham, badan pemerintah, regulator, kelompok masyarakat dan media.

[4.14] [4.15]

We consider our stakeholders to be those who have a direct interest in our business and those who have an interest in how we manage our business because of the wider impact of our actions. They include employees, customers, shareholders, government bodies, regulators, consumer groups, community groups and the media.

[4.14] [4.15]





Dorongan terhadap para pelaku bisnis untuk ikut berperan serta dalam mengatasi berbagai tantangan global dan lokal terus meningkat. Tantangan ini bervariasi, mulai dari perubahan iklim sampai dengan pemerataan kesempatan bagi seluruh masyarakat untuk berkembang dan mencapai kesejahteraan. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, kami bertekad untuk turut berperan dalam menghadapi tantangan-tantangan ini. Kami berkomitmen untuk mengembangkan hubungan konstruktif dengan seluruh pemangku kepentingan seiring dengan pertumbuhan usaha kami menuju visi untuk “Membantu Jutaan Orang Mencapai Kesejahteraan.” Suara para pemangku kepentingan kami adalah hal yang amat mendasar bagi manajemen Bank dan menjadi masukan penting dalam proses pengambilan keputusan.

[4.8] [4.15]

There is an increasing need for all businesses to play an engaging role in assisting society to meet global and local challenges of various kinds, ranging from climate change to the creation of more inclusive opportunities for communities to grow. As one of Indonesia's major banks, we are determined to fulfill our role in addressing these challenges. We are committed to the development of constructive relationships with all stakeholder groups affected by our business as we progress towards the achievement of our sustainability vision, which is to “Enable Millions To Prosper”. The results of our engagement with stakeholders are vital to the management of our Bank, feeding into our decision making process throughout our operations.

[4.8] [4.15]

MENDENGARKAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

LISTENING TO OUR STAKEHOLDERS

KELOMPOK PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER GROUP	METODE PERLIBATAN ENGAGEMENT APPROACHES
Customer Pelanggan	- Interaction with branch and Danamon frontliners / interaksi dengan cabang dan Danamon frontliners - Danamon Online Banking System / system perbankan online Danamon - Danamon Website / situs Danamon - Danamon Access Center - Social Media such as Twitter and Facebook / jejaring sosial Twitter dan Facebook - Advertising / Iklan - Customer Event / acara untuk nasabah - Media and Public Relations / relasi publik dan media - Customer Satisfaction Survey / survei kepuasan pelanggan
Employees Karyawan	- Staff orientation and induction / orientasi dan pengenalan karyawan - Leadership programs / program kepemimpinan - Employee Engagement Survey / survei karyawan - Staff activities via D'Club programs including sports and recreation roadshows, competitions, quarterly conventions / aktivitas karyawan melalui D'Club termasuk olahraga dan rekreasi - Internal messaging via video conferencing, Live Chat with Directors, email, intranet, Danamon News and other routine newsletters / komunikasi internal melalui video conference, <i>live chat</i> dengan Direksi, email, intranet, Danamon Berita dan newsletter rutin lainnya - Danamon Bisa Award - Danamon Karyawan Peduli
Government and Regulatory Pemerintah & Regulator	- Regulatory Liaison department activities /aktivitansi dept. <i>regulator Liaison</i> - Compliance and other regulatory reports and updates / laporan dan informasi peraturan dan kepatuhan - Coordination Meetings / Pertemuan koordinasi - Joint program planning & budgeting / kolaborasi perencanaan & anggaran program - Collaborative activities / kegiatan bersama
Shareholders Pemegang Saham	- Quarterly Results Announcements / pengumuman pencapaian kuartal - One-on-one meetings with investors, analysts and fund managers / pertemuan dengan investor, analis & <i>fund manager</i> - Participation in investor road shows / ikut serta dalam <i>investor roadshow</i> - Conferences / konferensi - Annual General Meeting / RUPS - Annual Report / laporan tahunan
Media	- Press conferences / konferensi press - Media releases and Media engagement / relasi dengan media & <i>press release</i>
NGOs and General Public NGOs and General Public	- Collaborative activities and joint programs / kegiatan kolaborasi - Danamon Website / situs Danamon - Komunitas Sejahtera Indonesia - Danamon Award and its partnership with UNDP and SwissContact / Danamon Award dan kemitraan dengan UNDP dan SwissContact

[4.14] [4.16]



MATERIALITAS:

Kami mengikutsertakan seluruh pemangku, baik internal ataupun eksternal. Melalui proses ini kami dapat mengidentifikasi, memahami, menganalisis dan mengelola isu serta kekhawatiran yang disampaikan. Kami terus belajar dan memperhatikan perkembangan serta dinamika yang terjadi di sektor usaha kami demi memastikan kekhawatiran setiap pemangku kepentingan dapat ditanggapi dan dikelola secara tepat. Kami menyadari para pemangku kepentingan memiliki harapan yang amat beragam, terus berkembang dan terkadang saling bertolak belakang. Untuk itu kami berkomitmen untuk mengelola hal ini secara transparan dan adil.

[3.5]

MATERIALITY:

Our extensive stakeholder engagement process involves both internal and external stakeholders. This process allows us to identify, to understand, to track and to manage current and emerging issues and concerns. We continuously monitor the ever-changing environment in which we operate in order to ensure stakeholder concerns are addressed and managed on an appropriate, professional and timely basis. We realize that stakeholder expectations can be very complex and conflicting. Thus, our challenge is to manage our stakeholders' material expectations transparently and fairly.

MENDENGARKAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

LISTENING TO OUR STAKEHOLDERS

Proses penentuan materialitas laporan dilakukan dengan menentukan relevansi lalu memprioritaskan setiap isu berdasarkan dampaknya terhadap keberlanjutan usaha kami dan terhadap pemangku kepentingan, untuk selanjutnya disusun menjadi target dan rencana kerja. Komitmen kami ini dituangkan dalam *Danamon Sustainability* dan *Danamon Sustainability Policy and Report Card*.

[3.15] [4.17]

Our report materiality process begins with first determining the relevance and importance of each issue to the Company and our stakeholders and then prioritizing each issue according to its impact on the sustainability of our business. Finally, it involves the construction of measurable targets and clear plan of actions. We refer to this commitment as the Danamon Sustainability Policy and Report Card.



		ISU PENTING BAGI PEMANGKU KEPENTINGAN ISSUES THAT ARE IMPORTANT FOR THE STAKEHOLDERS				
		1 Tidak Penting Not Important	2 Biasa Saja No Significance	3 Cukup Penting Fairly Important	4 Penting Important	5 Sangat Penting Very Important
Isu Penting Bagi Keberlanjutan Danamon Issues That Are Important For Danamon's Sustainability	1 Tidak Penting Not Important					
	2 Biasa Saja No Significance					
	3 Cukup Penting Fairly Important			Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Occupational Health and Safety	Keberagaman dan Hak Asasi Manusia / Diversity and Human Rights	
	4 Penting Important			Kesetaraan Kesempatan Kerja / Equal Opportunity	Pelatihan dan Pengembangan Karyawan / Employee Training and Development Pelayanan Perbankan Untuk UMKM/ Banking Service for SME and Microfinance Sector	Melindungi Hak-Hak Karyawan / Protecting Employees Rights Kemudahan Pembuatan Kontrak / Simple Contract Process
	5 Sangat Penting Very Important				Kejelasan Informasi Produk dan Pelayanan / Transparent Product and Service Information	Keamanan Perbankan / Safe Banking Kemudahan Akses Perbankan / Vast and Easy Banking Access

[3.5] [4.16] [4.17]

KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN DANAMON

DANAMON SUSTAINABILITY POLICY

[4.8] [4.17]

1.	VISI DAN MISI	VISION AND MISSION
1.1	Danamon meyakini bahwa keberlanjutan sejati meliputi integrasi dalam bidang lingkungan, sosial, budaya, dan ekonomi dalam setiap proses bisnis utama kami. Kami berusaha untuk melaksanakan kebijakan ini dalam kegiatan usaha secara internal dan eksternal.	Danamon believes that true sustainability involves the integration of environmental, social, cultural, and economic matters with our core business processes. We strive to incorporate this policy into core of business operations through internal and external effort.
1.2	Adalah kebijakan kami untuk meminimalkan dampak terhadap lingkungan. Kami berkomitmen untuk mengendalikan dampak lingkungan yang signifikan yang terkait dengan kegiatan kami.	It is our policy to minimize the impact of our operations on the environment. We are committed to control of significant environmental impacts associated with our activities.
2.	RUANG LINGKUP	SCOPE
2.1	Kebijakan ini mencakup seluruh kegiatan operasional Danamon, meliputi kegiatan usaha dari anak perusahaan kami, dan seluruh aktivitas bisnis dan operasional.	The policy covers operation of the entire Danamon organization, including the business of subsidiaries companies and covers our business activities and operations.
3.	KETERLIBATAN DALAM PERUBAHAN IKLIM	POSITION ON CLIMATE CHANGE
3.1	Perubahan iklim dapat berakibat buruk pada perekonomian Indonesia, komunitas para pelaku bisnis, para pelanggan, dan juga bisnis kami. Danamon ingin ikut serta dalam upaya memerangi perubahan iklim.	Climate change can have a damaging impact on Indonesia's economy, the business community, our customers, and ultimately our business. Danamon wants to make a difference in the fight against climate change.
3.2	Kami terus-menerus mengajak para pemangku kepentingan untuk lebih memahami betapa pentingnya upaya memerangi perubahan iklim.	We continuously engage our stakeholders to further their understanding of the importance to fight against climate changes.
4.	KEPATUHAN PADA LINGKUNGAN	ENVIRONMENTAL COMPLIANCE
4.1	Danamon berkomitmen untuk mematuhi semua peraturan dan perundang-undangan terkait lingkungan serta menerapkan praktik terbaik dimanapun Bank dan anak perusahaan kami beroperasi.	Danamon is committed to comply with all environmental legal requirements and best practices where the Bank and its subsidiaries operate.
5.	PENGELOLAAN DAMPAK LANGSUNG PADA LINGKUNGAN DAN SOSIAL	MANAGEMENT OF DIRECT ENVIRONMENTAL AND SOCIAL IMPACT
5.1	Kami telah melakukan upaya-upaya proaktif untuk memitigasi dampak langsung dari operasi. Kami terus menjalankan berbagai inisiatif untuk mengurangi penggunaan energi, air, perjalanan bisnis dan konsumsi kertas, serta sedapat mungkin memitigasi dampak kami yang kami hasilkan.	We have taken proactive steps to reduce our direct operational impacts. We continue to implement a wide range of initiatives to reduce energy, water, business travel and paper consumption, and mitigate our impact wherever possible.

5.2	Sebagai sebuah bank, kami memainkan peran yang jelas dan positif dalam masyarakat Indonesia. Tugas dan tujuan kami sebagai perantara keuangan adalah membantu pelaku usaha untuk menjadi mapan dan berkembang, untuk memungkinkan konsumen untuk membeli rumah pribadi dan untuk mengembangkan kesejahteraan mereka. Tujuan kami adalah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, aman dan jasa keuangan dikelola secara efisien. Kami percaya bahwa ini semua ini akan memungkinkan kami untuk memberikan kontribusi positif bagi pembangunan masyarakat Indonesia yang berkesinambungan .	As a bank, we play a clearly defined, positive role in the Indonesian society. Our duty and goal as a financial intermediary is to assist businesses to become established and to expand, to enable consumers to buy their own homes and to grow their wealth. We aim to provide our customers high-quality, secure, efficiently managed financial services. We believe that this enables us to make a positive contribution to the sustainable development of Indonesian society.
5.3	Danamon terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan, kompetensi karyawan, perkembangan usaha, pasar, portofolio produk, keterampilan, manajemen, dan kepercayaan kami. Karyawan kami adalah kekuatan dibalik setiap upaya perbaikan ini. Semangat dan tingkat inovasi, efisiensi, dan profesionalisme karyawan kami berdampak langsung terhadap kinerja Danamon. Dengan demikian, karyawan adalah aset kami yang terutama. Kami terus berupaya untuk menemukan, mengembangkan dan mempertahankan personil terbaik yang ada.	Danamon continues to implement every possible measure to facilitate improvements in our services, people, business, market, product portfolio, skills, management, and confidence. Our people are the driving force behind each of these improvements. The level of innovation, efficiency, and professionalism of our people directly affect Danamon's performance. Thus, our employees are our most important asset. We aim to find, develop and retain the most talented people available.
6.	PENGELOLAAN DAMPAK TIDAK LANGSUNG TERHADAP LINGKUNGAN DAN SOSIAL	MANAGEMENT OF INDIRECT ENVIRONMENTAL AND SOCIAL IMPACT
6.1	Danamon mengakui bahwa setiap keputusan yang kami ambil mengenai pembiayaan yang kami salurkan akan mempengaruhi manusia dan lingkungan. Dampak terbesar yang kami miliki pada lingkungan dan masyarakat adalah melalui kegiatan pembiayaan. Oleh karena itu, kami terus mengembangkan standar dan pendekatan lingkungan dan sosial . Kami menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang memiliki dampak luas demi kebaikan bersama, dan mencegah penyaluran dana untuk kegiatan usaha yang mungkin memiliki dampak negative, baik langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan. Bersama-sama dengan pelanggan dan para pemangku kepentingan, kami terus memastikan bahwa roda perekonomian yang kami dukung dapat memberikan dampak yang baik untuk manusia dan bumi.	Danamon acknowledges that the decision we make on whom and what we finance may affect people and the environment. The greatest impact we have on the environment and society is through our financing activities. Therefore, we continuously develop our environmental and social standards and approaches. We nurture businesses which have substantial impact to common good, and discourage channeling of funds to businesses that might have direct and indirect negative impact to the environment. We work with our customers and stakeholders to ensure that the economy we support is good for people and the planet.
6.2	Danamon mempertimbangkan kinerja lingkungan para pemasok dan kontraktor, serta dampak lingkungan dari produk dan jasa yang disediakan pada saat proses pengadaan.	Danamon considers the environmental performance of suppliers and contractors, as well as the environmental impact of products and services, in the context of the procurement process.

KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN DANAMON

DANAMON SUSTAINABILITY POLICY

6.3	Danamon menyadari pentingnya pengelolaan risiko lingkungan dan sosial yang berasal dari kegiatan usaha para pelanggan kami. Di Danamon, manajemen risiko lingkungan dan sosial merupakan bagian yang terintegrasi dari keseluruhan proses kredit, seperti yang tercantum dalam kebijakan kredit kami.	Danamon menyadari pentingnya pengelolaan risiko lingkungan dan sosial yang berasal dari kegiatan usaha para pelanggan kami. Di Danamon, manajemen risiko lingkungan dan sosial merupakan bagian yang terintegrasi dari keseluruhan proses kredit, seperti yang tercantum dalam kebijakan kredit kami.
6.4	Danamon mendedikasikan sumber daya yang cukup untuk mencegah, mendeteksi dan memitigasi semua jenis kecurangan dan penyalahgunaan keuangan. Untuk memastikan bahwa kegiatan usaha kami dilakukan sesuai dengan standar etika tertinggi, Danamon selalu berupaya untuk memastikan pelaksanaan kepatuhan penuh terhadap Undang-Undang tentang Tindak Pidana Anti Pencucian Uang dan Pemberantasan Pendanaan Terorisme.	Danamon dedicates considerable resources to prevent, detect and mitigate all types of financial misconducts. In order to ensure that our business is conducted in full compliance with the highest ethical standards, Danamon takes every measure to make sure our full adherence to the Law on the Criminal Act on Anti Money Laundering and on Combating Financing of Terrorism.
7.	MELIBATKAN PEMANGKU KEPENTINGAN DAN PELAPORAN	STAKEHOLDERS ENGAGEMENT AND REPORTING
7.1	Kami terus mengembangkan standar dan pendekatan kami terhadap lingkungan dan sosial. Kami bekerjasama dengan pelanggan dan pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa perekonomian yang kami dukung memberikan dampak yang baik untuk manusia dan lingkungan.	We continuously develop our environmental and social standards and approaches. We work with our customers and stakeholders to ensure that the economy we support is good for people and the planet.
7.2	Inisiatif-inisiatif Danamon terkait pengelolaan dampak tidak langsung kami terhadap lingkungan adalah sebagai berikut: - Melalui program kemasyarakatan dan Yayasan Danamon Peduli, kami bermitra dengan organisasi-organisasi terpilih yang secara aktif turut serta dalam upaya perlestarian lingkungan. - Melibatkan karyawan dalam pelaksanaan rencana strategis lingkungan dan memberikan dukungan praktis agar karyawan dapat turut mengendalikan dampak lingkungan mereka secara individual. - Melibatkan para pemangku kepentingan untuk memastikan pemahaman mereka tentang dampak lingkungan, baik dampak langsung maupun tidak langsung dan berkontribusi dalam pembentukan kebijakan publik dan peraturan terkait. - Danamon berkomitmen untuk: - Melaporkan kepada publik mengenai kinerja keberlanjutan kami secara tahunan. - Menerapkan panduan pelaporan keberlanjutan Global Reporting Initiatives (GRI) serta panduan tambahan untuk sektor jasa keuangan.	Danamon's initiatives to address the management of indirect environmental impact are as follows: - Through our community programs and Yayasan Danamon Peduli, we will partner with selected organizations that are actively protecting our environment. - Engage employees in the delivery of its environmental strategic agenda and support them in practical ways so they can reduce their own environmental footprints. - Engage with stakeholders to further its understanding of its direct and indirect environmental impacts and contribute to the development of public policy and regulation. - Danamon is committed to: a. Report publicly on the bank's sustainability performance on, at least, an annual basis; and b. Apply the Global Reporting Initiatives (GRI) reporting guidelines as well as the supplement for the Financial Services sector.

8.	TATA KELOLA	GOVERNANCE
8.1	Akuntabilitas dari Kebijakan Keberlanjutan ini dijamin melalui pendekatan-pendekatan berikut ini: • Dewan Komisaris mengawasi peran manajemen dalam memastikan bahwa komitmen keberlanjutan Danamon dilaksanakan dan dipertahankan di seluruh organisasi secara bertanggung jawab dan berkelanjutan. • Dewan Direksi bertanggung jawab penuh terhadap kebijakan keberlanjutan organisasi dan kinerja perusahaan secara menyeluruh. • Masing-masing Kepala Divisi, departmen pendukung, fungsi-fungsi terkait dan seluruh karyawan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Kebijakan ini. • Komite Audit bertanggung jawab untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap Kebijakan Keberlanjutan ini.	The accountability of our Sustainability Policy are as follows: • Board of Commissioners oversees management's role in ensuring that Danamon's sustainability commitment is promoted and maintained across the organization in a responsible and sustainable manner. • Board of Directors has overall responsibility for the organization's sustainability policies and performance. • The Head of each Division, business support or group staff function is responsible for ensuring that activities are carried out in accordance with this Policy. • Audit Committee is responsible to evaluate the compliance of sustainability policy.
9.	PELAKSANAAN PROSES	IMPLEMENTATION OF PROCESS
9.1	Kami akan melaksanakan kebijakan keberlanjutan dalam masa transisi dua tahun. Selama periode tersebut, setiap Divisi akan mengembangkan proses bisnis yang sesuai dengan kebijakan keberlanjutan ini.	We will implement the sustainability policy within a two year transition period. During the period, every Division will develop business processes that are compliance with the sustainability policy.
10.	TINJAUAN KEBIJAKAN	POLICY REVIEW
10.1	Kebijakan ini akan dikaji ulang setiap tahun.	The policy will be reviewed annually.

DANAMON SUSTAINABILITY REPORT CARD

DANAMON SUSTAINABILITY REPORT CARD

[4.9] [4.17]

ISU YANG MUNCUL ARISING ISSUES	TARGET TARGET	PENCAPAIAN DI TAHUN 2012 2012 ACHIEVEMENT
Pelanggan dan Perkembangan Usaha / Customer & Marketplace		
Kepuasan Nasabah Customer Satisfaction	Mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di seluruh area yang relevan . Maintain and improve customer satisfaction index score in all relevant areas.	Berdasarkan hasil survei, Danamon berhasil meningkatkan pelayanan kami di area: 1. Memberikan pelayanan yang baik 2. Pembukaan rekening yang sederhana 3. Lokasi yang strategis 3. Aman dan terpercaya Based on the customer satisfaction survey result, Danamon managed to improve our service in these areas: 1. Offer good service 2. Simple opening account 3. Strategic locations 4. Safe and reliable 5. Leader in product and service innovation.
	Perbankan yang adil dan terbuka Fair and inclusive banking	Kami telah mengadakan sesi edukasi keuangan yang ditujukan kepada nasabah dan masyarakat umum. We have provided a financial education session for our customer and community members. Nol insiden diskriminasi kepada nasabah. Zero discrimination incidents toward customers.
Bank yang Sehat A Healthy Bank	Pertumbuhan kinerja dan finansial yang sehat Healthy growth in market and financial performance	ROAE of 16.2 % ROAA of 2.7% Total Operating Income of IDR 17.4 trillion [EC1] Market Capitalization of IDR 53.6 trillion NPAT of IDR 4 trillion NPL of 2.3% (Gross)
Praktik terbaik, Tata Kelola & Kepatuhan / Best Practice, Corporate Governance & Compliance		
Perbaikan berkesinambungan dan semangat terus belajar Improving and Learning from the best	Menerapkan standar nasional dan internasional di sektor perbankan serta panduan-panduan lainnya yang relevan Implement national and international standards in the banking sector and other relevant guidelines	Menerapkan panduan dari ISO 9001 untuk perbaikan kualitas layanan, ISO 14000 untuk sistem manajemen lingkungan dan OHSAS 18000 untuk kesehatan dan keselamatan kerja Implemented guidelines from ISO 9001 for service quality improvement, ISO 14000 for environmental management systems and OHSAS 18000 in regard to occupational health and safety.
Tata Kelola dan Kepatuhan Governance and Compliance	Taat kepada hukum dan peraturan Compliance to law and regulations	Tidak ada denda dan sangsi non-keuangan signifikan akibat pelanggaran hukum dan peraturan Immaterial monetary fine and non-monetary sanction due to the breach of laws and regulations.
	Mekanisme pengendalian internal yang tangguh A firm internal control mechanism	Perbaikan proses dalam <i>Anti Money Laundering/Counter Financing of Terrorism</i> dan jaringan and kerangka pengendalian intern Enhanced processes related to Anti Money Laundering/Counter Financing of Terrorism and internal control framework. Mekanisme audit internal yang dilakukan di unit bisnis di seluruh wilayah operasional untuk mengatasi resiko korupsi dan penggelapan. Internal audit mechanism covering corruption and fraud risk conducted to all business units across the entire operational regions.

ISU YANG MUNCUL ARISING ISSUES	TARGET TARGET	PENCAPAIAN DI TAHUN 2012 2012 ACHIEVEMENT
Karyawan / Employee		
		Perbaikan dalam pengendalian dan manajemen resiko terintegrasi Enhancement in integrated risk control and management.
Kepuasan karyawan dan menciptakan pengalaman kerja yang berharga Employee satisfaction and creating a rewarding working experience	Menjadi pilihan para calon karyawan Become an employer of choice	Seluruh karyawan permanen menerima kajian karir. All permanent employees received career reviews. 116.538 hari pelatihan karyawan. 116,538 Mandays of employee training. Sosialisasi Panduan Perilaku dan Kebijakan <i>whistleblowing</i> kepada seluruh karyawan. Code of conduct and whistleblowing policy socialization to all employees. Karyawan yang bahagia seperti ditunjukkan oleh nilai Survei Kepuasan Karyawan sebesar 3,97. Happy employee as represented in Employee Satisfaction Survey scoring at 3.97
	Menciptakan lingkungan kerja sehat dan aman Creating a healthy and safe working environment	Kami telah mengadakan seminar kesehatan yang membahas berbagai topik kesehatan dan penyakit serius kepada karyawan dan keluarga karyawan, serta masyarakat umum. We have conducted health seminars covering various health dan serious disease topics to our employee and their families, and community members. Nol kecelakaan di tempat kerja Zero accident in our workplace.
Lingkungan / The Environment		
Penggunaan Energi secara Bijak Wise Energy Usage	Mengurangi konsumsi listrik Reduce electricity consumption	Sejak 2006, kami mencoba untuk bijak dalam penggunaan listrik melalui program efisiensi listrik nasional dengan memasang alat pengukur waktu dalam pemakaian lampu kantor dan pendingin ruangan di kantor pusat, kantor pusat regional, dan Kantor cabang Bank Danamon Since 2006, we are striving to be wise in our electricity usage through our nation-wide electricity efficiency program involving the installation of timers for office lighting and air conditioner usage in Bank Danamon's head office, regional offices and branch offices. Kami telah menjadwalkan untuk mematikan <i>pylon-pylon</i> kami pada jam 11 malam. We have scheduled to turn off our pylons at 11 pm.

DANAMON SUSTAINABILITY REPORT CARD

DANAMON SUSTAINABILITY REPORT CARD

ISU YANG MUNCUL ARISING ISSUES	TARGET TARGET	PENCAPAIAN DI TAHUN 2012 2012 ACHIEVEMENT
Pengelolaan Limbah Waste Management	Mengurangi jumlah limbah yang dikirim ke tempat pembuangan akhir melalui program Reduce, Reuse, Recycle Reducing the amount of waste to the landfill through Reduce, Reuse, Recycle programs	Tahun 2012, acara daur ulang limbah tahunan Bank Danamon telah dengan sukses mengumpulkan dan memilah sampah seberat 900 kilogram. Kami menyalurkan sampah ini ke beberapa bank sampah berbasis komunitas untuk kemudian didaur ulang In 2012, Bank Danamon's annual waste recycling event successfully gathered and separated 900 kilograms of waste. We channeled this waste to several community-based waste banks to be recycled. Sampai dengan akhir tahun 2012, kami berhasil menyalurkan 10.896 unit <i>personal computer</i> layak pakai untuk digunakan kembali. Until the end of 2012, we managed to distribute 10,896 units of personal computers to be reused. Sebagian dari mebel kantor yang digunakan adalah hasil peremajaan (refurbished). Some of our furnitures are refurbished furnitures.
	Mengurangi penggunaan kertas Reduce paper consumption	Rasio analisa pengurangan penggunaan kertas untuk kegiatan operasional akan dihitung berdasarkan penggunaan kertas per <i>end-user</i> (karyawan). Rasio ini akan digunakan lebih lanjut untuk meningkatkan program pengurangan kertas kami Operational paper usage reduction analysis ratio will be used to map paper use per end user (employee). This ratio will be used to further improve our paper reduction program. Kartu ucapan (libur, agama) dan laporan tahunan tercetak digantikan oleh <i>e-media</i>. Kami telah mengurangi jumlah Laporan Tahunan yang dicetak dari 2000 buku di tahun 2010, menjadi 500 books di tahun 2011, dan sekarang hanya 100 buku yang kami cetak. Greeting card (holiday, religious) and printed annual report are replaced with e-media. We reduced the number of printed Annual Report from 2000 books in 2010 to 500 books in 2011. This year, only 100 books will be printed.
Climate Change Perubahan Iklim	Reduce carbon emission Mengurangi emisi karbon	Mendorong karyawan untuk mengurangi perjalanan bisnis dengan penggunaan sarana <i>conference call</i> dan <i>video call</i>. Hingga 2012, kami berhasil mengurangi perjalanan bisnis, untuk mengurangi hasil emisi CO₂. Encouraging employees to reduce business travel, by the use of conference call, and video call. By the end of 2012, we managed to reduce business trips, which may reduce the carbon missions of tonnes.

