

# Sambutan Bersama Presiden Komisaris & Presiden Direktur [G4-1]

CIMB Niaga tidak hanya tumbuh dengan baik sebagai sebuah entitas bisnis, Perusahaan juga berkontribusi menyukseskan program pembangunan inklusif yang dicanangkan Pemerintah. Sejalan dengan program Pemerintah, CIMB Niaga menyediakan pembiayaan pembangunan infrastruktur, mendukung UKM di Indonesia dan menerapkan tata kelola yang *beyond compliance*.



### Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Pada tahun 2016, pertumbuhan ekonomi Indonesia naik dari 4,8% pada tahun sebelumnya menjadi 5,02%. Namun pertumbuhan ekonomi global yang masih belum pulih, belum bisa terlalu banyak mendorong kinerja ekonomi nasional karena perlemahan permintaan komoditas yang menjadi andalan Indonesia masih terjadi, akibatnya secara keseluruhan mempengaruhi pertumbuhan Industri Jasa Keuangan di Indonesia.

Karena peluang pasar yang hanya tumbuh relatif rendah, perbankan harus berkompetisi dengan memperbaiki yield dan meningkatkan kualitas produk dan jasa keuangan yang disediakan kepada masyarakat. Untuk itu, CIMB Niaga menerapkan strategi untuk memperkuat layanan yang merupakan keunggulan kami, meningkatkan efisiensi biaya operasi, membangun layanan digital, dan memperkuat budaya risiko di seluruh organisasi.

Dengan pendekatan ini, secara finansial CIMB Niaga mencatatkan pertumbuhan yang cukup baik hampir pada semua area. Melalui kerja sama yang baik antar unit, pinjaman yang disalurkan naik menjadi Rp180,16 triliun dan aset mencapai Rp241,55 triliun. Prinsip kehati-hatian telah dilaksanakan dengan baik dan konsisten, sehingga Perusahaan bisa menjaga rasio kecukupan modal (CAR) dan rasio kredit bermasalah (NPL) dalam batas yang telah ditetapkan.

### Mendukung Pembangunan

Di sisi lain, CIMB Niaga tidak hanya tumbuh dengan baik sebagai sebuah entitas bisnis, Perusahaan juga berkontribusi menyukseskan program pembangunan inklusif yang dicanangkan Pemerintah. Sejalan dengan program Pemerintah, CIMB Niaga menyediakan pembiayaan pembangunan infrastruktur untuk pembangunan pembangkit listrik senilai USD145 juta serta operator jalan tol mencapai Rp1 triliun, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lebih baik dan lebih merata.

Bagi sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM), CIMB Niaga telah menyalurkan kredit hingga Rp34,5 triliun atau 19% dari portofolio kredit. Penyaluran kredit bagi UKM dilakukan melalui 634 gerai kantor cabang Perusahaan di seluruh Indonesia. UKM merupakan sektor yang sangat didorong dan difasilitasi pengembangannya oleh Pemerintah, yang diharapkan dapat tumbuh lebih baik sehingga dapat mendorong ekonomi riil di masyarakat.

Khusus pada tahun 2016, CIMB Niaga ditunjuk menjadi salah satu Bank persepsi untuk menerima dana pengampunan pajak. Dalam inisiatif ini, Perusahaan memperluas dukungan melalui penyelenggaraan seminar dan edukasi nasabah, terutama yang termasuk dalam program pengampunan pajak ini. Sepanjang tahun 2016, kami menyelenggarakan 55 program sosialisasi pengampunan pajak bagi lebih dari 6.000 nasabah yang diselenggarakan di 25 kota.

### Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Kontribusi bagi negeri juga diwujudkan oleh Perusahaan melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan atau CSR, untuk mengimbangi pertumbuhan kinerja usaha dengan pengembangan sosial kemasyarakatan dan pelestarian lingkungan untuk kesejahteraan masyarakat.

Melalui CIMB Niaga Peduli, Perusahaan berkontribusi melalui empat pilar kegiatan, yaitu pendidikan, pengembangan dan pemberdayaan masyarakat, lingkungan, dan filantropi. Pada tahun 2016, CIMB Niaga menyalurkan beasiswa sebesar Rp5 miliar kepada 286 penerima manfaat. Pendidikan memiliki arti penting karena memberikan manfaat yang berkelanjutan sampai masa mendatang.

### Memberikan Kesempatan yang Setara

Sebagai sebuah perusahaan, CIMB Niaga berupaya untuk memberikan kesempatan yang setara bagi semua lapisan masyarakat. Sejak tahun 2015, Perusahaan telah membuka peluang kerja bagi difabel, kini terdapat 51 orang difabel yang berkarya di Perusahaan. Dalam pelaksanaannya CIMB Niaga telah bekerja sama dengan Yayasan Mitra Netra untuk mendukung pemberdayaan difabel untuk berperan serta dalam masyarakat.

### Tantangan di Masa Depan

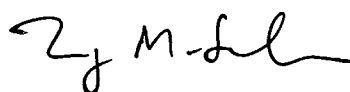
Tantangan bagi CIMB Niaga di tahun mendatang masih diwarnai kondisi ekonomi yang sangat rentan yang akan mempengaruhi kinerja Perusahaan. Namun pada saat ini, CIMB Niaga telah tumbuh selama lebih dari 60 tahun menjadi sebuah bank yang solid dengan aset yang berkualitas dan memiliki keunggulan dengan menjadi bagian dari CIMB Group, yang memiliki jangkauan yang lebih luas di wilayah ASEAN.

Dengan potensi pertumbuhan Indonesia sebagai salah satu ekonomi terbesar di wilayah ASEAN, CIMB Niaga akan terus berupaya untuk mewujudkan aspirasi masyarakat Indonesia – *Forward Your Aspiration*.

Atas nama Dewan Komisaris dan Direksi CIMB Niaga



Dato' Sri Nazir Razak



Tigor M. Siahaan

# Tata Kelola Keberlanjutan





**Penerapan tata kelola perusahaan yang baik menjadi komitmen perusahaan dalam memberikan nilai tambah dan upaya peningkatan kepercayaan kepada seluruh pemangku kepentingan.**

## ◎ Tata Kelola Keberlanjutan



Komitmen Perusahaan untuk menerapkan tata kelola yang baik adalah *beyond compliance*, dengan adanya *good-governing* akan mentransformasikan nilai-nilai Perusahaan dalam mencapai nilai maksimal bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Dalam penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG), CIMB Niaga berpedoman pada peraturan perundangan, ketentuan yang berlaku yang berasal dari regulator yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), dan otoritas pasar modal, serta *best practice* atau praktik-praktik umum yang berlaku.

Termasuk dalam *best practice* tersebut diantaranya adalah kriteria dari Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKKG) maupun dari institusi internasional seperti, *Organization on Economic Cooperation and Development* (OECD), *The ASEAN Corporate Governance Scorecard* dari *ASEAN Capital Market Forum*, dan *Principles for Enhancing Corporate Governance* yang dikeluarkan dari *Basel Committee on Banking Supervision*.

