

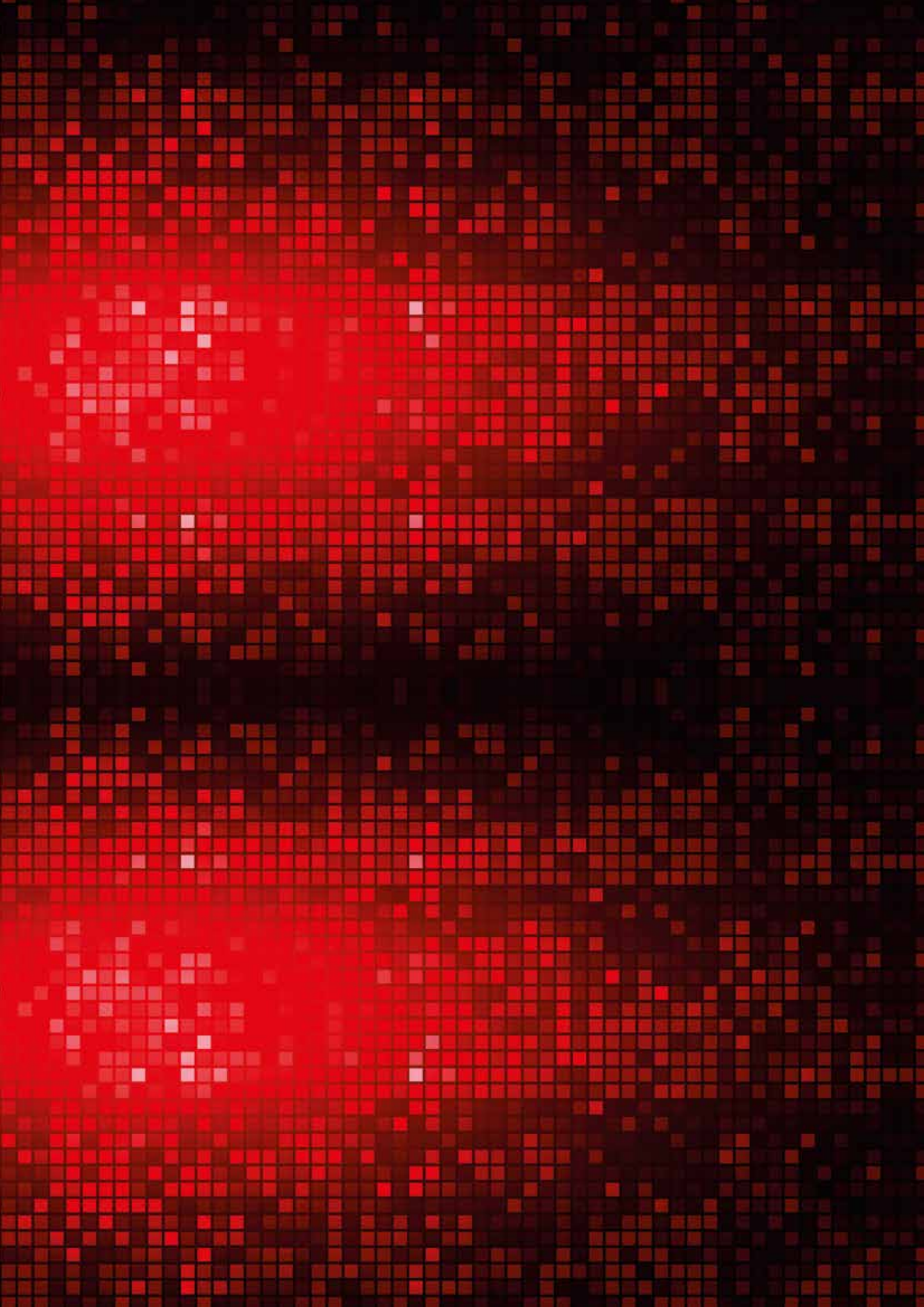
Laporan Keberlanjutan

**2018**

# FORWARD YOUR DREAMS **Shaping The Future**











# FORWARD YOUR DREAMS SHAPING THE FUTURE

*“Forward your dreams shaping the future”*, sebuah komitmen CIMB Niaga untuk terus memberikan inspirasi bagi setiap generasi dalam menggapai mimpi. Melanjutkan *brand promise “Forward”* dengan semangat “Kejar Mimpi” CIMB Niaga berusaha untuk selalu memberikan solusi perbankan inovatif yang komprehensif, serta menjadi mitra dalam setiap jenjang kehidupan nasabah, maupun calon nasabah untuk menggapai mimpinya.





## 1

### Pendahuluan

Ikhtisar Keberlanjutan	4
Peristiwa Penting	8
Penghargaan terkait Tanggung Jawab Sosial	11
Tentang Laporan Ini	12
Sambutan Presiden Direktur	18

## 22

### Profil Perusahaan

Visi dan Misi	24
Budaya Perusahaan	26
Nilai-Nilai Utama	27
Sekilas CIMB Niaga	28
Struktur Grup Perusahaan	31
Pangsa Pasar dan Wilayah Operasional	32
Insan CIMB Niaga	35
Prinsip Kehati-hatian	36
Keanggotaan pada Asosiasi	37

## 38

### Tata Kelola Keberlanjutan dan Pemangku Kepentingan

Praktik Tata Kelola dan Pemangku Kepentingan	41
---	----

## 46

### Menciptakan Perbankan yang Berkelanjutan

Keberlanjutan Rantai Pasok	49
Membangun Inisiatif Keuangan Berkelanjutan	50
Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan	51
Kebijakan dan Strategi Antikorupsi	58
Digitalisasi untuk Keuangan Berkelanjutan	62

# Daftar Isi

66



## Masyarakat Maju Bersama CIMB Niaga

Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	69
Berkontribusi pada Masyarakat	70
CIMB Niaga untuk Nasabah	74
Ketenagakerjaan dan Kesetaraan Karyawan	77

84



## Menciptakan Perbankan Peduli Lingkungan

Membentuk <i>Green Banking</i>	87
Inisiatif Keberlanjutan terhadap Peletarian Lingkungan	90

## *Independent Assurance Statement*

91

Referensi POJK dan Standar Indeks GRI

95

Lembar Umpan Balik

99

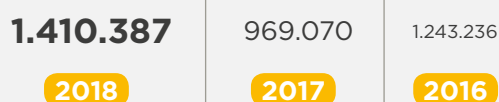
# Ikhtisar Keberlanjutan



## PROSPERITY - EKONOMI

### Distribusi Manfaat pada Ekonomi Indonesia (RpJuta)

Pembayaran kepada penyandang dana  
(bunga pinjaman dan dividen)



### Keberadaan Pasar (unit)

Jumlah Jaringan Kantor



Kantor konvensional

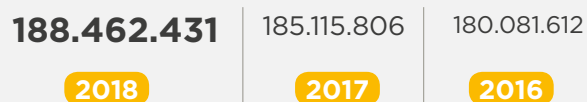


Kantor Syariah

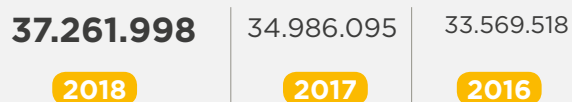


### Kinerja Finansial (Rp Juta)

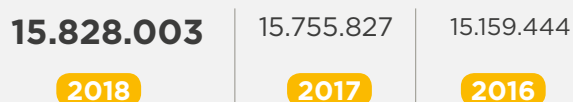
Kredit yang Diberikan



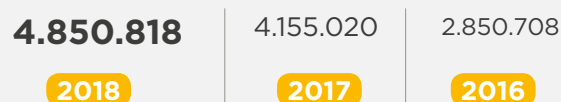
Penyaluran pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah



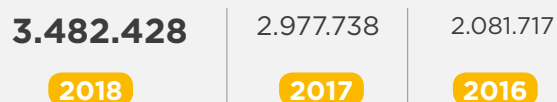
Total Pendapatan Operasional



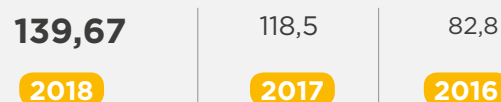
Laba sebelum Pajak



Laba Bersih

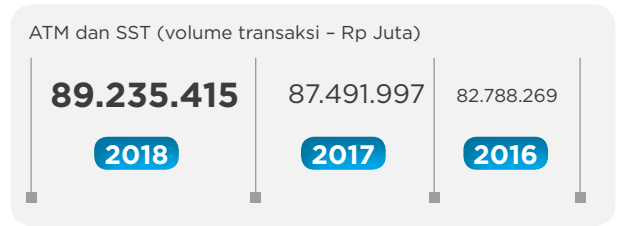


Laba per Saham Dasar (Rp)