ISU YANG MUNCUL ARISING ISSUES	TARGET TARGET	PENCAPAIAN DI TAHUN 2012 2012 ACHIEVEMENT
	Penerapan prinsip bangunan ramah lingkungan di kantor-kantor Bank Danamon Implementation of Green Building Principles for Bank Danamon offices	Meraih sertifikasi GBCI Emas bagi Kantor Pusat Danamon. Saat ini sedang dalam tahap pembangunan dan akan siap digunakan tahun 2015. Gold GBCI for Danamon HO. Currently in construction phase will be ready by 2015. Penerapan prinsip bangunan ramah lingkungan di gedung-gedung kantor pusat regional secara bertahap. Gradual implementation of the Green Building principles in regional head office buildings.
Konservasi Lingkungan Environment Conservation	Berinvestasi dalam program-program konservasi lingkungan Investing in environmental conservation programs	Total investasi dalam konservasi lingkungan tahun 2012 berjumlah Rp 4,9 milyar Total environmental conservation investment in 2012 was amounted to IDR 4.9 billion.
Tanggung Jawab Sosial / Social Responsibility		
Kesejahteraan Masyarakat Community Welfare	Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembiayaan mikro Improve community welfare through micro financing	Meningkatkan proporsi pinjaman pembiayaan mikro yang didistribusikan dari total pinjaman Bank Danamon. 31% dari total distribusi pinjaman 2012 disalurkan ke pembiayaan mikro. Increase the volume of micro finance loan as a proportion of Bank Danamon's total loans. In 2012, 31% of total distributed loan was channeled for micro financing.
	Mendukung pertumbuhan UKM Supporting SME to grow	Peningkatan jumlah nilai pinjaman untuk UKM sebesar 25% dibandingkan tahun sebelumnya. An increase in loan value channeled for SMEs customers of 25% compared to the previous year.
Investasi sosial perusahaan melalui Yayasan Danamon Peduli dan Lembaga lainnya Corporate social investment through Yayasan Danamon Peduli and other Trust	Meningkatkan jumlah binaan yang <i>bankable</i> . Increase the coverage number of beneficiaries potential to be bankable.	Lebih dari 200 anggota masyarakat binaan kami berhasil menjadi agen perubahan di komunitasnya yang mendorong pemberdayaan masyarakat setempat menuju kehidupan yang lebih baik. More than 200 member of supported communities care change agents in their local neighborhood to empower the local people towards better livelihood.
Akses perbankan untuk semua Access to banking for all	Menjangkau lebih banyak orang di seluruh Indonesia, mereka yang tinggal di desa-desa dan daerah terpencil Reaching more people across Indonesia, including those who live in rural and remote areas of the country	Pada tahun 2012, 11 kantor cabang tambahan dibangun di daerah-daerah terpencil, yaitu Keva, Soe, Atambua, dan Muko-muko. In 2012, 11 additional branch offices were established in remote areas, including Keva, Soe, Atambua, and Muko-muko.

[4.9] [4.17]



TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Sustainability Governance



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE



Danamon senantiasa berkomitmen untuk memastikan bahwa standar tertinggi tata kelola perusahaan diterapkan setiap saat dan di seluruh kegiatan perbankan.

Danamon is fully committed to ensuring that the highest standards of corporate governance are maintained at all times throughout the Bank's operations.

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

Danamon percaya bahwa tata kelola perusahaan yang baik adalah dasar dari sebuah organisasi yang dikelola dengan baik. Danamon secara tegas berkomitmen pada keyakinan bahwa tata kelola perusahaan yang baik sangat penting dalam melaksanakan nilai keberlanjutan, meningkatkan integritas bisnis dan menjaga kepercayaan pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan dan visi Bank.

[4.8]

TATA KELOLA

Danamon percaya bahwa struktur tata kelola perusahaan dan budaya yang baik merupakan elemen yang penting dalam menentukan kelangsungan bank. Dengan demikian, Danamon terus berupaya untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik telah sepenuhnya disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Struktur tata kelola perusahaan yang diterapkan oleh Danamon dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip dan praktik terbaik yang sesuai dengan Undang-undang Perseroan, peraturan Bank Indonesia, dan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) dan praktik internasional terbaik dalam tata kelola perusahaan yang dapat diterapkan.

Danamon berkomitmen untuk mencapai standar tertinggi tata kelola perusahaan. Dengan Dewan Independen yang berkualitas tinggi serta didukung oleh tim manajemen yang berpengalaman diharapkan dapat menerapkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip transparansi, keadilan dan akuntabilitas perusahaan. Selain pengungkapan keuangan yang transparan, tepat waktu dan terbuka, prinsip-prinsip ini juga mencakup hal-hal lain seperti komposisi dewan, pengambilan keputusan, tata kelola internal dan budaya perusahaan.

[4.8] [4.12]

RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan mekanisme pengambilan keputusan tertinggi dalam Perusahaan, di mana isu-isu penting tentang Perusahaan dibahas dan dirundingkan, dan mencerminkan pendapat dari pemegang saham. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) memiliki wewenang untuk: [4.4] [4.10]

- Mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi
- Menyetujui perubahan Anggaran Dasar

Danamon believes good corporate governance to be the cornerstone of a well-managed organization. Danamon is firmly committed to the belief that strong corporate governance is essential for delivering sustainable value, enhancing business integrity and maintaining stakeholders' confidence in the achievement of the Bank's corporate objectives and vision.

[4.8]

GOVERNANCE

Danamon believes that an effective corporate governance structure and culture are critical elements in determining how the Bank functions. Thus, it makes every endeavor to ensure that the principles of good corporate governance are fully socialized amongst all its employees. The governance framework implemented by Danamon is developed based on the principles and best practices prescribed by the Company Law, the regulations of Bank Indonesia, and the Capital Market and Financial Institution Supervisory Board (Bapepam-LK) and international best practices in corporate governance, where applicable.

Danamon aspires to attain the highest standards of corporate governance. A qualified independent board aided by a seasoned and experienced management team endeavors to ensure full adherence to the principles of corporate transparency, fairness and accountability. In addition to transparent, timely and full financial disclosures, these principles cover matters such as board composition, decision-making authorities, internal governance and corporate culture.

[4.8] [4.12]

GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS

The General Meeting of Shareholders (GMS) is the Company's highest decision-making mechanism, through which important issues concerning the Company are discussed and deliberated, reflecting the opinions of shareholders. The General Meeting of Shareholders (GMS) has the authority to: [4.4] [4.10]

- Appoint and dismiss members of the Board of Commissioners and the Board of Directors
- Approve amendments to the Articles of Association



- Menyetujui Laporan Tahunan Bank
- Menunjuk auditor eksternal Bank
- Menentukan remunerasi dan kompensasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi.
- Approve the Bank's Annual Report
- Appoint the Bank's external auditors
- Determine the remuneration and compensation for members of the Board of Commissioners and the Board of Directors.

RUPS Danamon telah memberikan kuasa kepada Dewan Komisaris untuk menetapkan gaji dan tunjangan lainnya bagi anggota Direksi dan wewenang kepada Presiden Komisaris untuk menentukan remunerasi dan tunjangan lainnya bagi anggota Dewan Komisaris. Remunerasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi ditentukan berdasarkan kinerja, termasuk kinerja yang terkait dengan tiga pilar keberlanjutan Danamon, yakni: ekonomi, lingkungan dan sosial.

[4.5] [4.10]

Danamon's GMS has authorized the Board of Commissioners to determine the remuneration and other allowances for members of the Board of Directors and authorized the President Commissioner to determine the remuneration and other allowances for members of the Board of Commissioners. The remuneration of the BOC dan BOD were determined based on their performance, including the performance of the triple bottom line, economic environment and social.

[4.5] [4.10]

Pada tahun 2012, Danamon telah menyelenggarakan 1 kali Rapat Umum Pemegang Saham, yaitu Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) pada 27 Maret 2012.

[4.4]

In 2012, Danamon held 1 General Meeting of Shareholders, namely the Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) on 27 March 2012.

[4.4]

DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Dewan Komisaris wajib bertindak secara independen dalam melakukan tugas-tugas. Dewan Komisaris tidak memiliki fungsi eksekutif dalam hal manajemen.

THE BOARD OF COMMISSIONERS

The Board of Commissioners is responsible for the performance of supervisory duties and for the provision of advice to the Board of Directors regarding the execution of their duties and responsibilities. The Board of Commissioners is required to act independently in performing these duties. The Board of Commissioners has no executive function in respect to the management.

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

Para anggota Dewan Komisaris diangkat dan diberhentikan oleh RUPS. Setiap anggota Dewan Komisaris memiliki tingkat integritas yang tinggi, kompetensi dan reputasi keuangan yang baik. Dewan Komisaris harus disetujui oleh Bank Indonesia melalui *Fit and Proper Test*.

[4.5] [4.7]

Dewan Komisaris melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan Anggaran Dasar dan mematuhi Undang-Undang PT, Peraturan Bank Indonesia, Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) dan Piagam Dewan Komisaris. Selain itu, sesuai dengan sistem dua tingkat yang berlaku di Indonesia, maka tidak ada Komisaris yang merangkap jabatan sebagai Direksi.

[4.2]

Dewan Komisaris terdiri dari empat Komisaris dan empat Komisaris Independen, termasuk Presiden Komisaris. Jumlah Komisaris telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia dan tidak melebihi jumlah anggota Direksi, yang terdiri dari dua belas Direksi. Tidak ada anggota Dewan Komisaris yang memiliki jabatan yang dilarang dalam Peraturan Bank Indonesia sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance*.

[4.2] [4.3]

Komisaris Independen adalah anggota Dewan Komisaris yang tidak memiliki hubungan keuangan, kepemilikan saham, manajemen dan / atau hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris dan / atau pemegang saham mayoritas atau hubungan lain dengan Danamon.

[4.6]

Danamon telah menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia. Rapat Dewan Komisaris harus diadakan secara berkala setidaknya empat kali setahun dan yang harus dihadiri oleh seluruh anggota Dewan Komisaris minimum dua kali setahun. Pada tahun 2012, Dewan Komisaris telah mengadakan rapat sebanyak 6 kali.

Sebagai panduan bagi Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, Dewan Komisaris telah menyusun Piagam Dewan Komisaris. Piagam ini mengatur segala hal yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan menetapkan standar etika yang jelas bagi para anggotanya.

The members of Board of Commissioners are appointed and dismissed by the GMS. Each member of the Board of Commissioners is required to have a high level of integrity, competence and good financial reputation. The Board of Commissioners must obtain approval from Bank Indonesia by passing the Fit and Proper Test.

[4.5] [4.7]

The Board of Commissioners perform their duties and responsibilities in accordance with the Articles of Association and in full adherence to the Company Law, the regulations of Bank Indonesia, the Capital Market and Financial Institution Supervisory Board (Bapepam-LK) and the Charter of the Board of Commissioners. In addition, in accordance with the two-tier system in Indonesia, there were no member of the BOC who are also took the office as member of the BOD.

[4.2]

The Board of Commissioners consists of four Commissioners and four Independent Commissioners, including the President Commissioner. The number of Commissioners is in compliance with Bank Indonesia regulations and does not exceed the number of Board of Directors members, which consists of twelve Directors. No member of the Board of Commissioners holds a position of a type prohibited by Bank Indonesia Regulations concerning Good Corporate Governance.

[4.2] [4.3]

Independent Commissioners are members of the Board of Commissioners with no financial, management, share ownership and/or family relationships with other members of the Board of Commissioners and/or the controlling shareholder or any other relations with Danamon.

[4.6]

Danamon has achieved full compliance with Bank Indonesia regulations on the convening of meetings of the Board of Commissioners, which must be held regularly at least four times a year and which must be attended by all members of the Board of Commissioners at least twice a year. In 2012, the Board of Commissioners held as many as 6 meetings.

To guide the Board of Commissioners in the performance of their duties and responsibilities, the Board has formulated the Board of Commissioners Charter. The charter regulates all matters related to the duties and responsibilities of the Board of Commissioners and sets clear ethical standards for its members.

[4.6]

Dewan Komisaris dibantu oleh empat Komite, yang memberikan saran dan rekomendasi mengenai kebijakan dan manajemen Danamon. Komite yang dibawah oleh Dewan Komisaris adalah:

[4.1]

1. Komite Audit

Tugas utama Komite Audit adalah untuk memastikan prinsip tata kelola perusahaan yang baik telah ditaati dan untuk mengawasi pelaksanaan proses yang terkait dengan pelaporan keuangan, pengungkapan, ketaatan terhadap peraturan, manajemen risiko dan pengawasan internal. Komite Audit mengadakan rapat secara berkala untuk meninjau laporan kuartalan, laporan keuangan tahunan, dan laporan audit. Komite Audit terdiri dari enam anggota, termasuk dua Komisaris Independen, dua Komisaris, satu Pihak Independen dengan keahlian akuntansi / manajemen risiko dan satu Pihak Independen yang memiliki keahlian hukum / keuangan.

[4.9]

2. Komite Pemantau Risiko

Tanggung jawab utama Komite Pemantau Risiko adalah untuk memastikan pelaksanaan manajemen risiko Bank yang terintegrasi. Komite Pemantau Risiko terdiri dari delapan anggota, termasuk tiga Komisaris Independen, tiga orang Komisaris, satu Pihak Independen dengan keahlian akuntansi / manajemen risiko, dan satu Pihak Independen yang memiliki keahlian hukum dan keuangan.

[4.9]

3. Komite Nominasi dan Remunerasi

Komite Nominasi dan Remunerasi bertugas mengkaji prosedur pengangkatan Direksi, anggota Komite Dewan dan manajer senior dan menentukan paket remunerasi mereka. Komite Nominasi dan Remunerasi terdiri dari enam anggota: tiga Komisaris Independen, dua orang Komisaris dan Eksekutif Senior Bank yang membawahi sumber daya manusia.

[4.1] [4.3] [4.5] [4.6]

[4.6]

The Board of Commissioners is assisted by four Committees, which provide advice and recommendations with respect to Danamon's policies and management. The Committees under the Board of Commissioners are:

[4.1]

1. The Audit Committee

The key duties of the Audit Committee are to ensure a high level of compliance with the principles of good corporate governance and to oversee the implementation of processes related to financial reporting, disclosure, regulatory compliance, risk management and monitoring of internal controls. The Audit Committee meets regularly to review quarterly results, full year financial statements, and audit reports. The Audit Committee is comprised of six members, including two Independent Commissioners, two Commissioners, one Independent Party with accountancy/risk management expertise and another Independent Party with legal/finance expertise.

[4.6]

2. The Risk Monitoring Committee

The primary responsibility of the Risk Monitoring Committee is to ensure that the integrated risk management functions within the Bank are effectively implemented. The Risk Monitoring Committee is comprised of eight members, including three Independent Commissioners, three Commissioners, one Independent Party with accounting/risk management expertise, and another Independent Party with legal and finance expertise.

[4.9]

3. The Nomination and Remuneration Committee

The Nomination and Remuneration Committee reviews the procedure for the appointment of Directors, members of Board Committees and key senior managers and determines the remuneration packages of these individuals. The Nomination and Remuneration Committee is comprised of six members: three Independent Commissioners, two Commissioners and a Senior Executive of the Bank who oversees human resources.

[4.1] [4.3] [4.5] [4.6]

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

4. Komite Corporate Governance

Komite Corporate Governance pertama kali didirikan pada tahun 2006 sebagai wujud komitmen Danamon terhadap penerapan tata kelola perusahaan yang baik di seluruh kegiatan perbankan. Komite Corporate Governance terdiri dari tiga anggota: dua Komisaris Independen dan satu Komisaris.

[4.5] [4.9]

DIREKSI

Direksi bertanggung jawab penuh atas kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan, atau kinerja *triple bottom line* Danamon. Direksi memiliki tanggung jawab dalam pembentukan kerangka tata kelola perusahaan yang baik yang dimiliki Bank, termasuk proses pelaporan keuangan, manajemen risiko dan kepatuhan. Anggota Direksi memiliki penilaian independen, beragam pengetahuan dan pengalaman dalam membahasa isu-isu yang berkaitan dengan strategi, kinerja, sumber daya dan perilaku bisnis.

[4.9]

Direksi dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang independen dari pemegang saham mayoritas. Direksi terdiri dari dua belas Direktur, yang semuanya berdomisili di Indonesia. Anggota Direksi wajib memenuhi persyaratan integritas, kompetensi, reputasi keuangan, dan harus lulus *fit and proper test* untuk memperoleh persetujuan resmi dari Bank Indonesia. Anggota Direksi tidak memiliki hubungan keuangan atau keluarga dengan anggota Dewan Komisaris dan Direksi lainnya dan / atau pemegang saham mayoritas Danamon.

[4.7] [4.6]

Direksi Danamon telah menetapkan Piagam Direksi pada tanggal 10 September 2008. Piagam ini berlaku untuk semua anggota Direksi tanpa terkecuali. Piagam Direksi mengatur kode etik, jam kerja, peraturan pertemuan Direksi dan sebagainya. Semua keputusan yang diambil, sesuai dengan Piagam Direksi bersifat mengikat dan menjadi tanggung jawab seluruh anggota Direksi.

4. The Corporate Governance Committee

The Corporate Governance Committee was first established in 2006 as a manifestation of our commitment to the implementation of good corporate governance throughout our operations. The Corporate Governance Committee is comprised of: two Independent Commissioners and one Commissioner.

[4.5] [4.9]

THE BOARD OF DIRECTORS

The Board of Directors is ultimately responsible for the economic, social, and environmental performance, or triple bottom line performance of Danamon. The Board of Directors has overall responsibility for the establishment of a framework of good corporate governance within the Company, including the processes for financial reporting, risk management and compliance. Members of the Board of Directors bring their independent judgment, diverse knowledge and experience to deliberations on issues pertaining to strategy, performance, resources and business conduct.

[4.9]

The Board of Directors is led by a President Director, who is independent of the controlling shareholder. The Board of Directors is comprised of twelve Directors, all of whom are domiciled in Indonesia. Members of the Board of Directors must comply with the requirements for integrity, competency and financial reputation, and should pass a fit and proper test to obtain formal approval from Bank Indonesia. Members of the Board of Directors have no financial or family relationships with other members of the Board of Commissioners and Board of Directors and/or Danamon's majority shareholder.

[4.7]

Danamon's Board of Directors has established a Board of Directors Charter dated September 10, 2008. This Charter applies to all members of the Board of Directors without exception. The Board of Directors Charter constitutes the Boards' code of ethics, defining working hours, meeting regulations and other matters. All decisions that are taken in conformity with the Board of Directors Charter are binding and become the responsibility of all members of the Board of Directors.

Direksi wajib untuk mematuhi Kode Etik, yang menentukan standar perilaku dan praktek bisnis yang sehat dan bijaksana. Kode ini menetapkan standar etika perilaku bagi Direksi berdasarkan prinsip-prinsip integritas, tanggung jawab, ketulusan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, Direksi berupaya memastikan bahwa budaya *fair dealing* mengalir di seluruh Bank. Direksi juga memastikan bahwa nilai hormat, dapat bekerjasama dan dapat diandalkan telah berakar ke seluruh proses dan pelayanan perbankan. Tujuannya adalah untuk menjadi nasabah sebagai pusat semua layanan jasa kami.

Direksi melaksanakan rapat secara teratur untuk meninjau kinerja keuangan, anggaran tahunan, strategi perusahaan, rencana bisnis, akuisisi potensial dan masalah operasional yang signifikan serta membahas laporan dari Komite Dewan yang bersangkutan.

Besarnya gaji atau remunerasi dan tunjangan anggota Direksi ditetapkan melalui RUPS. RUPS telah memberikan kuasa kepada Dewan Komisaris untuk menentukan gaji dan tunjangan Direksi, berdasarkan rekomendasi yang dibuat oleh Komite Nominasi dan Remunerasi. Komposisi dan efektivitas Direksi juga ditinjau setiap tahunnya oleh Komite Nominasi.

[4.5]

Direksi dibantu oleh enam komite, yang bertugas memberikan saran dan rekomendasi terhadap kebijakan dan manajemen Danamon. Direktur Kepatuhan berpartisipasi aktif dalam semua komite. Komite yang dibawah oleh Direksi adalah Komite Risiko, Komite Aset dan Liabilitas (ALCO), Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Sumber Daya Manusia, Komite *Fraud*, dan Komite Kepatuhan.

[4.1] [4.6] [4.7] [4.8] [4.9]

SEKRETARIS PERUSAHAAN

Fungsi utama Sekretaris Perusahaan adalah membantu Direksi dalam melaksanakan segala hal yang berkaitan dengan akuntabilitas, tata kelola perusahaan yang baik dan tanggung jawab sosial perusahaan. Sekretaris Perusahaan juga bertanggung

Directors must adhere to the Code of Ethics, which defines proper standards of conduct and sound and prudent business practices. This Code sets the standard of ethical behavior for Directors on the basis of the principles of integrity, responsibility, sincerity and corporate social responsibility.

As part of its responsibilities, the Board ensures that a culture of fair dealing is embedded throughout the Bank and that the values of being respectful, easy to deal with and dependable are entrenched into all of the Bank's processes and business practices. The purpose of this is to place customers at the heart of the banking experience.

The Board of Directors meets regularly to review the financial performance, annual budget, corporate strategy, business plans, potential acquisitions and significant operational matters as well as reports on matters deliberated by the respective Board Committees.

The value of salaries or remuneration and benefits for members of the Board of Directors are established through the GMS. The GMS grants the Board of Commissioners of the right to determine the salaries and benefits of the Directors, based on the recommendations made by the Nomination and Remuneration Committee. The composition and effectiveness of the Board is reviewed annually by the Nomination and Remuneration Committee.

[4.5]

The Board of Directors is assisted by six Committees, whose duties are to provide advice and recommendations with respect to Danamon's policies and management. The Compliance Director participates actively in all committees. The Committees under the Board of Directors are the Risk Committee, the Asset & Liability Committee (ALCO), the Information Technology Steering Committee, the Human Resources Committee, the Fraud Committee, and the Compliance Committee.

[4.1] [4.6] [4.7] [4.8] [4.9]

CORPORATE SECRETARY

The main function of the Corporate Secretary is to assist the Board of Directors in the implementation of matters related to accountability, good corporate governance and corporate social responsibility. The Corporate Secretary is also responsible for

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

jawab untuk mengkomunikasikan secara tepat waktu dan akurat mengenai semua informasi mengenai Danamon kepada para pemangku kepentingan. Pengumuman yang terkait dengan situasi dan kinerja Danamon disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dan Anggaran Dasar Danamon.

[4.4] [4.16]

KODE ETIK DAN BUDAYA KEPATUHAN

Kode Etik dan Budaya Kepatuhan Danamon adalah bentuk dari komitmen Bank terhadap pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik. Kepatuhan terhadap Kode Etik perusahaan dijadikan dasar dalam proses evaluasi kinerja karyawan. Budaya Kepatuhan merupakan bagian dan satu kesatuan dari kegiatan bisnis sehari-hari dan interaksi dengan para pemangku kepentingan. Danamon memiliki standar perilaku minimum bagi seluruh karyawan, yang meliputi semua aspek kegiatan bisnis sehari-hari.

Pengembangan budaya kepatuhan diimplementasikan melalui *Compliance Regulatory Self Assessment* (CRSA). Peraturan ini telah disosialisasikan kepada semua unit kerja baik di Kantor Pusat maupun Kantor Cabang.

[4.6] [4.8] [4.9]

MANAJEMEN RISIKO

Praktek manajemen resiko Danamon dilandaskan pada tiga baris pertahanan. Danamon juga telah menerapkan program pencegahan penipuan yang sesuai dengan prinsip kami, yaitu: “tidak bertoleransi pada penipuan - *zero tolerance for fraud* “. Program ini telah sepenuhnya disosialisasikan kepada seluruh karyawan.

[4.9] [SO3]

Program *Know Your Employee* diimplementasikan melalui pemeriksaan latar belakang secara menyeluruh bagi karyawan tertentu untuk memastikan adanya keterlibatan dalam kasus penipuan internal. Strategi *Anti Fraud Danamon* mencakup sejumlah proses yang saling terkait, yaitu Tahap Pencegahan *Fraud*, Tahap Deteksi *Fraud*, Tahap Investigasi dan Tahap Penolakan (*Deterrence*).

[4.9] [SO3]

Danamon telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan standar manajemen risiko kami. Semua proses dalam pengembangan produk, kegiatan dan teknologi informasi kami selalu diikuti

communicating in a timely and accurate manner all material information regarding Danamon to its stakeholders. Announcements related to Danamon's situation and performance are made in compliance with prevailing rules and regulations and with Danamon's Articles of Association.

[4.4] [4.16]

CODE OF CONDUCT AND COMPLIANCE CULTURE

Danamon's Code of Conduct and Compliance Culture was formulated as a manifestation of the Company's commitment to the implementation of good corporate governance. Compliance with the Code of Conduct is taken into consideration in the evaluation of employees' performance. Compliance Culture is part and parcel of the daily business operation and interaction with stakeholders. Danamon has in place a standard minimum code of conduct for all employees, which encompasses all aspects of its day-to-day business operations.

The development of a compliance culture is implemented through the Compliance Regulatory Self Assessment (CRSA). The regulations have been socialized amongst working units at the Head Office and Branch Offices.

[4.6] [4.8] [4.9]

RISK MANAGEMENT

Danamon's risk management practices are based on three lines of defense. Danamon has also implemented a fraud prevention program based on the principle of “zero tolerance for fraud”. This program has been fully socialized amongst all employees.

[4.9] [SO3]

Danamon's Know Your Employee program is implemented through thorough background checks for certain employees to determine any involvement in internal fraud cases. Danamon's Anti Fraud strategies cover a number of interrelated processes, namely the Fraud Prevention, Detection, Investigation and Deterrence stages.

[4.9] [SO3]

Danamon has implemented various initiatives to enhance our risk management standards. Our product, activity and information technology development initiatives are supported by risk



oleh inisiatif manajemen risiko, termasuk inisiatif yang berkaitan dengan Anti Pencucian Uang dan program Memerangi Pendanaan Terorisme (AML / CFT). Selain itu, Danamon juga telah menerapkan *Risk Appetite Statement* sebagai panduan jangka panjang dan menengah dalam menjaga keseimbangan antara risiko dan keuntungan.

[4.9]

KEUANGAN DAN NON-KEUANGAN LAPORAN TRANSPARANSI

Topik terkait kinerja keuangan dan non-keuangan signifikan selalu dilaporkan kepada pemangku kepentingan melalui publikasi triwulan, paparan publik, laporan keuangan dan laporan lainnya yang disampaikan kepada Bank Indonesia, Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) dan para pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan Undang-Undang. Selain itu, laporan ini juga dapat diakses melalui situs Danamon, www.danamon.co.id

[4.4] [4.9] [PR3]

KEPEMILIKAN SAHAM OLEH DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Jumlah saham yang dimiliki baik oleh Dewan Komisaris dan Direksi adalah 0,27% dari total saham Danamon. Pada tanggal 31 Desember 2012, tidak ada anggota Dewan Komisaris atau Direksi memiliki saham 5% atau lebih di Danamon, bank lain, lembaga keuangan lain dan perusahaan lain.

[2.6] [4.6]

CONSUMER SERVICE QUALITY

Kualitas Pelayanan Konsumen (*Consumer Service Quality* - CSQ) bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah di kantor cabang dan memperbaiki

management initiatives, including initiatives related to Anti Money Laundering and Combating Funding of Terrorism (AML/CFT) program. In addition, Danamon formulates a Risk Appetite Statement that serves as a mid to long-term guide to maintain balance between risks and returns.

[4.9]

FINANCIAL AND NON-FINANCIAL REPORT TRANSPARENCY

Financial and non-financial matters of significance are always reported to the stakeholders through quarterly publications, public exposes, financial reports and other reports submitted to Bank Indonesia, the Capital Market and Financial Institution Supervisory Board (Bapepam-LK) and other stakeholders in accordance with the prevailing rules and regulations. In addition, these reports are also available from Danamon's website, www.danamon.co.id

[4.4] [4.9] [PR3]

SHARE OWNERSHIP BY THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS

The amount of shares owned both by Board of Commissioners and Board of Directors is 0.27% of total shares. As of December 31, 2012, none of the members of the Board of Commissioners or Board of Directors own a stake of 5% or more in Danamon, or in other banks, other financial institutions and other companies.

[2.6] [4.6]

CONSUMER SERVICE QUALITY

Consumer Service Quality (CSQ) is tasked with the implementation of customer service at conventional branches and the enhancement of Danamon's

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

layanan pelanggan Danamon untuk menempatkan Danamon sebagai penyedia layanan terbaik di Industri Perbankan. Pelayanan Nasabah Danamon difokuskan pada Empat Pilar Layanan Danamon, yaitu: Manusia, Proses, Teknologi & Infrastruktur dan Produk yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Kami memiliki *Danamon Access Center* (DAC), yang merupakan unit pelayanan 24 jam, yang dapat diakses oleh nasabah kami melalui telepon, email, faksimili, atau surat melalui *Contact Center*. Pemantauan dilakukan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen untuk memastikan bahwa semua kegiatan tercatat dengan baik dalam sistem DAC.