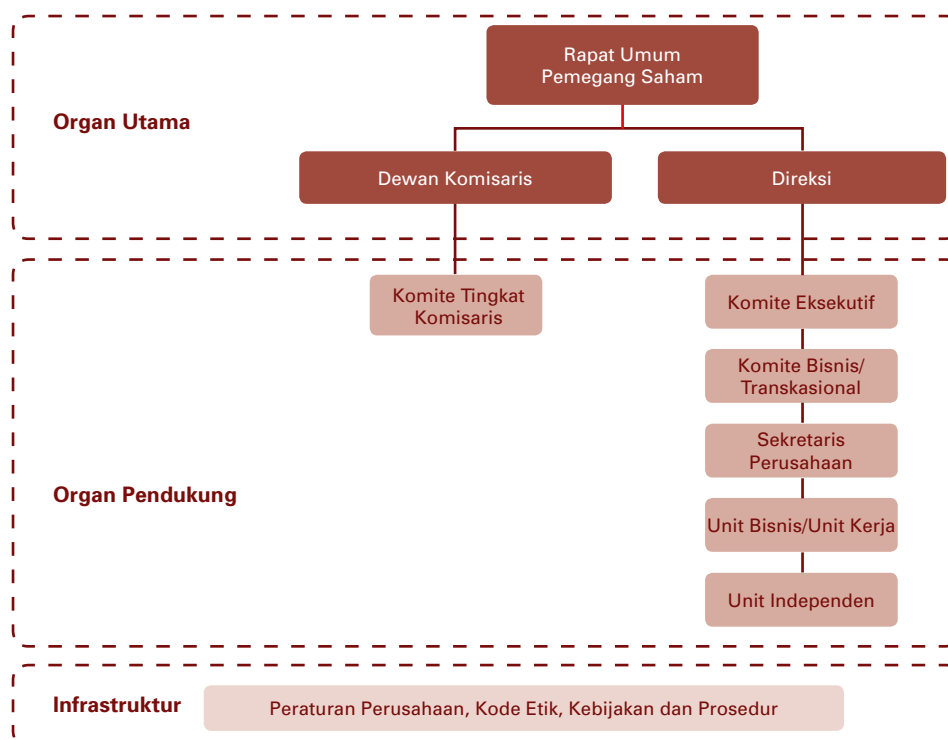
CIMB Niaga menerapkan GCG dengan semangat melayani dari hati secara konsisten dan transparan sehingga dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan atas upaya Perusahaan menjalankan strategi Bisnis. Tujuan Tata Kelola adalah:

1. Menciptakan landasan bagi Perusahaan untuk berkembang jangka panjang
2. Mengangkat citra Perusahaan
3. Meningkatkan daya saing Perusahaan
4. Meningkatkan kepercayaan investor kepada Perusahaan
5. Meningkatkan nilai saham Perusahaan

Untuk melaksanakan Tata Kelola Perusahaan, CIMB Niaga telah memiliki dan menerapkan pedoman dan sistem internal yaitu Visi, Misi, Nilai-nilai Dasar, Kode Etik, Kebijakan Pokok Perusahaan dan pedoman dan *best practice* Tata Kelola Perusahaan, Piagam dan Pedoman Kerja serta Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistle Blowing System*). Seluruh inisiatif ini telah dikomunikasikan ke seluruh organisasi.



## Organ Perusahaan



Organ Tata Kelola CIMB Niaga [G4-34]

## Tata Kelola Keberlanjutan

Sebagai sebuah Perseroan Terbatas, CIMB Niaga memiliki organ perusahaan, kejelasan serta pemisahan tugas dan tanggung jawab, mekanisme dan alur pengambilan keputusan serta pelaporan dalam organ-organ yang ada di CIMB Niaga dengan mengacu pada Anggaran Dasar Perusahaan dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan tata kelola perusahaan terwujud dari interaksi seluruh organ Perusahaan, dimana dalam struktur tata kelola CIMB Niaga organ utama terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi, dengan kedudukan tertinggi adalah RUPS. [G4-35]

### 1. Pemegang Saham

Pemegang saham adalah perorangan atau badan sebagai pemilik modal dengan hak dan tanggung jawab tertentu yang sesuai dengan peraturan perundangan. Perusahaan memiliki kewajiban untuk melindungi hak pemegang saham serta menjaga kelangsungan usaha.

### 2. Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah wadah bagi pemegang saham untuk mengambil keputusan sesuai dengan ketentuan dan perundangan. Keputusan yang diambil dalam RUPS, meliputi pengesahan laporan tahunan, pengangkatan dan pemberhentian Direksi atau Dewan Komisaris, serta menyetujui tindakan korporasi yang signifikan.

### 3. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memiliki tugas dan tanggung jawab kolegal untuk melakukan pengawasan atas kebijakan, jalannya pengurusan Perusahaan serta memberikan nasehat kepada Direksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk mendukung pelaksanaan tugas, Dewan Komisaris didukung oleh komite-komite di tingkat Dewan Komisaris yang mencakup:

- a. Komite Audit
- b. Komite Pemantau Risiko
- c. Komite Nominasi dan Remunerasi
- d. Komite Tata Kelola Terintegrasi

### 4. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah bertugas memberikan nasehat dan saran kepada Direksi serta mengawasi Unit Usaha Syariah agar sesuai dengan prinsip syariah.

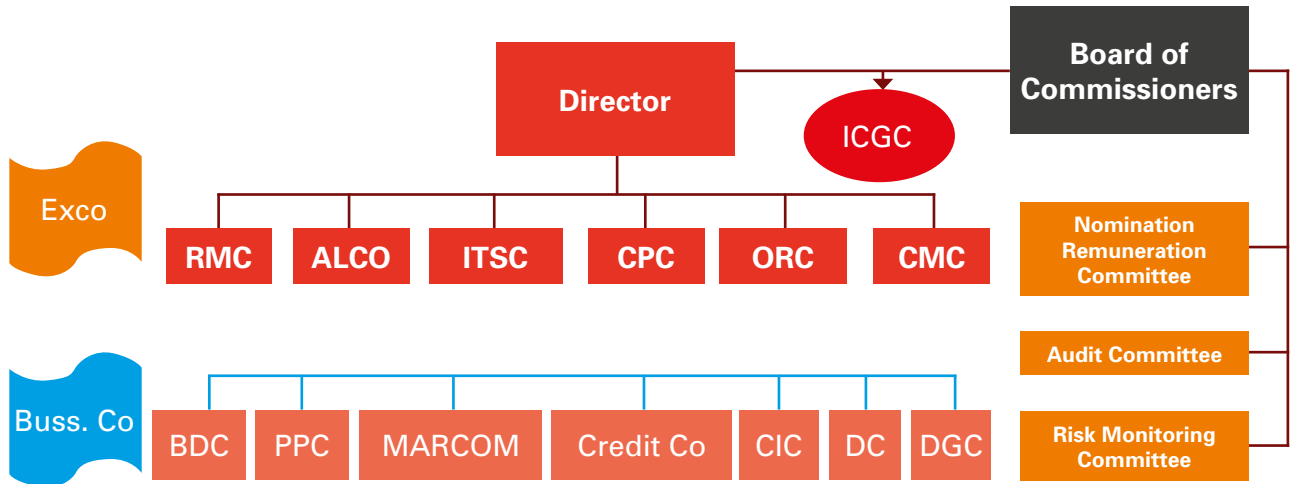
### 5. Direksi

Direksi memiliki tugas dan tanggung jawab kolektif dan kolegal dengan tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing sesuai bidangnya. Untuk mendukung pelaksanaan tugas, Direksi didukung oleh komite-komite di tingkat Direksi terdiri dari:

- a. Komite Eksekutif :
  - i. *Asset & Liability Committee* (ALCO)
  - ii. *Credit Policy Committee* (CPC)
  - iii. *Information Technology Steering Committee* (ITSC)
  - iv. *Risk Management Committee* (RMC)
  - v. *Operational Risk Management Committee* (ORC)
  - vi. *Capital Management Committee* (CMC)
- b. Selain Komite Eksekutif yang bersifat wajib (*mandatory*) sebagaimana tersebut di atas, Direksi juga berwenang untuk membentuk Komite Khusus sesuai kebutuhan Perusahaan yang khusus dibentuk oleh Direktur yang membidangi (terkait aspek tertentu yang merupakan tugas Direktur yang bersangkutan) atau Direktur tertentu yang ditunjuk (selanjutnya disebut sebagai "*Designated Director*").