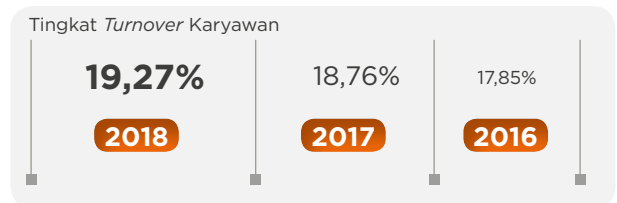


## PARTNERSHIP - TEKNOLOGI FINANSIAL

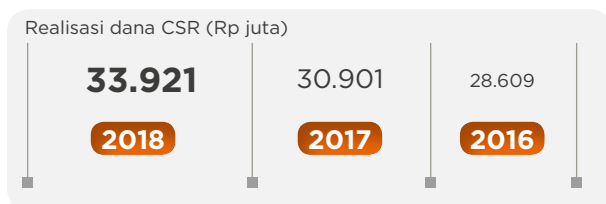


## PEOPLE - SOSIAL

### Keberagaman Karyawan

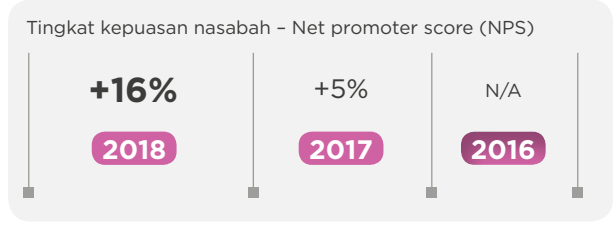


### Investasi Masyarakat

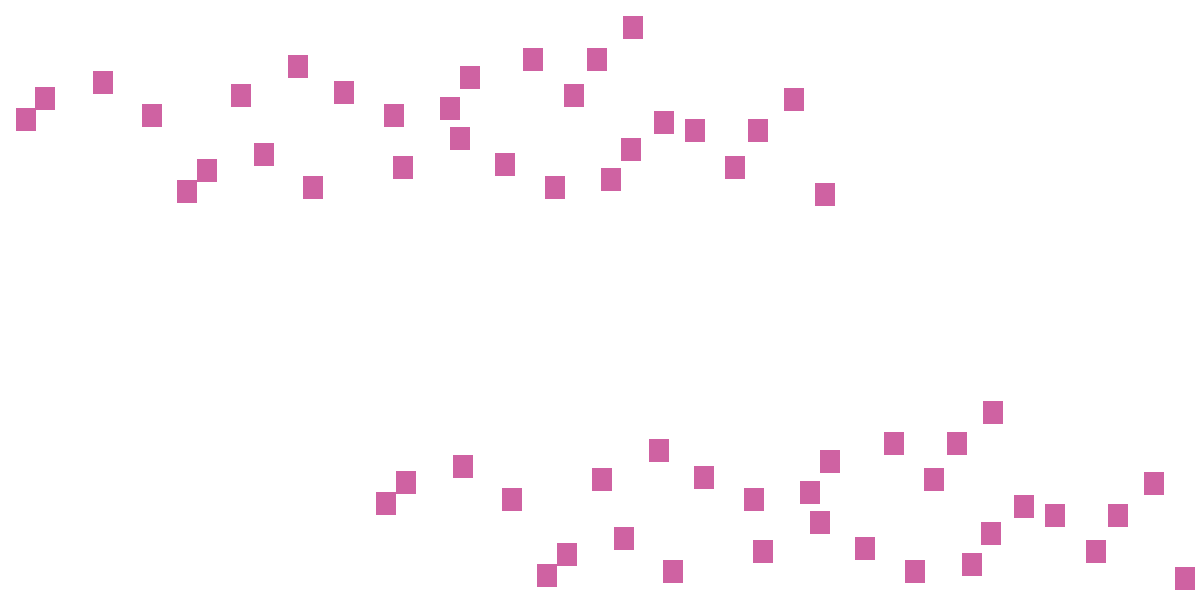


# Ikhtisar Keberlanjutan

## PEACE - KEBERSAMAAN



<sup>1)</sup> EES dilaksanakan setiap 2 tahun





## PLANET - LINGKUNGAN

### Energi

Konsumsi Listrik (KWh)

**4.702.403**

2018

6.336.355

2017

N/A

2016

Emisi (tCO2)

**4.108,94**

2018

5.493,82

2017

N/A

2016

### Kertas (Kantor Pusat)

Voume Kertas (Rim)

**35.095**

2018

33.355

2017

29.320

2016

Penanaman Pohon

**3.700**

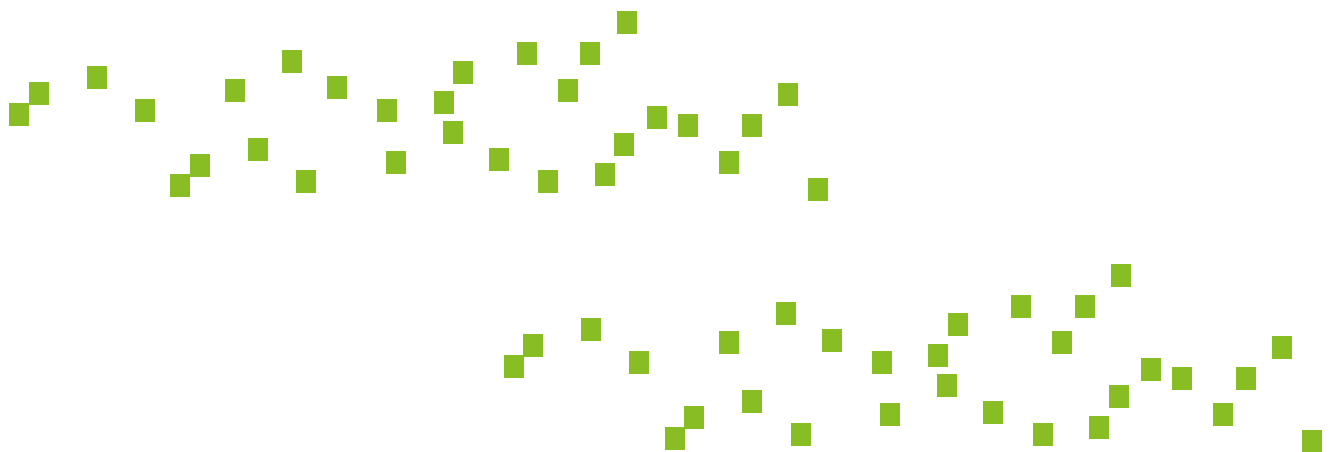
2018

10.000

2017

Tidak ada kegiatan penanaman

2016



# Peristiwa **Penting**

**25 06**  
Mei Juni ▶

## Safari Ramadhan 1439 H

CIMB Niaga menyelenggarakan Safari Ramadhan di 9 kota di Indonesia: Jakarta, Tangerang, Bandung, Semarang, Surabaya, Malang, Medan, Banjarmasin, Yogyakarta, Padang sejak 25 Mei hingga 6 Juni 2018. Safari Ramadhan menjadi media komunikasi antara Manajemen CIMB Niaga dan seluruh karyawan dari setiap area. Acara ini juga menjadi momen berbagi dengan anak-anak Panti Asuhan.



**11**  
Agustus ▼

Launching Program *Community Link* 2018 diadakan di Universitas Airlangga Surabaya pada tanggal 11 Agustus 2018 dihadiri oleh Dato' Mohd Shukri Hussin (*Board of Trustee CIMB Foundation*), Fransiska Oei (*Compliance, Corporate Affairs and Legal Director CIMB Niaga*) dan sekitar 500 mahasiswa Universitas Airlangga.



# 16 September ▶

## The Color Run Presented by CIMB Niaga

The Color Run presented by CIMB Niaga 2018 digelar CIMB Niaga untuk yang kelima kalinya pada 16 September 2018 di Gelora Bung Karno, Senayan, Jakarta dan diikuti oleh 13.000 pelari dari seluruh Indonesia yang juga menikmati berbagai wahana seperti Fun Zone, Food Zone, Booth Kejar Mimpi, serta promo menarik.

Selain mempromosikan gaya hidup sehat, CIMB Niaga berkolaborasi dengan CIMB Group melakukan penyerahan donasi sebesar Rp125 juta kepada Yayasan Thallasaemia dan sumbangan sebesar Rp150 juta diserahkan kepada Palang Merah Indonesia (PMI) untuk korban gempa di Lombok.



# 26 September ▲

## Donation of CIMB Niaga Double Decker Bus

Dalam rangkaian kegiatan Ulang Tahun ke-63, CIMB Niaga menyumbangkan Bus Tingkat yang keempat kepada Pemerintah Kota Semarang pada 26 September 2018, di Kantor

Walikota Semarang, Jawa Tengah, yang diserahkan oleh Tigor M. Siahaan, Presiden Direktur CIMB Niaga kepada Hendrar Prihadi, Walikota Semarang.





## Peristiwa **Penting**

### 13 Desember ▼

Pada 13 Desember 2018 CIMB Niaga menyelenggarakan Seremoni Inaugurasi Program Beasiswa CIMB Niaga Periode 2018-2020 bertempat di Graha CIMB Niaga Jakarta. Acara dihadiri oleh 19 mahasiswa perwakilan dari daerah Jabodetabek dan Bandung.



### 19 Desember ▼

#### Perayaan Akhir Tahun 2018

Perayaan Akhir Tahun dan Natal CIMB Niaga 2018 dilaksanakan pada 19 Desember 2018 di Hotel Ritz Carlton Pacific Place, Jakarta yang dihadiri oleh 1.504 karyawan yang terdiri dari *Board of Committee* (BOC), *Banking Management Committee* (BMC), Komite dan Karyawan

CIMB Niaga, CIMB Niaga Auto Finance (CNAF), dan Manajemen dari CIMB-Principal Asset Management (CPAM) dan CGS-CIMB Sekuritas Indonesia.

Acara ini juga menjadi ajang peningkatan kepedulian sesama yang membutuhkan.



# Penghargaan terkait **Tanggung Jawab Sosial**



### Indonesia CSR Award 2018

The Big 7: The Best of The Best CSR of The Year 2018  
**Economic Review**

### Sustainability Awards 2018

Kategori "Commendation for Best Disclosure on CIMB Niaga Peduli"

**National Center for Sustainability Reporting (NCSR)**

### Asia Sustainability Reporting Rating 2018

"Gold Rank"

**National Center for Sustainability Reporting (NCSR)**

### Global CSR Award 2018

Kategori Excellent in Education & Financial Literacy  
**The Pinnacle Group International**

### Indonesia Green Awards 2018

Kategori Keanekaragaman Hayati Program Pelestarian Bambu

**The Latofi School**

### CSR Indonesia Awards 2018

Kategori Didaktika Unggul

**Majalah CSR Indonesia**

# Tentang Laporan Ini

Laporan Keberlanjutan PT Bank CIMB Niaga Tbk (CIMB Niaga/Bank) tahun 2018 merupakan laporan ke delapan sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 2011. Laporan periode tahun 2017 diterbitkan pada bulan Maret 2018. Tidak ada perubahan dalam periode, tanggal siklus, dan kontak laporan dibanding laporan sebelumnya. Melalui laporan ini, Bank menyampaikan informasi terkait dampak yang ditimbulkan oleh aktivitas operasional Bank pada aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi.

[102-50][102-51][102-52]

Laporan disusun berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Selain itu, laporan disusun menggunakan acuan Standar *Global Reporting Initiative* (GRI): Opsi "Core", dengan dilengkapi indikator suplemen *Financial Services Sector* (FS) yang juga dikeluarkan oleh GRI. Rujukan pada dukungan pencapaian pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals/SDGs*) juga disampaikan dalam laporan ini. [102-54]

Laporan Keberlanjutan 2018 menyampaikan pernyataan kembali (*restatement*) atas data signifikan yang telah disampaikan dalam laporan sebelumnya. Pernyataan kembali ini, di antaranya adalah informasi Kinerja Ekonomi, Jumlah *outlet*, dan Jumlah Pengaduan nasabah. Adanya pernyataan kembali atas informasi yang telah disajikan terjadi karena ada perubahan metode perhitungan. [102-48]

Untuk meningkatkan kredibilitas dan reliabilitas laporan, maka dilakukan verifikasi oleh pihak independen melalui proses *assurance*. Pemilihan pihak independen telah disetujui oleh Direksi Bank dan dipastikan tidak ada benturan kepentingan dengan pihak manapun. Proses verifikasi dilakukan oleh SR Asia melalui kunjungan ke Bank untuk wawancara, pemeriksaan dokumen dan konfirmasi. Setelah proses verifikasi, maka laporan disesuaikan dan diperbaiki sejalan dengan hasil temuan. Dengan demikian, semua informasi dalam laporan keberlanjutan ini dapat semakin terpercaya keandalannya. [102-56]

Untuk memperoleh informasi lebih lanjut atau memberikan saran atas Laporan ini, mohon menghubungi: [102-53]

**Corporate Secretary**

.....