[4.16] [PR1] [PR5]

DONASI KEGIATAN SOSIAL ATAU SPONSOR POLITIK

Danamon memiliki kebijakan yang melarang keterlibatan apapun dalam kegiatan politik, termasuk sumbangan untuk partai politik. Untuk kegiatan sosial, Danamon memberikan sumbangan melalui Yayasan Danamon Peduli dan Danamon Karyawan Peduli. Laporan lengkap mengenai pendanaan dan kegiatan sosial yang dilakukan melalui Danamon Peduli dan Karyawan Peduli dijelaskan secara lebih rinci dalam bab Sosial Kemasyarakatan.

[SO1] [SO6]

HUBUNGAN INVESTOR

Divisi Hubungan Investor (*Investor Relations*-IR) telah membangun komunikasi yang proaktif dan efektif dengan pihak internal dan eksternal. Divisi ini bekerjasama dengan Divisi Hubungan Masyarakat untuk mengatur sesi paparan publik setiap triwulan. Pada sesi tersebut, perwakilan dari media, analis dan manajemen senior diundang untuk mempresentasikan serta membahas kinerja dan strategi Danamon dengan seluruh pemangku kepentingan.

[4.4] [4.16]

MENGADOPSI PRAKTIK TERBAIK

Sejak tahun 2002, Danamon telah menerapkan standar ISO9001: 2008 di seluruh operasi perbankan. Program ISO 9001:2008 Danamon juga merupakan wujud komitmen Bank dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dengan tujuan untuk melindungi pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan. [4.12]

ASOSIASI

Danamon turut berpartisipasi dalam keanggotaan dari asosiasi berikut:

customer service to position Danamon as the best service provider in the Banking Industry. Danamon places particular emphasis on Danamon's Four Service Pillars, namely: People, Process, Technology & Infrastructure and Products that meet customers' needs.

We maintain the Danamon Access Center (DAC), which is a 24-hour service unit, which can be accessed by existing and prospective customers through telephone, email, facsimile, or post-mail to the Contact Center. Monitoring is carried out through the Management Information Systems to ensure that all activities are well recorded within the DAC system.

[4.16][PR1][PR5]

DONATION OF SOCIAL ACTIVITIES OR POLITICAL PARTIES SPONSORSHIP

Danamon's policy prohibits any involvement in political activities, including any donations to political parties. For social activities, Danamon provides donation through the Danamon Peduli Foundation and Danamon Karyawan Peduli. A full account of funds and social activities performed through Danamon Peduli and Karyawan Peduli are explained in greater detail in the Social Community Chapter.

[SO1][SO6]

INVESTOR RELATIONS

The Investor Relations (IR) division has established proactive and effective communications with internal and external parties. This Division works with the Public Affairs Division to organize quarterly public expose sessions. At such sessions, representatives of the media, analysts and senior management are invited to presentations to discuss Danamon's performance and strategies with all stakeholders.

[4.4][4.16]

ADOPTING WORLD'S BEST PRACTICE

Since 2002, Danamon has implemented the ISO9001:2008 standard throughout its operations. Danamon's ISO 9001:2008 program is also a manifestation of the Company's commitment to the principles of good corporate governance intended to protect customers' interests and to deliver customer satisfaction.[4.12]

ASSOCIATION

Danamon is a member of the following associations:

- Asosiasi Emiten Indonesia
- Asosiasi Sekretaris Perusahaan Indonesia
- PERBANAS

Melalui Asosiasi-asosiasi tersebut Danamon, bersama-sama dengan institusi perbankan lain turut aktif memberikan pendapat kepada pemerintah terkait pembentukan kebijakan-kebijakan keuangan demi kepentingan masyarakat dan keberlanjutan usaha kami. [4.13] [SO5]

DANAMON SYARIAH

Unit Bisnis Danamon Syariah telah melakukan *self assessment* dalam penerapan Tata Kelola Perusahaan (GCG) dan telah menerbitkan laporan Syariah GCG. Danamon Syariah berpegang pada prinsip Syariah yang berdasarkan pada fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan peraturan GCG yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia.

Direktur Unit Bisnis Syariah bertanggung jawab atas penerapan prinsip GCG dalam semua kegiatan Unit Usaha Syariah pada setiap tingkatan organisasi. Layanan Syariah didasarkan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran. Pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dapat dicapai melalui penerapan manajemen risiko berbasis Syariah, yang didasarkan atas rekomendasi dari pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah dan pengawasan oleh Bank Indonesia, serta temuan yang disampaikan oleh auditor internal dan eksternal.

Anggota Dewan Pengawas Syariah memiliki rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan telah disetujui oleh Bank Indonesia. Pedoman Dewan dan standar prosedur operasi telah dirinci dalam Piagam Dewan Pengawas Syariah. Piagam ini mengatur segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab anggota Dewan Pengawas Syariah dan hal lain yang berkaitan dengan etika. Pada tahun 2012, Dewan Pengawas Syariah menyelenggarakan rapat secara berkala. Selama periode 2012, tidak ditemukan laporan pendapatan non-halal oleh Unit Bisnis Danamon Syariah.

[4.1] [4.4] [4.8] [4.9] [4.11] [4.12]

Untuk penjelasan yang lebih rinci, dapat mengacu pada bagian Tata Kelola Perusahaan dalam Laporan Tahunan.

- Indonesia Emiten Association
- Indonesian Corporate Secretary Association
- PERBANAS

Through these associations, Danamon together with others Banking institutions participate actively in, giving out opinions to the government regarding the development of monetary public policies for the best of public interest and our business sustainability. [4.13] [SO5]

DANAMON SYARIAH

Danamon Syariah Business Unit has carried out its Good Corporate Governance (GCG) self assessment and published its Syariah GCG report. Danamon Syariah is withholding the Syariah principles based on fatwa issued by Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) and the GCG codes set forth in Bank Indonesia's regulations.

The Syariah Business Unit Director is responsible for the application of GCG principles in all Syariah Business Unit activities at every level of the organization. Syariah services are based on the principles of transparency, accountability, responsibility, independence and fairness. The implementation of the principles of good corporate governance is achieved through the application of Syariah based risk management, conducted on the basis of the Syariah Supervisory Board's supervisory recommendations and on supervisory results from Bank Indonesia, as well as findings submitted by internal and external auditors.

Members of the Syariah Supervisory Board are recommended by Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) and have been approved by Bank Indonesia. The Board's guidelines and standard operating procedures are detailed in the Syariah Supervisory Board Charter. The Charter regulates matters related to the implementation of the duties and responsibilities of members of the Syariah Supervisory Board and matters that govern ethics. In 2012, the Syariah Supervisory Board convened Meetings periodically. During the 2012 period, there were no reports of non-halal earnings by Danamon's Syariah Business Unit.

[4.1][4.4][4.8][4.9][4.11][4.12]

For further details, please refer to the Statement on Corporate Governance in the Annual Report.



MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First



MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First



Sebagai sebuah bank, kami mengemban tugas yang jelas terarah dan bermanfaat di tengah masyarakat Indonesia. Sebagai institusi perantara keuangan, tugas dan tujuan usaha kami adalah untuk membantu para pelaku bisnis dalam mendirikan dan memperluas usahanya, membantu nasabah mewujudkan rumah impian mereka dan meningkatkan kesejahteraan. Pada tahun 2012, jumlah nasabah kami mengalami peningkatan.

As a bank, we play a clearly defined, positive role in Indonesian society. Our duty and our goal as financial intermediary is to assist businesses to become established and to expand, to enable consumers to buy their own homes and to grow their wealth. In 2012, we have an increasing number of customers.

MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First

Kami hadir untuk menyediakan layanan keuangan yang berkualitas, efisien dan bertanggung jawab bagi seluruh nasabah. Dengan begitu, kami yakin bisa senantiasa memberikan kontribusi positif bagi pembangunan masyarakat Indonesia yang berkelanjutan.

MEMPERMUDAH AKSES PERBANKAN

Jutaan orang masih dikategorikan sebagai "unbanked" atau memiliki akses terbatas terhadap layanan perbankan. Sekitar 80% dari penduduk Indonesia dikategorikan sebagai "un-bankable," yaitu mereka yang tidak memiliki agunan dan pekerjaan tetap serta historis kredit yang meragukan. Untuk itu, dalam upaya menumbuhkan kemampuan mereka untuk berpartisipasi dalam sektor ekonomi formal, Danamon terus berinovasi guna memperkuat profil keuangan dan akses masyarakat terhadap layanan perbankan. Sejak 2004 melalui Danamon Simpan Pinjam (DSP) kami menyediakan layanan yang ditujukan khusus bagi sektor mikro serta Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Danamon terus mewujudkan komitmen jangka panjang dalam meningkatkan volume pinjaman pada segmen tersebut dan bermitra dengan pemerintah untuk memastikan arus kredit yang berkelanjutan.

[FS6] [FS10] [FS14] [SO1]

Di tahun 2012, jumlah total pinjaman yang diberikan untuk bidang usaha mikro meningkat sebesar 11% menjadi Rp 66 triliun, dan total pinjaman untuk UKM meningkat lebih dari 25% menjadi Rp 17,8 triliun. Secara keseluruhan, total kredit tersebut mengalami pertumbuhan lebih dari 14 % menjadi Rp 116,4 triliun. Sebesar 31% dari total kredit yang kami salurkan adalah kredit bagi sektor usaha mikro, kecil dan menengah.

[FS7] [FS10]

Selain pembiayaan, kami juga memfasilitasi bantuan teknis guna mendukung pertumbuhan yang seimbang dari sektor mikro. Di tahun 2012, kami mempererat jalinan hubungan baik dengan nasabah di seluruh wilayah operasional, sambil terus menyalurkan pembiayaan untuk lembaga keuangan mikro (LKM) baru di seluruh Indonesia. Kami terus membantu mitra UKM dan LKM memberikan bantuan teknis sejalan dengan upaya pembaharuan manajemen risiko melalui berbagai pelatihan dan lokakarya manajemen risiko bagi LKM baru. Selain itu, kami juga melakukan

We aim to provide our customers high-quality, secure, and efficiently managed financial services. We believe that this enables us to make a positive contribution to the sustainable development of Indonesian society.

INCREASING ACCESS TO BANKING

Millions of people across our markets remain "unbanked", with limited or no access to banking services. Most of these people are considered "un-bankable", as they lack collateral, steady employment or verifiable credit history. The number of people in this category consists of up to 80% of Indonesia's population. To increase their level of participation in the formal economic sector, Danamon continues to explore new ways to improve levels of financial inclusion and access to banking. Since 2004 Danamon, through Danamon Simpan Pinjam (DSP) has been offering financial services specifically intended to meet the needs of the microfinance sector and small and medium enterprises (SMEs). We continue to demonstrate our long-term commitment to these segments by increasing the volume of our loans and by partnering with governments to ensure a continual flow of credit.

[FS6] [FS10] [FS14] [SO1]

In 2012, the total value of our loans to micro enterprises increased by 11% to Rp 66 trillion, while the value of our loans to SMEs rose by more than 25% to Rp 17.8 trillion. Taken together, the total value of these loans increased by more than 14% to Rp 116.4 trillion. 31% of our loan value this year was channelled for the SME and micro finance sector.

[FS7] [FS10]

In addition to providing financing, we also facilitate the provision of technical assistance to support the balanced growth of the microfinance sector. In 2012, we strengthened relationships with existing customer across our operational regions while providing funding to micro finance institutions (MFIs) across the country. We continued to assist our SME and MFI partners through the provision of a technical assistance toolkit to enable improved risk management and through training to MFIs on issues related to risk management. We also facilitated the provision of

program pelatihan dan lokakarya pengelolaan keuangan bagi nasabah sektor mikro. Tujuannya adalah agar mereka memiliki kemampuan dalam mengatur dana pinjaman yang diberikan. Dengan demikian, nasabah UKM dan pembiayaan mikro kami diharapkan dapat terus menikmati manfaat dari jasa keuangan yang kami tawarkan.

[FS15] [FS16] [SO1]

Kami berkomitmen untuk memperluas layanan perbankan bagi masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil. Tahun ini, kami membuka 11 kantor cabang baru di desa-desa dan daerah terpencil. Danamon yakin bahwa kehadiran kami di wilayah tersebut akan membantu pertumbuhan ekonomi setempat, sehingga pada akhirnya menghasilkan manfaat bagi perkembangan usaha kami dan kesejahteraan seluruh anggota masyarakat setempat.

[EC9] [FS13] [FS14] [SO9]

training and workshops on other issues related to financial management for micro finance customers. This training was intended to enable our partners to better manage the loans they are provided with. In this way, our SME and microfinance customers will be empowered to enjoy lasting benefits through their participation in our financial services.

[FS15] [FS16] [SO1]

We are strongly committed to expanding our banking service to benefit members of the community who live in remote areas. This year we managed to open 11 new branch offices in rural and remote areas. Danamon believes that our presence in remote areas will boost local economic growth, providing mutual benefits for both our business and the welfare of all members of local communities.

[EC9] [FS13] [FS14] [SO9]



MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First



LAYANAN PERBANKAN YANG ADIL DAN TRANSPARAN

Komitmen untuk mengembangkan layanan perbankan secara adil dan transparan akan terus kami perkuat demi kepuasan nasabah dan klien. Kami terus berupaya untuk memperlakukan mereka secara adil setiap saat, bersungguh-sungguh dalam memahami kebutuhan mereka dan memberikan apa yang mereka butuhkan. Kami juga berusaha untuk memastikan bahwa setiap nasabah dan klien benar-benar memahami produk dan layanan yang ditawarkan sebelum mengambil keputusan untuk bertransaksi dan bermitra dengan kami. Hak tersebut tidak hanya tertera dalam ketentuan dan peraturan Bank Indonesia, melainkan juga menjadi hal yang utamanya dilakukan guna melindungi nasabah dan klien kami. *Danamon Consumer Banking* menerapkan strategi yang berfokus pada prinsip-prinsip keadilan dan transparansi secara terintegrasi di seluruh aspek usahanya. Sementara untuk *Corporate Banking*, fokus kami terpusat pada upaya memperkuat hubungan baik dengan klien, memaksimalkan jaringan nasional untuk menyediakan solusi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan usaha.

[PR1] [FS15]

FAIR AND TRANSPARENT BANKING SERVICES

We are strongly committed to developing a fair and transparent banking service in order to support our customers and clients. We endeavor to treat them fairly at all times, making a sincere attempt to understand their needs and to provide them with the appropriate solutions to meet these needs. We strive to ensure that all our customers and clients have a full understanding of our products and services before they enter into a binding relationship with us. Not only is this a stipulated requirement of the Indonesian Central Bank's regulations, it is also a vital means to protect our clients and customers. Danamon Consumer Banking implements a focused strategy to ensure the full integration of fair and transparent practices into all aspects of the business. In the area of Corporate Banking, we continue to focus on strengthening our relationships with clients, leveraging our national network to provide the solutions they need to achieve their business goals and ambitions.

[PR1] [FS15]

Di tahun 2012, kami menerapkan mekanisme pengukuran untuk meraih keadilan dan transparansi yang lebih baik melalui berbagai program Kepatuhan dan Audit yang dilaksanakan di seluruh wilayah operasional Danamon. Bersamaan dengan itu, kami terus berkerja sama dengan regulator dalam pemantauan dampak yang mungkin timbul dari diberlakukannya ketentuan tersebut. Di tahun 2012, program audit kami telah mencakup seluruh unit bisnis di seluruh Indonesia. Berdasarkan hasil audit tersebut, kami menyadari bahwa masih diperlukan perbaikan dan peningkatan di beberapa area, yakni:

1. Secara terus-menerus meningkatkan kesadaran dan kompetensi staf, serta menyediakan alat dan proses yang harus diimplementasikan untuk menerapkan prinsip-prinsip perbankan yang adil dan transparan
2. Terus meningkatkan layanan perbankan yang memuaskan nasabah

[SO2] [SO3] [PR1]

MENJAGA KOMUNIKASI DENGAN NASABAH

Sebagai wujud komitmen kami dalam memberikan jasa perbankan yang adil dan transparan, kami terus berusaha untuk menyediakan informasi yang akurat dan transparan untuk semua nasabah dan klien. Kami berupaya untuk memastikan seluruh nasabah menerima informasi mengenai segala perkembangan terkait produk dan pelayanan kami. Setiap peluncuran produk baru, kami menggelar acara pengenalan produk dan mengundang sekelompok nasabah terpilih untuk memperkenalkan produk-produk baru tersebut. Acara-acara pengenalan produk dapat dikemas dalam bentuk seminar, customer gathering dan acara lainnya. Tahun 2012, produk-produk yang baru kami luncurkan adalah: Manchester Debit Card, dan Solusi Emas Murni.

[PR1] [PR3] [PR6] [FS15] [FS16]

Di setiap acara peluncuran produk, kami mengundang sejumlah narasumber terpilih dari internal Danamon, serta dari sektor perbankan dan keuangan, untuk memberikan pandangan dan informasi tentang karakteristik produk, serta potensi keuntungan dan risikonya.

[PR1] [PR3] [PR6] [FS15] [FS16] [SO10]

In 2012, we implemented measures to enhance monitoring mechanisms to achieve a higher level of fairness and transparency through various Compliance and Audit program across Danamon's operational regions. At the same time, we continued to work in close cooperation with regulators to monitor the impact of these measures as they came into force. In 2012, are audit program covered all the bank's business units across Indonesia. From the findings of this audit program, we learnt that there are still a number of areas in which we can achieve improvements, including the following:

1. Ongoing measures to enhance the level of staff awareness and competencies, supported by the provision of the tools and processes to further implement the fair and transparent banking principles
2. Progressively enhancing the customer experience

[SO2] [SO3] [PR1]

KEEPING IN TOUCH WITH OUR CUSTOMERS

As a further manifestation of our commitment to provide fair and transparent banking services, we continue to strive to provide accurate and honest information to all clients and customers. We make great efforts to ensure that our customers are informed of all developments affecting our products and services. When new products are launched, we implement special introductory events for selected groups of customers to raise their awareness of these products. These events may take the form of seminars, customer gatherings, and other customer events. In 2012, we launched a number of new products, including Manchester Debit Card, and Solusi Emas Murni.

[PR1] [PR3] [PR6] [FS15] [FS16]

At product launching events, internal experts from Danamon and external experts from banking and financial sector are invited to discuss the products and provide input and information for customers related to product's features, as well as the potential returns and its associated risks.

[PR1] [PR3] [PR6] [FS15] [FS16] [SO10]

MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First

Sebagai pengembang dan pemilik produk-produk tersebut, kami juga bertanggung jawab dalam memberikan marketing collateral dan informasi produk yang komprehensif, seperti brosur dan booklet. Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran nasabah dan masyarakat umum, seluruh informasi terkait produk dan pelayanan juga dapat diakses situs kami atau dengan melalui layanan telepon 24-jam, *Danamon Access Centre*.

[PR1] [PR3] [PR6] [FS15]

MENDENGARKAN SUARA NASABAH

Adalah tujuan utama dari Danamon untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, pertama-tama membutuhkan ketulusan dan kemampuan untuk mendengarkan keinginan nasabah. Danamon menggunakan metode dan pendekatan untuk meninjau pelayanan internal secara terperinci serta survei kepuasan untuk memastikan nasabah tetap menjadi fokus dari setiap hal yang kami lakukan. Di tahun 2012, kami memperluas penyebaran survei *Voice of Customer (VOC)* guna mendapatkan masukan tambahan mengenai pengalaman nasabah. Survei ini mencakup elemen-elemen berikut ini:

1. Survei Kepuasan Pelanggan: kami menggunakan umpan balik dari nasabah untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam layanan, proses dan produk;
2. *The Voice of Bank Danamon Front-liners*: kami menggunakan umpan balik dari karyawan untuk mengidentifikasi area perbaikan berdasarkan pengalaman mereka dan umpan balik yang mereka dapatkan langsung dari nasabah.

[PR5]

As the developers and owners of these products, we are also responsible for providing marketing collateral and comprehensive product information, including brochures and booklets. To facilitate improved awareness amongst customers and the general public, information related to our products and service is also published on our website or through 24-hours call centre, *Danamon Access Centre*.

[PR1] [PR3] [PR6] [FS15]

LISTENING TO OUR CUSTOMERS

Improving and maintaining customer satisfaction is Danamon's ultimate goal. The achievement of this goal requires sincerity and the capacity and willingness to listen to our customers. Danamon utilizes client relationship tools and detailed internal reviews and satisfaction surveys to ensure that customers remain at the center of all our actions. In 2012, we expanded the scope of our *Voice of Customer (VOC)* survey to cover a broader customer experience. The survey includes the following elements:

1. Customer Satisfaction Survey: This survey enables us to gather customer feedback to identify areas for improvement in our service, processes and products;
2. The Voice of Danamon Front-liners: This survey enables us to gather staff feedback to identify areas for improvement based on the experience of our staff and from the feedback that they gather from our customers through their direct interactions with them.

[PR5]

Disamping survei VOC, Danamon juga menyediakan layanan telepon 24-jam bagi para nasabah kami, yaitu *Danamon Access Center*. Melalui saluran akses ini, para nasabah dapat melakukan berbagai transaksi *phone-banking*, mengetahui informasi terbaru tentang produk dan layanan kami atau melakukan pengaduan. Kami memastikan bahwa setiap keluhan pelanggan akan ditangani secara profesional dan ditanggapi dengan cepat. Di tahun 2012, kami melakukan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan penanganan pengaduan dan penyelesaian masalah. Untuk itu, kami telah melakukan analisis terperinci untuk lebih memahami *trend, gap* dan upaya perbaikan yang kami identifikasi dari hasil umpan balik, masukan serta keluhan nasabah. Oleh karenanya, kami terus menggerakkan seluruh karyawan untuk senantiasa meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan nilai tambah di setiap pelayanan yang diberikan.

[PR5]

In addition to the VOC survey, as a further means of enabling customers to offer feedback and input, Danamon maintains a 24-hours customer response line, Danamon Access Center. Through this response line, our customers can perform a number of phone-banking transactions; gather information regarding our products and services; or log complaints. We are committed to ensuring that customer complaints are handled in a professional, appropriate and timely fashion. In 2012, we implemented a number of initiatives to improve our complaint handling and resolution process. To achieve this, we conducted an in-depth analysis to gain a better understanding of the trends, gaps and opportunities for improvement identified from feedback, input and complaints from customers. On this basis, we continue to work with our employees to enhance customer experience and to provide exceptional value-added services.

[PR5]

MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First

MEMASTIKAN KEPUASAN NASABAH

[PR5]

Bagi Danamon, kepercayaan nasabah adalah aset yang tak ternilai. Oleh karena itu, kami senantiasa mencari cara-cara untuk memenuhi kebutuhan mereka, memastikan kepuasan nasabah dan mencari tahu pandangan para nasabah tentang kami. Danamon ingin menjadi bank yang dipercaya dan direkomendasikan kepada teman, keluarga dan rekan kerja.

Danamon melaksanakan survei kepuasan nasabah satu tahun sekali melalui kerjasama dengan pihak ketiga independen. Kami berkolaborasi dengan *Nielsen Bank Rapid Response Measurement (BRRM)* Survey untuk mengumpulkan informasi dari para nasabah sekaligus mengukur tingkat kepuasan mereka. Kami menggunakan informasi-informasi yang diperoleh dari survei ini untuk meningkatkan pelayanan dan mengembangkan produk serta layanan. Terdapat 14 topik dalam survei untuk dijawab oleh sejumlah responden. Topik-topik ini mencakup hal-hal yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah dari sebuah bank.

ENSURING CUSTOMER SATISFACTION

[PR5]

For Danamon, customers's trust is priceless. Therefore, we closely tracks how we can cater to their needs, ensure customers' satisfaction, and how do they think about us. Danamon wants to be the bank that is trusted and recommended to their friends, family and colleagues.

Danamon conducts an annual customer satisfaction survey through collaboration with an independent third party. We collaborate with Nielsen Bank Rapid Response Measurement (BRRM) Survey to gather information from our customer as well as to measure their satisfaction. We then use the information gathered from this survey to improve our services and to understand product and service development opportunities. There are 14 areas that were asked to a group of respondents. These areas represent customers needs and expectation from a banking service provider.

TOPIK PADA SURVEI KEPUASAN NASABAH	CUSTOMER SATISFACTION SURVEY TOPIC
Pelayanan yang baik	Offer good service
Peduli kepada nasabah	Care for Its customer
Pembukaan rekening yang sederhana	Simple opening account
Lokasi yang strategis	Strategic location
Biaya yang relatif lebih rendah	Charge with a relatively lower cost
Aman dan terpercaya	Safe and reliable
Manajemen yang profesional	Professional management
Unggul dalam inovasi produk dan layanan	Leader in product and service innovation
Memiliki banyak cabang	Lots of branches
Menawarkan skema kredit yang terbaik	Offers the best loan package
Memiliki banyak ATM	Lots of ATMs
Menawarkan hadiah dan program undian yang menarik	Offer interesting gifts and lottery program
Menawarkan bunga deposito dan tabungan yang tinggi	Offer high interest rate for time deposit and saving account
Fasilitas e-banking yang lengkap	Complete e-banking facilities

Data Source: AC Nielsen BRRM Survey 2011-2012



Dibandingkan dengan hasil tahun 2011 lalu, Danamon berhasil meningkatkan nilai survei kepuasan nasabah di seluruh area. Hasil ini menjadi inspirasi kami untuk terus meningkatkan pelayanan dan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil survei tersebut, pencapaian terbaik kami tahun ini mencakup peningkatan pada:

1. Pelayanan yang baik
2. Pembukaan rekening yang sederhana
3. Lokasi yang strategis
4. Aman dan terpercaya
5. Unggul dalam inovasi produk dan layanan

Compared to the 2011 results, Danamon managed to excel and improve our customer satisfaction survey score in all areas. This result has inspired us to do and improve even more.

Based on the survey result, our utmost improvements are in the areas of:

1. Offer good service
2. Simple opening account
3. Strategic locations
4. Safe and reliable
5. Leader in product and service innovation

MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First

PERBANKAN YANG AMAN

Sebagai salah satu bank komersial terkemuka di Indonesia, Danamon mengerahkan segala daya & upaya demi mencegah, mendeteksi, dan memitigasi semua jenis risiko kejahatan perbankan. Potensi risiko tersebut telah menjadi perhatian dunia internasional. Persatuan Bangsa-Bangsa Urusan Narkoba dan Kejahatan memperkirakan jumlah pencucian uang secara global dalam satu tahun mencapai 2% hingga 5% dari PDB global, atau sebesar US\$ 800 milyar sampai US\$ 2 triliun. Dalam rangka menjamin keberlangsungan kesejahteraan masyarakat luas dan guna memberikan jasa keuangan yang bertanggung jawab, Danamon berkomitmen untuk memerangi ancaman ini.

[SO10] [PR1]

Dalam upaya menjamin kepatuhan penuh dan standar etika yang tinggi telah diterapkan dalam bisnis kami, Danamon berupaya maksimal untuk memastikan bahwa kami sepenuhnya patuh pada Undang Undang Tindak Pidana Pencucian Uang dan semua hukum serta peraturan terkait lainnya. Bank Danamon telah menerbitkan dan menerapkan Kebijakan Umum program Anti Pencucian Uang (APU) dan menerapkan Program Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).

[SO10] [PR1]

Danamon berkewajiban untuk mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan undang-undang dan peraturan setiap kali kami mengetahui atau mendeteksi dana yang dikelola berasal dari atau ditujukan untuk mendukung baik tindak pidana maupun kegiatan teroris. Tindakan yang dimaksud berupa penolakan pembukaan rekening, penolakan transaksi, pemutusan hubungan bisnis dengan nasabah. Kebijakan ini berlaku di seluruh Kantor Cabang serta Unit Kerja dan Unit Usaha, termasuk anak perusahaan Danamon.