## Tata Kelola Keberlanjutan

## THE COMMITTEE'S STRUCTURE\*)

**ExCo:**

ALCO: Assets and Liabilities Committee  
 ITSC: IT Steering Committee  
 EMC: Risk Management Committee  
 CPC: Credit Policy Committee  
 ORC: Operational Risk Committee  
 CMC: Capital Management Committee

ICGC: Integrated Corporate  
 Governance Committee

**BussCo:**

BDC: Business Development Committee  
 PPC: Personnel Policy Committee  
 MARKOM: Marketing Committee  
 Credit Committees: includes Executive CC,  
 NPL Committee, Asset Quality Committee  
 (AQC)  
 CIC: Capital Investment Committee  
 DGC: Data Governance Committee  
 DC: Disciplinary Committee

**Note:**

\*) Registered Committee in Corp. Affairs;  
 \*) Excluding Steering Project Committee;  
 \*) Excluding Sub-committee



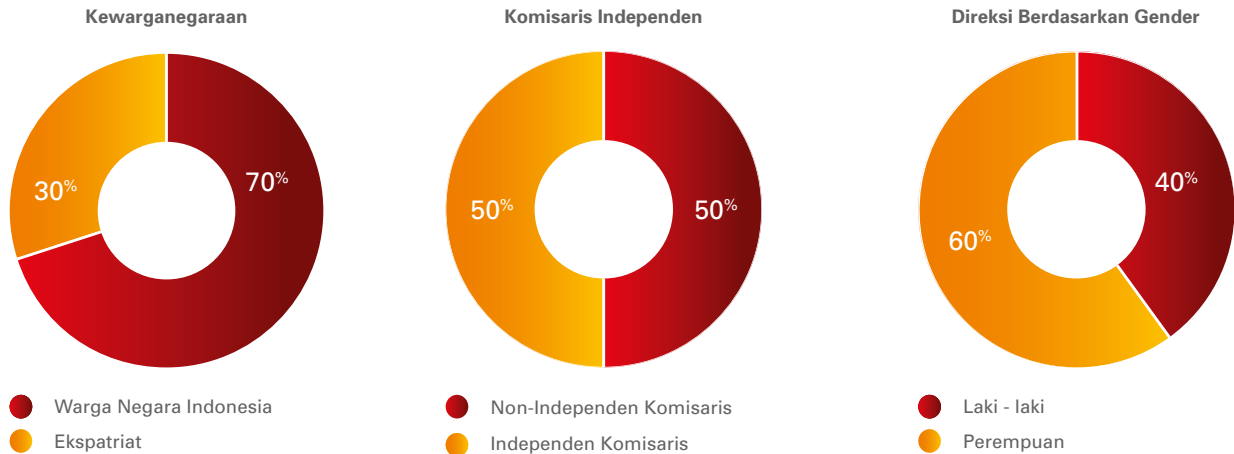
## Tata Kelola Keberlanjutan

Rincian mengenai uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang serta pelaksanaan tugas komite CIMB Niaga pada tahun 2016, dapat ditemui dalam Laporan Tahunan CIMB Niaga 2016, pada bagian Tata Kelola Perusahaan.

Susunan Dewan Komisaris CIMB Niaga per 31 Desember 2016		
No.	Nama	Jabatan
1	Dato' Sri Nazir Razak	Presiden Komisaris
2	Glenn Muhammad Surya Yusuf	Wakil Presiden Komisaris
3	Zulkifli M. Ali	Komisaris Independen
4	Pri Notowidigdo	Komisaris Independen
5	Armida S. Alisjahbana	Komisaris Independen
6	Jeffrey Kairupan	Komisaris Independen
7	Ahmad Zulqarnain Onn	Komisaris
8	David Richard Thomas	Komisaris

Susunan Direksi CIMB Niaga per 31 Desember 2016		
No.	Nama	Jabatan
1	Tigor M. Siahaan	Presiden Direktur
2	Wan Razly Abdullah	Direktur Strategi & Keuangan
3	Rita Mas'Oen	Direktur Operasional & Teknologi Informasi
4	Megawati Sutanto	Direktur Kredit
5	Vera Handajani	Direktur Manajemen Risiko
6	John Simon	Direktur Tresuri & Pasar Modal
7	Lani Darmawan	Direktur Perbankan Konsumer
8	Fransiska Oei	Direktur Kepatuhan, Sekretaris Perusahaan & Hukum
9	Hedy Lapian	Direktur Sumber Daya Manusia
10	Pandji P. Djajanegara	Direktur Syariah Banking

## Tata Kelola Keberlanjutan

**Keberagaman Dewan Komisaris dan Direksi CIMB Niaga per 31 Desember 2016 [G4-38]****Penilaian Penerapan Tata Kelola Perusahaan**

CIMB Niaga melakukan evaluasi penerapan Tata Kelola Perusahaan secara periodik untuk mengevaluasi tingkat penerapan kriteria-kriteria tata kelola dan mengidentifikasi peluang untuk melakukan *improvement*.

Evaluasi dilakukan secara mandiri oleh CIMB Niaga yang dilakukan sendiri maupun oleh pihak eksternal.

- a. *Self Assessment* Tata Kelola Perusahaan sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan  
CIMB Niaga melakukan penilaian sendiri atas penerapan tata kelola yang baik setiap semester sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No.15/15/DPNP Tahun 2013 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) bagi Bank Umum.

HASIL PENILAIAN SENDIRI PELAKSANAAN GCG Posisi: Desember 2016		
PERUSAHAAN (Individual)	2	Baik ( <i>Good</i> )
CNAF	2	Baik ( <i>Good</i> )

Peringkat 2 (Baik) mencerminkan manajemen Perusahaan telah melakukan penerapan GCG yang secara umum baik dan pemenuhan atas prinsip-prinsip GCG sudah memadai.

- b. *Self Assessment* Tata Kelola Perusahaan sesuai *ASEAN Corporate Governance Scorecard*  
Selain berupaya memenuhi Tata Kelola Perusahaan sesuai peraturan perundangan yang berlaku, CIMB Niaga juga melakukan serangkaian perbaikan standar GCG, antara lain untuk mencapai kriteria dan kategori penilaian Tata Kelola Perseroan sesuai *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (*ASEAN CG Scorecard*).

Pada tahun 2016, CIMB Niaga melakukan penilaian mandiri penerapan *ASEAN CG Scorecard* oleh pihak eksternal, yaitu di tingkat nasional oleh *Indonesian Institute for Corporate Directorship* (IICD), dan di tingkat regional (ASEAN) oleh *ASEAN Capital Markets Forum* (ACMF).