Graha CIMB Niaga,  
 Jl. Jend Sudirman Kav.58,  
 Jakarta 12190, Indonesia  
 email : corporate.secretary@cimbniaga.co.id  
 Tel. (62-21) 250 5252, 250 5353  
 Fax. (62-21) 250 5205  
 website : www.cimbniaga.com

.....

### Ruang Lingkup Pelaporan

Laporan mencakup periode waktu 1 Januari hingga 31 Desember 2018 dengan cakupan informasi dan data yang berasal dari Kantor Pusat CIMB Niaga dan kegiatan operasional di seluruh Indonesia. Informasi laporan keuangan yang telah diaudit bersifat konsolidasi, yang berasal dari unit kerja CIMB Niaga, termasuk Perusahaan anak yaitu PT CIMB Niaga Auto Finance (CNAF). Selain itu, informasi mengenai karyawan dan penggunaan listrik disampaikan dengan mencakup unit kerja dan kantor cabang CIMB Niaga seluruh Indonesia. [102-45]

### Penentuan Isi dan Kualitas Laporan [102-46]

Topik material dan batasan dampak pada topik material untuk penentuan isi laporan, mengacu pada prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Di samping itu, kualitas pelaporan juga memerhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan.

Penetapan isi laporan keberlanjutan dilakukan melalui empat tahap:

1. Identifikasi  
 Karakteristik industri perbankan, konsep keuangan berkelanjutan, serta pengaruhnya terhadap



pemangku kepentingan merupakan dasar yang digunakan untuk mengidentifikasi topik keberlanjutan (*sustainability context*) yang relevan untuk disampaikan dalam laporan ini.

## 2. Prioritasi topik [102-43]

CIMB Niaga menentukan prioritas atas topik keberlanjutan yang relevan untuk disampaikan pada Laporan Keberlanjutan 2018 melalui *focus group discussion* (FGD). FGD dilakukan pada tanggal 19 Desember 2018, melalui *conference call* dan survei pemangku kepentingan. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner pada tanggal 19, 20, dan 21 Desember 2018. Terdapat total 94 responden yang memberikan jawaban atas prioritas topik keberlanjutan. Mereka adalah:

Pemangku Kepentingan	Eksternal	Internal
Nasabah	16	
Komunitas Lokal	17	
Regulator	11	
karyawan		27
Investor	14	
Serikat Pekerja		2
Vendor/Mitra Kerja	7	
Sub Total	65	29
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	

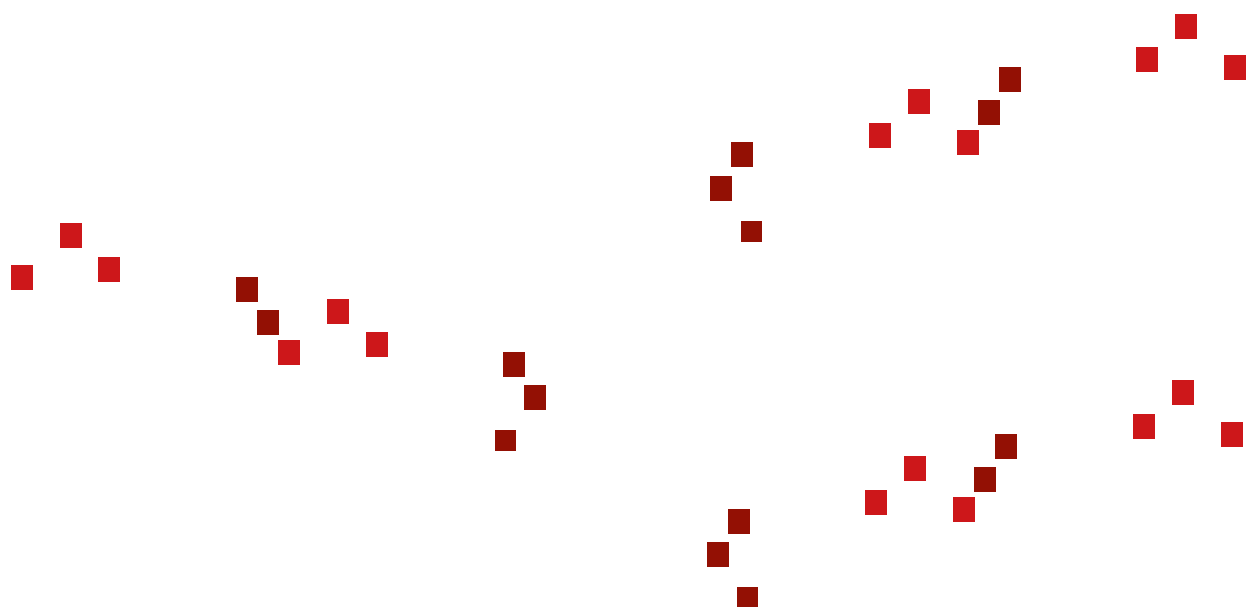
## 3. Validasi

Seluruh topik material yang telah diperoleh melalui *input* dari pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal divalidasi dan disetujui oleh Direksi untuk menjadi prioritas informasi yang disampaikan dalam laporan ini.

## 4. Tinjauan

Tahap terakhir dalam penentuan isi laporan adalah memerhatikan dan menerima saran, serta masukan dari pemangku kepentingan, baik melalui lembar umpan balik maupun surel. Saran ini akan menjadi *input* bagi pembuatan laporan keberlanjutan tahun selanjutnya. Dengan demikian, informasi yang disampaikan dalam laporan keberlanjutan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemangku kepentingan.

Proses penentuan isi laporan dalam empat tahap di atas menjadi siklus pelaporan yang dilakukan oleh CIMB Niaga untuk memastikan pelibatan pemangku kepentingan.