[SO10] [PR1]

Demi memastikan pelaksanaan program APU & PPT yang efektif, kami terus melakukan pengukuran-pengukuran agar seluruh karyawan kami memahami peran dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) serta melaporkan setiap pelanggaran yang terjadi sesuai dengan prosedur yang ada. Sepanjang tahun

SAFE BANKING

As one of Indonesia's leading commercial banks, Danamon dedicates considerable resources to preventing, detecting, and mitigating all types of financial misconduct. Financial misconduct is an area of ongoing international concern. The United Nations Office on Drugs and Crime estimated the amount of money laundered globally each year ranges from 2 % to 5% of global GDP, or from between US\$800 billion to US\$2 trillion. As a manifestation of its commitment to ensuring the ongoing prosperity of millions of people and to promote responsible finance, Danamon is committed to combating this threat.

[SO10] [PR1]

In order to ensure that our business is conducted in full compliance with the highest ethical standards, Danamon takes every measure to ensure its full adherence to Laws on the Criminal Act of Money Laundering and all related laws and regulations. Danamon has published and implemented a General Policy of Anti Money laundering (AML) and implemented a Combating the Financing of Terrorism (CFT) Program.

[SO10] [PR1]

Danamon is obliged to take the necessary action in accordance with the existing laws and regulations in all cases where we know or suspect that funds under our management are derived from or are intended to support any criminal acts and terrorist activities. Amongst others, these actions may encompass rejection of account openings, rejection of transactions, or the termination of a business relationship with a customer. This policy holds for all Branch Offices and all Working Units and Business Units, including Danamon subsidiaries.

[SO10] [PR1]

To ensure the effective implementation of the AML and CFT programs, we implement ongoing measures to ensure that all our employees understand their roles and responsibilities in accordance with the laws and regulations pertaining to the Anti Money Laundering and Combating The Financing of Terrorism (AML and CFT) Program and to report any violation that occurs in accordance with the established procedure. During 2012, the bank reported 313 cases of suspicious

2012, terdapat 313 transaksi mencurigakan yang berhasil dilaporkan ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

[SO10] [PR1] [FS15]

MELINDUNGI PRIVASI NASABAH

Bagi kami, kepercayaan para pemangku kepentingan merupakan aset yang tidak ternilai. Oleh karena itu, kami berupaya untuk selalu menjamin privasi dan kerahasiaan data nasabah agar selalu terlindungi. Kami menerapkan sistem keamanan server data muktahir

transactions to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Centre (INTRAC) - Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

[SO10] [PR1] [FS15]

PROTECTING CUSTOMER PRIVACY

For us, the full trust of all our stakeholders is a priceless asset. Therefore, we take every possible measure to ensure the protection of customers' privacy and the confidentiality of customer data. We have implemented sophisticated data server security



demikian mencegah setiap upaya pembobolan data nasabah. Selain itu, kami memastikan agar karyawan kami turut berpartisipasi dalam upaya perlindungan privasi dan menjaga kerahasiaan data nasabah. Kami menerapkan penalti tegas untuk setiap pelanggaran kerahasiaan. Setiap karyawan yang terbukti terlibat dalam pelanggaran privasi nasabah akan dikenakan tindakan disipliner, yang dapat berakibat pemutusan hubungan kerja. Sepanjang tahun 2012 tidak ada kasus dilaporkan sehubungan pelanggaran privasi dan kerahasiaan data nasabah.

[PR1] [PR6] [FS15] [PR8]

systems to guard any attempt to breach customers' data. In addition, we ensure that our employees participate in protecting customers' privacy and data confidentiality. We apply strict penalties to any breach of confidentiality. Any employee found to breach of customers' privacy will be subject to disciplinary action, which may include dismissal. Throughout 2012 there were no reported cases regarding such breaches of customers' privacy and confidentiality of customers' data.

[PR1] [PR6] [FS15] [PR8]

MENGUTAMAKAN NASABAH

Customers Come First

UPAYA ANTIKORUPSI DAN ANTISUAP

Sebagai bentuk tindakan pencegahan dan pengendalian korupsi dan suap, Danamon telah menyesuaikan kebijakan antikorupsi dan antisuap serta mekanisme pengendalian yang ada dengan semua undang-undang dan aturan yang diberlakukan oleh Bank Indonesia dan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kami terus fokus pada hal-hal yang berkaitan dengan perantara/*intermediary*, pengadaan, *sponsorship*, donasi, hadiah dan hiburan. Panduan Perilaku kami/Danamon dengan jelas menyatakan bahwa segala bentuk suap tidak akan ditolerir. Salah satu tindakan yang disebutkan dalam Panduan Perilaku kami adalah bahwa karyawan tidak boleh menerima hadiah dari *principal*, *vendor*, pemasok, kontraktor, nasabah dan pihak ketiga lainnya yang dapat mempengaruhi atau dianggap dapat mempengaruhi setiap proses pengambilan keputusan. Kami memastikan Panduan Perilaku terus disosialisasikan kepada seluruh karyawan dan pemasok Bank Danamon. Hingga akhir tahun 2012, tidak ada pelanggaran terhadap peraturan yang berkaitan dengan korupsi.

[SO4] [SO2] [SO3]

ANTI-CORRUPTION AND ANTI-BRIBERY MEASURES

As a measure to prevent and controls corruption and bribery, Danamon has taken measures to ensure that our existing anti-corruption and anti-bribery policies and control mechanisms are in full compliance with all legislation and associated guidance from the Central Bank of Indonesia and the Ministry of Treasury of the Republic of Indonesia. We continue to concentrate on areas including intermediaries, procurement, sponsorships, donations, and gifts and entertainment. Our Code of Conduct and Employees Handbook clearly states that the acceptance or payment of bribes is totally unacceptable. Our codes clearly stipulate that employees are not permitted to accept gifts from principals, vendors, suppliers, contractors, customers or any other third parties that may influence or are perceived to be able to influence any decision making process. We have taken measures to ensure these codes are fully socialized amongst Danamon employees and suppliers. Throughout 2012, there have been no significant breaches of regulations related to corruption.

[SO4] [SO2] [SO3]



Untuk memastikan upaya antikorupsi dan antisuap telah dilaksanakan secara efektif di seluruh lini operasional Danamon, kami: meningkatkan kemampuan deteksi internal demi mencegah terjadinya penggelapan dan kecurangan dalam jaringan internal kami; menerbitkan prosedur antisuap; melakukan pelatihan di seluruh jaringan perbankan kami untuk mensosialisasikan peraturan baru; menerapkan program Anti Pencucian Uang (APU) dengan meninjau secara rinci prosedur *Wholesale and Consumer Banking Customer Due Diligence* dan melakukan berbagai program sosialisasi; terus menjalankan program kepatuhan secara menyeluruh; dan menyelenggarakan program pelatihan bagi karyawan.

Sepanjang tahun 2012, seluruh karyawan telah berpartisipasi dalam program sosialisasi dan pelatihan risiko pencucian uang.

[SO2], [SO3], [SO4]

To further ensure our anti-corruption and anti-bribery measures are effectively implemented throughout Danamon's operations, we have enhanced our capabilities to detect internal and application frauds within our internal network; published anti-bribery procedures; conducted training across the Bank in response to new legislations; reinforced our Anti-Money Laundering (AML) program, with a detailed review of Wholesale and Consumer Banking Customer Due Diligence procedures and an associated socialization program; maintained a thorough compliance program; and provided training programs for employees.

In 2012, all employees participated in money-laundering risk socialization and training programs.

[SO2], [SO3], [SO4]





INSAN KAMI

Our People



INSAN KAMI

Our People



Danamon konsisten dalam setiap upayanya untuk meningkatkan layanan, mengembangkan sumber daya manusia, menumbuhkan usaha, memperluas pangsa pasar, portofolio produk, keterampilan, pengelolaan usaha yang baik serta tingkat kepercayaan diri. Bagi kami, sumber daya manusia menjadi kekuatan di balik masing-masing komitmen pembaharuan tersebut. Inovasi, efisiensi dan profesionalisme berdampak langsung terhadap kinerja Danamon. Hal ini menjadikan karyawan sebagai aset kami paling utama. Maka kami akan terus mencari, mengembangkan dan mempertahankan karyawan paling berbakat di tengah semakin menguatnya persaingan usaha.

Danamon continues to implement every possible measure to facilitate improvements in our services, our people, our business, our market, our product portfolio, our skills, our management, and our confidence. Our people are the driving force behind each of these improvements. The level of innovation, efficiency, and professionalism of our people directly affect Danamon's performance. Thus, our employees are our most important asset. In an intensely competitive industry, it is important for us to find, develop and retain the most talented people available.

INSAN KAMI

Our People

Program pengembangan karyawan kami berlandaskan konsep 3G: *Grow Yourself* (Kembangkan Diri Anda Sendiri), *Grow Your Team* (Kembangkan Tim Anda) dan *Grow Your Business* (Kembangkan Bisnis Anda). Sesuai konsep ini, setiap rencana pengembangan yang dilakukan harus sejalan dengan visi, misi, nilai-nilai dan prioritas strategik Danamon. Dengan demikian guna memastikan lingkungan kerja yang kondusif dan saling mendukung, Danamon menekankan untuk mengembangkan gaya manajerial yang memberikan kesempatan bagi tiap pengawas untuk bisa mendorong serta menjaga anggota timnya.

SOSIALISASI VISI, MISI DAN NILAI LUHUR PERUSAHAAN KEPADA SELURUH KARYAWAN

Budaya serta nilai-nilai luhur Danamon yang terdiri dari: Kepedulian, Kejujuran, Kerja Sama Tim, Memberikan yang Terbaik, Disiplin dan Profesionalisme, adalah dua hal yang selalu tertanam di dalam program pengembangan sumber daya manusia dan pendekatan manajemen yang selama ini dilakukan. Sebagai mitra strategis, seluruh karyawan berperan penting dalam upaya perusahaan untuk menyejahterakan jutaan orang. Oleh karena itu, Danamon memastikan bahwa seluruh karyawannya memiliki semangat dan arah tujuan yang sama. Kami sadar bahwa tanpa dukungan dari semua karyawan, visi dan misi Danamon mustahil untuk dicapai. Kami terus berupaya untuk mengomunikasikan visi, misi, nilai-nilai luhur dan budaya perusahaan secara menyeluruh, mulai dari Direksi hingga karyawan di barisan terdepan. Sejalan dengan proses sosialisasi tersebut, Danamon juga membuka kesempatan kepada seluruh karyawan untuk berkontribusi dan menyumbangkan saran serta ide-ide untuk kemudian diselaraskan dengan strategi bisnis Perusahaan. Aktivitas yang biasanya dilakukan antara lain adalah program induksi karyawan baru, orientasi karyawan, evaluasi kinerja, rapat, majalah internal, dan melalui *Danamon Value Network* (DVN).

[4.4] [4.8]

KESETARAAN KESEMPATAN DAN INKLUSIVITAS

Danamon hadir dan tersebar di seluruh nusantara, maka dalam rangka mencapai tujuan-tujuan perusahaan sekaligus bisa menciptakan berbagai peluang baru bagi jutaan orang Indonesia, perlu adanya penyelarasan perspektif dan budaya yang ada.

In order to develop the skills, capabilities and capacities of our people, we implement the concept of 3G: *Grow Yourself*, *Grow Your Team* and *Grow Your Business*. According to this concept, every development plan must adhere fully to Danamon's vision, mission, values and strategic priorities. To ensure a conducive and supportive working environment, Danamon emphasizes the development of a managerial style that enables each supervisor to foster and nurture his or her subordinates.

COMPANY'S VISION, MISSION AND VALUES SOCIALIZATION TO ALL EMPLOYEES

Danamon's corporate cultures and values of: Caring, Honesty, Team Work, Passion to Excel, Disciplined Professionalism are embedded in our human capital development program and management approaches. As our strategic partner, our people have a central role that enables us to achieve our goal of bringing prosperity to millions of people. Therefore, Danamon makes sure that our people are equally passionate and have the same sense of purpose. We realize that without the support of our people, Danamon's vision and mission is impossible to achieve. To ensure the support, we continue to strive to socialize our vision, mission, values and culture amongst all employees. This socialization process is implemented throughout the organization, from top management level down to our frontline employees. Parallel with the socialization process, Danamon enables all employees to contribute their inputs and ideas for further integration with our business strategies. This usually takes place during new employee induction programs, performance evaluations, meetings, internal magazines, Chat with Director forum, and through the Danamon Value Network (DVN).

[4.4] [4.8]

EQUAL OPPORTUNITY AND INCLUSIVENESS

Danamon operates throughout the Indonesian archipelago. Thus, in order to achieve our objectives and to ensure availability of opportunities for millions of Indonesian people, we need to bring together different cultures and perspectives.

Sesuai dengan kebijakan perusahaan, kami menjamin bahwa semua karyawan diperlakukan dengan penuh hormat terlepas dari faktor usia, ras, orientasi seksual, jenis kelamin, kecacatan, dan agama atau kepercayaan. Kami sangat menentang tindakan diskriminasi dalam bentuk apapun. Seiring dengan pertumbuhan perusahaan, tentunya karyawan akan menjadi lebih beragam, yang mencerminkan keberadaan Danamon yang tersebar di seluruh Indonesia. Kami bertekad untuk memperkerjakan karyawan yang berasal dari masyarakat setempat, karena hal tersebut tidak hanya membantu menyejahterakan masyarakat lokal melalui penciptaan lapangan kerja, namun juga memberikan kami kesempatan untuk bisa lebih memahami kebutuhan pelanggan lokal dan budaya setempat. Selama tahun 2012, tidak terjadi insiden terkait diskriminasi.

[EC7] [HR4]

PROFIL DAN PENYEBARAN KARYAWAN

Per tanggal 31 Desember 2012, karyawan Bank Danamon saja telah mencapai 39.683 yang tersebar di kantor pusat di Jakarta dan tujuh wilayah operasi kami. Pada 31 Desember 2012, karyawan kami terdiri dari 11 staf asing yang ditempatkan di kantor pusat kami. Sementara itu, 100% karyawan kami direkrut di masing-masing wilayah operasional.

[2,8] [EC7] [LA1]

Our policies ensure that all employees are treated with respect, regardless of age, race, sexual orientation, gender, disability, religion or belief. We are strongly opposed to discrimination in any form. As we grow, our employees are becoming more diverse, reflecting our nationwide presence. We are determined to hire employees from the communities in which we operate, as this not only helps those communities prosper through job creation but also gives us a better local understanding of customer needs and their culture. Throughout 2012, there were no incidents of discriminations.

[EC7] [HR4]

EMPLOYEE PROFILE AND DISTRIBUTION

As of 31 December 2012, only for Bank Danamon we have employed 39,683 members of staff throughout its operations in Danamon's head office in Jakarta and the seven regions where we operate. At the same point in time, only 11 expatriate staff are employed in our workforce in head office, while 100% of our workforce is recruited locally in each operational region.

[2.8] [EC7] [LA1]

INSAN KAMI

Our People

	2012			2011		
JUMLAH & DISTRIBUSI KARYAWAN BANK DANAMON EMPLOYEE PROFILE & DISTRIBUTION OF BANK DANAMON						
KLARIFIKASI KARYAWAN EMPLOYEE CLASSIFICATION	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total
Berdasarkan Status/By Employment Status						
Tetap/Permanent	15,372	9,857	25,229	13,974	9,132	23,106
Tidak Tetap/ Non Permanent	6,947	1,763	8,710	5,729	1,901	7,630
Outsource/Karyawan Outsourcing	3,366	2,378	5,744	5,412	2,219	7,631
Jumlah/Total	25,685	13,998	39,683	25,115	13,252	38,367
Berdasarkan Jabatan/By Positions						
Non-Grade/Non-grade	22	3	25	22	3	25
Manajemen Senior/Senior Management	199	104	303	185	89	274
Manajemen Menengah/Middle Management	1,733	1,007	2,740	1,533	873	2,406
Manajemen Dasar/First-line Management	6,066	4,274	10,340	5,465	3,920	9,385
Klerikal Manajemen/Clerks	17,665	8,610	26,275	17,910	8,367	26,277
Jumlah/Total	25,685	13,998	39,683	25,115	13,252	38,367
Berdasarkan Wilayah/By Operational Region						
Kantor Pusat/Head Office	2,937	2,071	5,008	2,981	2,075	5,056
Wilayah 1/Region 1 (Jakarta, Lampung)	3,594	2,575	6,169	3,139	2,322	5,461
Wilayah 2/Region 2 (Jawa Barat)	2,099	632	2,731	1,718	583	2,301
Wilayah 3/Region 3 (Jawa Timur)	3,626	1,522	5,148	3,190	1,425	4,615
Wilayah 4/Region 4 (Sulawesi, Papua, Maluku)	1,786	1,255	3,041	1,566	1,233	2,799
Wilayah 5/Region 5 (Kalimantan)	944	661	1,605	837	659	1,496
Wilayah 6/Region 6 (Sumatera)	4,241	1,728	5,969	3,449	1,575	5,024
Wilayah 7/Region 7 (Jawa Tengah)	3,092	1,176	4,268	2,823	1,161	3,984
Tenaga Kerja Outsource/Outsourced Employee	3,366	2,378	5,744	5,412	2,219	7,631
TOTAL	25,685	13,998	39,683	25,115	13,252	38,367

[LA1] [LA13]

Saat ini, kami memiliki 13.998 orang karyawan wanita atau sekitar 35% dari jumlah total karyawan. Sebanyak 37% wanita menduduki posisi manajemen menengah dan senior. Kami menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu ditingkatkan, terutama mengenai perluasan kesempatan bekerja untuk wanita di seluruh tingkat organisasi dan wilayah operasional. Untuk itu kami telah menyusun rencana kerja untuk memfasilitasi pembaharuan tersebut.

[LA13]

Currently, we have 13,998 female employees, representing 35% of the workforce. Women constitute 37% of employees at the middle and senior management levels. We recognize that we have work to do in terms of recruiting more women across our organization and throughout our operational regions, hence, a robust plans is in place to facilitate such improvements.

[LA13]

TUNJANGAN KARYAWAN

Karyawan yang produktif adalah karyawan yang merasa bahagia, termotivasi, dan bekerja dalam lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Para karyawan Danamon memperoleh manfaat dari program pengembangan keterampilan, jenjang karir, pengembangan kompetensi, lingkungan kerja yang aman dan sehat, bonus berdasarkan kinerja, tunjangan cuti liburan, asuransi kesehatan untuk keluarga karyawan, perawatan gigi, kacamatanya, cuti melahirkan bagi karyawan wanita dan karyawan pria yang istrinya melahirkan, konsultasi pra-pensiun, konsultasi perencanaan keuangan, dan tunjangan pensiun.

[LA3]

Danamon menentang untuk mempekerjakan anak-anak di bawah usia, karena tidak sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan nasional. Kebijakan rekrutmen, praktik-praktik kerja dan prosedur kami mengharuskan karyawan berusia di atas 18 tahun.

[HR6]

Upah kerja yang ditetapkan Danamon bagi karyawan baru adalah setara dengan dan mengikuti ketentuan upah minimum setempat. Semua karyawan memiliki komponen beragam dalam paket remunerasi mereka yang dikaitkan dengan kinerja individu dan perusahaan. Tidak terdapat perbedaan gaji pokok antara karyawan pria dan wanita untuk lingkup pekerjaan yang sama. Danamon tidak mendukung sistem kerja paksa dalam bentuk apapun.

[EC5], [LA14], [HR7]

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN

Seiring dengan pertumbuhan Danamon yang terus berkembang pesat, kami menawarkan jenjang karir yang sangat baik untuk karyawan berbakat, berpengalaman dan memiliki semangat kerja. Pertumbuhan usaha kami telah membuka peluang-peluang menarik untuk peningkatan jenjang karir. Investasi yang konsisten terhadap karyawan merupakan keharusan dalam bisnis kami.

Berbasis di Ciawi, Jawa Barat, *Danamon Corporate University* memfasilitasi seluruh karyawan dalam rangka mencapai target yang ditetapkan Perusahaan serta ambisi karir pribadi. Pada tahun 2012, Universitas ini memfasilitasi 116.538 hari-kerja pelatihan yang diikuti oleh 33.939 peserta. Pelatihan karyawan juga

EMPLOYEE BENEFITS

A productive workforce is a happy, motivated workforce working in safe, convenient, and comfortable conditions. Danamon employees benefit from skills development training, career reviews, competent colleagues, safe and healthy work environments, performance-based bonuses, paid leave, health insurance including dental care and eye glasses' provision for employees and his or her family, maternity and paternity leave, pre-retirement counseling, financial planning and health-related advice, and pensions.

[LA3]

Danamon implements a strict policy forbidding the employment of children under the nationally determined legal working age. Our recruitment policy, practices and procedure mandate that all employees must be above 18 years of age.

[HR6]

The Danamon entry-level wage is set at a level at least equal to established legal regional minimum wages. All employees have variable components in their remuneration packages that are linked to individual and company performance. There is no difference in basic salary between male and female employees for the same scope of work. Danamon does not support or permit forced or compulsory labor.

[EC5], [LA14], [HR7]

TRAINING AND DEVELOPMENT

As a rapidly expanding company, we offer excellent career paths for those with talent, experience and drive. In particular, the ongoing growth of our business creates exciting opportunities for promotion. Continuous ongoing investment in our staff is a business imperative.

Based in Ciawi, West Java, the Danamon Corporate University (DCU) provides employees with the resources required to achieve set targets and personal career ambitions. In 2012, DCU facilitated 116,538 man-days of training involving 33,939 participants. Employees are provided with training based on their

INSAN KAMI

Our People

diberikan berdasarkan minat pengembangan diri sesuai kebutuhan masing-masing, atau karyawan juga bisa mengajukan pelatihan khusus dengan mengisi Formulir Permohonan Pelatihan untuk selanjutnya dipertimbangkan dan disetujui oleh petugas penyelia, petugas *Learning Business Alignment* dan juga *Danamon Corporate University*. Pihak-pihak pengajar dan tenaga ahli Danamon turut diundang untuk memberikan pelatihan. Sebagai bagian dari program pelatihan, kami juga melakukan *on-the-job training* dan program bimbingan yang dibawakan oleh karyawan lebih berpengalaman atau para pengawas untuk karyawan lebih junior. Topik pelatihan dan kursus penyegaran di antaranya termasuk keterampilan manajerial, keterampilan teknis, kursus penyegaran, kursus hak asasi manusia dan lain-lain.

[LA10] [HR3]

personal development plans. They may also apply for specific training programs by filling out a Learning Request Form to be reviewed and approved by their supervisors, Learning Business Alignment offices and by the DCU. Apart from Danamon specialist coaches and vendors, senior managements are also invited to provide training courses related to his or her expertise. Training also takes the form of continual on-the-job training and mentorship, which is facilitated by more experienced employees or supervisors to their subordinates. Training topics and courses include managerial skills, technical skills, refreshment course, human rights course and many others.

[LA10] [HR3]

2012									
DURASI PELATIHAN UNTUK KARYAWAN / EMPLOYEE TRAINING HOUR									
Klasifikasi Karyawan Employee Classifications	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Durasi Pelatihan Annual Total Training Man-days			Durasi Pelatihan Per Karyawan Per Tahun Annual Total Training Man-days per employee		
				Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total
Non Grade Non-grade	22	3	25	30	6	36	1.4	2.0	1.4
Manajemen Senior Snr Mgmt	199	104	303	766	340	1,106	3.8	3.3	3.7
Manajemen Menengah Middle Mgmt	1,733	1,007	2,740	6,646	3,926	10,572	3.8	3.9	3.9
Manajemen Dasar First-line Mgr	6,066	4,274	10,340	23,982	18,112	42,094	4.0	4.2	4.1
Klerikal Clerks	14,299	6,232	20,531	43,563	19,167	62,730	3.0	3.1	3.1
Jumlah Total	22,319	11,620	33,939	74,987	41,551	116,538	3.4	3.6	3.4

2011									
Keterangan / Level/Kategori Karyawan	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Durasi Pelatihan Annual Total Training Man-days			Jumlah Man Days training per tahun per karyawan * Annual Total Training Man-days per employee		
				Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Pria male	Wanita Female	Jumlah Total
Non Grade Non-grade	22	3	25	23	3	26	1.0	1.0	1.0
Manajemen Senior Snr Mgmt	185	89	274	569	224	793	3.1	2.5	2.9
Manajemen Menengah Middle Mgmt	1,533	873	2,406	3,973	2,399	6,372	2.6	2.7	2.6
Manajemen Dasar First-line Mgr	5,465	3,920	9,385	23,165	17,029	40,194	4.2	4.3	4.3
Klerikal Clerks	12,498	6,148	18,646	54,149	23,609	77,758	4.3	3.8	4.2
Jumlah Total	19,703	11,033	30,736	81,879	43,264	125,143	4.2	3.9	4.1

[LA10]

INSAN KAMI

Our People

REKRUTMEN DAN PROGRAM RETENSI KARYAWAN

Danamon, terus mengeksplorasi dan memilih calon karyawan yang kompeten dan memiliki semangat untuk tumbuh dan berkembang bersama kami. Kami menyusun rencana rekrutmen berbasis perencanaan tenaga kerja guna mendukung pertumbuhan Bank.

Kami bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mencari dan merekrut orang-orang terbaik sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Beberapa program rekrutmen kami misalnya referensi, iklan media massa, kerja sama dengan universitas-universitas di berbagai daerah melalui *job fair*.

Untuk menarik kandidat-kandidat berbakat, Danamon juga menyediakan kesempatan magang bagi mahasiswa tingkat akhir untuk bekerja sesuai dengan bidang studi mereka. Tujuan kami adalah agar mereka mendapatkan pemahaman mengenai bisnis dan operasi Danamon, terutama di sektor pembiayaan mikro. Danamon memberikan beasiswa kepada pelajar berprestasi khususnya dalam bidang studi perbankan dan ekonomi. Kami bekerja sama dengan universitas terkemuka untuk mencari calon lulusan terbaik. Pada tahun 2012, Danamon telah merekrut sebanyak 11.598 karyawan baru dan memberikan 1.293 paket beasiswa dengan total nilai mencapai Rp 945 juta.

[LA2]

RECRUITMENT AND EMPLOYEE RETENTION PROGRAM

Danamon implements a number of measures to attract and recruit competent candidates with the passion to grow and develop with us. We also based our recruitment plan on human resource planning intended to support the growth of the Bank.

We collaborate with various parties to find and recruit the best men and women in their field of expertise. Our recruitment approaches include referrals, media advertising and collaboration with regional university centers through participation in university's job fairs.

To attract prospective candidates, Danamon also provide internship opportunities for final year students, enabling their involvement in fields that are relevant to their study and allowing them to gain a deeper understanding of our business and operations, especially in the micro financing business sector. Danamon offers scholarships to outstanding students, especially students involved in the study of banking and economics. We collaborate with leading universities to discover the best graduate candidates. In 2012, Danamon recruited 11,598 new employees and distributed 1,293 scholarships packages amounted to Rp 945 million.

[LA2]

	2012			2011		
JUMLAH KARYAWAN BARU / NEW RECRUITS PROFILE						
KLARIFIKASI KARYAWAN BARU NEW EMPLOYEE CLASSIFICATION	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total
Karyawan baru/New Employee ; Jumlah/total						
Karyawan baru per kelompok usia / By age groups						
<25 tahun	2,090	1,964	4,054	2,649	2,422	5,071
25-34 tahun	5,167	1,242	6,409	5,523	1,929	7,452
35-44 tahun	985	63	1,048	357	79	436
>45 tahun	81	6	87	17	3	20
Jumlah/Total	8,323	3,275	11,598	8,546	4,433	12,979
Karyawan baru per wilayah */By operational region						
Kantor Pusat/Head Office	351	442	793	589	577	1,166
Wilayah 1/Region 1	1,393	818	2,211	1,484	1,022	2,506
Wilayah 2/Region 2	928	157	1,085	824	216	1,040
Wilayah 3/Region 3	1,470	481	1,951	1,436	614	2,050
Wilayah 4/Region 4	716	334	1,050	787	586	1,373
Wilayah 5/Region 5	426	243	669	427	352	779
Wilayah 6/Region 6	1,801	480	2,281	1,834	641	2,475
Wilayah 7/Region 7	1,238	320	1,558	1,165	425	1,590
Jumlah/Total	8,323	3,275	11,598	8,546	4,433	12,979

[LA2]

INSAN KAMI

Our People

DANAMON YOUNG LEADERS AWARDS

"Be Yourself, and Unleash Your Unique Strength to Succeed"

Komitmen kami untuk "peduli dan membantu jutaan anggota masyarakat untuk mencapai kesejahteraan" melandasi tema besar acara ini. Danamon ingin memberi kesempatan bagi generasi muda Indonesia untuk turut mengikuti proses pelatihan dan pembelajaran kepemimpinan di Danamon. Selama bertahun-tahun, Danamon telah berhasil meluluskan sejumlah pemimpin berpengaruh untuk sektor perbankan Indonesia.