Dalam hasil penilaian yang dilakukan IICD melalui "7th IICD Corporate Governance Conference & Award" di Jakarta, CIMB Niaga kembali mencapai penghargaan tertinggi "*The Best Overall*" yang sekaligus mempertahankan prestasi yang sama pada tahun lalu.

## Tata Kelola Keberlanjutan

Sedangkan di tingkat regional, penilaian yang dilakukan ACMF dalam “ASEAN Corporate Governance Awards 2015” di Manila, Filipina, CIMB Niaga meraih dua kategori penghargaan sekaligus yaitu (i) Top 50 ASEAN *Public Listed Companies*, dan (ii) Top 3 *Public Listed Companies*. Pencapaian ini merupakan apresiasi dari pihak independen di kawasan ASEAN bagi Perusahaan yang dinilai telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip dan praktik-praktik GCG di lingkungan perusahaan.

Penjelasan lebih rinci mengenai pelaksanaan GCG CIMB Niaga dapat dibaca dalam Laporan Tahunan CIMB Niaga tahun 2016 pada bagian Laporan Tata Kelola Perusahaan.

### Manajemen Risiko

CIMB Niaga menerapkan manajemen risiko sebagai bagian dari pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang baik dengan berpedoman pada persyaratan dan tata acara sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan regulator tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum.

Jenis-jenis risiko utama yang dikelola Perusahaan adalah risiko kredit, risiko pasar, risiko suku bunga di *banking book*, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategi dan risiko kepatuhan, sejalan dengan jenis risiko yang harus dikelola oleh Perusahaan dalam proses penilaian profil risiko. Khusus untuk Unit Usaha Syariah (UUS) terdapat 2 jenis risiko tambahan, yaitu risiko imbal hasil dan risiko investasi, sesuai dengan POJK No. 65/POJK.03/2016, tanggal 23 Desember 2016, tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, dan sesuai dengan Peraturan OJK No. 17/POJK.03/2014 terkait Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan, Perusahaan juga mengelola risiko transaksi *intragroup*.

Penerapan manajemen risiko dilakukan sesuai dengan kerangka kerja *Enterprise-Wide Risk Management* (EWRM) dengan mengacu kepada *best practice* di industry maupun sesuai dengan arahan dari regulator. Salah satu komponen utama dari kerangka kerja EWRM adalah penerapan tata kelola manajemen yang kuat yang berfungsi meningkatkan mekanisme *four eyes principle* dan transparansi dalam seluruh proses manajemen risiko. Dalam pengelolaannya, Perusahaan menggunakan

pendekatan 3 Tingkat Pertahanan (*three line of defenses*) dalam penerapan kerangka kerja EWRM, yang menjadi dasar pelaksanaan budaya risiko di seluruh CIMB Niaga. Sejalan dengan pendekatan ini, pengelolaan risiko merupakan tanggung jawab dari seluruh karyawan dan unit yang ada di Perusahaan. [G4-15]

Budaya manajemen risiko di CIMB Niaga dibangun dan diperkuat secara terus menerus dengan pendekatan yang berimbang *top down* dan *bottom up*. Diawali dengan *tone from the top*, dimana manajemen senior memberikan teladan menerapkan etika dan mengkomunikasikan strategi dan misi Perusahaan. Sedangkan, di tingkat karyawan difasilitasi dengan *sharing session* dan modul pembelajaran dan sosialisasi manajemen risiko melalui *training* maupun *e-learning*. [G4-45]

Dengan pendekatan ini, tidak hanya di unit-unit pengendali risiko, tetapi seluruh karyawan akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang manajemen risiko sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Penjelasan lebih mendalam mengenai pengelolaan manajemen risiko dapat dilihat pada Laporan Tahunan, bagian Manajemen Risiko.

### Penerapan Prinsip Kehati-hatian [G4-14]

Sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundangan, CIMB Niaga berkewajiban untuk melindungi dana nasabah yang dipercayakan kepada Perusahaan. Dalam melakukan kegiatan usahanya, Perusahaan memastikan bahwa tingkat kesehatan dapat dijaga, memastikan bahwa pendanaan syariah telah sesuai ketentuan dan tidak merugikan CIMB Niaga maupun nasabah, serta menjelaskan risiko atas setiap transaksi kepada nasabah.

### Pelaksanaan Aktivitas Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT)

Industri Jasa Keuangan, khususnya perbankan dengan ragam produk dan layanan, sangat rentan terhadap kemungkinan tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme. Untuk mencegahnya, CIMB Niaga berkomitmen untuk meminimalkan penggunaan produk dan layanannya sebagai media pencucian uang dan pendanaan terorisme dengan menerapkan program APU dan PPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan serta mengacu pada prinsip-prinsip internasional.

## Tata Kelola Keberlanjutan

**Bank telah memiliki dan menerapkan program APU dan PPT yang ditetapkan dan diawasi secara aktif oleh Direksi dan Komisaris Perusahaan, yang meliputi:**

Kebijakan dan prosedur APU dan PPT berbasis risiko sesuai dengan kompleksitas usaha Bank, termasuk di dalamnya <i>Customer Due Diligence</i>
Pembentukan <i>Anti Money Laundering (AML) Group</i> yang bertanggung jawab atas penerapan program APU-PPT
Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam rangka penerapan APU dan PPT
Pelaksanaan <i>Training</i> APU dan PPT kepada karyawan
Pengendalian <i>Intern</i> untuk mengevaluasi kecukupan dan efektifitas dari program APU dan PPT
Pelaporan ke Regulator terkait dalam rangka implementasi APU dan PPT

Dalam pencegahan APU dan PPT, CIMB Niaga menerapkan *Customer Due Diligence (CDD)* kepada setiap pembukaan rekening nasabah baru untuk memeriksa identitas dan status nasabah, pengkinian data nasabah dilakukan secara periodik sesuai dengan kategori risiko. Pelatihan dan sosialisasi AML diberikan secara periodik untuk menjaga kewaspadaan staf kantor Perusahaan.

Perusahaan juga menerapkan *Know Your Employee (KYE)* sebagai bagian dari upaya pencegahan APU dan PPT serta *fraud*. KYE diterapkan mulai dari proses rekrutmen hingga berakhirnya masa kerja karyawan. Secara umum, baik pada CDD maupun KYE, Perusahaan selalu melakukan pemantauan dan analisis serta melaporkan ketidaksesuaian yang terjadi mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku. [G4-15]

#### **Pencegahan Fraud**

Bisnis perbankan sangat mengutamakan kepercayaan dari pemangku kepentingan, sehingga dalam mencegah terjadinya *fraud* yang dapat merusak kepercayaan, CIMB Niaga mengutamakan penguatan integritas sumber daya manusia.

Integritas yang tinggi untuk menjaga dan mengelola dana nasabah secara aman. Integritas dapat tumbuh dan terjaga melalui penerapan budaya, etik, dan pencegahan *fraud*. Sehingga, dapat mengurangi dampak kerugian finansial maupun non finansial, seperti reputasi, hilangnya kepercayaan masyarakat kepada Perusahaan.