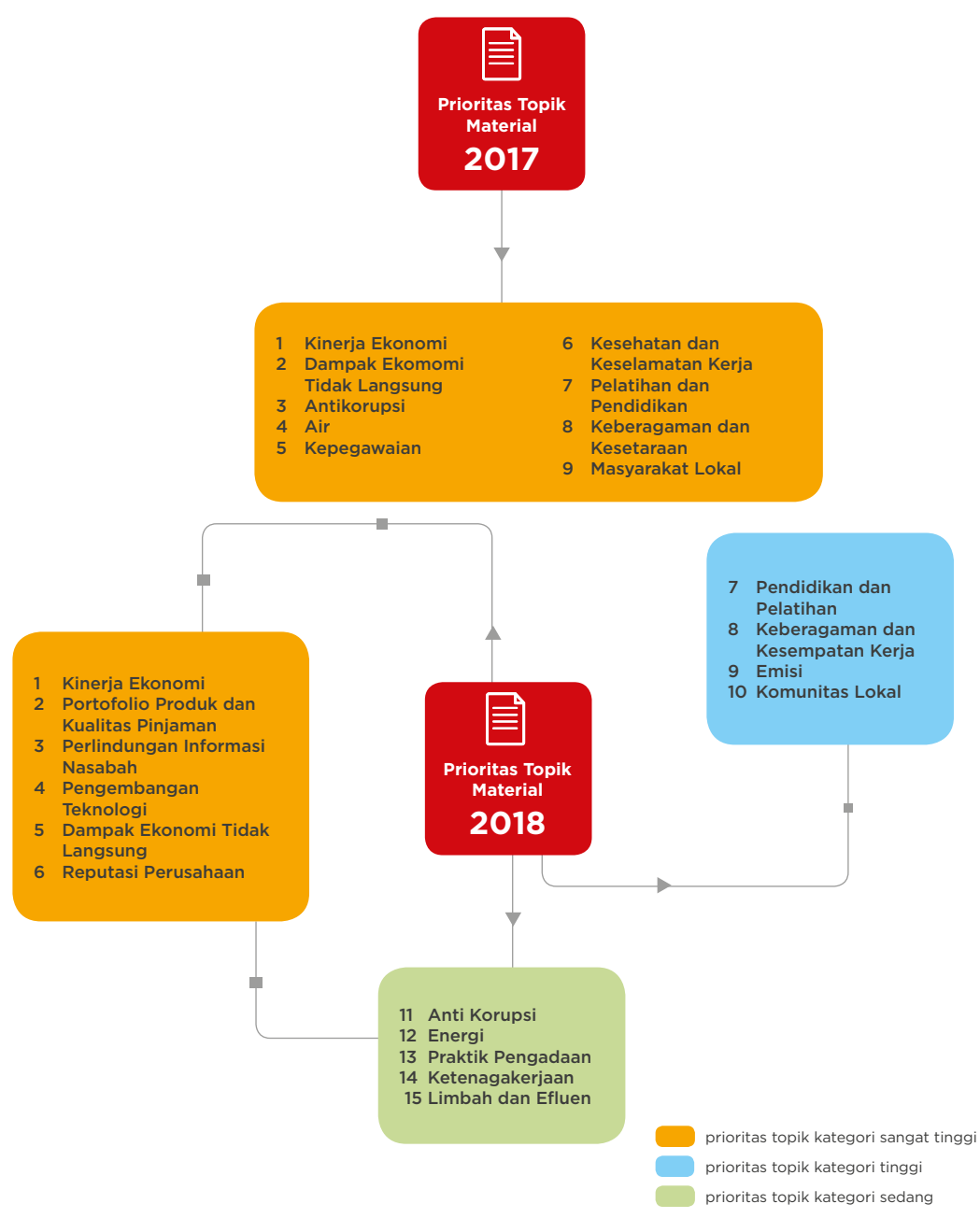


## Tentang Laporan Ini

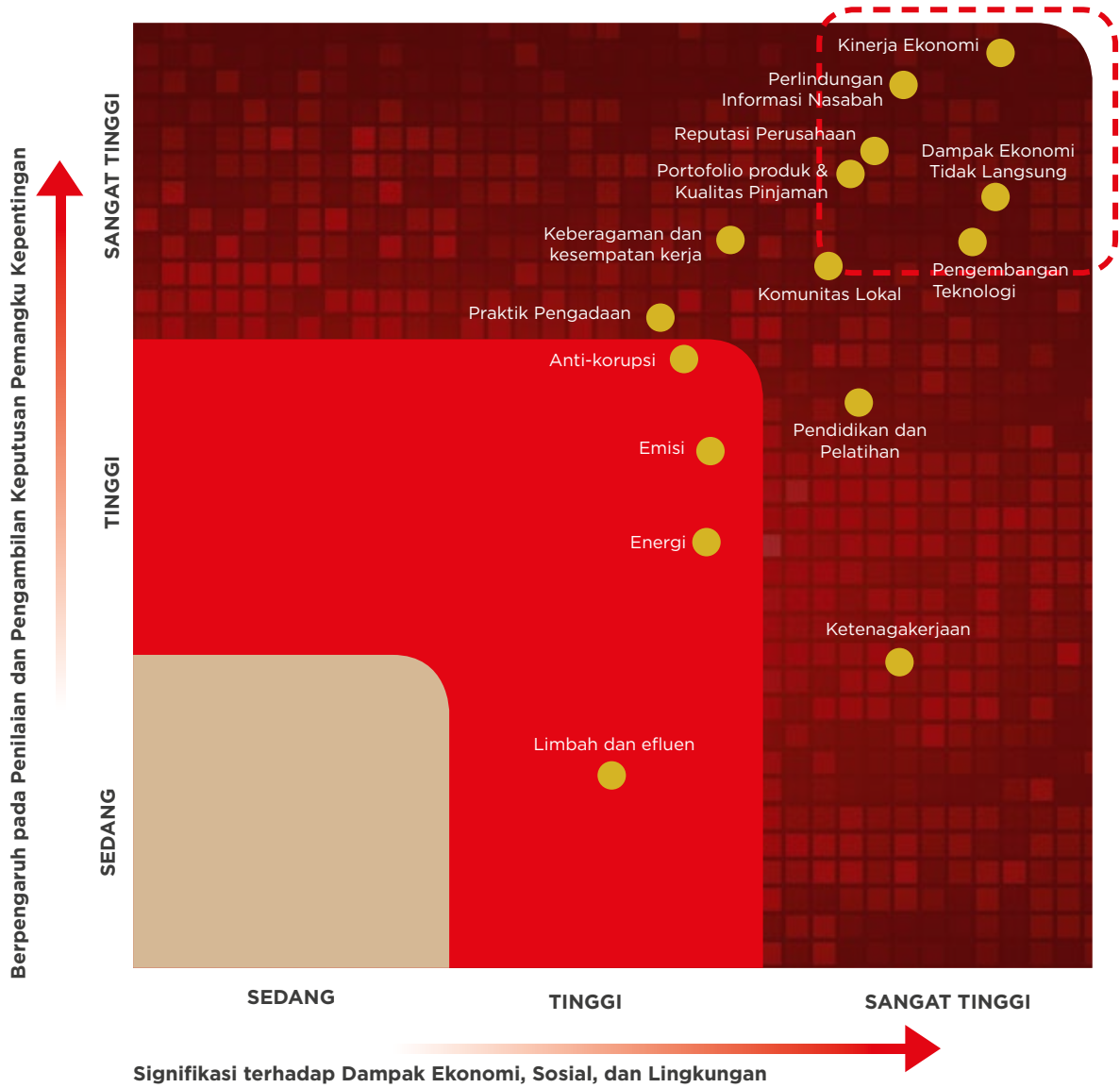
### PRIORITAS TOPIK MATERIAL

Pada laporan keberlanjutan tahun 2018 ini, CIMB Niaga menyesuaikan dan menambah topik material dibandingkan tahun sebelumnya. Penyesuaian ini dilakukan sejalan dengan adanya pemahaman atas konsep keuangan berkelanjutan yang perlu disampaikan dalam laporan. Dengan adanya penyesuaian ini, maka CIMB Niaga berharap isi laporan dengan prioritas topik materialnya akan lebih relevan dan berguna bagi pemangku kepentingan.

Perubahan topik material kami sampaikan sebagai berikut: [102-49]







### Matriks Topik Material





## Tentang Laporan Ini

Batasan Dampak Topik Material [102-47]		Dampak pada Pemangku Kepentingan	
Topik	Topik Material Standar GRI & Financial Service Sector (FS) dan Isu Keberlanjutan	Di Dalam Bank	Di Luar Bank
 <p>Ekonomi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja Ekonomi</li> <li>Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman</li> <li>Praktik Pengadaan</li> <li>Pengembangan Teknologi</li> <li><b>[FS1]</b> Kebijakan terkait komponen sosial dan lingkungan, serta penerapannya dalam bisnis Perusahaan.</li> <li><b>[FS6]</b> Persentase portofolio bisnis Perusahaan sesuai sektor perbankan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemegang Saham</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nasabah</li> <li>Regulator</li> <li>Investor</li> </ul>
 <p>Lingkungan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energi</li> <li>Emisi</li> <li>Limbah dan efluen</li> <li><b>[FS8]</b> Nilai keuangan produk dan jasa yang dirancang untuk mendukung kelestarian lingkungan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemegang Saham</li> <li>Karyawan</li> <li>Serikat Karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulator</li> <li>Investor</li> </ul>
 <p>Sosial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketenagakerjaan</li> <li>Keberagaman dan Kesempatan Kerja</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan</li> <li>Komunitas Lokal</li> <li>Perlindungan Informasi Nasabah</li> <li><b>[FS7]</b> Nilai keuangan dari produk dan layanan yang dirancang untuk mendukung kesejahteraan sosial.</li> <li><b>[FS4]</b> Peningkatan kompetensi staf untuk menerapkan kebijakan dan prosedur sosial dan lingkungan dalam kegiatan bisnis perbankan.</li> <li><b>[FS13]</b> Titik-titik akses pada area berpenduduk rendah atau terkendala ekonomi yang memerlukan perhatian perbankan.</li> <li><b>[FS14]</b> Inisiatif untuk mengembangkan akses pada jasa keuangan bagi individu yang terkendala.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemegang Saham</li> <li>Karyawan</li> <li>Serikat Karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat</li> <li>Investor</li> <li>Regulator</li> </ul>
 <p>Tata Kelola</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perlindungan informasi nasabah</li> <li>Antikorupsi</li> <li><b>[FS9]</b> Cakupan dan frekuensi audit untuk meninjau penerapan kebijakan sosial dan lingkungan, serta prosedur <i>assessment</i> risiko.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemegang Saham</li> <li>Karyawan</li> <li>Serikat Karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nasabah</li> <li>Regulator</li> <li>Investor</li> </ul>

## Para Pemangku Kepentingan









# Sambutan Presiden Direktur [102-14]

**“CIMB Niaga melanjutkan aspirasi untuk bertumbuh dengan mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, lingkungan, tata kelola, dan manajemen risiko, untuk mewujudkan keuangan berkelanjutan”**

## **Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,**

Tahun 2018 merupakan tonggak baru bagi proses perjalanan implementasi keuangan berkelanjutan yang telah dicanangkan sejak tahun 2015 dan di tahun 2017, OJK mengeluarkan POJK.51/POJK.03/2017 yang mewajibkan pembuatan rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB).

Di tahun 2018 ini, kami mulai membuat rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB) dan mulai melanjutkan implementasi dari apa yang sudah pernah kami lakukan sebelumnya. RAKB akan menjadi panduan kami untuk melaksanakan kegiatan bisnis Bank yang sejalan dengan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) dan mendukung pencapaian pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals/SDGs*).

Sebagai sebuah bank swasta kedua terbesar di Indonesia, CIMB Niaga telah mematuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 (POJK No.51/2017) tentang Implementasi Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta ikut memperhatikan hasil kesepakatan Konferensi Perubahan Iklim (*the Climate Change Conference*) di Katowice, Polandia, tanggal 2 hingga 14 Desember 2018.

Kami sadar bahwa fenomena perubahan iklim ini menjadi tanggung jawab kita semua dan memerlukan peran aktif yang nyata untuk mengurangi dampak negatif dari aktivitas perbankan. Untuk itu, seluruh jajaran Direksi CIMB Niaga merespon implementasi POJK No. 51/2017 dan hasil kesepakatan Konferensi Perubahan Iklim ini dengan menjalankan proses bisnis yang mendukung prinsip keuangan berkelanjutan. Sebagai tahap awal,

maka telah dibentuk *Sustainable Finance Task Force*, yang bertanggung jawab untuk membantu Direksi dalam mengawasi dan memastikan proses implementasi keuangan berkelanjutan pada Bank.

## **Meraih Aspirasi untuk Masa Depan**

Kami berkomitmen untuk menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan bagi generasi mendatang. Sebuah aspirasi untuk kehidupan yang lebih baik, yang perlu kita wujudkan bersama, dan oleh karenanya CIMB Niaga percaya bahwa langkah yang dilakukan Bank saat ini akan membawa pengaruh besar pada keberlanjutan masa depan.

CIMB Niaga turut serta mewujudkan aspirasi bagi generasi mendatang dengan menerapkan bisnis perbankan yang bertanggung jawab dan mendukung kelestarian lingkungan. Sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan, Bank mengembangkan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan yang telah mendapat persetujuan Direksi dan Dewan Komisaris. Visi dan Misi ini akan menjadi landasan bagi CIMB Niaga untuk melangkah maju mewujudkan *sustainable banking* yang terkemuka di ASEAN.

Selain itu, implementasi Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan didukung dengan upaya penyesuaian tata kelola organisasi, yaitu melalui penunjukan Direktur yang bertanggung jawaban atas implementasi keuangan berkelanjutan, pembentukan Komite dan unit kerja *Sustainability*. Ke depan, keberadaan tata kelola ini akan terus diperkuat melalui proses pendidikan dan pelatihan terkait dengan prinsip keuangan berkelanjutan. CIMB Niaga percaya bahwa pelaksanaan proses perbankan

## Sambutan **Presiden Direktur**

yang mengacu pada prinsip keuangan berkelanjutan akan menjadi dasar bagi dukungan pencapaian SDGs.

Lebih jauh, CIMB Niaga menganggap bahwa penerapan nilai keuangan berkelanjutan merupakan sebuah momentum penting bagi Bank untuk menjaga risiko kredit sekaligus memanfaatkan kesempatan ini bagi peningkatan kinerja bisnis yang berkelanjutan. Melalui pendekatan konsep keberlanjutan, kami ingin memastikan bahwa operasional dan karyawan Bank konsisten menerapkan ketentuan dan kebijakan yang berlaku. Di samping itu, Bank berkomitmen untuk mengambil pendekatan proaktif dalam mengintegrasikan penilaian risiko ekonomi, lingkungan dan sosial dalam kegiatan-kegiatan utamanya, seperti pemberian pinjaman, investasi dan lainnya.