Danamon *Young Leaders Award* (DYLA) merupakan pembelajaran tahunan dan acara kompetisi kepemimpinan yang dirancang untuk mahasiswa tahun terakhir. Di tahun 2012, DYLA diadakan pada tanggal 17-20 Desember 2012 dengan jumlah peserta 20 mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia.

DANAMON YOUNG LEADERS AWARDS

"Be Yourself, and Unleash Your Unique Strength to Succeed"

Our commitment to "care and enable millions to prosper" is the fundamental basis for this event. Danamon strives to create opportunities for Indonesia's bright and talented young generation to experience the process of leadership training and learning at Danamon. Over the years, Danamon has successfully fostered the development of a number of influential leaders for Indonesia's banking sector.

Danamon Young Leaders Awards (DYLA) is an annual learning and leadership competition event designed for undergraduate students in their final year. Last year, the DYLA event was held on December 17th – 20th, 2012, with the participation of 20 participants from various universities across Indonesia.



Mahasiswa peserta dari seluruh Indonesia menjalani 4 hari pelatihan dan program kepemimpinan yang merupakan program khusus *Danamon Corporate University*, Ciawi, Jawa Barat. Di sini mereka belajar cara mengidentifikasi, mengenali dan menggali kekuatan unik mereka. Proses belajar-mengajar dikombinasikan dengan acara kompetisi menarik, menyenangkan namun berkonsep kuat, di mana peserta dapat mengaktualisasikan kekuatan unik mereka dalam konteks bekerja kreatif dalam sebuah proyek sederhana.

Participating students will experience four days of specially designed training and leadership programs at Danamon Corporate University, Ciawi, West Java. Through this program, there will be introduction to general banking and financial industry, leadership quality, as well as opportunity for the students to identify, recognize and explore their unique strengths. The learning process is combined with an exciting competition, in which participants can actualize their unique strengths within the context of creative work on a simple project.

KESEIMBANGAN KERJA DAN KEHIDUPAN SOSIAL

Kesejahteraan karyawan selalu menjadi fokus utama kami. Oleh karenanya, Danamon sangat mendukung keseimbangan antara bekerja dengan kehidupan sosial semua karyawannya. Kami mendukung sekali kegiatan para karyawan yang dilakukan setelah jam kantor seperti olahraga, fotografi, kegiatan seni, musik, dan banyak lagi. Kami juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan keagamaan dan kegiatan karyawan lain, termasuk acara pribadi seperti ulang tahun karyawan yang dirayakan di unit bisnis masing-masing bersama dengan Danamoners lainnya.

Kami berupaya untuk menjamin bahwa karyawan kami memiliki waktu cukup untuk keluarga mereka. Selain cuti tahunan, karyawan wanita berhak atas tiga bulan cuti melahirkan, dan karyawan laki-laki berhak atas dua hari cuti ayah.

Sepanjang 2012, sebanyak 480 karyawan mengambil cuti hamil dan 98% dari mereka telah kembali bekerja. Beberapa karyawan wanita kami telah memutuskan untuk mengundurkan diri karena alasan pribadi dan keluarga. Bagi para karyawan yang sekaligus orangtua, Danamon memiliki ruang laktasi yang tersedia di seluruh kantor regional Danamon dan kantor pusat.

[LA15]

WORK-LIFE BALANCE

Danamon makes every reasonable effort to ensure the well being of our employees. Therefore, Danamon strongly promotes work-life balance amongst all employees. To this end, we encourage after office hours activities such as sports, photography, art, music, and many others. We also strongly support religious activities and employees events, including personal events such as the celebration of employees birth-days together with their colleagues. Danamon strives to ensure that employees spend quality time with their families. In addition to annual leave, female employees are entitled to three months of maternity leave following the birth of a child, while our male employees are entitled to two days of paternity leave.

Throughout 2012, 480 employees took maternity leave, with 98% of them returning to work following the period of leave. A very small proportion of our female employees decided to resign for personal and family reasons. For the benefit of employees who are working parents and their children, Danamon maintains lactation rooms in all Danamon's regional offices and at its head office.

[LA15]

INSAN KAMI

Our People

D'CLUB

Danamon meyakini bahwa kesibukan kerja dan kehidupan sosial haruslah seimbang. Keseimbangan ini amat penting untuk menciptakan kondisi kerja yang sehat bagi Danamoners. Untuk tujuan itulah D'Club kami bentuk. Dibentuk pada tahun 2004, D'Club adalah sarana dimana Danamoners dapat menyalurkan minat, hobi dan prestasi mereka. D'Club juga bertujuan untuk meningkatkan rasa kebersamaan. Setiap tahunnya, melalui Departemen Human Resource, kami mengelola berbagai kelompok aktifitas yang tergabung dalam D'Club. Di tahun 2012, terdapat 22 jenis kelompok aktifitas yang mencakup kegiatan olah raga, kesenian, fotografi, dan lain sebagainya.

D'CLUB

Danamon believes that work and social life should be balanced. This balance is very important to promote a healthy working condition for our Danamoners. Therefore, D'Club was initiated. Formed in 2004, D'Club facilitates Danamoners to channel their interests, hobbies and achievements. D'Club also aims to promote a sense of togetherness among our people. Each year, through the Human Resource Department, we run various activity groups. In 2012, there were 22 activity groups, namely sports, arts, photography, and many more.



PENILAIAN KINERJA

Di Danamon, penilaian kinerja dilakukan secara *online* sebagai media yang disediakan untuk menyimpan data terkait tujuan dan evaluasi kinerja karyawan semua unit bisnis Danamon di seluruh Indonesia. Sistem penilaian kinerja *online* ini merupakan alat penilaian yang menelaah kualifikasi karyawan, pendidikan, kinerja, kekuatan serta kelemahan, dan juga mengidentifikasi jalur karir dan pelatihan yang relevan bagi karyawan untuk mencapai ambisi karir yang diinginkan. Setiap karyawan memiliki serangkaian tujuan pribadi dan indikator kinerja inti, yang akan dievaluasi sebanyak dua kali dalam setahun. Bonus akan diberikan berdasarkan prestasi dan kinerja. Pada tahun 2012, semua karyawan dari seluruh wilayah operasional kami di seluruh Indonesia, termasuk Yayasan Danamon Peduli turut berpartisipasi dalam program penilaian kinerja *online* tahun 2012.

[LA12]

PERPUTARAN KARYAWAN

Kinerja dan lingkungan kerja yang kondusif dipengaruhi oleh rasio perputaran karyawan. Danamon berupaya untuk mempertahankan perputaran karyawan pada tingkat minimum. Jumlah ini merupakan jumlah total karyawan yang tidak lagi bekerja di perusahaan karena pengunduran diri, pemecatan, kematian, pernikahan dengan sesama karyawan, program pensiun dini atau pensiun. Di tahun 2012, terdapat 8.395 karyawan yang tidak lagi bekerja di Danamon.

[LA2]

PERFORMANCE APPRAISAL

At Danamon, performance appraisal is conducted through an online system to facilitate the evaluation of employees performance. This system covers all Danamon business units across Indonesia. The PA-Online system utilises an assessment tool that examines an employee's qualifications, performance, strengths, and weakness, and identifies career paths and relevant training for the employee to achieve his or her career ambitions. Each employee has a set of individual objectives and key performance indicators. Reviews are conducted on the basis of these indicators twice annually, with bonuses being awarded for merit and performance. In 2012, all eligible employees from all operations across Indonesia, including Yayasan Danamon Peduli, participated in the 2012 PA-Online program.

[LA12]

EMPLOYEE TURNOVER

In order to ensure excellent performance and to foster a conducive working environment, Danamon strives to ensure the minimum possible level of employee turnover. The turnover rate derived from the total number of employees that no longer work with the Company due to resignation, dismissal, death, marriage with fellow employees, participation in early pension or other pension programs. In 2012, 8,395 members of staff left employment Danamon for these reasons.

[LA2]

	2012			2011		
PERPUTARAN KARYAWAN / EMPLOYEE TURNOVER						
KLARIFIKASI TURNOVER KARYAWAN EMPLOYEE TURNOVER CLASSIFICATION	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total	Pria Male	Wanita Female	Jumlah Total
Mengundurkan Diri Resignation	1,263	1,064	2,327	1,100	932	2,032
Tindakan Disipliner Disciplinary action	125	37	162	59	17	76
Meninggal Dunia Death	31	9	40	24	10	34
Pensiun Pension	18	3	21	21	3	24
Pensiun Dini Early pension	99	8	107	111	10	121
Lain-Lain Other causes	4,160	1,578	5,738	4,741	1,490	6,231
Total	5,696	2,699	8,395	6,056	2,462	8,518

[LA2]

INSAN KAMI

Our People

PERENCANAAN JENJANG KARIR KARYAWAN

Danamon menyadari bahwa perencanaan jalur karir karyawan merupakan salah satu cara utama untuk mempertahankan karyawan. Untuk itu, kami menyusun proyeksi jalur karir yang terdiri dari proyeksi jabatan yang cocok untuk setiap karyawan berdasarkan struktur organisasi selama masa kerjanya dengan Perusahaan. Proyeksi tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk pengembangan karir dan rencana kenaikan jabatan. Rencana pengembangan karir karyawan di Danamon didasarkan pada bagaimana organisasi memosisikan jabatan terhadap kompetensi individu, kinerja, tingkat pendidikan formal, masa kerja, dan pengalaman.

KONTRAKTOR

Sampai dengan Desember 2012, kami bermitra dengan 5.744 kontraktor, yang terdiri dari staf *outsourcing*, pemasok, vendor, dan kontraktor untuk layanan khusus seperti kantor infrastruktur, pengembangan dan ekspansi cabang, serta transportasi.

[LA1]

Untuk memastikan kepatuhan hukum dan ketaatan prinsip-prinsip HAM tertanam di seluruh rantai suplai kami, maka seluruh kontraktor harus tunduk pada standar kesehatan dan keselamatan kerja Danamon, serta kode etik perusahaan. Per 31 Desember 2012, seluruh kontraktor telah menandatangani perjanjian kontrak, yang turut mencakup tanggung jawab untuk mematuhi segala peraturan dan hukum yang berlaku. Kepatuhan para kontraktor kami terhadap perjanjian ini dipastikan melalui kegiatan kunjungan kontraktor dan mekanisme audit internal yang dilakukan oleh Departemen atau fungsi terkait.

[LA9] [HR1] [HR2]

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Karyawan Danamon bebas untuk bergabung dengan serikat pekerja. Pada tahun 2012, 11% dari karyawan kami tergabung sebagai anggota Serikat Pekerja Danamon. Anggota Serikat Pekerja Danamon dengan manajemen dan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia bersama-sama memonitor perjanjian bersama ini. Kami mematuhi seluruh peraturan ketenagakerjaan nasional dan regional. Danamon memastikan bahwa karyawan mendapat informasi terkini seputar perusahaan melalui email rutin, papan pengumuman, dan rapat staf. Beragam informasi terkait tujuan

CAREER PATH PLANNING

Danamon realizes that career path planning is a critically important tool for ensuring a high level of retention amongst our employees. To that end, we have developed a career path planning system that comprises a projection of organizational positions for each employee during his or her period of employment with the Company. This projection will be used as a basis for the planning of career development and promotion. Danamon employee career planning is based on organizational position and levels of individual competence, performance, formal education level, year of service, and experience.

CONTRACTORS

Up to December 2012, Danamon's activities were supported by the deployment of 5,744 contractors. This number includes outsourced staff, suppliers, vendors and contractors for specific services, namely office infrastructure, estate and branch development and transportation.

[LA1]

To ensure full compliance with legal requirements on the principles of human rights throughout our entire supply chain, all contractors are subject to Danamon occupational health and safety standards and the company's code of conduct. As of December 31st, 2012, all contractors had signed Danamon contractual obligation agreement, which include adherence to all relevant regulatory and statutory requirements. This signed commitment was strengthened by contractor periodic review and visits by related department/function as a user of the service.

[LA9] [HR1] [HR2]

INDUSTRIAL RELATIONS

Danamon employees are free to participate in unions. In 2012, 11% of our employees were members of the Danamon Labour Union (Serikat Pekerja Danamon). Danamon union members work together with management and the Indonesian Ministry of Labor and Transmigration monitor to ensure full compliance with collective labor agreements. We comply with all national and regional labor laws. Danamon ensures that employees are kept informed of all news that may impact them through routine emails notifications, notice boards, and staff meetings. Business goals are disseminated throughout the company through

bisnis disebarluaskan ke seluruh unit perusahaan melalui media komunikasi tersebut, selain itu juga dikomunikasikan langsung melalui manajer dan pengawas. Kami terbuka untuk menerima masukan, umpan balik dan kritik dari seluruh karyawan kepada manajemen melalui sesi sharing bulanan.

[4.4]

Sesuai dengan Undang-undang Dasar 45 Pasal 28, Danamon menaati apa yang tertera tentang kebebasan berkumpul dan berserikat bagi banyak orang untuk membentuk serikat pekerja sebagai sarana komunikasi dan aspirasi. Kami membangun hubungan industrial sesuai dengan aturan kerja yang berlaku dan telah disepakati oleh serikat pekerja kami dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

PKB yang berlaku saat ini ditandatangani oleh perwakilan manajemen Danamon dan petinggi serikat pekerja. Direktorat Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi telah menyetujui perjanjian ini. Perjanjian PKB berlaku sebagai hukum otorisasi yang sesuai dengan hak-hak terkait dan kewajiban karyawan, yaitu: remunerasi, kesehatan dan keselamatan karyawan, tunjangan dan kesejahteraan, asuransi, tugas luar kantor dan transfer karyawan, apresiasi dan penghargaan, hubungan industrial, pemberhentian, serta program pelatihan dan pengembangan karyawan. Seluruh karyawan Danamon terlindungi oleh PKB.

[LA4] [LA9] [HR5]

MEKANISME WHISTLEBLOWING

Sebuah mekanisme *whistleblowing* telah ditetapkan dengan tujuan untuk memberikan akses bagi karyawan yang ingin melaporkan setiap tindakan dan perilaku kurang berkenan, keputusan dan tindakan yang dianggap sebagai pelanggaran prosedur, aturan dan peraturan. Karyawan dapat melaporkan salah satu ketidakwajaran secara rahasia melalui media elektronik, seperti *email*, surat atau langsung melalui diskusi tertutup. Danamon juga telah mendirikan sistem berbicara langsung yang memungkinkan karyawan untuk bertanya atau mengirimkan umpan balik, keluhan atau laporan langsung kepada Direksi.

[4.4]

such media and directly through managers and supervisors. Employees are welcome to submit their inputs, feedback and criticism to the management through monthly sharing session.

[4.4]

In accordance with Article number 28 of Indonesia's 1945 Constitution, Danamon strongly supports the freedom of assembly and association for our people to form a union as a means of communicating their collective aspirations. We build industrial relations of an agreement with the union representing our employees, which takes the form of a Collective Bargaining Agreement (Perjanjian Kerja Bersama – PKB).

The current valid PKB was signed by representatives of Danamon's management and union officials. The Directorate General of Industrial Relations and Social Security Department of Manpower and Transmigration have approved this agreement. The PKB agreement fully stipulates and enumerates employees' rights and obligations, in a number of areas, including remuneration, employee health and safety, benefits and welfare, insurance, remote assignment and employee transfer, appreciation and awards, industrial relations, dismissal, and human capital training and development. All Danamon's employees are protected by the collective bargaining agreement.

[LA4] [LA9] [HR5]

WHISTLEBLOWING MECHANISM

A system to facilitate whistleblowing has been established to provide a means for employees to report any misconduct, behavior, decisions and actions that may represent a breach of procedures, rules and regulations. Employees may report such misconduct confidentially through electronic media such as email, through letters or directly through a closed discussion. Danamon has also established a Live-Chat system that enables employees to ask for or submit feedback, complaints or reports directly to the Directors.

[4.4]

INSAN KAMI

Our People

REMUNERASI YANG ADIL DAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN

Danamon memiliki kebijakan kompensasi berbasis kompetensi dan kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja, kompetensi, tanggung jawab dan prestasi karyawan, semakin tinggi juga kompensasi yang akan diterima. Kami menentukan jumlah remunerasi karyawan berdasarkan evaluasi pekerjaan, deskripsi pekerjaan, struktur gaji, kinerja karyawan, kinerja perusahaan dan survei mengenai gaji karyawan oleh pihak ketiga independen. Survei ini mengacu pada remunerasi karyawan dan perbandingan tunjangan-tunjangan yang ditawarkan oleh perusahaan sejenis, dan upah minimum regional.

[LA3] [EC5]

FAIR REMUNERATION AND EMPLOYEE WELFARE

Danamon bases its compensation policies on the competence and performance of employees. The higher the performance, competence, responsibility and achievement of the employee, the higher the level of compensation that employee is entitled to. We determine the value of employees' remuneration on the basis of job evaluations, job descriptions, an established salary structure, employee performance, company performance and independent third party salary surveys. This survey compares employee remuneration and benefits with those received by employees of similar companies and with reference to local minimum wages.

[LA3] [EC5]

STANDAR REMUNISASI KARYAWAN / EMPLOYEE REMUNERATION STANDART		
WILAYAH OPERASIONAL OPERATIONAL REGION	STANDAR UPAH MINIMUM DI MASING-MASING WILAYAH STANDARD MINIMUM WAGE IN THE REGION (Rp.)	STANDAR UPAH MINIMUM DI DANAMON DANAMON ENTRY LEVEL MINIMUM WAGE (Rp)
Wilayah 1/Region 1	1.150.000 - 2.530.000	1,150,000
Wilayah 2/Region 2	854,075 - 2,305,000	1,100,000
Wilayah 3/Region 3	866,250 - 1,740,000	1,100,000
Wilayah 4/Region 4	995,000 - 1,850,742	1,100,000
Wilayah 5/Region 5	1,060,000 - 2,210,000	1,100,000
Wilayah 6/Region 6	1,200,000 - 2,142,000	1,200,000
Wilayah 7/Region 7	816,000 - 1,209,100	1,100,000

[LA3] [EC5]

Pada tahun 2012, total dana yang dialokasikan untuk remunerasi dan tunjangan karyawan berjumlah sebesar Rp 2,58 triliun. Jumlah ini mencakup gaji, bonus, tunjangan liburan, tunjangan lain, perawatan medis, lembur, dan pensiun. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, remunerasi karyawan rata-rata meningkat sebesar 12% pada tahun 2012 dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

[EC3] [EC5] [EC1]

In 2012, the total value of employees' remuneration and benefits stood at Rp 2.58 trillion. This sum includes salaries, bonuses, paid leave, allowances, medical treatment, overtime, and pensions. Compared to the previous year, this figure increased by 12% in 2012.

[EC3] [EC5] [EC1]

TUNJANGAN BAGI KARYAWAN TETAP & KONTRAK BENEFIT PACKAGE FOR PERMANENT & NON PERMANENT EMPLOYEE		
REMUNERASI & TUNJANGAN BAGI KARYAWAN EMPLOYEE REMUNERATION AND BENEFITS PACKAGES	KARYAWAN TETAP PERMANENT EMPLOYEE	KARYAWAN TIDAK TETAP NON-PERMANENT EMPLOYEE
Upah & Gaji/Wages and salaries	√	√
Asuransi Keselamatan/Disability and workplace accident insurance	√	√
Asuransi Meninggal Dunia/Insurance for deaths in the workplace	√	√
Asuransi cacat dan kecelakaan di luar tempat kerja Insurance for disabilities and and accidents outside the workplace	√	√
Asuransi meninggal dunia di luar tempat kerja Insurance for deaths outside the workplace	√	√
Asuransi Kesehatan/Employee health insurance	√	√
Asuransi Kesehatan Pesangon/Employees' spouse health insurance	√	
Asuransi Kesehatan Anak Karyawan/Employees children's health insurance	√	
Cuti/Leave entitlement	√	√
Cuti Hamil/Maternity leave	√	√
Cuti Haid/Menstrual leave	√	√
Cuti Keagamaan/Leave for spiritual and religious purposes	√	√
Tunjangan Hari Raya/Support for celebrations on religious holidays	√	√
Dana Pensiun/Pension fund	√	
Pesangon/Severance	√	

[LA3]

SURVEI KEPUASAN KARYAWAN

Danamon berupaya untuk memberikan pengalaman kerja yang menarik, menantang dan bermanfaat bagi seluruh karyawan. Untuk itu, sebagai mitra terdekat kami, Danamon selalu mendengarkan segala hal yang disampaikan oleh para karyawan terkait upaya perusahaan untuk berinteraksi dan mengembangkan seluruh karyawan, yang informasinya bisa didapatkan melalui survei kepuasan karyawan yang dilaksanakan setiap tahun. Survei kepuasan karyawan Danamon menyortir lima aspek utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan kepada kami, yaitu: Kebijakan Perusahaan, Pengawasan, Gaji, Hubungan Interpersonal, dan Kondisi Kerja.

Metode pengukuran survei seperti ini bertujuan untuk membandingkan skor yang diharapkan dan skor aktual untuk setiap aspek yang diberikan oleh masing-masing karyawan. Kami telah melakukan survei kepuasan karyawan di bulan Desember 2011 yang diikuti oleh 18.770 karyawan sebagai responden. Tingkat kesesuaian antara harapan karyawan dan kondisi aktual yang menyangkut kelima aspek di atas berhasil meningkat dari 3,91 menjadi 3,97. Nilai ini menunjukkan peningkatan tingkat kepuasan karyawan kami terhadap lima aspek tersebut.

[4.4]

EMPLOYEES SATISFACTION SURVEY

Danamon strives to offer an exciting, challenging and rewarding working experience for our people. To that end, Danamon strives to listen to what our people have to say regarding our efforts to develop and engage human capital through annual employee satisfaction survey. Danamon employees' satisfaction survey covers five main aspects that can affect our people's satisfaction level, including: Company policies, Supervision, Salary, Interpersonal relationship, and Working condition.

This survey is conducted to compare employees' expectation scores and perceived scores for each aspect. We previously conducted an employee satisfaction survey in December 2011, in which 18,770 employees participated. The level of conformity between employees' expectation and the actual conditions for the five aspects increased from 3.91 to 3.97. This score represents an increased level of satisfaction on the part of our employees regarding those five aspects.

[4.4]



PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development



PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development



Danamon menunjukkan komitmennya terhadap tanggung jawab sosial melalui Yayasan Danamon Peduli (Danamon Peduli). Danamon Peduli didirikan pada tahun 2006. Danamon Peduli merupakan organisasi non-profit yang bertujuan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan pada kebutuhan masyarakat.

Danamon continues to manifest its commitment to social responsibility through the Danamon Peduli Foundation (Danamon Peduli). First established in 2006, Danamon Peduli is a non-profit organization, the aim of which is to support sustainable development based on community needs.

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development

Danamon Peduli mengadopsi praktik terbaik dari berbagai organisasi non-profit internasional. Manajemen Danamon Peduli memiliki tiga tingkat Dewan, yaitu: Dewan Pembina, Dewan Pengawas dan Dewan Manajemen. Masing-masing anggota Dewan terdiri dari anggota masyarakat terkemuka, termasuk sejumlah Komisaris dan Direksi dari anak perusahaan Danamon dan Grup Adira.

Danamon Peduli memenuhi komitmennya terhadap tanggung jawab sosial melalui berbagai insiatif, salah satunya adalah program Pasar Sejahtera yang bertujuan untuk mendukung pasar tradisional di Indonesia. Komponen utama dari program revitalisasi pasar di Indonesia adalah:

- Pembentukan pasar percontohan di lokasi pasar terpilih dengan perbaikan fisik yang sesuai dengan standar nasional; [EC8]
- Program pendidikan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai perubahan perilaku, dan
- Membantu perencanaan dan penganggaran yang terintegrasi dengan pemerintah setempat. [SO10]

PROGRAM PASAR SEJAHTERA

Danamon merupakan lembaga keuangan nasional yang melayani semua lapisan masyarakat di Indonesia. Di Indonesia, pasar tradisional adalah pusat perekonomian informal yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat di seluruh negeri. Meskipun memiliki fungsi yang penting, kondisi fisik pasar masih sangat memprihatinkan. Kami percaya bahwa revitalisasi pasar tradisional di Indonesia akan berdampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi baik di tingkat lokal maupun nasional.

[EC9] [SO9]

Banyak pasar tradisional yang tidak dikelola dengan baik. Namun, pasar-pasar ini memberi penghidupan bagi setidaknya 12 juta pedagang dan hampir 33 juta tenaga kerja di seluruh Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pasar tradisional melayani kebutuhan sekitar 60% dari populasi negara ini. Pasar tradisional merupakan pusat perekonomian sekaligus dinamika perekonomian yang kurang teratur. Pasar tradisional dapat dilihat sebagai kekuatan ekonomi strategis sebuah kota dan juga sebagai dinamika pemanfaatan sumber daya perekonomian yang tidak optimal.

[SO10]

Danamon Peduli adopts internationally accepted best practices from world-class non-profit organizations. The management of Danamon Peduli is implemented through a three-tier Board system, involving the Board of Trustees, the Board of Supervisors and the Board of Management. The membership of each Board is composed of prominent members of the community, including a number of Commissioners and Directors from companies within the Danamon and Adira group.

Danamon Peduli Foundation fulfils its commitment to social responsibility through a number of means, including a program known as Pasar Sejahtera, the goal of which is to support traditional markets within Indonesia. The key components of markets revitalization in Indonesia program are:

- Establishment of a demonstration unit on the premises of selected markets to demonstrate physical improvements that conform with national standards; [EC8]
- Community education programs intended to facilitate behavioral change; and
- Facilitation of integrated planning and budgeting with local government. [SO10]

PASAR SEJAHTERA PROGRAM

Danamon is a national financial institution that serves all members of the Indonesian community. In Indonesia, traditional markets are the centre of the informal economy, meeting the basic needs of consumers across the nation. Despite this important function, the physical condition of such markets is often a cause for some concern. We believe that revitalization of traditional markets in Indonesia will directly support economic growth at both the local and national levels.

[EC9], [SO9]

Traditional markets, many of which are, poorly managed, provide livelihoods to at least 12 million traders and up to 33 million workforce across Indonesia, either directly or indirectly. Serving the needs of approximately 60% of the country's population, traditional markets are both centres of economic strength and chaotic economic battlefields. Could be seen as strategic economic strength of the cities as well as a non optimal tapping of economic resources.

[SO10]

Selama bertahun-tahun, masalah kebersihan dan pengelolaan pasar yang kurang baik telah menyebabkan penurunan jumlah pelanggan yang datang ke pasar tradisional. Dengan mempertimbangkan bahwa sekitar 12,5 juta pedagang bergantung pada pasar tersebut sebagai mata pencaharian mereka, dampak ekonomi dari pergeseran konsumen ke pasar ritel yang lebih nyaman sangatlah signifikan.

[SO9]

Oleh karena itu, pemerintah Indonesia berkomitmen untuk merevitalisasi pasar tradisional di seluruh negeri untuk meningkatkan daya saingnya. Pada tahun 2013, pemerintah memiliki program untuk merevitalisasi sejumlah pasar tradisional di berbagai wilayah di Indonesia. Untuk mencapai hal ini, pemerintah bekerja sama dengan pihak-pihak yang terkait.