CIMB Niaga menerapkan strategi Anti *Fraud* yang saling berkaitan untuk mencegah dan mitigasi insiden *Fraud* di lingkungan Perusahaan. Strategi dan Kebijakan dalam mencegah dan mitigasi *fraud* berdasarkan Kebijakan Anti *Fraud* meliputi: [G4-DMA]

<i>Anti Fraud Awareness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upaya untuk menumbuhkan kesadaran mengenai pentingnya pencegahan <i>fraud</i> oleh seluruh pihak terkait.</li> <li>• Program <i>training</i> bagi karyawan baru maupun <i>existing</i>, <i>anti fraud campaign</i>, media <i>email blast</i> dan media buletin internal.</li> </ul>
Identifikasi Kerawanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menganalisis dan menilai potensi terjadinya risiko <i>fraud</i> yang melekat pada setiap aktivitas.</li> </ul>
<i>Know Your Employee</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upaya pencegahan terjadinya <i>fraud</i> dari aspek sumber daya manusia.</li> <li>• Implementasi <i>Know Your Employee</i> dengan peningkatan fungsi pengawasan supervisor secara konsisten dan menjalankan prinsip kehati-hatian pada proses seleksi dan rekrutmen dengan melakukan <i>background checking</i>.</li> </ul>

## Tata Kelola Keberlanjutan

### Strategi Pencegahan *Fraud* yang Dilaksanakan

Pada tahun 2016, CIMB Niaga terus mengadakan pelatihan anti *fraud* bagi karyawan secara berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pencegahan *fraud*. Dengan penerapan strategi ini, jumlah kasus *Fraud* Internal yang terjadi di Bank pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 30% dibandingkan tahun sebelumnya.

### Pelatihan Anti *Fraud* CIMB Niaga [G4-SO3]

Deskripsi	2016	2015	2014
- Pelatihan Anti <i>Fraud</i> pada Karyawan	5.035	1.175	3.401

### Insiden *Fraud* Internal [G4-SO5]

Deskripsi	2016	2015	2014
- Jumlah total dan jenis insiden <i>fraud</i> yang terbukti	25	36	36
- Jumlah insiden <i>fraud</i> yang terbukti di mana karyawan diberhentikan atau tindakan disiplin	25	36	36
- Jumlah insiden <i>fraud</i> yang terbukti di mana kontrak rekanan diputus atau tidak diperpanjang	0	0	0
- Jumlah kasus hukum terkait <i>fraud</i> terhadap organisasi atau karyawan selama periode pelaporan	4	1	3

### Whistle Blowing System [G4-58]

Salah satu perwujudan dari komitmen Perusahaan dalam upaya pengendalian internal adalah dijalkannya kebijakan mengenai penanganan pengaduan atau *Whistle Blowing System* (WBS) yang telah diterapkan sejak tahun 2011.

Mekanisme pelaksanaan dan hasil whistle blowing system selama tahun 2016 akan dijelaskan di bawah ini.

#### Cara Penyampaian Laporan Pelanggaran

Seluruh pihak baik internal maupun eksternal dapat melakukan Pelaporan Pelanggaran (*whistle blowing*) kepada Bank. Saluran komunikasi yang disediakan Bank untuk pelaporan tersebut dapat dilakukan melalui sarana atau media:

- Surat Elektronik: ayo.lapor@cimbniaga.co.id
- Kotak Pos: PO Box AYO LAPOR JKS 12000
- SMS ke nomor telepon: 087829652767 (0878 AYO LAPOR)

Pelapor tidak diharuskan menyertakan identitas pelapor maupun bukti atas pelanggaran yang dilaporkan. Namun jika pelapor memiliki bukti berupa data, informasi atau indikasi awal atas terjadinya pelanggaran, maka

dapat disertakan saat pelaporan. Setiap pelapor harus memiliki alasan yang kuat dalam menyampaikan laporan pelanggaran atau potensi pelanggaran, serta harus memiliki itikad yang baik.

#### Perlindungan bagi Pelapor

Bank menjamin kerahasiaan identitas serta melindungi pelapor pada saat melapor ataupun saat laporannya ditindaklanjuti oleh unit yang melakukan investigasi, sebagaimana diatur dalam kebijakan internal Bank. Demi memastikan kerahasiaan tersebut, bagi pelapor yang menyertakan identitasnya, maka nama pelapor hanya diketahui oleh *whistle blowing officer* yang ditunjuk.

#### Penanganan Pengaduan

Laporan yang masuk akan dianalisa oleh *whistle blowing officer*. Untuk laporan yang disertai dengan identitas pelapor, maka apabila dianggap perlu informasi tambahan, *whistle blowing officer* akan menghubungi pelapor secara rahasia untuk meminta informasi tambahan yang diperlukan. Apabila informasi awal dianggap sudah cukup, *whistle blowing officer* selanjutnya menyampaikan kepada unit kerja yang akan untuk melakukan investigasi dalam rangka untuk memvalidasi kebenaran dari laporan tersebut.

## Tata Kelola Keberlanjutan

Selanjutnya pelapor yang menyampaikan identitasnya akan mendapat informasi lebih lanjut mengenai perkembangan laporannya, sampai dengan laporan selesai ditindaklanjuti. Apabila laporan yang diberikan tidak relevan dengan ruang lingkup dari program whistle blowing, maka whistle blowing officer akan memberikan tanggapan atau pemberitahuan bahwa laporan yang masuk tidak akan ditindaklanjuti, yang akan disertai dengan penyampaian informasi kepada pelapor mengenai unit yang terkait dengan laporan tersebut.

Whistle blowing officer wajib mengadministrasikan laporan pelanggaran. Dalam rangka pengawasan termasuk proses investigasi pengaduan, maka whistle blowing officer secara berkala wajib melaporkan hasil pengaduan pelanggaran kepada Direktur yang membidangi Manajemen Risiko dan Direktur Utama dengan tembusan kepada Direktur yang membidangi

Kepatuhan dan Direktur yang membidangi Sumber Daya Manusia. Identitas pelapor tetap dijaga kerahasiaannya sepanjang proses penanganan dan pengawasan tersebut.

### Pihak yang Mengelola Pengaduan

Sesuai kebijakan internal Bank, maka pihak yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan saat ini adalah Satuan Kerja Kepatuhan (SKK), dan secara spesifik ditunjuk pejabat senior di SKK yang melakukan pengelolaan atas program whistle blowing ini.

Jumlah pengaduan yang diterima WBS pada tahun 2016 meningkat dari 39 menjadi 47 pengaduan, namun pengaduan yang layak diteruskan untuk diinvestigasi turun dari 7 kasus menjadi 3 kasus. Hal ini mengindikasikan, karyawan semakin terbuka memanfaatkan WBS untuk pelaporan namun pada sisi lain jumlah kasus pelanggaran mengalami penurunan.

### Pengaduan yang Diterima WBS

Deskripsi	2016	2015
- Total Laporan yang Diterima	47	39
- Diteruskan untuk Diinvestigasi	3	7
• Telah Selesai Diinvestigasi (Status CLOSED)	3	6
• Belum Selesai Diinvestigasi (Status OPEN)	0	1
- Tidak Diteruskan (pre-closed)	44	32
- TERBUKTI berdasarkan hasil investigasi	0	1
- TERBUKTI berdasarkan hasil investigasi dan terkait fraud	0	1

### Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan CIMB Niaga adalah pihak yang peran dan kepentingannya baik secara langsung maupun tidak langsung terpengaruh dan atau mempengaruhi pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan.

CIMB Niaga berkomitmen untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan untuk memastikan kepentingan, hak, dan kewajiban masing-masing dapat dipenuhi serta Perusahaan memperoleh manfaat dari pelibatan ini.