### **Pencapaian Kinerja sebagai Wujud Aspirasi Kita**

Selama tahun 2018, CIMB Niaga melakukan beberapa langkah dalam teknologi inovasi sebagai salah satu bentuk kinerja yang mendukung implementasi keuangan berkelanjutan. Kami terus mengembangkan CIMB Niaga Digital Lounge dan Go Mobile untuk memberikan pengalaman perbankan digital bagi nasabah ritel dan meluncurkan “API Banking”, yaitu aplikasi yang membantu menghubungkan layanan perbankan dengan aplikasi pihak ketiga, terutama *Tech startup* dan *Fintech*. Melalui langkah ini, CIMB Niaga berharap dapat memberikan manfaat layanan perbankan yang lebih *user-friendly*, yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah perbankan saat ini.

Pembangunan nasional yang berkesinambungan juga menjadi aspirasi yang dapat kita berikan kepada generasi masa depan. Dalam mendukung pencapaian ini, salah satu upaya yang dilakukan oleh CIMB Niaga adalah memberikan kredit bagi debitur di berbagai kelompok usaha yang produktif. Usaha ini meliputi penyaluran kredit untuk kelompok usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) hingga korporasi. Pada tahun 2018, pemberian kredit yang disalurkan sebanyak Rp188.462,43 miliar, mengalami kenaikan sebesar 1,81% dibandingkan tahun 2017 sebesar Rp185.115,81 miliar.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pemangku kepentingan hingga CIMB Niaga mampu memperoleh laba bersih konsolidasi sebesar Rp3.482,43 miliar pada akhir Desember 2018 atau naik sebesar 16,95% dibandingkan dengan tahun 2017. Pertumbuhan laba bersih ini terutama didukung oleh pendapatan operasional lainnya. Di samping itu, Rasio Kecukupan Modal (CAR) Bank mengalami perbaikan dan mencapai 19,66%, sedangkan rasio *Net Interest Margin* (NIM) berada di 5,12% pada akhir tahun 2018.

Pencapaian kinerja keuangan ini, termasuk di dalamnya pendapatan bunga dari aktivitas perkreditan yang kami salurkan sesuai dengan Kebijakan Kredit Bank yang telah memperhatikan aspek sosial dan lingkungan.

CIMB Niaga meyakini bahwa penerapan keuangan berkelanjutan memberikan peluang bisnis yang besar dan berpotensi bagi pertumbuhan Bank. Melalui integrasi penerapan keuangan berkelanjutan dengan strategi usaha Bank, CIMB Niaga berharap dapat memanfaatkan peluang dan prospek usaha yang ada. Sebagai langkah awal, pada bulan September 2018, kami turut berinvestasi pada *green* SUKUK, yang merupakan produk obligasi berwawasan lingkungan. Di tahun 2019, kami akan mulai melakukan identifikasi portofolio hijau, yang merupakan salah satu upaya meningkatkan portofolio *green financing*. Adapun untuk perkembangan budaya keberlanjutan secara internal, kami meneruskan perwujudan *green office*. Untuk itu, kami mengajak semua pemangku kepentingan untuk turut serta mendukung semua upaya ini sebagai langkah bersama mewujudkan aspirasi bagi kehidupan yang lebih baik.

### **Membentuk Kinerja Sosial Berkelanjutan**

CIMB Niaga senantiasa peduli terhadap keberlangsungan dan kesejahteraan masyarakat. Komitmen ini dibuktikan, antara lain, melalui aktivitas pada program inklusi dan literasi keuangan. Aktivitas ini sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan pada Bank dengan tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Literasi dan edukasi keuangan merupakan implementasi dari kebijakan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memberikan pemahaman yang baik mengenai perbankan kepada masyarakat. CIMB Niaga mewujudkan kebijakan ini melalui berbagai kegiatan, yaitu: Program Ayo Menabung dan Berbagi, *Tour de Bank*, aktivasi Program Literasi Keuangan, *Laboratorium Mini Banking*, dan *Laboratorium Bourse Game*. Secara langsung, CIMB Niaga juga mendukung gerakan OJK melalui partisipasi dalam kampanye SimPel Day.

Adapun wujud nyata CIMB Niaga dalam menjaga keselarasan antara kinerja operasional dan kinerja sosial adalah melalui kegiatan *corporate social responsibility* (CSR). Sejalan dengan kebijakan dan strategi CSR, serta sesuai dengan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan, CIMB Niaga melaksanakan empat pilar penyelenggaraan CSR, yaitu pendidikan, pengembangan dan pemberdayaan masyarakat, filantropi dan lingkungan. Dalam menjalankan kegiatan ini, Bank berharap dapat ikut andil mendukung kesetaraan gender dan hak

asasi manusia melalui pemberdayaan kaum wanita dan penyandang disabilitas.

### Membentuk Kinerja Lingkungan

Proses perubahan menuju perbankan yang berkelanjutan memerlukan perjalanan waktu. Walaupun masih merupakan langkah awal, sebagai salah satu lembaga jasa keuangan terkemuka di Indonesia, CIMB Niaga berkomitmen mendukung program keuangan berkelanjutan dengan menyediakan sumber pendanaan yang turut menjaga kelestarian alam. Kebijakan Kredit Bank memastikan Bank memperhatikan pemenuhan syarat-syarat terkait Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan peringkat PROPER dalam proses pemberian kredit kepada debitur. Untuk pembiayaan perkebunan kelapa sawit, Bank memperhatikan sertifikasi sertifikat *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) atau *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) yang dimiliki debitur.

Di sisi lain, seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya meminimalisasi dampak perubahan iklim, maka peluang pembiayaan proyek-proyek energi bersih dan energi terbarukan diharapkan juga semakin tinggi. Untuk itu, CIMB Niaga akan mempersiapkan diri untuk mulai mengidentifikasi dan membuka peluang bagi pendanaan hijau kepada calon debitur yang memenuhi persyaratan kredit.

Secara internal, CIMB Niaga mulai menerapkan kebijakan *green office* yang mengaplikasikan gaya hidup dan budaya kerja yang ramah lingkungan melalui *Smart Spending Policy* bagi semua insan CIMB Niaga. Sepanjang tahun 2018, kami melanjutkan efisiensi pemakaian kertas, pengurangan emisi, dan penghematan pemakaian energi, misalnya dengan mengurangi pemakaian listrik. Hingga akhir tahun 2018, pemakaian listrik pada 90% jaringan kantor di wilayah Jakarta dan 30% jaringan kantor di wilayah luar Jakarta mampu menurunkan 25,21% emisi karbon dari tahun 2017 sebesar 1.384,88 tCO<sub>2</sub> menjadi 4.108,94 tCO<sub>2</sub>.

### Membentuk Tata Kelola yang Berkelanjutan

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) menjadi dasar bagi penerapan keuangan berkelanjutan. CIMB Niaga melaksanakan prinsip-prinsip GCG dengan ketat, didukung oleh penerapan kebijakan-kebijakan lainnya seperti Kode Etik dan Perilaku Kepegawaian CIMB Niaga serta Kebijakan Pokok Perusahaan. Kami dengan tegas tidak akan memberikan toleransi pada setiap bentuk pelanggaran kode etik. Untuk itu, kami menyediakan sistem pelaporan pelanggaran melalui saluran *whistleblowing* (WBS) yang dapat diakses pihak eksternal maupun internal. Proses pengaduan dan penyelesaian masalah pelanggaran juga difasilitasi

oleh pihak independen yang akan membantu dan memastikan kerahasiaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

CIMB Niaga akan terus berupaya meningkatkan penerapan tata kelola yang baik dengan prinsip *beyond compliance*. Dengan demikian, CIMB Niaga akan mampu memiliki daya saing tinggi, dan memberikan nilai tambah yang optimal bagi para pemangku kepentingan sehingga reputasi yang terpercaya dapat terus dipertahankan. Kami yakin bahwa dengan tata kelola yang baik maka kepercayaan pemangku kepentingan akan terus meningkat.

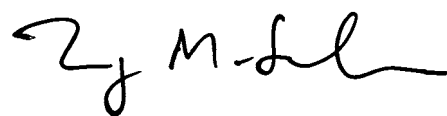
### Tantangan dan Harapan dalam Meraih Aspirasi

Perubahan yang dinamis dan tantangan penerapan keuangan berkelanjutan menjadi kesempatan bagi CIMB Niaga untuk terus berubah menjadi lebih baik. Kami menyadari bahwa perubahan memerlukan pemahaman dan dukungan dari semua pemangku kepentingan. Penerapan teknologi digital bagi perbankan, misalnya, memerlukan dukungan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia yang tinggi. Penerapan keuangan berkelanjutan juga memerlukan dukungan kebijakan Pemerintah dan pemahaman yang terus-menerus dari semua debitur dan calon debitur. Kami sendiri, di internal CIMB Niaga juga berusaha menanamkan setiap perubahan dengan pemahaman yang positif. Sebuah perjalanan panjang yang perlu kami lakukan dengan harapan untuk mewujudkan aspirasi kita bersama.

Akhir kata, izinkan kami atas nama seluruh manajemen dan insan CIMB Niaga, menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas dukungan, serta kerjasama dari segenap pemangku kepentingan selama tahun 2018.

Mari teruskan perjalanan bersama, mengejar aspirasi kita.

Jakarta, 15 Maret 2019



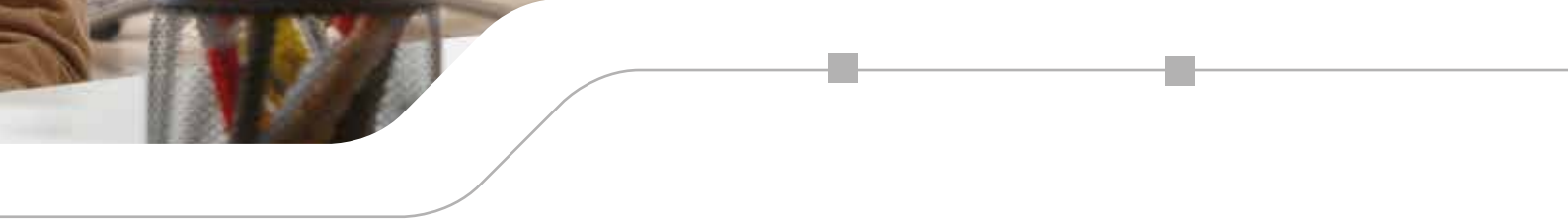
Tigor M. Siahaan  
Presiden Direktur



**Sinergi visi untuk  
mewujudkan mimpi**









# VISI

[102-16]

Menjadi  
Perusahaan  
ASEAN yang  
terkemuka

## VISI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Menjadi Perusahaan  
ASEAN yang  
terkemuka dengan  
memerhatikan  
keselarasan aspek  
ekonomi, sosial dan  
lingkungan hidup

# MISI

[102-16]

Menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN dan kawasan utama lainnya, serta mendukung percepatan integrasi ASEAN dan menghubungkannya dengan kawasan lain

Visi, Misi dan Nilai-nilai Utama CIMB Niaga berlaku efektif sejak tanggal 1 Januari 2015 sesuai persetujuan Direksi pada tanggal 14 Oktober 2014 dan Dewan Komisaris tertanggal 31 Oktober 2014. Peninjauan atau evaluasi ulang terhadap Visi dan Misi, termasuk Nilai-nilai Utama CIMB Niaga telah dilaksanakan oleh Manajemen pada tanggal 18 Oktober 2018.