[SO10]

Danamon sangat antusias dalam mendukung program revitalisasi pasar tradisional. Komitmen ini mendorong kami untuk bekerja sama dengan pemerintah dalam menyukseskan tersebut. Danamon percaya bahwa kontribusi kami akan memberikan dampak yang positif untuk mendorong revitalisasi pasar tradisional yang akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi.

[EC8] [EC9] [SO1] [SO10]

Program ini dimulai pada pertengahan tahun 2010. Pada tahun 2012, program ini telah berhasil dilaksanakan di beberapa lokasi percontohan, antara lain: Pasar Ibu (Kota Payakumbuh), Pasar Bunder (Kabupaten Sragen), Pasar Grogolan (Kota Pekalongan), Pasar Baru (Kota Probolinggo), Pasar Semampir (Kabupaten Probolinggo), Pasar Sindang Kasih (Kabupaten Majalengka), Pasar Kemuning (Kota Pontianak). Program Pasar Sejahtera diharapkan mampu menjadi percontohan untuk memperluas dan mendorong revitalisasi pasar tradisional lainnya.

[EC8] [EC9] [SO1] [SO10]

Selain perbaikan fisik, Danamon Peduli juga berusaha untuk melibatkan masyarakat dalam program ini demi tercapainya perubahan perilaku yang positif dan berkelanjutan. Pada tahun 2011, kami menyediakan pelatihan dan bantuan lainnya untuk 180 pekerja relawan, yang diharapkan dapat menjadi pendidik dan panutan bagi sesama pedagang. Pada 2012, kami berhasil meningkatkan jumlah relawan menjadi 220 orang yang tersebar di 7 pasar tradisional.

[EC8] [EC9] [SO1] [SO10]

Over the years, the often unhygienic, poorly maintained conditions prevalent at these markets has contributed to a decline in the number of customers patronizing such facilities. Given that approximately 12.5 million traders depend on such markets for their livelihoods, the economic impact of consumers' shift to more convenient retail markets on these individuals is significant.

[SO9]

Therefore, the Indonesian government is committed to revitalising traditional markets across the country as a measure to improve their competitiveness. In 2013, the government will facilitate revitalization of traditional markets in various in Indonesia. The government will achieve this by working in cooperation with other elements of society.

[SO10]

Danamon is an enthusiastic supporter of this program to revitalise traditional markets. Thus, we have committed to working in cooperation with the government to support this program. Danamon believes that its contribution will be a positive step towards stimulating the revitalisation of traditional markets and fostering a higher level of economic growth.

[EC8], [EC9], [SO1] [SO10]

Originally conceived in the second half of 2010, in 2012, the program was implemented at pilot sites in Pasar Ibu (Kota Payakumbuh), Pasar Bunder (Kabupaten Sragen), Pasar Grogolan (Kota Pekalongan), Pasar Baru (Kota Probolinggo), Pasar Semampir (Kabupaten Probolinggo), Pasar Sindang Kasih (Kabupaten Majalengka), Pasar Kemuning (Kota Pontianak). The Pasar Sejahtera Program is expected to serve as a model for other partners to replicate in order to achieve a broader and accelerated the revitalization of traditional markets.

[EC8] [EC9] [SO1] [SO10]

In addition to physical improvements, Danamon Peduli also aims to facilitate a high level of community involvement to ensure positive and sustainable behavioural changes. In 2011, we provided training and other support for 180 volunteer health workers, who are expected to serve as educators and role models for fellow traders. In 2012, we increased the number of volunteers by 220 volunteers across 7 traditional markets.

[EC8] [EC9] [SO1] [SO10]

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development



Kami juga ikut berpartisipasi dalam dialog-dialog dengan perwakilan dari instansi pemerintah daerah dan *World Health Organisation* untuk memberikan bantuan yang terintegrasi kepada pemerintah daerah. Langkah ini bertujuan untuk menjamin ketersediaan bantuan secara berkelanjutan oleh Danamon Peduli.

[4.16] [4.17] [4.13]

Sumber pendanaan untuk Program Pasar Sejahtera pada tahun 2011-2012 adalah sebagai berikut:

[EC4] [EN30]

We have also engaged in ongoing dialogue with representatives of local government agencies and with the World Health Organisation to facilitate the integration of support to local governments. This measure is intended to ensure the provision of sustainable support by Danamon Peduli.

[4.16] [4.17] [4.13]

The sources of funding for the Pasar Sejahtera Program in 2011-2012 were as follows:

[EC4] [EN30]

	2012 (Rupiah)	2011 (Rupiah)
SUMBER DANA PROGRAM PASAR SEJAHTERA / PASAR SEJAHTERA PROGRAM SOURCE OF FUND		
Yayasan Danamon Peduli	2,058,930,631	2,641,089,087
APBD/Lokal Government Funding	3,126,527,000	4,324,538,900
WHO/World Health Org Funding	31,837,000	-

Danamon juga telah memprakarsai program "Hari Pasar Bersih Nasional". Pada tahun 2005, kami memprakarsai sebuah program nasional untuk membersihkan ratusan pasar tradisional di seluruh negeri bersama-sama dengan para relawan. Sejak saat itu, kami telah memperluas program ini dengan bekerjasama dengan sejumlah pihak, antara lain: Kementerian Kesehatan, Kementerian Lingkungan

Danamon has also initiated a "National Clean Market Day" program. In 2005, we initiated a nationwide program to clean up hundreds of traditional markets across the country together with our volunteers. Since then, we have expanded this program by entering into cooperative relationships with the number of partners, including the Ministry of Health, the Ministry of Environment, the Ministry of Agriculture, the National

Hidup, Kementerian Pertanian, Asosiasi Pedagang Pasar Nasional, media, pihak swasta, tokoh masyarakat, dan pengamat sosial.

[SO1]

Untuk mencapai tujuan kampanye Hari Pasar Bersih Nasional yang merupakan bagian dari tujuan keseluruhan dari Pasar Sejahtera, acara tahunan untuk tahun 2012 telah ditunda sampai tahun 2013 dalam rangka untuk menyelaraskan dengan acara nasional. Adapun tujuan dari penundaan ini adalah untuk menjamin tercapainya pesan dari Hari Pasar Bersih Nasional dengan prioritas revitalisasi pasar nasional, dan dengan demikian dapat memastikan bahwa kampanye memiliki dampak yang lebih luas mencakup lingkup nasional.

PROGRAM PENGURANGAN LIMBAH

Sebagai bagian yang terintegrasi dari program Pasar Sejahtera, kami berusaha mendorong seluruh elemen masyarakat untuk menerapkan strategi 3R (*Reduce, Reuse, dan Recycle*). Strategi ini dapat menjawab sejumlah isu lingkungan penting, seperti: mengurangi limbah, meningkatkan kualitas tanah, dan berkontribusi terhadap pasokan pupuk organik.

[EC8] [EC9] [EN26] [SO1]

Biasanya, pasar tradisional di Indonesia terkenal dengan kondisi yang basah dan kotor. Kegiatan di pasar tradisional menghasilkan 7,7 juta unit limbah padat setiap tahunnya. Masalah pengelolaan limbah berdampak pada kesehatan masyarakat.

[SO9]

Limbah pasar dapat menghasilkan 70-90% bahan organik. Sarana pengolahan sampah organik dapat mengurangi jumlah sampah, yang dihasilkan pasar tradisional, yang dibuang ke tempat pembuangan sampah sebesar 30-50%. Selain itu, dapat juga mengurangi biaya pembuangan limbah dan memperbaiki pengelolaan risiko kesehatan lingkungan.

[EC8] [EC9] [EN26] [SO1] [SO9]

Untuk mencapai tujuan ini, kami telah mendukung dan mendorong 31 pemerintah daerah untuk mengembangkan unit pengelolaan sampah terpadu di pasar tradisional setempat untuk mengubah sampah organik menjadi kompos. Sampai saat ini, banyak

Association of Market Traders, the media, businesses in the private sector, community leaders and opinion makers.

[SO1]

To strengthen the campaign objective of the National Clean Market Day as part of the Pasar Sejahtera's overall objective, the annual event in 2012 had been postponed to 2013 in order for it to be aligned much closer to national events. The intention is to securely anchor the message of the National Clean Market Day with national market revitalization priorities and thereby ensure that the campaign has higher and wider impact nationally.

WASTE REDUCTION PROGRAM

As an integral part of the Pasar Sejahtera program, we encourage all elements of the community to implement a 3R (*Reduce, Reuse, and Recycle*) strategy. Such a strategy addresses a number of critically important environmental issues, reducing waste, improving the quality of soil; and contributing to the supply of organic fertilizer.

[EC8] [EC9] [EN26] [SO1]

Typically, traditional markets in Indonesia are characterised by wet and dirty conditions. As a result of the activities conducted in markets, 7.7 million units of solid waste are produced annually. The public health challenges resulting from the management of this waste are extremely challenging.

[SO9]

Of market waste, 70-90% is composed of organic material. Alternative means of processing this organic waste can reduce traditional market waste disposal in landfills by 30-50%. In addition, such means reduce disposal costs and facilitate improved management of environmental health risks.

[EC8] [EC9] [EN26] [SO1] [SO9]

To achieve these goals, we have provided support and encouragement to 31 local governments to develop integrated waste management units in traditional markets to convert organic waste into compost. To date, many of our local government partners have

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development



pemerintah daerah yang bekerjasama dengan kami telah mencontoh program ini secara independen di daerah mereka dan memperluas penerapan program pengelolaan limbah tersebut ke lokasi di luar pasar. Program pengelolaan sampah sesuai dengan UU 18/2008 tentang pengelolaan sampah.

[4.16] [4.17] [SO1] [SO5] [SO10]

Kami telah mengintegrasikan Program Pasar Sejahtera dengan skema pengolahan sampah organik untuk memastikan program pengelolaan sampah yang komprehensif. Di tahun 2012, kami telah mengimplementasikan skema ini di 5 lokasi Program Pasar Sejahtera (PSJ). [SO1] [SO10]

Jumlah sampah organik yang dikonversi menjadi kompos dari kelima lokasi PSJ adalah sebagai berikut:

[EN22]

independently replicated this program throughout their own electorates, extending the application of such waste management programs to locations beyond the market. Therefore, such programs are a manifestation of a commitment to compliance with Law 18/2008 on waste management.

[4.16] [4.17] [SO1] [SO5] [SO10]

We have further integrated into the Pasar Sejahtera Program the organic waste management scheme to ensure a full-cycle model of market waste management. In 2012, we had implemented this scheme in 5 locations of Pasar Sejahtera Program (PSJ). [SO1] [SO10]

Total volume of waste that were processed into compost from those five PSJ locations are as follows:

[EN22]

JUMLAH PENGELOLAAN LIMBAH/ TOTAL WASTE COLLECTED		2011	2012
LOKASI / LOCATION		VOLUME (TON)	
Kota Probolinggo	Sampah (Waste)	40,466	
	Kompos (Compost)	29,224	
Kabupaten Probolinggo	Sampah (Waste)		
	Kompos (Compost)		
Kota Payakumbuh	Sampah (Waste)		95,411
	Kompos (Compost)		30,558
Kabupaten Sragen	Sampah (Waste)	288,793	255,109
	Kompos (Compost)	88,989	79,560
Kota Pekalongan	Sampah (Waste)		36,000
	Kompos (Compost)		6,028
TOTAL	Sampah (Waste)	329,259	386,520
	Kompos (Compost)	118,213	116,146

Hasil daur ulang sampah di bank sampah, Pasar Kota, Kota Probolinggo January – December 2012 adalah sebagai berikut:

[EN22] [EN26] [SO1]

Waste Recycling in the Waste Bank, Pasar Kota, Kota Probolinggo January – December 2012 is described as follows:

[EN22] [EN26] [SO1]

JENIS & JUMLAH SAMPAH YANG DIKUMPULKAN UNTUK DI DAUR ULANG TYPE AND AMOUNT OF WASTE COLLECTED FOR RECYCLE PURPOSES		
NO	TYPE OF WASTE JENIS SAMPAH	VOLUME (KG) VOLUME (KG)
1	Plastik Plastic	2,477.55
2	Karton Carton	450.45
3	Botol, Gelas Bottles, glasses	110.65
4	Kaleng Cans	45.6
5	Bungkus makanan/makanan ringan Food/snack packages	10.5
6	Koran dan kertas Newspapers and papers	49.5
7	Kantong Sack bags	2
JUMLAH/TOTAL		3,146.25

BULAN KEPEDULIAN LINGKUNGAN

Sebagai wujud dari komitmen kami terhadap lingkungan, Danamon telah menginisiasi program "Bulan Kepedulian Lingkungan" (BKL). Program ini bertujuan untuk mengajak seluruh entitas Perusahaan untuk berpartisipasi dalam kerjasama dengan komunitas masyarakat dalam rangka rehabilitasi dan pelestarian lingkungan. Aktifitas ini, kami ingin berkontribusi dalam melalui upaya pencegahan dan mitigasi dampak dari bencana akibat perbuatan manusia yang frekuensinya meningkat dalam beberapa tahun belakangan ini. BKL juga telah berkembang menjadi Proyek Icon Daerah.

[EC8] [SO1] [EN13] [EN14]

Danamon terus berupaya untuk "Berpikir Global, Bertindak Lokal" dengan melibatkan seluruh elemen komunitas Danamon dan Adira dalam aktivitas setempat untuk mendukung pelestarian lingkungan dan konservasi. Pada tahun 2011, karyawan dan keluarga mereka yang berasal dari 1.761 unit dan cabang Danamon dan Adira berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Pada tahun 2012, acara ini melibatkan 1.081 unit dan cabang dengan total partisipan sebanyak 14.792 relawan.

[EC8], [EN26], [SO1]

CARING FOR OUR ENVIRONMENT MONTH

As a further manifestation of our commitment to environmental issues, Danamon has initiated "Caring For Our Environment Month (Bulan Kepedulian Lingkungan – BKL)" program. The program aims to provide corporate wide participation in working together with their communities in rehabilitating & preserving the environment. The activities are expected to contribute to preventing and mitigating the impact of man-made disasters that had occurred much more frequently in the last few years. BKL also serves as an incubation vehicle for a Regional Icon Project.

[EC8] [SO1] [EN13] [EN14]

Danamon strives to "Think Globally, Act Locally" by involving all elements of the Danamon and Adira community in local activities that support environment preservation and conservation. In 2011, employees and their families from 1,761 units and branches of Danamon and Adira participated in such activities. This year this event involved 1,081 units and branches with 14,792 volunteers.

[EC8], [EN26], [SO1]

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development

Program tahunan ini diluncurkan pada tahun 2011. Acara ini dilaksanakan setiap tanggal 1 Mei sampai akhir Juli. Acara utama diselenggarakan pada tanggal 9 Juni 2012 hingga bertepatan dengan dengan Hari Lingkungan Hidup Sedunia. Acara ini didukung oleh 13 mitra, termasuk: Green Radio, Starbucks Indonesia, UNDP Indonesia, Sekolah Alam Bintaro, Yayasan Satu Dunia, dan Yayasan ASA.

Danamon Peduli memberikan bantuan sebesar Rp. 4,6 miliar untuk mendukung program tersebut pada tahun 2012.

[EC1] [EC8] [EN30]

CEPAT TANGGAP BENCANA

Indonesia terletak di Cincin Api Pasifik, di mana hampir 80 persen dari gempa bumi dunia terjadi. Kondisi geologi membuat Indonesia cukup rentan terhadap bencana alam, termasuk banjir, angin topan, gempa bumi dan letusan gunung berapi. Semua peristiwa ini dapat mengakibatkan kematian, cedera, dan dampak negatif terhadap kesehatan manusia.

Dalam rangka membangun harapan dan membantu pemulihan masyarakat setempat, kami berusaha bertindak responsif untuk mengurangi dampak negatif yang lebih besar dari bencana terhadap masyarakat. Relawan direkrut oleh jaringan nasional Danamon Peduli.

Bencana apapun dapat mengganggu pelayanan yang penting, seperti penyediaan layanan kesehatan, listrik, air, pembuangan sampah, transportasi dan komunikasi. Gangguan yang serius dapat mempengaruhi kesehatan, jaringan sosial dan ekonomi masyarakat. Bencana dapat berdampak besar dan lama pada manusia setelah mengurangi efek langsungnya.

Di sisi lain, bencana yang dikarenakan perilaku manusia dalam banyak kasus dapat dicegah. Dalam beberapa kasus hal itu disebabkan oleh perilaku yang tidak bertanggung jawab. Untuk memperbaiki hal ini, kami melakukan program pendidikan masyarakat untuk memperkenalkan dan mendorong anggota masyarakat untuk berpartisipasi dalam program-program yang bertujuan untuk mengurangi risiko melalui perbaikan perilaku dan tindakan. Kami berharap program ini dapat mendorong pengembangan budaya keselamatan dan tanggap bencana di dalam masyarakat.

[SO1]

This annual program was launched in 2011. It is held from May, 1 until the end July. The main event was held on 9 June 2012 to coincide with World Environment Day. This event is supported by 13 partners, includes: Green Radio, Starbucks Indonesia, UNDP Indonesia, *Sekolah Alam Bintaro*, *Yayasan Satu Dunia*, and *Yayasan ASA*.

Danamon Peduli contributed Rp. 4,6 billion to support the program in 2012.

[EC1] [EC8] [EN30]

RAPID DISASTER RESPONSE

Indonesia is located in the Pacific Ring of Fire, where up to 80 percent of all the world's earthquakes occur. These geological conditions make Indonesia quite prone to natural disasters, including floods, hurricanes, earthquakes and volcanic eruptions. All of these events can result in death, injury, and negative impacts on human health.

In order to rebuild hope and facilitate the recovery of local communities, we strive to act at the earliest opportunity to mitigate further negative impacts of the disaster to the communities. Volunteers are recruited by the nationwide network of Danamon Peduli.

Any disaster can interrupt essential services, such as the provision of health care, electricity, water, garbage removal, transportation and communications. The interruption can seriously affect the health, social and economic networks of communities. Disasters have a major and long-lasting impact on people long after the immediate effect has been mitigated.

On the other hand, man-made disaster in many cases could be prevented. In some cases it is caused by irresponsible behavior. To remedy this, we conduct community education programs to promote and encourage members of the community to participate in programs to mitigate risk through the adoption of improved behaviour and practices. We hope such programs can facilitate the development of a culture of safety and disaster awareness at the community level.

[SO1]



Bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia, Habitat Indonesia, BNPB, dan ACT, kami telah membekali relawan kami dengan pelatihan dasar dan kerangka kerja operasional dan kelembagaan yang sederhana sebagai persiapan untuk tanggap bencana. Kerangka kerja ini akan memungkinkan kami untuk mengakses informasi dari tempat kejadian dengan cepat, untuk memobilisasi bantuan, untuk mengaktifkan jaringan kami dan bertindak cepat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkena dampak. Saat ini, kami memiliki 110 relawan di seluruh negeri.

Working together with the Indonesian Red Cross, Habitat Indonesia, BNPB, and ACT, we have provided our volunteers with basic training and a simple operational and institutional framework to facilitate disaster response. This framework will enable us to quickly access on-the-ground information, to mobilize support, to activate our networks and to act rapidly to provide assistance to affected communities. Currently, we have 110 volunteers nationwide.

Pada 2012, Danamon Peduli telah mengerahkan relawan kami dan memobilisasi bantuan sebesar Rp. 313 juta untuk program Cepat Tanggap Bencana. [SO1] [EC1] [EC8]

In 2012, Danamon Peduli has volunteered and mobilized Rp. 313 million for Rapid Disaster Program. [SO1] [EC1] [EC8]

JENIS BENCANA TYPE OF DISASTER	JUMLAH KEJADIAN OCCURRENCE	PENERIMA BANTUAN BENEFICIARIES	JUMLAH BANTUAN (RP. JUTA) AMOUNT OF ASSISTANCE (MILLION RUPIAH)	RELAWAN VOLUNTEERS
Kebakaran Fire	6	800	27	70
Banjir Floods	8	1300	48	110
Erosi Tanah dan banjir yang mengakibatkan kurangnya air bersih dan fasilitas sanitasi Land erosion and flooding damaging clean water and sanitation facilities	1	150 Keluarga 150 families	50	13
Pelatihan regional untuk relawan Regional Training for volunteers	7 pelatihan di 7 wilayah 7 training in 7 regions	220 karyawan dari 7 wilayah 220 employees from 7 regions	187	220
TOTAL			313	

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development

PROYEK PELESTARIAN IKON DAERAH (RIP)

Proyek ini dikembangkan melalui program BKL. Sebagai wujud komitmen kami untuk memberikan percontohan dan sebagai sarana mengekspresikan visi kami untuk wilayah setempat, masing-masing proyek RIP akan terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- Konservasi Lingkungan
- Pemberdayaan masyarakat;
- Pelestarian dan Pengenalan budaya setempat.

[EC8] [EC9] [EN13] [EN26] [SO1] [EN14]

Program ini bertujuan untuk mengembangkan sekurang-kurangnya satu proyek di setiap daerah. Kami juga bekerjasama dengan instansi pemerintah daerah, masyarakat setempat dan *Regional Corporate Officer* (RCO) sebagai kustodian utama dari program di masing-masing daerah. Untuk melaksanakan program ini, semua unit bisnis yang relevan akan dilibatkan, juga mengundang pihak eksternal dan rekan bisnis lainnya untuk berpartisipasi sebagai mitra untuk memperbesar manfaat program ini.

Proyek pertama berlokasi di Marunda, Jakarta Utara, di situs warisan budaya Rumah si Pitung. Si Pitung memainkan peran penting dalam sejarah Jakarta, untuk itu Danamon berharap revitalisasi akan menjadikan Rumah si Pitung sebagai ikon situs budaya lokal. Pada tahun 2012, bantuan sejumlah Rp. 303 juta telah disalurkan untuk penanaman kembali bakau, rehabilitasi 3 fasilitas umum (pos kesehatan, pusat kegiatan masyarakat, taman bermain anak-anak dan penyediaan fasilitas pengelolaan sampah seperti tong sampah dan motor sampah, dan organisasi masyarakat untuk kegiatan dialog. Sebanyak 440 unit dan cabang di Wilayah 1, sub-wilayah Jakarta telah mengalokasikan anggaran tahun 2012 mereka untuk memprakarsai dan mengembangkan Proyek Ikon Daerah pertama di Jakarta Utara. Untuk tujuan itu, Danamon telah bekerjasama dengan 4 mitra, antara lain: Pemerintah Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Provinsi, organisasi berbasis masyarakat (Karang Taruna, PKK, Posyandu), dan masyarakat lokal di Marunda, serta dukungan teknis dari Yayasan Greeneration.

[EC8] [EC9] [EC9] [EN13] [EN26] [SO1]

MENSPONSORI BERBAGAI KEGIATAN

Dalam rangka memperingati HUT ke-56 Danamon yang juga bertepatan dengan bulan puasa, Danamon Peduli bersama-sama dengan D'Club menggelar 2

REGIONAL ICON PRESERVATION (RIP) PROJECT

This project was incubated through the BKL program. As a manifestation of our commitment to serve as a model and as a means of expressing our vision for the region, each RIP project will consist of three components, as follows:

- Environmental conservation
- Community empowerment;
- Preservation and promotion of local culture.

[EC8] [EC9] [EN13] [EN26] [SO1] [EN14]

The program aims to develop at least one such project in each region in cooperation with local government agencies, local communities and the Regional Corporate Officer (RCO) as the main custodian of the program in each region. To implement the program, all relevant business units will be involved, with invitations to other external parties and businesses to participate as partners to extend the program's benefits.

The first project is located in Marunda, North Jakarta, at the cultural heritage site Rumah si Pitung. Si Pitung plays an important role in Jakarta's history, therefore Danamon hopes its revitalisation will enable it to serve as a local icon for cultural sites. In 2012, the investment involved an amount of Rp. 303 million which funded re-planting of mangroves, rehabilitation of 3 communal facilities (health post, community center, children's play ground, and provision of waste management facilities such waste bins and garbage motor, and organization of community dialogues and activities. There are 440 units and branches in Region 1, sub-region Jakarta, invested their 2012 budget allocation to incubate and develop the first Regional Icon Project in North Jakarta. For that purpose, Danamon has engaged with 4 partners, including: the local government, provincial disaster response agency, community-based organizations (Karang Taruna, PKK, Posyandu), and the local community in Marunda, and technical support from a social enterprise, Greeneration

[EC8] [EC9] [EC9] [EN13] [EN26] [SO1]

SUPPORTING VARIOUS ACTIVITIES

Commemorating Danamon's 56th Anniversary which also coincided with the fasting month, YDP jointly with D'Club held 2 (two) related events with 2 child cancer

(dua) peristiwa yang berkaitan dengan 2 organisasi anak kanker, Yayasan Onkologi Anak Indonesia (Yoai) dan Yayasan Kanker Anak Indonesia (YKAKI). Selain mengadakan acara hiburan pendidikan untuk anak-anak dan sumbangan komputer untuk dua organisasi, acara tersebut juga termasuk sosialisasi untuk Danamon dan Adira karyawan tentang perkembangan dan ancaman kanker anak di Indonesia. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memberikan informasi dan pengetahuan bagi karyawan sehingga mereka dapat mengambil tindakan pencegahan untuk keluarga mereka.

[LA8]

DANAMON AWARD

Program Danamon Award 2012 menjalin kerja sama dengan *United Nations Development Programme* (UNDP). Danamon Award memberikan apresiasi tertinggi bagi orang-orang biasa yang menghasilkan suatu usaha yang luar biasa sehingga memberikan inspirasi, membuat perubahan positif, memberikan manfaat serta mampu meningkatkan kualitas hidup bagi banyak orang dan lingkungan di sekitarnya.

Danamon Award 2012 merupakan ajang yang keenam. Acara ini pertama kali digelar pada tahun 2006. Penyelenggaraan Danamon Award ini merupakan wujud dari salah satu visi kami, yaitu 'kita peduli dan membantu jutaan orang untuk mencapai kesejahteraan.'

Dengan berkerja sama dengan UNDP, Danamon semakin memperkuat komitmen kami untuk memberdayakan masyarakat dan memperluas jangkauan. Kemitraan ini mencerminkan komitmen bersama UNDP dan Danamon untuk mengenal upaya-upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam kehidupan mereka sehari-hari untuk meningkatkan kesejahteraan dirinya, keluarganya, maupun masyarakat sekitar.

Sebagai bagian dari komitmen Danamon untuk melibatkan masyarakat umum dalam Danamon Award, tahun ini pemilihan peraih Danamon Award terfavorit dapat dilakukan melalui *Facebook*. Dengan demikian, pencapaian para peraih Danamon Award 2012 akan lebih dikenal oleh masyarakat, tidak hanya di Indonesia, namun juga secara internasional melalui UNDP.

organizations, *Yayasan Onkologi Anak Indonesia* (YOAI) and *Yayasan Kanker Anak Indonesia* (YKAKI). In addition to holding educational entertainment for the children and donations of computers to the two organizations, the event also included socialization for Danamon and Adira employees about the growing trend and threat of child cancer in Indonesia. The purpose of the socialization was to provide educational information for employees so that they can take preventive measures within their families.

[LA8]

DANAMON AWARD

Danamon Award 2012 Program cooperated with the United Nations Development Programme (UNDP). Danamon Award grants the highest appreciation for the ordinary people who generate a tremendous effort so as to inspire, create positive change, providing the benefits and improved quality of life for many people and the surrounding environment.

Danamon Award 2012 is the sixth event, was first performed in 2006. Danamon Award Implementation is the realization of one of our vision, which is 'we care and enable millions to prosper.'

In cooperation with UNDP, Danamon further strengthening its commitment to empower communities and expand to a broader level. This partnership reflects the shared commitment of UNDP and Danamon to recognize every day efforts by individuals and groups to improve the well-being of themselves, their families, and the community.

As part of Danamon's commitment to engage the public in Danamon Award, this year Danamon Award winning election is accessible through *Facebook*. Thus, the achievement of the winner Danamon Award 2012 will be known by the public, not only in Indonesia but also internationally through UNDP.

PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Community Development

Selain UNDP, Danamon Award 2012 dilaksanakan bekerja sama dengan Kelompok Tempo Media, penerbit Tempo Magazine, SwissContact, TV One dan Radio 99,1 Delta FM. Pada tahun ini, informasi mengenai Danamon Award 2012 dipublikasikan melalui website www.danamonaward.org

Danamon Award 2012 terbuka untuk semua orang, kecuali karyawan Danamon dan anak perusahaannya, serta pihak ketiga yang menjadi rekanan dalam penyelenggaraan Danamon Award 2012.

Pada tahun 2012, Danamon Award menerima 302 proposal dari seluruh Indonesia. Setiap proposal yang diterima selanjutnya melalui proses seleksi oleh juri, berdasarkan: motif, hasil, dampak dan keberlanjutan. Pada tahap pertama dipilih 15 finalis dan selanjutnya juri akan memilih juara 5 besar. Jumlah suara yang diterima pada saat pemilihan adalah 25,493 suara. Pemenang untuk Danamon Award 2012 adalah:

In addition to UNDP, Danamon Award 2012 is held in collaboration with Tempo Media Group, publisher of Tempo Magazine, Swisscontact, TV One and Radio Delta FM 99.1. This year, information about Danamon Award 2012 is published through website: www.danamonaward.org

Danamon Award 2012 is open to everyone except employees of Danamon and its subsidiaries, as well as third parties who are the partners in the implementation of Danamon Award 2012.

In 2012, Danamon Award received 302 proposals across Indonesia. Every proposal went through judges' selection process, including: motif, outcome, outreach and sustainability. In the first step, 15 finalists were selected, and then the judges selected the big 5. The numbers of voters were 25,493 people. The winners of Danamon Award 2012, as follows:

PEMENANG DANAMON AWARD 2012 / DANAMON AWARD 2012 WINNERS						
Nama Name	Bidang Usaha Segment	Website	Facebook	SMS	Total	
Habibie Afsyah	Teknologi Informasi Information Technology	179	555	10204	10938	
Bambang Parianom	Lingkungan Hidup Environment	85	89	7988	8162	
Djuhhari Witjaksono	Seniman Artist	36	39	4149	4224	
Lale Alon Sari	Pemberdayaan Wanita Women Empowerment	29	15	921	965	
Joharipin	Pertanian Agriculture	45	78	531	654	

PROGRAM KARYAWAN PEDULI

Program "Karyawan Peduli" merupakan bukti kontribusi setiap karyawan Danamon, baik dalam bentuk sumbangan materi atau menjadi tenaga sukarela dalam membantu rekan kerja atau masyarakat yang tertimpa bencana.

Program Karyawan Peduli berdiri sejak tahun 2002, sesuai dengan SK Dir No Kep: DIR CA tanggal 5 Mei 2002. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kepedulian karyawan Danamon terhadap sesama karyawan termasuk keluarganya. Hal ini sesuai dengan nilai yang diadopsi oleh Danamon, yaitu Peduli.

KARYAWAN PEDULI PROGRAM

"Karyawan Peduli" program is a proof of the contribution of each Danamon employee, either in the form of material donations or volunteering to help co-workers or affected communities.

Karyawan Peduli program established in 2002, according to the SK No. Kep Dir: DIR CA May 5, 2002. The program is expected to raise awareness of Danamon's employees to other employees and their families. This is consistent with the value adopted by Danamon, which is Caring.

Dalam operasional sehari-hari, program ini dilaksanakan oleh *HR Employee Relation* dan diawasi oleh Komite Karyawan Danamon Peduli. Sedangkan untuk Wilayah kegiatan operasional menjadi tanggung jawab dari HR Wilayah dan pengambilan keputusan oleh RCO. Dan untuk kondisi tertentu, keputusan akan diambil langsung oleh Komite Karyawan Peduli.

Sepanjang tahun 2012, kegiatan yang telah dilaksanakan pada program ini adalah beasiswa, bantuan biaya kesehatan, bantuan bencana alam dan bantuan duka cita. Jumlah karyawan yang tergabung dalam program ini adalah 15.643 orang yang berasal dari seluruh cabang dan unit Danamon dan Adira. Jumlah dana yang berhasil dikumpulkan melalui Danamon Karyawan Peduli pada tahun 2012 mencapai Rp 1,75 miliar.

[SO1]

In daily operation, the program is implemented by the HR Employee Relations and supervised by the Committee on Care Danamon employees. As for the operational area is the responsibility of the HR area and decision making by the RCO. And in certain conditions, a decision will be taken directly by the Karyawan Peduli Committee.

During the year 2012, the activities that have been carried out through this program are scholarship, donation for health, donation for disaster relief and donation for grief. The number of employees who are the members of this program is 15.643 people from all Danamon and Adira's branches and units. The amount of funds collected in 2012 through Danamon Karyawan Peduli was amounted to Rp 1.75 billion.

[SO1]

Rp 945 juta
Rp 945 million

Danamon bersama-sama dengan Program Karyawan Peduli telah menyalurkan 1.293 paket beasiswa kepada anak-anak usia sekolah mulai dari tingkat Sekolah Dasar sampai dengan Perguruan Tinggi dengan total nilai mencapai Rp 945 juta.

[EC1]

Danamon, together with the Karyawan Peduli Program had distributed 1,293 scholarship packages for Elementary school student up to University students with a total value amounted to Rp 945 million.

[EC1]



TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environment Responsibility



TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environment Responsibility

MENDUKUNG EKONOMI YANG BERKELANJUTAN SUPPORTING SUSTAINABLE ECONOMY



Danamon menyadari bahwa setiap keputusan yang kami buat mengenai kepada siapa dan jumlah dana yang disalurkan dapat mempengaruhi masyarakat dan lingkungan. Dampak terbesar kami terhadap lingkungan dan masyarakat adalah melalui kegiatan pembiayaan. Oleh karena itu, kami terus mengembangkan standar dan pendekatan lingkungan dan sosial. Kami bekerja sama dengan nasabah dan para pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa perekonomian yang kami dukung membawa dampak yang positif bagi masyarakat dan bumi ini.

[EC9] [FS1] [FS2] [EN26]

Danamon acknowledges that the decision we make on to whom and what we finance may affect people and the environment. The greatest impact we have on the environment and society is through our financing activities. Therefore, we continuously develop our environmental and social standards and approaches. We work with our customers and stakeholders to ensure that the economy we support is good for people and the planet.

[EC9] [FS1] [FS2] [EN26]¹

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environment Responsibility

MENGELOLA RISIKO KREDIT LINGKUNGAN

Pengelolaan risiko yang efektif merupakan aspek paling mendasar bagi kami untuk menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan. Salah satu risiko utama yang kami hadapi berasal dari pemberian kredit kepada nasabah. Kami juga menghadapi berbagai risiko lainnya, termasuk risiko pasar, likuiditas, operasional, reputasi, serta risiko lingkungan dan sosial. Danamon menyadari bahwa pengelolaan risiko lingkungan dan sosial (*Environmental & Social* - E&S) yang mungkin ditimbulkan dari kegiatan usaha para nasabah merupakan tanggung jawab bersama, yang bilamana pelaksanaannya tidak baik akan dapat menimbulkan dampak negatif terhadap usaha, reputasi dan lingkungan.

[4.11] [FS1] [FS2]

Di Danamon, pengelolaan risiko E&S merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan proses kredit kami. *Credit Analyst Officer* kami telah dibekali dengan pelatihan dan Kebijakan Kredit Danamon, yang dengan jelas menyatakan bahwa Danamon tidak memberikan fasilitas kredit kepada perusahaan atau proyek yang memiliki potensi merusak lingkungan dan/atau memiliki catatan performa lingkungan yang tidak baik. Selain itu, dalam proses analisis kredit, kami menjadikan AMDAL sebagai salah satu persyaratan utama dan instrumen untuk menilai risiko lingkungan dan sosial. *Credit Analyst Officer* Danamon bersama tim ahli independen bekerja sama untuk memastikan Kebijakan Lingkungan dan Sosial serta standar dan peraturan lain yang relevan, telah seluruhnya dipatuhi. Semua pengajuan fasilitas kredit harus memperoleh persetujuan dan rekomendasi dari Komite Kredit sesuai dengan kewenangan dan telah mempertimbangkan risiko lingkungan dan sosial serta risiko-risiko lainnya.

[FS1] [FS2] [FS3] [FS4] [EN26]

Bagi nasabah kami dari sektor bisnis dan industri, Danamon mengharuskan mereka untuk mematuhi standar PROPER dari Kementerian Lingkungan Hidup sebagai salah satu persyaratan wajib dalam proses pemberian pinjaman. Standar PROPER bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan lingkungan perusahaan sebagaimana diatur dalam peraturan dan perundang-undangan. Dengan mengintegrasikan PROPER ke dalam proses pemberian fasilitas kredit, Danamon ikut ambil bagian dalam upaya pemerintah Indonesia untuk mempromosikan dan meningkatkan kesadaran lingkungan, akuntabilitas dan transparansi.

[FS1] [FS2] [FS3] [FS8] [FS10] [EN26]

MANAGING ENVIRONMENTAL RISK LENDING

Effective risk management is fundamental to our ability to generate profits reliably and sustainably. One of the main risks we face comes from providing credit to customers. We are also exposed to other types of risk, including, market, liquidity, operational, reputational, and environmental and social risk. Danamon recognize that we share responsibility for managing the environmental and social (E&S) risks that come from our customers' business activities. Failure to do so could have an adverse impact on our business, our reputation and the environment.

[4.11] [FS1] [FS2]

At Danamon, E&S risk management is an integral part of our end-to-end credit process. Our Credit Analyst officers are trained and provided with Danamon Credit Policy, which clearly stated that Danamon do not extent credit facilities to companies or projects which may significantly endanger the environment and/or historically has endangered the environment. In addition, in analyzing credit facilities, we have included AMDAL as one of the principal requirements and tools to assess E&S Risk. Danamon Credit Analyst officers and team of independent experts work together to ensure compliance with our E&S policy and all relevant E&S standards and regulations. All credit proposals must be approved and recommended by Credit Committees as of their appropriate approval limit by considering E&S risk and all other related risks.

[FS1] [FS2] [FS3] [FS4] [EN26]

As for our customers from business and industrial sector, Danamon requires them to comply with the PROPER standard from the Ministry of the Environment as one of the mandatory requirements in our lending process. PROPER aims to improve corporate environmental management as stipulated in regulations and legislation. By integrating PROPER in our lending process, Danamon wants to collaborate with the Indonesian government to promote environmental consciousness, accountability and transparency.

[FS1] [FS2] [FS3] [FS8] [FS10] [EN26]

PENILAIAN AWAL

Pengajuan kredit ditinjau berdasarkan kebijakan kredit dan risiko kami, yang mengacu pada peraturan yang berlaku serta standar nasional dan internasional lainnya. Dalam proses ini, catatan historis performa lingkungan para nasabah, AMDAL serta PROPER digunakan sebagai kriteria penilaian.

ANALISIS DAN DUE DILIGENCE

Aplikasi dinilai dan dianalisis lebih lanjut untuk risiko-risiko terkait lingkungan, sosial dan pinjaman. Bilamana diperlukan, konsultan eksternal dapat diminta untuk melakukan due diligence atau penilaian lebih lanjut untuk mengidentifikasi potensi negatif dan positif yang mungkin timbul dari transaksi atau aktivitas proyek terhadap lingkungan dan sosial, lalu kemudian merekomendasikan rencana kerja sebagai upaya mitigasi risiko-risiko tersebut. Sepanjang proses ini, tim kami akan terus mendampingi nasabah.

PRELIMINARY SCREENING

Applications are assessed against our credit and risk policy and benchmarked against the relevant regulations and other national or international standards. In this process, the customers' historical environmental performance, AMDAL and PROPER are used as credit assessment criteria.

ANALYSIS AND DUE DILIGENCE

Applications are further assessed and analyzed for their risk associated with E&S and credit risks. When necessary, external consultants may perform due diligence or further assessment to identify any potential negative and positive E&S impacts of the transaction or project and recommend an action plan to mitigate the risks. Throughout these processes, our team works closely with the customers' team.

“ Penilaian Risiko Lingkungan dan Sosial sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan proses kredit di Danamon

E&S Risk Assessment as an integral part of Danamon's end-to-end credit process

PERSETUJUAN

Semua pengajuan fasilitas kredit harus memperoleh persetujuan dan rekomendasi dari Komite Kredit sesuai dengan kewenangan dan telah mempertimbangkan seluruh risiko.

PENGAWASAN

Bila diperlukan, persyaratan terkait pengelolaan lingkungan dan sosial dapat turut dicantumkan dalam perjanjian kredit, dan nasabah wajib untuk mematuhi rencana kerja dengan tenggat waktu yang disepakati bersama sebagai bagian dari perjanjian. Dalam hal pembiayaan proyek, masing-masing lini bisnis Danamon bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan klien terhadap kesepakatan perjanjian, perundang-undangan serta peraturan yang berlaku. Setiap pelanggaran signifikan terhadap rencana kerja akan dilaporkan dan dibicarakan.

[FS5]

APPROVAL

All credit proposals must be approved and recommended by credit committee as of their appropriate limit by considering all of related risk.

MONITORING

If necessary, E&S conditions are included in the loan agreement, and customers are required to comply with a time-bound action plan to meet these conditions. For project finance, each Danamon Line of Business team is responsible for ensuring client compliance toward the agreed conditions and the law and relevant regulations. Any substantial deviation against the action plan is reported and discussed.

[FS5]

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environment Responsibility



MEMERANGI PERUBAHAN IKLIM

Sebagai lembaga keuangan, Danamon mungkin tidak menghasilkan emisi karbon dalam jumlah yang signifikan, namun tentunya kami pun rentan terhadap dampak negatif perubahan iklim. Bank Dunia memperkirakan, dampak terburuk dari perubahan iklim akan mempengaruhi negara-negara berkembang. Dampak ini diakibatkan dari naiknya temperatur, perubahan pola curah hujan, naiknya ketinggian permukaan laut, dan bencana cuaca yang terjadi lebih sering dari biasanya. Kondisi ini akan menimbulkan risiko bagi sektor pertanian, menurunnya pasokan makanan dan air yang akhirnya dapat menyebabkan kemiskinan, kelaparan dan penyakit. Perubahan iklim akan mempengaruhi kehidupan dan mata pencaharian jutaan orang di sejumlah negara berkembang.

[EC2]

Kondisi ini berpotensi menyebabkan dampak negatif terhadap perekonomian Indonesia, komunitas bisnis, para nasabah, dan tentu saja bisnis kami. Maka dari itu, Danamon ingin membuat perubahan dan turut berperan dalam upaya memerangi perubahan iklim. Kami telah mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengurangi dampak langsung dari kegiatan operasional. Kami terus menerapkan berbagai inisiatif dan telah menetapkan sejumlah target untuk mengurangi pemakaian energi, konsumsi air, perjalanan bisnis dan pemakaian kertas, serta upaya-upaya lain untuk sedapat mungkin memitigasi dampak yang kami timbulkan.

[EC2] [EN5] [EN6] [EN7] [EN26]

COMBATING CLIMATE CHANGE

As a financial institution, Danamon may not be carbon exhaustive, but we are certainly not immune to the negative impacts of climate change. According to the World Bank, climate change is expected to hit developing countries the hardest. Its effects: higher temperatures, changes in precipitation patterns, rising sea levels, and more frequent weather-related disasters, pose risks for agriculture, food, and water supplies that may further impose poverty, hunger and disease. Climate change will have an adverse impact towards the lives and livelihoods of billions of people in developing countries.

[EC2]

This condition can have a damaging impact on Indonesia's economy, the business community, our customers, and ultimately our business. Danamon wants to make a difference in the fight against climate change. We have taken proactive steps to reduce our direct operational impacts. We continue to implement a wide range of initiatives, and has set stretching targets, to reduce energy, water, business travel and paper consumption, and mitigate our impact wherever possible.

[EC2] [EN5] [EN6] [EN7] [EN26]

Danamon menyadari bahwa pendekatan lingkungan harus sejajar dengan perubahan perilaku para karyawan. Kami berupaya agar karyawan kami memiliki semangat yang sama dalam hal perlindungan lingkungan. Berbagai kampanye lingkungan dan program relawan diluncurkan secara berkala untuk memastikan karyawan turut berperan dalam melestarikan planet ini demi generasi mendatang.

[FS4] [EN26]

MEMITIGASI EMISI KARBON YANG DIHASILKAN DARI PERJALANAN DINAS

Sebagai Bank berskala nasional, perjalanan bisnis merupakan sesuatu yang tidak terelakkan demi menjalin hubungan baik dengan para nasabah, regulator dan kolega. Namun di saat yang bersamaan, kami menyadari bahwa sejumlah pertemuan dapat dilakukan secara virtual. Oleh karena itu, dalam rangka mengurangi jejak karbon yang dihasilkan dari perjalanan dinas, kami mendorong karyawan untuk memanfaatkan teknologi *teleconference*. Sepanjang tahun 2012, kami telah berusaha untuk mengurangi jumlah perjalanan dinas, yang diharapkan dapat mengurangi pembuangan CO₂ dan NO₂ serta gas-gas buangan lain yang dapat berbahaya bagi lapisan atmosfer dan ozon ke atmosfer. Kami juga menyediakan shuttle bus bagi karyawan dan melaksanakan program *car-pooling* untuk karyawan di kantor pusat yang telah berhasil menjangkau 2.000 karyawan. Kami percaya semua inisiatif ini mampu menurunkan jejak karbon kami.

[EN18] [EN19] [EN20] [EN29]

HEMAT ENERGI DAN AIR

Sejak 2006, kami mencoba untuk bijak dalam penggunaan listrik melalui program efisiensi listrik nasional dengan memasang alat pengukur waktu dalam pemakaian lampu kantor dan pendingin ruangan di kantor pusat, kantor pusat regional dan kantor cabang Danamon. Kami telah menjadwalkan untuk mematikan *pylon-pylon* kami pada jam 11 malam.

[EN5] [EN6] [EN7] [EN26]

Danamon realizes that our environmental approaches must be parallel with behavior changes among our people. We want to ensure that our people have the same passion as ours towards environmental protection. Various environmental campaigns and voluntary programs are launched on a regular basis to ensure our employees are doing their part as individuals to help preserving the planet for future generations.

[FS4] [EN26]

MITIGATING TRAVEL CARBON EMISSION

As a Bank that operates nationwide, business travel remains inevitable to connect with customers, regulators and colleagues. At the same time, we recognize that many meetings can take place virtually. Therefore, aiming to reduce our carbon footprint from business travel, we encourage employees to utilize tele-conference technology. In 2012, we have managed to reduce the number of business trips, which expected to decrease the amount of CO₂ and NO₂ and other gases that have negative impacts toward the earth's atmosphere and ozon layer. We also provide shuttle buses for employees and carried out employee car-pooling program in our head office that had successfully covered 2,000 employees. We believe this initiative will lower our carbon footprint.

[EN18] [EN19] [EN20] [EN29]

WISE ENERGY AND WATER USAGE

Since 2006, we are striving to be wise in our electricity usage through our nation-wide electricity efficiency program involving the installing of timers for office lighting and air conditioner usage in Bank Danamon head office, regional head office and Branch offices. We have scheduled to turn off our pylons at 11 pm.

[EN5] [EN6] [EN7] [EN26]

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environment Responsibility

Saat ini, kami sedang membangun gedung kantor pusat baru yang mengacu pada standar efisiensi lingkungan. Kantor pusat baru kami di Jakarta sedang dibangun untuk memenuhi standar Emas dan prinsip-prinsip Leadership in Energy & Environment (LEED) dan Green Building Council Indonesia (GBCI). Fitur-fitur desain gedung ramah lingkungan yang diimplementasikan mencakup fitur efisiensi energi dan air. Fitur-fitur ini mencakup:

[EN18]

- Pencahayaan alami
- Penerangan dengan energi yang efisien, seperti penggunaan bola lampu LED
- Sarana daur ulang air dan sarana tadah hujan
- Pengolahan limbah air
- *Green Roof* yang ditanami dengan vegetasi dan pepohonan dari berbagai spesies, termasuk jenis vegetasi yang mampu menyerap polusi udara dan CO₂
- Pengelolaan aliran air yang efektif untuk mengendalikan banjir
- Area parkir sepeda yang dilengkapi dengan fasilitas tempat mandi untuk penyewa dan tamu gedung

Pembangunan gedung kantor pusat kami ditargetkan akan rampung pada tahun 2015. Lebih lanjut, kami berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip *Green Building* di gedung-gedung kantor pusat regional dan kantor cabang kami secara bertahap.

[EN5] [EN6] [EN7] [EN10] [EN26]

PENGUNAAN KERTAS

Sebagai lembaga keuangan, kami tidak bisa sepenuhnya menghilangkan penggunaan kertas dari kegiatan operasional kami. Diakui bahwa, Bank menggunakan kertas dalam jumlah besar. Menurut Bank Dunia, sebuah Bank menggunakan 50 kg sampai 60 kg kertas per karyawan per tahunnya. Saat ini kami sedang mengidentifikasi rasio penggunaan kertas per karyawan dan telah menetapkan target untuk mengurangi penggunaan kertas per karyawan tetap.

[EN22] [EN26]

Currently, we are constructing our new head office building to high standards of environmental efficiency. Our new head office in Jakarta is being built to comply with Leadership in Energy & Environment Design (LEED) Gold certification and Green Building Council Indonesia (GBCI) principles. Green building design features that will be incorporated at our up and coming new head office will include energy and water efficiency features. These features include:

[EN18]

- Natural illumination
- Energy efficient lightings, such as LED light bulbs
- Water recycling and rain water catchment facility
- Waste water treatment plant
- Green roof that will be populated with vegetation and trees from various species, including species that able to absorb air pollution and CO₂
- Effective storm water management to control flooding
- Bicycle parking area completed with shower facility for tenants and guest

Our new eco-friendly head office building will be finished in 2015. Furthermore, we are committed to gradually implement the Green Building principles in regional head office buildings and our branch offices.

[EN5] [EN6] [EN7] [EN10] [EN26]

PAPER CONSUMPTION

Being a financial institution, we cannot remove paper completely from our operation. It is acknowledges that Banks use a significant amount of paper. According to the World Bank, a Bank use 50 kg up to 60 kg used per full time employee (FTE) per year. We are currently identifying our paper usage per FTE ratio and we have set a target to reduce our paper usage per FTE.

[EN22] [EN26]

Kami telah melakukan berbagai langkah bijak dalam hal penggunaan kertas. Kami telah mengganti kartu ucapan cetak dengan kartu ucapan elektronik atau media elektronik lainnya. Kami juga secara bertahap mengurangi jumlah pencetakan Laporan Tahunan dan menggantinya dengan e-book. Kami telah mengurangi jumlah Laporan Tahunan cetak dari 2000 buku di tahun 2010 menjadi 500 buku di tahun 2011, dan tahun ini akan berkurang menjadi hanya 50-100 Laporan Tahunan yang dicetak.

Danamon mendorong karyawan untuk mengurangi pencetakan dokumen melalui berbagai kampanye. Kami juga memanfaatkan berbagai teknologi untuk membantu mengurangi konsumsi kertas. Yayasan Danamon Peduli telah mengoperasikan server online dan intranet untuk menyimpan arsip dan dokumen. Yayasan Danamon Peduli juga memiliki kebijakan pencetakan yang membatasi pencetakan hanya untuk dokumen dan arsip keuangan.

Alih-alih menggunakan kertas, kami memanfaatkan *Online Portal* untuk menyimpan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan Peraturan Perusahaan (PP). Semua karyawan dan manajemen dapat mengakses dokumen tersebut melalui intranet. Selain itu, kami memiliki kebijakan nasional terkait penggunaan kertas dan pencetakan dimana seluruh perangkat multi-fungsi telah diprogram untuk mencetak dua sisi (*double-sided*).

[EN2]

We have been carried out a range of measures to be wise in our paper consumption. We have replaced printed greeting cards with e-card or other electronic media. We also gradually reduce the amount of our printed Annual Report and replacing them with e-books. We have reduced the amount of printed Annual Report from 2000 books in 2010 to 500 books in 2011, and now only 50-100 books are printed.

Danamon encourages employees to limit their printing through various campaigns. We also make use of technology to help reduce our paper consumption. Yayasan Danamon Peduli had operated an online server and intranet to store archives and documents. Yayasan Danamon Peduli also has a printing policy that stated printing is only allowed for financial-related documents and archives.

Instead of using paper, We utilize online portal to store our Collective Labour Agreement and Company Regulation. All employees and management able to access it through out intranet. Furthermore, our nationwide policy regarding paper use and printing had all multi-function devices default installation to print double-sided.

[EN2]

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environment Responsibility

REDUCE, REUSE, RECYCLE

Kami terus berupaya untuk mengurangi jumlah sampah ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) melalui program *Reduce, Reuse, Recycle* (3R). Pada tahun 2012, kami menyelenggarakan acara daur ulang sampah tahunan dan berhasil mengumpulkan serta memisahkan sampah sebanyak 900 kilogram. Sampah ini kemudian disalurkan ke pihak ketiga untuk didaur ulang.

[EN2] [EN22] [EN26]

Sampai dengan akhir tahun 2012, kami berhasil menyalurkan 10.896 unit *personal computer* layak pakai untuk digunakan kembali. Unit-unit *personal computer* ini kami distribusikan kepada: [EN2]

1. Karyawan Danamon yang berminat melalui lelang. Hasil dari lelang ini akan dikembalikan untuk dana Danamon Karyawan Peduli.
2. Didistribusikan melalui program Karyawan Peduli dan Yayasan Danamon Peduli ke berbagai yayasan dan institusi sosial termasuk Badan Narkotika Nasional.

REDUCE, REUSE, RECYCLE

We are constantly striving to reduce the amount of waste to the landfill through Reduce, Reuse, Recycle (3R) programs. In 2012, our annual waste-recycling event successfully gathered and separated waste amounted to 900 kilograms. We channeled this waste to a third party to be recycled.

[EN2] [EN22] [EN26]

Until the end of 2012, we managed to distribute 10,896 units of personal computers to be reused.

These computers were distributed to: [EN2]

1. Our employees who are interested through auctioned mechanism. Revenues generated from these auctions will be used as Danamon Karyawan Peduli fund.
2. Channeled through Karyawan Peduli Program and Yayasan Danamon Peduli in collaboration with various social foundations and institutions including the National Narcotics Agency (*Badan Narkotika Nasional* – BNN).

JUMLAH & DISTRIBUSI KOMPUTER UNTUK PENGGUNAAN KEMBALI					
REUSED PERSONAL COMPUTER UNITS DISTRIBUTION					
City	BNN	Auctioned	Karyawan Peduli	Yayasan Danamon Peduli	TOTAL
Balikpapan		210	302	76	598
Bandung	1	247	236	191	675
Denpasar		75	118		193
DKI Barat	137		244	12	39
DKI Timur	170		244	50	464
HO Jakarta	1739	705	219	1009	3672
Lampung		8	148		230
Makassar		145	430	118	693
Malang		60	376		436
Manado		62	20		82
Medan		394	814	74	1282
Palembang		118	151		269
Semarang		201	397	605	1203
Surabaya		277	378	61	716
TOTAL	2047	2576	4077	2196	10896

Danamon terus berupaya untuk berperilaku bijak dalam mengkonsumsi material. Kami memiliki jaringan perbankan yang luas, terdiri dari ribuan kantor yang terus berkembang. Untuk itu, Danamon membutuhkan sejumlah besar perabot untuk keperluan kantor. Dalam rangka mengaplikasikan prinsip 3R, kami menggunakan perabot kantor yang merupakan perabot yang digunakan kembali.

[EN2]

Danamon strives to be wise in our material consumption. We have a vast banking network comprises thousand of offices and we are growing. To that end, Danamon requires a vast amount of furniture for our offices. Incorporating the 3R principles, we reuse our office furniture that are refurbished furniture.

[EN2]

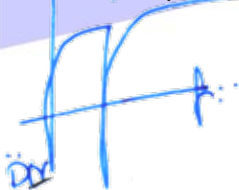
Statement GRI Application Level Checked Laporan Pengecekan Tingkat Aplikasi GRI

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) hereby states that PT Bank Danamon Tbk has presented its Sustainability Report to NCSR Application Level Check Services, which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

Application Levels communicate the extent to which the content of the GRI G3.1 guidelines and *Financial Services Sector Supplement* has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Jakarta, 19 April 2013



Dr. Dewi Fitriasari, CSRS, CMA
Application Level Services Officer

National Center for Sustainability Reporting (NCSR) dengan ini menyatakan bahwa PT Bank Danamon Tbk telah mempresentasikan Laporan Keberlanjutan kepada NCSR Application Level Check Services, dan menyimpulkan bahwa laporan telah memenuhi persyaratan Level Aplikasi B.