Perusahaan telah memiliki metode pelibatan yang sesuai kepada setiap kelompok pemangku kepentingan, beberapa isu yang dikemukakan pemangku kepentingan tertentu telah disajikan dalam Laporan Keberlanjutan ini. Kelompok pemangku kepentingan utama CIMB Niaga digambarkan sebagai berikut. [G4-25]

## Tata Kelola Keberlanjutan

Pemangku Kepentingan [G4-24]	Basis Penetapan	Metode Pelibatan [G4-26]	Tujuan	Frekuensi [G4-26]	Topik yang Muncul [G4-27]
Nasabah	- Pengaruh - Ketergantungan	Layanan Call Center, kantor cabang, phone banking, website, Facebook dan Twitter.	Menerima layanan dan keluhan/ pengaduan nasabah	Setiap saat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keamanan transaksi keuangan perbankan.</li> <li>- Sosialisasi dan Informasi produk dan layanan perbankan yang jelas dan transparan.</li> <li>- Fasilitas perbankan dan kemudahan akses.</li> <li>- Penyelesaian Pengaduan Nasabah sesuai dengan Service Level Agreement (SLA)</li> </ul>
		Survei Kepuasan Pelanggan oleh Internal	Mengidentifikasi Kepuasan Nasabah dan aspek peningkatan yang diperlukan	Setahun sekali oleh unit Customer Experience	
		Penilaian Eksternal terhadap Kepuasan Pelanggan	Penilaian pihak eksternal (MRI, Markplus, Trisakti) terhadap kinerja terkait kepuasan pelanggan.	Setahun sekali oleh masing-masing surveyor.	
		Website & frontliner information	Edukasi keuangan perbankan terkait produk perbankan.	Saat diperlukan	
Pemegang saham/ Investor	- Tanggung jawab	Pelaporan kinerja - Analyst Meeting	Menyampaikan kinerja organisasi perusahaan.	Setiap kuartal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Update Kinerja keuangan dan non keuangan</li> <li>- Aktivitas/ Peristiwa Penting Perusahaan (GCG, CSR dan Event)</li> </ul>
		- Public Expose		Minimal 1 kali setahun	
		- Pelaporan ke Bursa Efek Indonesia (IDX)		Sesuai dengan ketentuan Bursa.	
		Rapat Umum Pemegang Saham	Melaporkan kinerja akhir tahun.	Minimal 1 kali setahun.	
Regulator	- Pengaruh - Tanggung jawab	Penyampaian Rencana Bisnis Bank (RBB) dan Pelaporan Realisasi RBB terhadap Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Menginformasikan rencana dan pencapaian Perusahaan sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku	Setahun dua kali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan pada peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku.</li> <li>- Prinsip kehati-hatian dalam operasional dan layanan perbankan konvensional dan CIMB Niaga Syariah</li> </ul>
		Pelaporan kepatuhan aspek syariah terhadap Dewan Syariah Nasional	Menginformasikan tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.	Minimal setahun sekali	
Pemasok	- Ketergantungan	Sosialisasi kebijakan (gathering)	Pengembangan kerja sama dengan Mitra Kerja CIMB Niaga dalam penyediaan barang dan jasa bagi Perusahaan.	Minimal setahun sekali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok</li> <li>- Proses pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan.</li> </ul>
Karyawan	- Tanggung jawab	- Media Internal (HR Info, CIMB Net, E-Manual dsb) - Town Hall	Mensosialisasikan kebijakan dan strategi bidang kekaryawanan	Setiap terdapat perubahan kebijakan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hak - hak karyawan</li> <li>- Kesetaraan kesempatan Pengembangan karir</li> <li>- Proses rekrutmen.</li> <li>- Update kinerja Perusahaan.</li> <li>- Pengalaman bekerja yang berharga dan menyenangkan.</li> </ul>
		Survei Kepuasan Karyawan (EES)	Mengidentifikasi kepuasan dan harapan karyawan.	Dua tahun sekali	
Serikat Pekerja	- Pengaruh	Penyusunan Perjanjian Kerja Bersama	Membina hubungan bipartit dengan Serikat Pekerja.	Pertemuan berkala (formal dan informal).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hak - hak karyawan</li> <li>- Remunerasi &amp; tunjangan</li> <li>- Update kinerja Perusahaan.</li> </ul>
Masyarakat Umum	- Tanggung Jawab - Kepedulian Sosial	Penyelenggaraan Program CSR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edukasi Keuangan Perbankan (financial literacy).</li> <li>- Turut membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.</li> </ul>	Setiap diperlukan dan sesuai perencanaan program CSR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemerataan kerjasama dan pendanaan CSR.</li> <li>- Akses informasi terhadap program CSR Perusahaan.</li> </ul>

## Tata Kelola Keberlanjutan

### Keanggotaan Asosiasi Eksternal [G4-16]

CIMB Niaga turut aktif dalam berbagai asosiasi yang relevan dengan Industri Jasa Keuangan di Indonesia dan memandang keikutsertaan dalam asosiasi sebagai inisiatif strategis untuk mendukung kegiatan Perusahaan. CIMB Niaga tergabung dalam:

1. Perhimpunan Bank-bank Umum Nasional (Perbanas)
2. Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)
3. Ikatan Bankir Indonesia (IBI)

### Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa

Aktivitas operasi perbankan membutuhkan dukungan barang dan jasa yang diperoleh dari pemasok dan vendor. Perusahaan telah memiliki kebijakan terkait Pengadaan Barang dan Jasa untuk semua aktivitas pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh unit-unit kerja dalam Perusahaan, baik Konvensional maupun Syariah.

Kebijakan ini juga merupakan salah satu perwujudan proses GCG. Proses pengadaan di Perusahaan dilakukan melalui tender, dengan memperhatikan aspek-aspek, yaitu:

- Pelaksanaan prinsip keterbukaan dan menghindari *conflict of interest*;
- Fokus pada tujuan untuk mendapatkan tingkat mutu barang atau jasa terbaik serta efisiensi pembelian yang optimal melalui perbandingan mutu dan tingkat harga yang ditawarkan oleh Rekanan.

Pengelolaan pengadaan dilakukan oleh unit *Procurement, Property and Admin Services* (PPAS) di bawah Direktorat *Strategy & Finance*, serta melibatkan unit-unit dalam Perusahaan termasuk *Legal, Finance, Internal Audit*, dan *Bank Quality Assurance* untuk memastikan proses GCG berjalan dengan standar terbaik. [G4-12]

Seluruh proses pengadaan mengikuti prosedur yang berlaku, termasuk kewenangan, limit persetujuan, klasifikasi, serta pembagian tugas dan tanggung jawab dalam proses pengadaan barang dan jasa dalam Perusahaan.

### Persyaratan Umum Pemasok

Persyaratan secara umum bagi pemasok yang dipergunakan dalam proses pengadaan barang dan jasa adalah:

- Memiliki kemampuan/ keahlian di bidang barang dan jasa yang dibutuhkan
- Memiliki sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan pengadaan barang dan jasa
- Memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan
- Tidak memiliki potensi kasus litigasi
- Bagi perusahaan dan tenaga ahli, memiliki ijin usaha dan sertifikat keahlian atau dokumen sejenis yang berlaku dari instansi berwenang sesuai bidang usahanya dan memiliki kinerja keuangan, reputasi dan kredibilitas yang baik serta pengalaman memadai

### Evaluasi Pemasok

Evaluasi kepada pemasok dilakukan pada saat pertama kali Perusahaan bermaksud menggunakan jasa Rekanan dan secara berkala dilakukan *review* selama masa kerja sama. Pelaksanaan uji mencakup:

- memastikan kelengkapan ijin-ijin usaha rekanan telah sesuai dengan ketentuan eksternal yang berlaku
- melakukan kunjungan ke lokasi usaha Rekanan
- melakukan pemeriksaan silang atas referensi yang diberikan
- melakukan *screening* atas rekanan dengan menggunakan aplikasi Daftar Hitam Bank Indonesia dan aplikasi *Anti Money Laundering*.