## MISI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Melakukan kegiatan usaha keberlanjutan yang menghasilkan pertumbuhan yang berkesinambungan dan terintegrasi

Disamping Visi dan Misi Perusahaan, CIMB Niaga juga mengembangkan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan yang telah mendapat persetujuan Direksi pada tanggal 4 September 2018 dan Dewan Komisaris pada tanggal 21 November 2018. Visi dan Misi ini akan dikaji ulang secara berkala, agar sesuai dengan perkembangan dan kondisi terkini Bank.

# Budaya **Perusahaan** [102-16]



A BETTER CIMB NIAGA

## 3 PERILAKU UTAMA



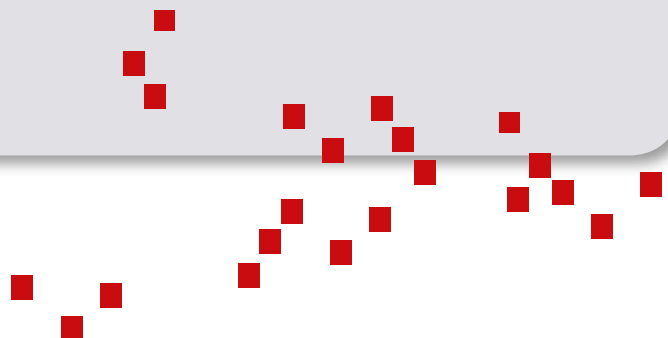
Bekerja keras  
untuk memuaskan nasabah



Saling menghormati,  
terbuka dan bekerja sama



Saling menghargai upaya masing-  
masing dan saling mendukung





# Nilai-Nilai **Utama** [102-16]

C  
H  
E  
E  
S

## ***Customer-centric***

hadir untuk melayani nasabah serta menjual produk dan layanan yang diinginkan nasabah,

## ***High Performance***

bekerja keras dan tepat sasaran untuk nasabah, sesama karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya,

## ***Enabling People***

mendorong seluruh pihak di CIMB Niaga untuk berpikiran luas dan memastikan seluruh karyawan memiliki kemampuan untuk memberikan nilai tambah,

## ***Strength in Diversity***

menghargai perbedaan budaya, perbedaan perspektif dan mengakui setiap perbedaan sebagai potensi kekuatan,

## ***Integrity***

jujur, terhormat dan profesional dalam segala hal yang dilakukan karena integritas adalah nilai paling mendasar di CIMB Niaga.

# Sekilas CIMB Niaga

## Nama Perusahaan [102-1]

PT Bank CIMB Niaga Tbk

## Tanggal dan Tahun Pendirian

26 September 1955

## Dasar Hukum Pendirian

Akta No. 90 yang dibuat di hadapan Raden Meester Soewandi tanggal 26 September 1955 dan diubah dengan akta dari notaris yang sama No. 9 tanggal 4 November 1955. Akta pendirian disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (dahulu Menteri Kehakiman) dengan Surat Keputusan No. J.A.5/110/15 tanggal 1 Desember 1955 Berita Negara No.71 tanggal 4 September 1956 Tambahan Berita Negara No. 729/1956.

## Wilayah Operasional [102-4][102-10]

Per 31 Desember 2018, CIMB Niaga memiliki 503 jaringan yang terdiri dari kantor cabang konvensional, syariah dan mobil kas yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Informasi detail mengenai alamat kantor cabang terdapat pada Laporan Tahunan CIMB Niaga tahun 2018.

## Badan Hukum dan Kepemilikan [102-5]

Perseroan Terbatas

Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada 29 November 1989

Kode Saham dan Obligasi: BNGA

Kepemilikan Saham 2018:

- CIMB Group Sdn. Bhd: 91,48%
- PT Commerce Kapital: 1,02%
- Pemegang Saham Publik lainnya <5%: 7,50%

## Kantor Pusat [102-3]

Graha CIMB Niaga

Jl. Jend Sudirman Kav. 58

Jakarta 12190, Indonesia

Tel: (+62-21) 250 5252, 250 5353

Fax: (+62-21) 250 5205

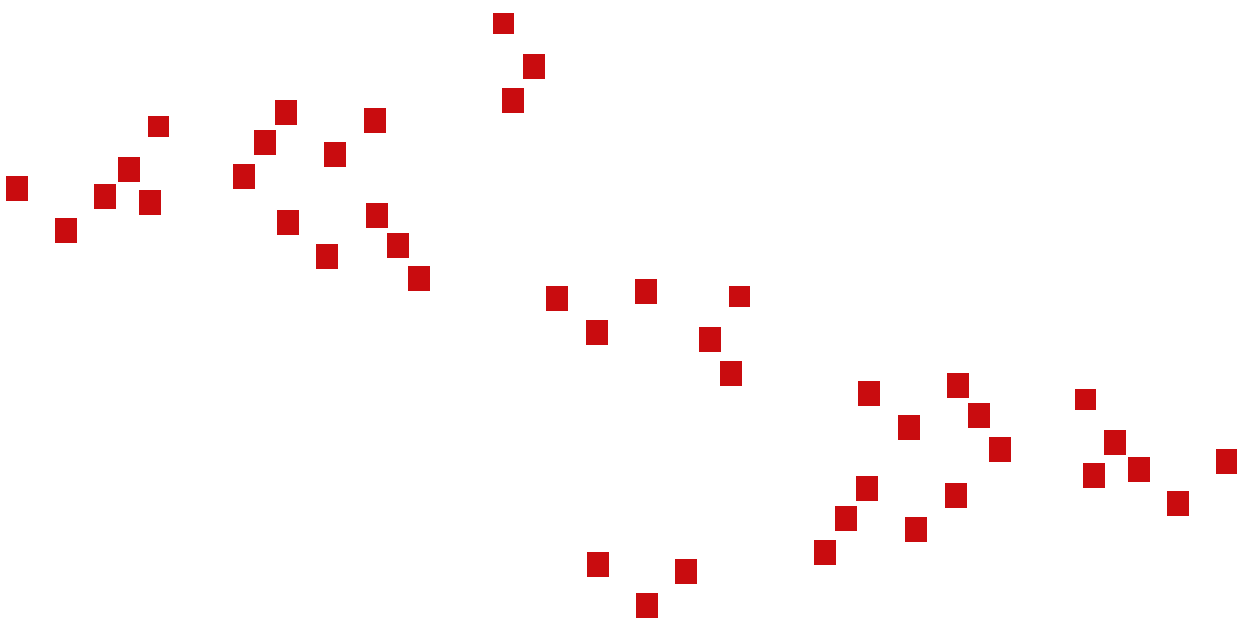
Situs Web : [www.cimbniaga.com](http://www.cimbniaga.com)

Sekretaris Perusahaan:

[corporate.secretary@cimbniaga.co.id](mailto:corporate.secretary@cimbniaga.co.id)

Hubungan Investor:

[Investor.relations@cimbniaga.co.id](mailto:Investor.relations@cimbniaga.co.id)





CIMB Niaga berdiri pada tanggal 26 September 1955 dengan nama Bank Niaga dan fokus utama untuk membangun nilai-nilai inti dan profesionalisme di bidang perbankan.

Bank memperoleh izin usaha sebagai bank umum, bank devisa, dan bank yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip Syariah masing-masing berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 249544/U.M.II tanggal 11 November 1955, surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 7/116/Kep/Dir/UD tanggal 22 November 1974, dan surat keputusan Gubernur BI No. 6/71/KEP.GBI.2004 tanggal 16 September 2004. Pada tanggal 29 November 1989, Bank Niaga melanjutkan langkah menjadi perusahaan terbuka dengan dicatatkannya saham Bank pada Bursa Efek Indonesia.

Sebagai akibat krisis keuangan Asia di tahun 1998, Pemerintah Republik Indonesia melalui Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) selama beberapa waktu menjadi pemegang saham mayoritas Bank Niaga. Kemudian di tahun 2002, CIMB Group Holdings Berhad (CIMB Group Holdings), mengakuisisi

saham mayoritas Bank Niaga dari BPPN. Dalam transaksi terpisah, Khazanah yang merupakan pemilik saham mayoritas CIMB Group Holdings Berhad mengakuisisi kepemilikan mayoritas LippoBank pada tanggal 30 September 2005. Pada tahun 2007, seluruh kepemilikan saham berpindah tangan ke CIMB Group sebagai bagian dari reorganisasi internal untuk mengkonsolidasi kegiatan seluruh anak perusahaan CIMB Group. Sehingga mayoritas saham Bank sebesar 92,5% dimiliki secara langsung dan tidak langsung oleh CIMB Group Sdn Bhd.

Sebagai pemilik saham pengendali dari Bank Niaga (melalui CIMB Group) dan LippoBank sejak tahun 2007, Khazanah menempuh langkah penggabungan (merger) untuk mematuhi kebijakan Single Presence Policy (SPP) yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Merger ini merupakan yang pertama di Indonesia terkait dengan kebijakan SPP. Kemudian di tahun 2008, nama Bank Niaga berubah menjadi CIMB Niaga. Pada tahun 2017, CIMB Niaga berhasil masuk ke dalam jajaran Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) 4 dengan modal inti minimum Rp30 triliun.