Tingkat Aplikasi memberi gambaran tentang sejauh mana pedoman GRI G3.1 serta *Financial Services Sector Supplement* telah diterapkan dalam laporan yang disampaikan. Kami menyatakan bahwa laporan tersebut telah memuat seperangkat pengungkapan yang disyaratkan dalam Level Aplikasi tersebut, dan indeks GRI telah disajikan dalam laporan tersebut secara memadai, sesuai dengan Pedoman GRI G3.

Tingkat Aplikasi ini bukan merupakan opini atas kinerja keberlanjutan maupun kualitas informasi yang dimuat dalam laporan tersebut.

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) is an independent and non-for profit organization, established in 2005 to promote sustainability reporting in Indonesia, Malaysia and Thailand. NCSR is registered as an organizational stakeholder member of the Global Reporting Initiative (GRI) since 2006.

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

INDEKS REFERENSI SILANG GRI 3.1

GRI G3.1 Cross Reference Index

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
VISI, STRATEGI, dan ANALISA VISION, STRATEGY, and ANALYSIS			
1.1	Sambutan dari Komisaris dan Direksi <i>Message from President Commissioner and Board of Directors</i>	6 – 15	Fully
1.2	Dampak, Resiko, dan Peluang Utama <i>Key Impact, Risk, and Opportunities</i>	6 - 15	Fully
PROFIL ORGANISASI ORGANIZATION PROFILE			
2.1	Nama Organisasi <i>Name of Organization</i>	4, 22, 23	Fully
2.2	Merk, Produk dan Jasa <i>Brand, Products, and Services</i>	23, 25	Fully
2.3	Struktur Operasional dan Unit Usaha <i>Operational Structure and Subsidiaries</i>	23, 24, Annual Report	Fully
2.4	Lokasi Kantor Pusat <i>Location of Organization's Head Quarter</i>	23, Back Cover	Fully
2.5	Wilayah Operasional <i>Operasional Areas</i>	22-25	Fully
2.6	Bentuk Badan Hukum dan Struktur Kepemilikan <i>Organization's Legal Entity and Ownership</i>	22, 23, 53	Fully
2.7	Pelanggan dan Konsumen <i>Market Served</i>	22, 25	Fully
2.8	Skala Organisasi <i>Scale of Organization</i>	23, 24, 25, 73	Fully
2.9	Perubahan Signifikan Selama Periode Pelaporan <i>Significant Changes During Reporting Periode</i>	5	Fully
2.10	Penghargaan-Penghargaan <i>Awards and Recognitions</i>	16 - 17	Fully
PARAMETER LAPORAN REPORT PARAMETERS			
3.1	Periode Pelaporan <i>Reporting Periode</i>	4	Fully
3.2	Tanggal Penerbitan Laporan Sebelumnya <i>Date of Recent Reports</i>	4	Fully
3.3	Siklus Pelaporan <i>Reporting Cycle</i>	4	Fully
3.4	Kontak dan Tanggapan <i>Contact Point and Feedback Channel</i>	5, 122 - 123, Back Cover	Fully
3.5	Menentukan Isi Laporan dan Materialitas <i>Defining Report Content and Materiality</i>	5, 33 - 35	Fully
3.6	Lingkup Pelaporan <i>Report Scope</i>	5	Fully

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
3.7	Batasan Lingkup Pelaporan <i>Report Boundary</i>	4, 5	Fully
3.8	Dasar Pelaporan <i>Basis for Reporting</i>	5	Fully
3.9	Referensi Pengukuran Data <i>Data Measurement References</i>	5	Fully
3.10	Penyataan Ulang <i>Restatement from Previous Report</i>	4	Fully
3.11	Perubahan Signifikan dari Laporan Sebelumnya <i>Significant Changes from the Previous Report</i>	4	Fully
3.12	Indeks Referensi Silang GRI <i>GRI Cross Reference Index</i>	5, 114 - 121	Fully
3.13	Verifikasi Isi Laporan oleh Pihak External <i>External Assurance for Report Content</i>	5, 112	Fully
TATA KELOLA, KOMITMEN, dan KETERLIBATAN GOVERNANCE, COMMITMENT, and ENGAGEMENT			
4.1	Struktur Tata Kelola Organisasi <i>Governance Struktur of the Organization</i>	49, 51, 55	Fully
4.2	Perangkat Jabatan Tertinggi Tata Kelola dan Eksekutif <i>Highest Governance Post Cum Executive Officer</i>	48	Fully
4.3	Anggota Independen <i>Independent Members</i>	48, 49	Fully
4.4	Mekanisme Komunikasi dan Rekomendasi <i>Communication and Recommendation Mechanism</i>	46, 47, 52- 55, 72, 85, 87	Fully
4.5	Kompensasi dan Evaluasi Kinerja Dewan <i>Boards Compensation and Performance Evaluation</i>	47-49, 51	Fully
4.6	Menghindari Benturan Kepentingan <i>Avoiding Conflict of Interest</i>	48, 53	Fully
4.7	Kualifikasi Dewan <i>Board Qualifications</i>	48, 50, 51	Fully
4.8	Visi, Misi, Kode Etik, dan Prinsip Usaha <i>Vision, Mission, Code of Conduct, and Business Principles</i>	26-27, 29, 31, 36-39, 55, 72	Fully
4.9	Pemantauan Kinerja <i>Performance Overview</i>	40-43, 49-50, 55	Fully
4.10	Proses Evaluasi Kinerja Dewan <i>Board Performance Evaluation Process</i>	46, 47	Fully
4.11	Pendekatan Untuk Pencegahan Risiko <i>Precautionary Approaches Towards Risks</i>	52, 53, 55, 104	Fully
4.12	Adopsi Prinsip Usaha, Lingkungan, dan Sosial Eksternal <i>Adoption of Externally Developed Business, Environment, and Social Principles</i>	46, 54, 55	Fully
4.13	Keanggotaan Dalam Asosiasi-Asosiasi <i>Memberships in Associations</i>	54-55, 92	Fully

INDEKS REFERENSI SILANG GRI 3.1

GRI G3.1 Cross Reference Index

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
4.14	Daftar Pemangku Kepentingan <i>List of Stakeholders</i>	30, 32	Fully
4.15	Dasar Identifikasi dan Seleksi Pemangku Kepentingan <i>Basis for Stakeholders Identification and Selection</i>	30- 31	Fully
4.16	Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholders Engagement Approaches</i>	32, 35, 54, 92, 94	Fully
4.17	Hasil Keterlibatan Pemangku Kepentingan <i>Results of Stakeholders Engagement</i>	34, 35, 40-43, 92, 94	Fully
EKONOMI ECONOMY			
EC1	Perolehan dan Distribusi Nilai Ekonomi <i>Direct Economic Value Generated and Distributed</i>	40, 86, 96, 97, 101	Partially
EC2	Implikasi Finansial Akibat Perubahan Iklim <i>Financial Implication of Climate Change</i>	106	Fully
EC3	Dana Pensiun Karyawan <i>Employee Pension Fund</i>	86	Partially
EC4	Bantuan Finansial Signifikan dari Pemerintah <i>Significant Financial Assistance Received from Government</i>	92	Partially
EC5	Standard Upah Minimum <i>Standard Minimum Wages</i>	75, 86	Fully
EC6	Pemasok Lokal <i>Local Supplier</i>	-	Future Report
EC7	Karyawan Lokal <i>Local Employee</i>	73-74	Fully
EC8	Aktivitas dan Dampak dari Pembangunan Infrastruktur <i>Activities and Impact of Infrastructure Developments</i>	90, 91, 93, 95-98	Fully
EC9	Dampak Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impacts</i>	59, 90, 91, 93, 98	Fully
LINGKUNGAN ENVIRONMENT			
EN1	Jumlah Pemakaian Material <i>Amount of Material Usage</i>	-	Not Relevant
EN2	Pemakaian Material Daur Ulang <i>Recycled and Reused Material Usage</i>	109 - 111	Partially
EN3	Pemakaian Energi Langsung <i>Direct Energy Usage</i>	-	Future Report
EN4	Pemakaian Energi Tidak Langsung <i>Indirect Energy Usage</i>	-	Future Report
EN5	Inisiatif dan Hasil Penghematan Energi <i>Energy Conservation Initiatives & Result</i>	106 – 108	Partially
EN6	Mendorong Penggunaan Energi Terbarukan <i>Promoting the Use of Renewable Energy Usage</i>	106-108	Partially

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
EN7	Inisiatif Untuk Mengurangi Konsumsi Energi Tidak Langsung <i>Indirect Energy Consumption Reduction Initiatives</i>	106 – 108	Partially
EN8	Pemakaian Air <i>Water Usage</i>	-	Future Report
EN9	Dampak pada Sumber Air <i>Affected Water Sources</i>	-	Not Relevant
EN10	Penggunaan Air Daur Ulang <i>Recycled Water Usage</i>	108	Partially
EN11	Lokasi Operasional dengan Nilai Keanekaragaman Hayati Tinggi <i>Operational Location with High Value of Biodiversity</i>	-	Not Relevant
EN12	Dampak Operasional Terhadap Keanekaragaman Hayati <i>Significant Impacts of Activities on Biodiversity</i>	-	Future Report
EN13	Perlindungan dan Pemulihan Habitat <i>Habitat Protected or Restored</i>	95, 98	Fully
EN14	Strategi dan Rencana untuk Melindungi Keanekaragaman Hayati <i>Strategies and Plans to Protect Biodiversity</i>	95, 98	Fully
EN15	Species IUNC yang Terdampak <i>Affected IUCN Species</i>	-	Not Relevant
EN16	Total Emisi Gas Rumah Kaca <i>Total Emission of Green House Gas</i>	-	Future Report
EN17	Total Emisi Tidak Langsung Gas Rumah Kaca Lain <i>Total Indirect Emission of Other Green House Gas</i>	-	Future Report
EN18	Inisiatif Mengurangi Emisi Gas Rumah Kaca <i>Initiatives to Reduce Green House Gas Emission</i>	107-108	Partially
EN19	Emisi Zat-Zat yang Merusak Ozon <i>Emission of Ozone Depleting Substances</i>	107	Partially
EN20	SO _x , NO _x , dan Emisi Udara Lainnya <i>SO_x, NO_x, and Other Air Emissions</i>	107	Partially
EN21	Jumlah dan Kualitas Limbah Cair dan Tujuan Pembuangannya <i>Total Water Discharge by Quality and Destinations</i>	-	Not Relevant
EN22	Klasifikasi Limbah dan Metode Pembuangan <i>Waste Classifications and Disposal Methods</i>	94, 95, 108, 109-110	Fully
EN23	Total Tumpahan Minyak dan Bahan Berbahaya Lain <i>Total Number and Volume of Significant Spills</i>	-	Not Relevant
EN24	Transportasi Limbah Berbahaya <i>Transportation of Dangerous Waste</i>	-	Not Relevant
EN25	Dampak Terhadap Habitat dan Keanekaragaman Perairan <i>Impacts towards Water Body Habitat and Biodiversity</i>	-	Not Relevant

INDEKS REFERENSI SILANG GRI 3.1

GRI G3.1 Cross Reference Index

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
EN26	Inisiatif Untuk Mitigasi Dampak Negatif Terhadap Lingkungan dan Peningkatan Efisiensi <i>Initiatives to Mitigate Negative Impacts Towards Environment and to Enhance Efficiency</i>	93-95, 98, 104, 106, 108, 110	Fully
EN27	Kemasan Produk Yang di Gunakan Kembali <i>Reclaimed Packaging Material</i>	-	Not Relevant
EN28	Nilai denda finansial akibat Pelanggaran peraturan dan hukum lingkungan. <i>Monetary value of significant fines for non-compliance with environmental laws and regulations.</i>	-	Future Report
EN29	Dampak Lingkungan Signifikan Akibat Aktivitas Transportasi <i>Significant Environment Impacts Due to Transportation Activities</i>	107	Partially
EN30	Biaya Investasi untuk Perlindungan Lingkungan <i>Environmental Protection Expenditures and Investment</i>	92, 96	Fully

KETENAGAKERJAAN LABOR PRACTICE & DECENT WORK			
LA1	Jumlah dan Profil Distribusi Karyawan <i>Number and Employee Distribution Profile</i>	73, 74, 84	Fully
LA2	Tingkat Perputaran Karyawan <i>Employee Turn Over Rate</i>	78, 79, 83	Fully
LA3	Kompensansi Karyawan Tetap dan Kontrak <i>Benefit for Permanent and Contact Employee</i>	75, 86, 87	Fully
LA4	Persentase Karyawan Dicapuk oleh Perjanjian Kerja Bersama <i>Percentage of Employees Covered by the Collective Work Agreement</i>	85	Fully
LA5	Pemberitahuan Tentang Perubahan Operasional <i>Minimum Notification Regarding Operational Changes</i>	-	Future Report
LA6	Forum Kesehatan dan Keselamatan Kerja <i>Health and Safety Forum</i>	-	Future Report
LA7	Tingkat Kecelakaan Kerja <i>Rate of Work Accident</i>	-	Future Report
LA8	Program Pendidikan, Pelatihan, dan Penyuluhan Kesehatan <i>Education, Training and Health Counselling Program</i>	99	Fully
LA9	Topik Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama <i>Health and Safety Topics Covered in Company's Policies and Collective Bargaining Agreement</i>	84-85	Fully
LA10	Durasi Pelatihan Karyawan <i>Employee Training Duration</i>	75-77	Fully
LA11	Pelatihan Persiapan Pensiun <i>Pre Retirement Course</i>	-	Future Report
LA12	Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir <i>Performance Review and Career Development</i>	83	Fully
LA13	Keragaman pada Jabatan Tata Kelola Organisasi <i>Diversity in Organization's Governance Position</i>	74	Fully

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
LA14	Rasio Remunerasi Karyawan Pria dan Wanita <i>Women to Men Remuneration Ratio</i>	75	Fully
LA15	Tingkat Perputaran Karyawan Setelah Cuti Hamil dan <i>Paternity</i> <i>Return to Work Rate After Maternity and Paternity Leave</i>	81-88	Fully
HAK ASASI MANUSIA HUMAN RIGHTS			
HR1	Perjanjian dan Kontrak Kerja dengan Klausul Terkait Hak Asasi Manusi <i>Agreement and Contract That incorporate Human Rights Clauses</i>	84	Partially
HR2	Verifikasi Hak Asasi Manusia Pada Pemasok, Kontraktor, dan Mitra Usaha <i>Human Rights Screening for Suppliers, Contractors, and Business Partners</i>	84	Partially
HR3	Pelatihan Karyawan Tentang Hak Asasi Manusia <i>Employee Training on Human Rights Topics</i>	76	Partially
HR4	Kasus Diskriminasi dan Tindak Lanjut <i>Incidents of Discrimination and Action Taken</i>	73	Fully
HR5	Hak Berserikat <i>Rights of Association</i>	85	Fully
HR6	Pekerja Anak <i>Child Labour</i>	75	Fully
HR7	Kerja Paksa <i>Forced Labour and Compulsory Labour</i>	75	Fully
HR8	Pelatihan Hak Asasi Manusia untuk Tenaga Keamanan <i>Human Rights Training for Security Personnel</i>	-	Future Report
HR9	Insiden Terkait Pelanggaran Hak Penduduk Setempat <i>Indigenous Rights Violation Incidents</i>	-	Not Relevant
HR10	Evaluasi Hak Asasi Manusia di Lokasi Operasional <i>Human Rights Reviews at Operational Locations</i>	-	Future Report
HR11	Mekanisme Penyelesaian Kasus Hak Asasi Manusia <i>Grievance Mechanism for Human Rights Cases</i>	-	Future Report
KEMASYARAKATAN SOCIETY			
SO1	Program Kemasyarakatan di Wilayah Operasional <i>Community Programs in Operational Areas</i>	58, 59, 91, 93-98, 101	Fully
SO2	Unit Usaha dan Resiko Korupsi <i>Business Unit and Corruption Risk</i>	61, 68-69	Fully
SO3	Pelatihan Anti-Korupsi <i>Anti-corruption Training</i>	52, 61, 68, 69	Fully
SO4	Tindak Lanjut Insiden Korupsi <i>Action Taken in Response to Incidents of Corruption</i>	68-69	Fully
SO5	Partisipasi dan Posisi dalam Pembuatan Kebijakan Publik <i>Participation and Position in Public Policy Lobbying</i>	55, 94	Fully

INDEKS REFERENSI SILANG GRI 3.1

GRI G3.1 Cross Reference Index

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
SO6	Donasi untuk Partai Politik dan Politikus <i>In-kind Contribution to Political Party and Politician</i>	54	Future Report
SO7	Pelanggaran Terhadap Hukum Keadilan Persaingan Usaha <i>Violation of Law Regarding Fair Business Competition</i>	-	Future Report
SO8	Denda dan Sanksi Akibat Pelanggaran Hukum dan Perundangan <i>Monetary fines and sanction for Non Compliance with Law and Regulations</i>	-	Future Report
SO9	Dampak Negatif dan Positif Bagi Masyarakat Sekitar <i>Negative and Positive Impacts Towards Communities</i>	59, 90, 91, 93	Fully
SO10	Usaha Mitigasi Dampak Negatif Operasional Terhadap Masyarakat <i>Mitigation Measure to Mitigate Negative Operasional Impacts Towards the Community</i>	61, 66, 90, 91, 94	Fully
TANGGUNG JAWAB PRODUK PRODUCT RESPONSIBILITY			
PR1	Perlindungan dan Keamanan Bagi Konsumen <i>Consumer Protection and Safety</i>	51, 60-62, 66-67	Fully
PR2	Insiden Pelanggaran Peraturan Terkait Produk dan Konsumen <i>Non Compliance with Regulations Regarding Products and Consumen</i>	-	Future Report
PR3	Informasi Mengenai Produk dan Jasa <i>Information Regarding Products and Service</i>	53, 61, 62	Fully
PR4	Pelanggaran Peraturan Terkait Informasi Produk <i>Non Compliance with Regulation Regarding Product Information</i>	-	Future Report
PR5	Umpan Balik Konsumen <i>Consumer Feedback</i>	54, 62 - 65	Fully
PR6	Komunikasi Marketing, Iklan, Promosi dan Sponsor <i>Marketing Communication, Advertising, Promotion and Sponsorship</i>	61, 62, 67	Fully
PR7	Insiden Pelanggaran Terkait Marketing Komunikasi <i>Incident of Non Compliance with Marketing Communication Code of Conduct</i>	-	Future Report
PR8	Pengaduan Terkait Pelanggaran Privasi Konsumen <i>Complaints Regarding Breach of Consumer Privacy</i>	67	Fully
PR9	Denda dan Sanksi Akibat Pelanggaran Hukum dan Perundangan Terkait Aktivitas Penyediaan Produk dan Jasa <i>Monetary Fines and Sanction Due to Non Compliance with Law and Regulation of Product and Service Provision.</i>	-	Future Report
INDIKATOR TAMBAHAN SEKTOR JASA KEUANGAN FINANCIAL SERVICE SECTOR SUPPLEMENT INDICATORS			
FS1	Kebijakan Terkait Komponen Lingkungan Dan Sosial Yang Diimplementasikan. <i>Applied Policies With Specific Environmental And Social Components</i>	104	Fully
FS2	Prosedur Tinjauan Dan Evaluasi Risiko Lingkungan Dan Sosial <i>Procedures For Assessing And Screening Environmental And Social Risks</i>	104	Fully
FS3	Pengawasan Terhadap Kepatuhan Nasabah Dan Klien Pada Persyaratan Lingkungan Dan Sosial. <i>Monitoring On Customer's and Clients' Implementation Of And Compliance With Environmental And Social Requirements</i>	104	Partially

INDIKATOR INDICATORS	KETERANGAN REMARKS	TERCANTUM PADA HALAMAN AVAILABLE ON PAGE	TINGKAT APLIKASI APPLICATION LEVEL
FS4	Peningkatan Kompetensi Karyawan Terkait Implementasi Kebijakan Lingkungan Dan Sosial <i>Improving Staff Competency To Implement The Environmental And Social Policies And Procedures</i>	104, 107	Fully
FS5	Interaksi Dengan Nasabah/Klien/Mitra Usaha Terkait Risiko Dan Peluang Dalam Aspek Lingkungan Dan Sosial <i>Interactions With Clients/Investees/Business Partners Regarding Environmental And Social Risks And Opportunities</i>	105	Partially
FS6	Persentase Portofolio Usaha Berdasarkan Wilayah, Besaran, Dan Sektor <i>Percentage Of The Portfolio For Business Lines By Specific Region, Size, And By Sector.</i>	58	Partially
FS7	Nilai Produk Dan Jasa Yang Bertujuan Untuk Memberikan Manfaat Sosial <i>Monetary Value Of Products And Services Designed To Deliver A Specific Social Benefit</i>	58	Fully
FS8	Nilai Produk Dan Jasa Yang Bertujuan Untuk Memberikan Manfaat Lingkungan <i>Monetary Value Of Products And Services Designed To Deliver A Specific Environmental Benefit</i>	-	Future Report
FS9	Cakupan Dan Frekuensi Audit Terhadap Implementasi Dan Prosedur Risiko Lingkungan Dan Sosial <i>Coverage And Frequency Of Audits To Assess Implementation Of Environmental And Social Policies And Risk Assessment Procedures.</i>	-	Future Report
FS10	Persentase Dan Jumlah Unit Serta Portofolio Usaha Yang Berinteraksi Dengan Isu Lingkungan Dan Sosial <i>Percentage And Number Of Companies Held In The Institution's Portfolio With Which The Reporting Organization Has Interacted On Environmental Or Social Issues.</i>	58	Partially
FS11	Persentase Asset Yang Telah Melalui Evaluasi Lingkungan Dan Sosial <i>Percentage Of Assets Subject To Environmental Or Social Screening.</i>	-	Future Report
FS12	Kebijakan Pengambilan Suara Untuk Isu-Isu Lingkungan Dan Sosial Di Organisasi Eksternal. <i>Voting Policies Applied To Environmental Or Social Issues At External Organizations.</i>	-	Future Report
FS13	Meningkatkan Akses Perbankan Untuk Area Terpencil. <i>Increasing Access Points to Financial Services In Remote Areas</i>	59	Fully
FS14	Inisiatif Untuk Meningkatkan Akses Finansial <i>Initiatives To Improve Access To Financial Services</i>	58-59	Fully
FS15	Produk Dan Jasa Keuangan Yang Adil Dan Transparan <i>Fair And Transparent Financial Products And Services</i>	59-62, 67	Fully
FS16	Pendidikan Keuangan Bagi Nasabah Dan Masyarakat <i>Financial Education For Customers And Communities</i>	59, 61	Fully

Danamon telah mempersiapkan Laporan Keberlanjutan 2012 ini sesuai dengan Tingkat Aplikasi GRI G3.1 Level B, dengan 38 indikator kinerja yang dilaporkan secara menyeluruh (*Fully Applied*) dan 8 indikator kinerja dari *Financial Service Sector Supplement* yang dilaporkan secara menyeluruh (*Fully Applied*). Seluruh indikator tersebut mencakup indikator inti dan indikator tambahan.

Danamon has develop our 2012 Sustainability Report in accordance with GRI G3.1 Application Level B, with 38 Fully Applied performance indicators, and 8 Fully Applied indicators from the Financial Service Sector Supplement. All reported indicators cover both core and additional indicators.

FORMULIR UMPAN BALIK

Feedback Questionnaire

Pendapat Anda sangatlah berharga bagi kami agar dapat terus memperbaiki kualitas Laporan Keberlanjutan ini.

Your feedbacks are most valuable so we can continue to improve the quality of our Sustainability Report.

SILAHKAN TUANGKAN PENDAPAT DAN IDE ANDA PADA FORM BERIKUT INI:
PLEASE GIVE US YOUR OPINIONS AND IDEAS IN THIS FOLLOWING FORM:

Saya berasal dari kelompok pemangku kepentingan:
Please specify which stakeholder groups are you?

Pemegang Saham <i>Shareholder</i>	Karyawan <i>Employee</i>	Komunitas Lokal <i>Local Community</i>	Nasabah <i>Customer</i>
Industri <i>Industry</i>	Analisis Keuangan <i>Financial Analyst</i>	Jurnalis/Media <i>Journalist/Media</i>	Siswa/ Akademisi <i>Student/ Academic</i>
Regulator <i>Regulatory Body</i>	Pemasok <i>Supplier</i>		
Lainnya (mohon sebutkan) <i>Others (please specify)</i>			

Bagaimana menurut Anda Laporan Keberlanjutan 2012 kami?
How do you rate our 2012 Sustainability Report?

Apakah informasi dalam Laporan ini memenuhi harapan dan kebutuhan anda? <i>Does the report meet your information requirements?</i>	Buruk <i>Poor</i>	Rata-rata <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>	Sangat Baik <i>Excellent</i>
Apakah Laporan ini mudah untuk dipahami? <i>Do you find the report easy to understand?</i>	Buruk <i>Poor</i>	Rata-rata <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>	Sangat Baik <i>Excellent</i>
Apakah informasi yang dicantumkan dalam Laporan bermanfaat? <i>Does the report have useful information?</i>	Buruk <i>Poor</i>	Rata-rata <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>	Sangat Baik <i>Excellent</i>
Menurut Anda, bagaimanakah kinerja kami dalam pelayanan perbankan dan perlindungan nasabah? <i>How would you rate our performance in customer servicing and protection?</i>	Buruk <i>Poor</i>	Rata-rata <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>	Sangat Baik <i>Excellent</i>
Menurut Anda, bagaimanakah kinerja kami di bidang lingkungan? <i>How would you rate our environmental performance?</i>	Buruk <i>Poor</i>	Rata-rata <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>	Sangat Baik <i>Excellent</i>
Menurut Anda, bagaimanakah hubungan kami dengan karyawan dan komunitas masyarakat? <i>How would you rate our social involvement with our employees and the communities?</i>	Buruk <i>Poor</i>	Rata-rata <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>	Sangat Baik <i>Excellent</i>

Bagian manakah dari Laporan ini yang menurut Anda paling menarik?
Which section(s) did you find most interesting?

Sambutan Komisaris <i>Notes from Our Commissioner</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
Sambutan CEO <i>CEO Message</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>

SILAHKAN TUANGKAN PENDAPAT DAN IDE ANDA PADA FORM BERIKUT INI:
PLEASE GIVE US YOUR OPINIONS AND IDEAS IN THIS FOLLOWING FORM:

Kebijakan Keberlanjutan Danamon <i>Danamon Sustainability Policy</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
<i>Danamon Sustainability Report Card</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
Tata Kelola untuk Keberlanjutan <i>Governing Sustainability</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
Mengutamakan Nasabah <i>Customers Come First</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
Sosial Kemasyarakatan <i>Social Community</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
Karyawan Kami, Danamoners <i>Our People, Danamoners</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>
Tanggung Jawab Lingkungan <i>Environment Responsibility</i>	Perlu Ditingkatkan / <i>Needs improvement</i> Mohon jelaskan bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas bagian ini / <i>Please specify how we can improve this section:.....</i>	Berguna dan Menarik / <i>Useful and Interesting</i>

Komentar dan saran Anda untuk Laporan ini:
General comments you would like to make about this report:

Dalam format apakah Anda ingin menerima Laporan ini?
In what form would you prefer to receive this report?

Cetak PDF Internet
Printed Internet PDF

Kirimkan saran, kritik, pendapat dan ide Anda kepada kami:
Please convey your inputs and opinions to us:

PT BANK DANAMON INDONESIA, TBK.
Public Affairs Division
Menara Bank Danamon
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-4 No. 6
Mega Kuningan, Jakarta 12950
Phone: (+62 21) 5799 1001-03
Fax: (+62 21 5799 1161)
Email: public.affairs@danamon.co.id
Website: www.danamon.co.id