Kategori Pemasok	Jumlah Pemasok	Estimasi Nilai Pembelian (tahun 2016)
Stationary (Kertas)	1	Rp400 juta
Stationary (ATK)	3 (Headoffice Only)	Rp 300 juta
Air Minum	1 (Headoffice Only)	Rp1 miliar
PC / Laptop	5	Rp2.8 miliar



# Keberlanjutan Ekonomi





**CIMB Niaga menyediakan beragam layanan keuangan dalam bentuk penyaluran kredit dan pembiayaan serta layanan perbankan lainnya untuk berbagai keperluan masyarakat Indonesia, pengembangan Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM).**

## Keberlanjutan Ekonomi



Perbankan memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan ekonomi terutama dengan menjalankan fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Dengan adanya bank, maka terdapat akses keuangan yang dapat dimanfaatkan untuk transaksi dan perpindahan modal yang dibutuhkan untuk melaksanakan pembangunan.

Sebagai salah satu bank swasta nasional dengan aset terbesar kelima di Indonesia mencapai Rp241,57 triliun per 31 Desember 2016, CIMB Niaga turut mendukung perekonomian nasional baik melalui kontribusi langsung maupun tak langsung. Kontribusi secara langsung dilakukan melalui penyediaan layanan keuangan bagi masyarakat, sedangkan kontribusi secara tidak langsung dilakukan melalui rantai nilai bisnis perbankan. **[G4-DMA]**

### Distribusi Manfaat Ekonomi (Rp juta) **[G4-EC1]**

Kinerja Ekonomi	2016	2015	2014
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan			
- Total Pendapatan Operasional Sebelum Pajak	15.159.444	13.718.078	13.254.976
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan			
- Biaya Operasional	7.432.899	7.682.958	6.830.462
- Biaya Gaji Karyawan dan Manfaat Lainnya	3.646.919	4.156.096	3.281.221
- Dividen	Tidak ada pembagian dividen semua dicatat pada laba ditahan	Tidak ada pembagian dividen semua dicatat pada laba ditahan	Tidak ada pembagian dividen semua dicatat pada laba ditahan
- Biaya Pajak (konsolidasian)	768.991	142.119	856.329
- Investasi Sosial (biaya CSR)	28.609	24.639	18.987
Laba Bersih	2.081.717	427.885	2.343.840
Aset	241.571.728	238.849.252	233.162.423

\*Restated



### **Berkontribusi Melalui Layanan Keuangan Produk dan Layanan Keuangan [G4-EC8] [FS-6]**

CIMB Niaga menyediakan beragam layanan keuangan dalam bentuk penyaluran kredit dan pembiayaan serta layanan perbankan lainnya untuk berbagai keperluan masyarakat Indonesia. Layanan keuangan yang tersedia terus dikembangkan menjadi layanan unggulan CIMB Niaga.

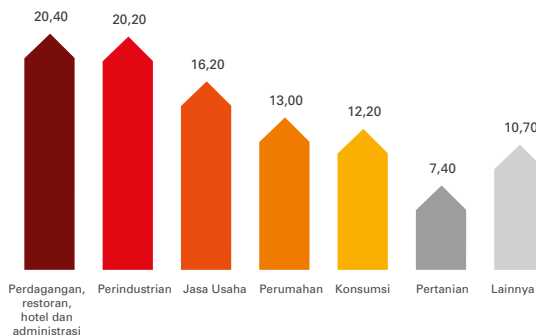
CIMB Niaga fokus menyalurkan kredit bagi segmen UMKM/ komersial, ritel, korporasi, dan syariah. Pada akhir 2016, Perusahaan mencatat pertumbuhan kredit sebesar 1,5% menjadi Rp180,2 triliun, meningkat 1,1% dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp177,5 triliun. [G4-DMA]

Berdasarkan sektor ekonomi, sektor prioritas CIMB Niaga dalam menyalurkan kredit selama beberapa tahun terakhir dari yang terbesar secara berurutan adalah sektor perindustrian, perdagangan, restoran, hotel dan administrasi, sektor jasa usaha, serta sektor perumahan.

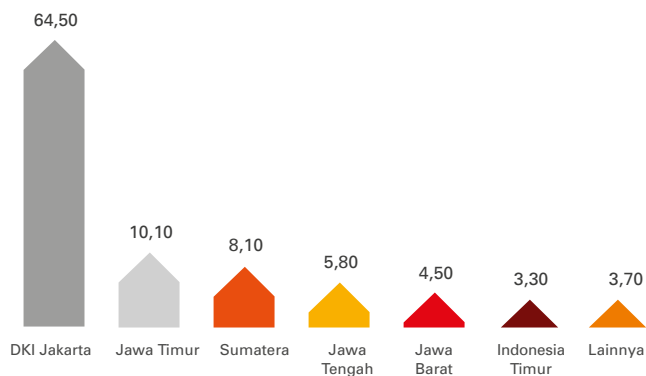
Sejalan dengan realisasi program Pemerintah untuk meningkatkan infrastruktur di Indonesia, CIMB Niaga juga mendukung pembangunan melalui pembiayaan sektor konstruksi. Jumlah pembiayaan infrastruktur pada tahun 2016 mencapai USD145 juta dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp2,9 triliun, yang disalurkan untuk pembangunan pembangkit listrik, serta operator jalan tol mencapai Rp1 triliun.

## Keberlanjutan Ekonomi

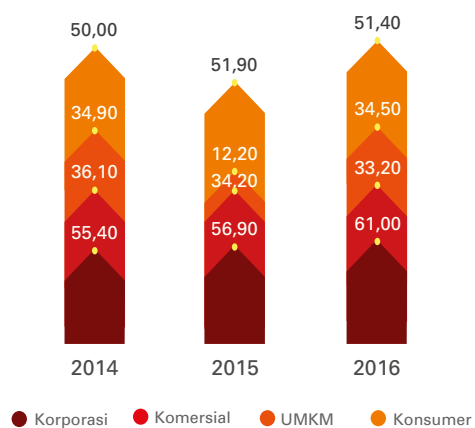
### Komposisi Kredit Berdasarkan Sektor Ekonomi tahun 2016



### Komposisi Kredit Berdasarkan Wilayah Penyaluran tahun 2016



### Kredit Berdasarkan Segmentasi



## Keberlanjutan Ekonomi

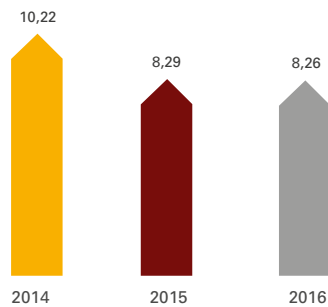
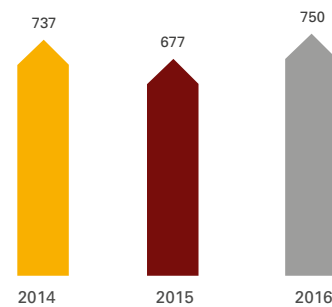
**Layanan Keuangan yang Inklusif [FS-13]****Layanan Keuangan untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah**

Salah satu program Pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi adalah melalui pengembangan Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Sejak tahun 2015, Pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mempermudah dan memfasilitasi pengembangan sektor ini. UMKM merupakan sektor yang penting karena dampak pertumbuhan di sektor ini dapat langsung dirasakan di masyarakat.