## Sekilas CIMB Niaga

### Sektor dan jenis pasar terlayani: [102-2] [102-46]

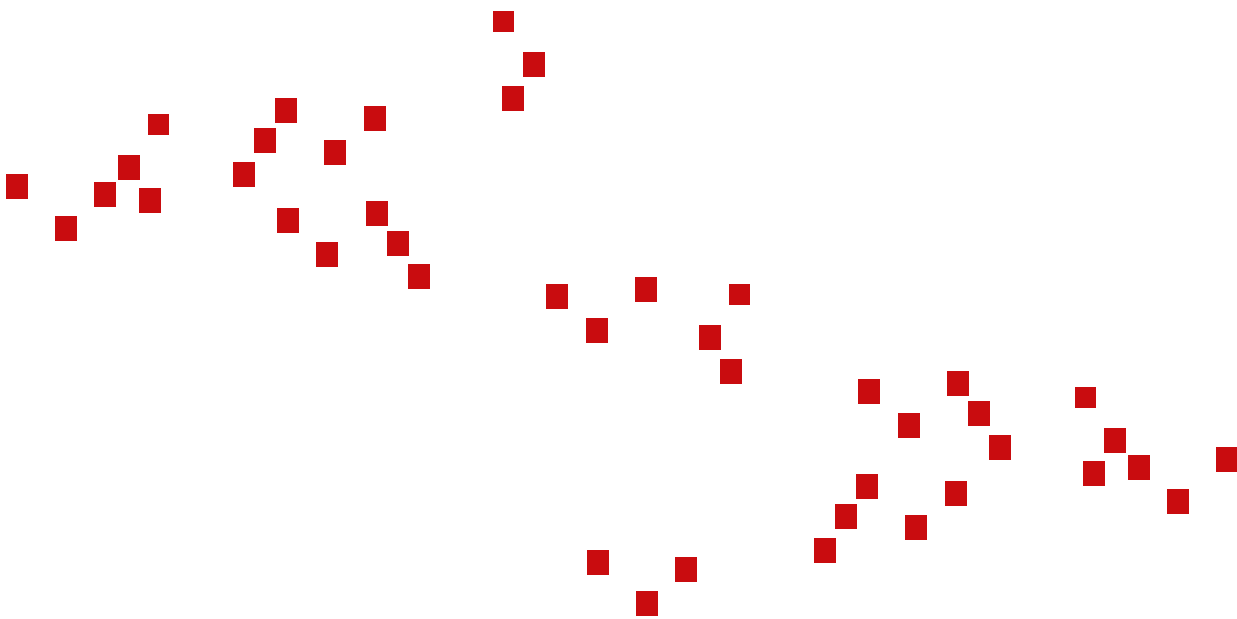
CIMB Niaga menawarkan kepada nasabahnya layanan perbankan yang komprehensif di Indonesia mulai dari perbankan konsumen, perbankan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), perbankan komersial, hingga perbankan korporasi, yang didukung dengan kapabilitas treasury serta *Transaction Banking* dan jaringan *branchless banking* yang mumpuni. CIMB Niaga juga memiliki produk dan layanan syariah melalui Unit Usaha Syariah CIMB Niaga Syariah. Bank tercatat memiliki penyertaan saham di 2 (dua) anak perusahaan, yaitu

PT CIMB Niaga Auto Finance (CNAF), yang bergerak di bidang pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor dan PT CIMB Niaga Sekuritas (CNS), perusahaan efek.

Sepanjang tahun 2018 terdapat perubahan pada jumlah cabang, kantor cabang pembantu dan unit kerja yang beroperasi, namun perubahan ini tidak signifikan pengaruhnya terhadap kegiatan operasional Bank. Di sisi lain, tidak ada perubahan signifikan pada struktur kepemilikan Bank. [102-10]

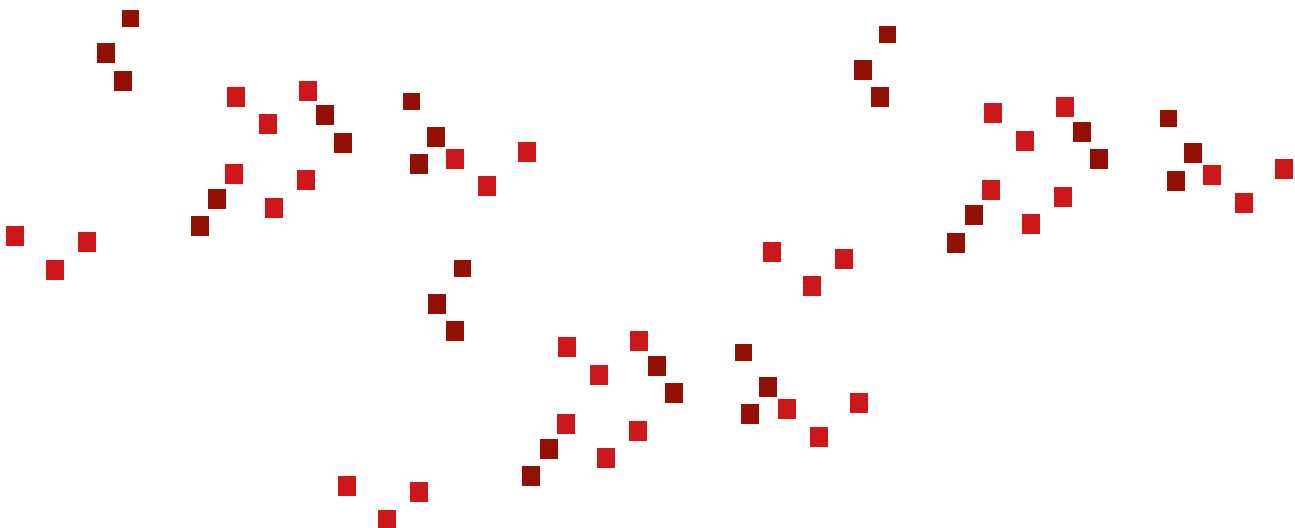
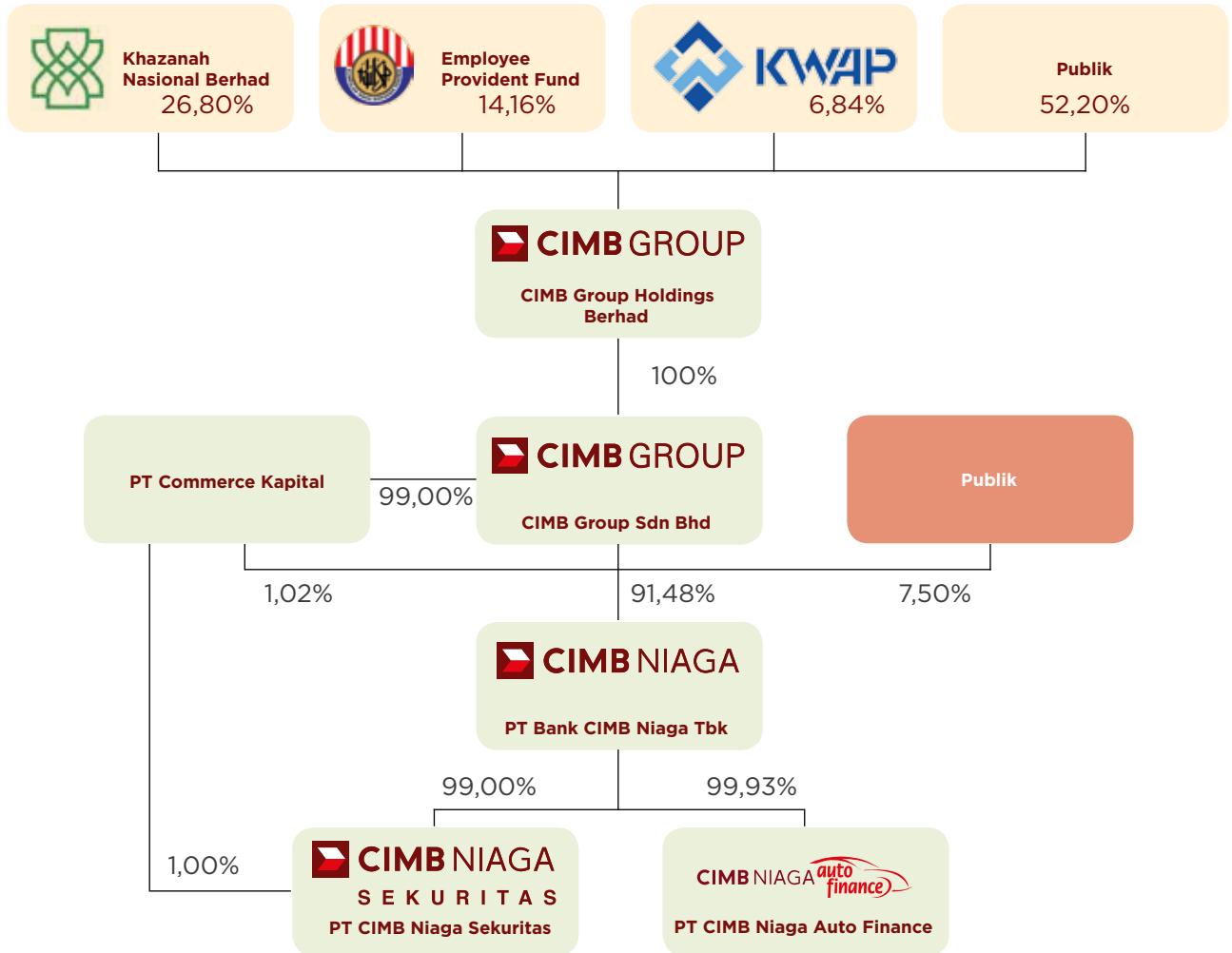
### Kepemilikan Saham dan Bentuk Perusahaan [102-5]

No	Keterangan	2018		
		Jumlah Saham	Jumlah Nominal	%
1	CIMB Group Sdn Bhd	22.991.336.581	1.149.566.829.050	91,48%
2	PT Commerce Kapital	255.399.748	12.769.987.400	1,02%
3	Pemegang saham publik lainnya <5%	1.884.870.514	449.920.508.900	7,50%
	<b>Total Modal Disetor</b>	<b>25.131.606.843</b>	<b>1.612.257.325.350</b>	<b>100%</b>