Sejalan dengan program pemerintah tersebut, sejak tahun 2013 CIMB Niaga telah memberikan layanan perbankan pada sektor UMKM, baik melalui strategi pendekatan langsung dan strategi pendekatan tidak langsung, yang diimplementasikan melalui kinerja sub-segmen Perbankan UMKM, yaitu: *Micro Linkage* dan SME atau Perbankan UKM.

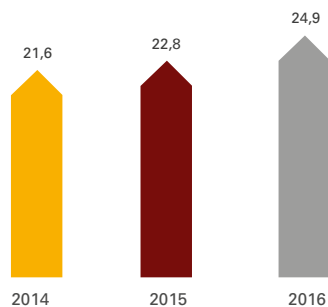
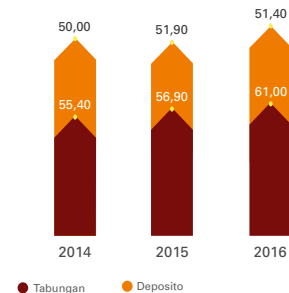
- *Micro Linkage*

*Micro Linkage* adalah salah satu segmen usaha yang menargetkan Koperasi Unit Desa, perkebunan inti plasma, Bank Pembangunan Daerah (BPD), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan lembaga-lembaga lain sejenis dengan menggunakan strategi pendekatan tidak langsung, di mana pendanaan kredit UMKM akan disalurkan melalui unit-unit tersebut kepada masyarakat.

Portofolio *Micro Linkage***Total Kredit (Rp Triliun)****Dana Murah yang Dihimpun (Rp miliar)**

- Perbankan UKM

Unit UKM menangani nasabah yang merupakan para pelaku usaha kecil dan menengah yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Bagi nasabah yang memiliki rekam jejak yang baik, Bank dapat menyediakan plafon pembiayaan untuk pengembangan usaha nasabah.

**Saldo Kredit (Rp triliun)****Dana Pihak Ketiga (Rp triliun)**

## Keberlanjutan Ekonomi

- Kredit Pensiun

Unit Kredit Pensiun adalah unit yang membantu para pensiunan Tabungan dan Asuransi Pensiun (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI) untuk bisa kembali produktif untuk membuka usaha dengan dukungan pembiayaan berupa fasilitas *personal loan*. Total kredit tahun 2016 mencapai Rp706 miliar mengalami penurunan sebesar 37.7% menjadi dibandingkan tahun 2015 yang mencapai Rp1,1 triliun. Ke depan, layanan ini akan dijalankan dengan cara *cross selling* dengan produk Tabungan Pensiunan CIMB Niaga, di mana nasabah memperoleh nilai tambah fasilitas pinjaman.

### Layanan Keuangan Digital [FS-13]

Akses keuangan yang inklusif juga diwujudkan dengan menyediakan Layanan Keuangan Digital (LKD), yang memungkinkan lebih banyak masyarakat untuk bisa melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan *platform* elektronik, tanpa harus berkunjung ke cabang.

Dengan gaya hidup yang serba digital dan penetrasi telepon pintar yang semakin tinggi, menjadikan semakin banyak masyarakat yang menggunakan *platform* ini untuk melakukan transaksi perbankan. CIMB Niaga telah mengembangkan layanan perbankan digital melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi mutakhir. Perusahaan telah menggunakan *core banking system* baru melalui skema 1Platform "Kita Satu" yang menjadi fondasi transformasi teknologi CIMB Niaga untuk meningkatkan layanan perbankan yang dapat diakses nasabah maupun masyarakat di mana dan kapan saja.

*Core banking* baru memungkinkan Perusahaan mengembangkan produk dan layanan digital serta memberikan inovasi dan solusi yang bukan hanya sesuai kebutuhan nasabah tapi *exceeding customers' needs*. Selain itu, inisiatif ini juga mendorong upaya CIMB Niaga meningkatkan efisiensi guna memenangkan persaingan di industri perbankan yang semakin ketat.

<p><b>88%</b> Kontribusi transaksi <i>branchless banking</i> dari total transaksi perbankan</p>	<p><b>18,4%</b> Pertumbuhan layanan <i>branchless banking</i></p>	<p><b>13,4%</b> Pertumbuhan pemakaian CIMB Clicks</p>
<p><b>121,8%</b> Pertumbuhan pemakaian Go Mobile</p>	<p><b>19,6%</b> Pertumbuhan Rekening Ponsel</p>	<p><b>5,3%</b> Penambahan ATM dan SST</p>
<p><b>16,4%</b> Penambahan CDM</p>	<p><b>51,1%</b> Pertumbuhan BizChannel</p>	<p><b>1Platform "Kita Satu"</b></p>

### Menginisiasi Laku Pandai

Selain itu, untuk menjangkau lebih banyak masyarakat yang belum tersentuh layanan keuangan di seluruh pelosok Nusantara, CIMB Niaga mendukung sepenuhnya program inklusi keuangan atau *financial inclusion* yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Pada tahun 2016, CIMB Niaga merupakan satu dari 17 bank yang akan menyediakan layanan bank tanpa kantor atau Laku Pandai. Saat ini, CIMB Niaga telah menyertakan program Laku Pandai dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) dan tengah mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam menyelenggarakan layanan Laku Pandai. [G4-DMA]

## Keberlanjutan Ekonomi

### Rekening Ponsel – Solusi Inklusi Keuangan

Rekening Ponsel adalah inovasi produk CIMB Niaga yang didesain menjangkau segala lapisan masyarakat di berbagai lokasi tidak hanya melalui layanan konvensional bank, Rekening Ponsel memungkinkan masyarakat yang belum memperoleh layanan keuangan formal untuk mendapatkan akses dan kemudahan untuk transaksi keuangan.

Rekening Ponsel adalah layanan uang elektronik pertama di Indonesia yang dapat diakses melalui ponsel dan menggunakan nomor ponsel sebagai nomor rekening untuk transfer uang antar nomor ponsel dari seluruh operator tanpa memerlukan kartu ATM dan rekening bank.

CIMB Niaga melakukan kerja sama dengan lebih dari 35 ribu gerai Indomaret dan Alfamart sebagai agen Layanan Keuangan Digital, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi berupa belanja, setor, dan tarik tunai di seluruh *outlet* di Indonesia.

Kerja sama juga dilakukan dengan berbagai perusahaan besar seperti PT GO-JEK Indonesia yang memungkinkan pengemudi GO-JEK menggunakan Rekening Ponsel sebagai layanan perbankan seperti setor tunai, tarik tunai, pembelian barang, transfer, termasuk untuk media pengiriman dan penyimpanan komisi antara pengemudi dengan PT GO-JEK Indonesia.

Dalam menyediakan layanan kepada pengemudi GO-JEK, Perusahaan juga melakukan edukasi literasi keuangan, karena umumnya para pengemudi ini sebelumnya belum pernah menggunakan layanan perbankan.