# Struktur Grup Perusahaan



# Pangsa Pasar dan Wilayah Operasional [102-6]



## Lokasi Operasi [102-4]

### Sumatra: 62

54 Kantor Konvensional  
8 Kantor Syariah

### DKI Jakarta: 134

131 Kantor Konvensional  
3 Kantor Syariah

### Jawa Barat & Banten: 94

88 Kantor Konvensional  
6 Kantor Syariah

### Jawa Tengah: 52

50 Kantor Konvensional  
2 Kantor Syariah

### DI Yogyakarta: 11

10 Kantor Konvensional  
1 Kantor Syariah

### Jawa Timur: 70

68 Kantor Konvensional  
2 Kantor Syariah

### Bali & Nusa Tenggara: 16

14 Kantor Konvensional  
2 Kantor Syariah

### Kalimantan: 18

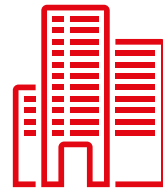
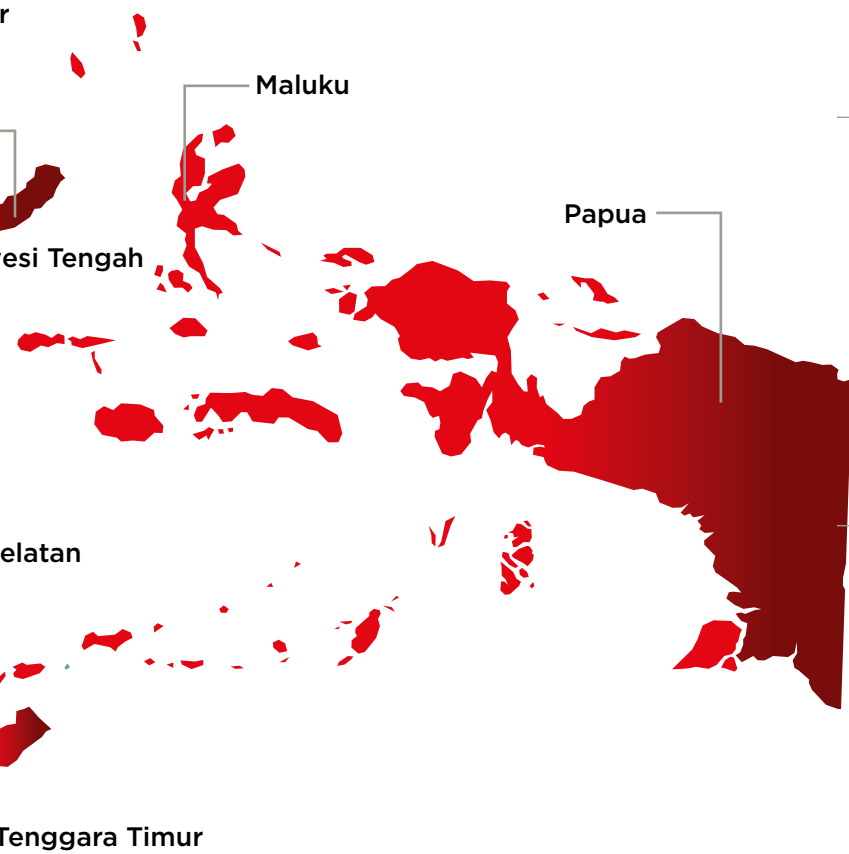
16 Kantor Konvensional  
2 Kantor Syariah

### Sulawesi: 12

11 Kantor Konvensional  
1 Kantor Syariah

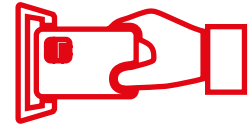
### Maluku & Papua: 7

7 Kantor Konvensional



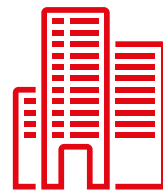
Kantor Cabang Konvensional

449



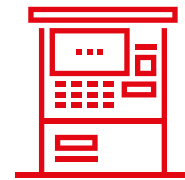
ATM

4.500



Kantor Cabang Syariah

27



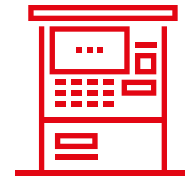
Cash Deposit & Recycle Machine

954



Mobil Kas Keliling

27



Multi Function Device

161

Informasi detail mengenai produk, jasa dan sektor yang dilayani dapat ditemukan pada Laporan Tahunan CIMB Niaga tahun 2018.

Phone Banking

14041

Preferred Phone

1 500 800



## Skala Perusahaan [102-7]

Jumlah Karyawan (orang)

<b>12.461</b>	12.782	13.185
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Laba Bersih (Rp juta)

<b>3.482.428</b>	2.977.738	2.081.717
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Total Pendapatan operasional (Rp juta)

<b>15.828.003</b>	15.755.827	15.159.444
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Total Aset (Rp juta)

<b>266.781.498</b>	266.305.445	241.571.728
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Kredit yang Diberikan (Rp juta)

<b>188.462.431</b>	185.115.806	180.081.612
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

**Total Dana Pihak Ketiga (Rp juta)**

<b>190.750.218</b>	189.317.196	180.571.134
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Giro (Rp juta)

<b>45.857.151</b>	49.281.023	44.597.980
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Tabungan (Rp juta)

<b>54.495.883</b>	50.214.272	47.210.624
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Deposito (Rp juta)

<b>90.397.184</b>	89.821.901	88.762.530
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

**Total Kapitalisasi**

Utang/Liabilitas (Rp juta)

<b>227.200.919</b>	229.354.449	207.364.106
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Ekuitas (Rp juta)

<b>39.580.579</b>	36.950.996	34.207.622
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

Jumlah Produk dan layanan

<b>209</b>	143	143
<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>

# Insan CIMB Niaga

Hingga akhir tahun 2018, CIMB Niaga memiliki 11.281 karyawan tetap, dan 1.180 karyawan kontrak. Seluruh karyawan dilindungi Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berlaku di Bank sebagai pedoman dalam menjaga hubungan ketenagakerjaan dan hubungan industri. [102-8, 102-41]

## Komposisi Karyawan berdasarkan Status Kerja [102-8]

Status	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Karyawan Tetap	5.241	6.040	5.280	6.195	5.549	6.313
Karyawan Kontrak	690	490	744	563	800	523
<b>Jumlah</b>	<b>5.931</b>	<b>6.530</b>	<b>6.024</b>	<b>6.758</b>	<b>6.349</b>	<b>6.836</b>
	<b>12.461</b>		<b>12.782</b>		<b>13.185</b>	

## Komposisi Karyawan berdasarkan Wilayah [102-8]

Wilayah	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jakarta	3.595	3.610	3.549	3.643	3.551	3.666
Wilayah Sumatra	540	668	583	725	671	725
Wilayah Jawa Barat	373	439	387	481	424	499
Wilayah Jawa Tengah dan DIY	482	678	515	742	595	750
Wilayah Jawa Timur, Bali dan Nusa Tenggara	654	814	670	836	756	855
Wilayah Indonesia Timur	287	321	320	331	352	341
<b>Jumlah</b>	<b>5.931</b>	<b>6.530</b>	<b>6.024</b>	<b>6.758</b>	<b>6.349</b>	<b>6.836</b>
	<b>12.461</b>		<b>12.782</b>		<b>13.185</b>	

## Komposisi Manajemen Berdasarkan Gender dan Jabatan [102-8]

Kelompok Jabatan	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Senior Management	124	74	120	64	115	62
Middle Management	858	574	829	549	850	535
Junior Management	3.444	3.726	3.411	3.790	3.535	3.741
Non Management	1.505	2.156	1.664	2.355	1.849	2.498
<b>Jumlah</b>	<b>5.931</b>	<b>6.530</b>	<b>6.024</b>	<b>6.758</b>	<b>6.349</b>	<b>6.836</b>
	<b>12.461</b>		<b>12.782</b>		<b>13.185</b>	

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia [102-8]

Usia	2018	2017	2016
< 25 tahun	771	934	991
> 25-30 tahun	2.863	2.985	3.032
> 30-35 tahun	2.697	2.771	3.088
> 35-40 tahun	2.446	2.401	2.327
> 40 tahun	3.684	3.691	3.747
<b>Jumlah</b>	<b>12.461</b>	<b>12.782</b>	<b>13.185</b>

## Insan CIMB Niaga

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan [102-8]

Highest Education Level	2018	2017	2016
Hingga Sekolah Menengah Atas	956	1.030	1.086
Diploma 1	36	46	47
Diploma 2	15	19	21
Diploma 3	1.889	2.033	2.211
Diploma 4	9	6	8
S1	9.045	9.156	9.334
S2	509	490	476
S3	2	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>12.461</b>	<b>12.782</b>	<b>13.185</b>

### Komposisi Manajemen dan Karyawan Berdasarkan Warga Negara [102-8]

Highest Education Level	2018	2017	2016
	Indonesia	Non-Indonesia	Total
Dewan Komisaris	4	3	7
Direksi	10	1	11
Senior Management	197	1	198
Middle Management	1.429	3	1.432
Junior Management	7.170	-	7.170
Non-Management	3.661	-	3.661
<b>Jumlah</b>	<b>12.471</b>	<b>8</b>	<b>12.479</b>

## Prinsip Kehati-hatian

Dalam menjalankan kegiatan usaha, CIMB Niaga senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian, baik dalam penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat. Prinsip kehati-hatian menjadikan Bank selalu mematuhi ketentuan dan norma hukum yang berlaku di perbankan, termasuk dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. [102-11]

Pengungkapan informasi tentang inisiatif eksternal dan sertifikasi yang dimiliki CIMB Niaga hingga akhir tahun 2018, disampaikan dalam Laporan Tahunan. [102-12]

# Keanggotaan **pada Asosiasi** [102-13]

Keanggotaan CIMB Niaga pada organisasi/asosiasi mempunyai arti strategis. Bank mengikuti perkembangan dunia perbankan terkini dan turut memberikan kontribusi pengetahuan dan pengalaman kepada anggota organisasi/asosiasi. CIMB Niaga tidak memberikan kontribusi secara finansial diluar iuran keanggotaan rutin, termasuk tidak berkontribusi pada politik maupun politisi.



## Keanggotaan Asosiasi

Nama Organisasi	Tujuan	Frekuensi Pendekatan
AEI (Asosiasi Emiten Indonesia)	Wadah keanggotaan emiten Bursa	Anggota
KSEI (Kustodian Sentral Efek Indonesia)	Mandatori, melakukan proses pembayaran Dividen maupun obligasi kepada pemegang saham yang tercatat di Bursa	Anggota
Perbanas (Perhimpunan Bank Swasta Nasional)	Mandatori, perkumpulan Perbankan Swasta Nasional	Anggota
LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia)	Mandatori, penyelesaian sengketa terkait Perbankan	Anggota
ICSA (Indonesian Corporate Secretary Association)	Wadah Perkumpulan Corporate Secretary	Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum sebagai anggota
FKDKP (Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan)	Wadah perkumpulan Direktur Kepatuhan	Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum sebagai anggota
KADIN (Kamar Dagang Indonesia)	Wadah dan wahana komunikasi, informasi, representasi, konsultasi, fasilitasi dan advokasi pengusaha Indonesia.	Anggota
APINDO (Asosiasi Pengusaha Indonesia)	Menjembatani perbedaan itu dengan memelopori terjadinya kesepakatan <i>bipartite</i> antara karyawan dan pengusaha.	Anggota







**Pencapaian Anda,  
hidupkan mimpinya**



# Tata Kelola Keberlanjutan dan Pemangku Kepentingan



Reputasi perusahaan memiliki peranan penting bagi keberhasilan bisnis dan menjadi salah satu *intangible asset* yang dimiliki oleh CIMB Niaga sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Dalam mempertahankan dan membangun reputasi perusahaan, CIMB Niaga selalu mempertimbangkan dengan cermat kinerja dan perilaku perusahaan yang akan berdampak pada kepercayaan pemangku kepentingan.

# Praktik Tata Kelola dan Pemangku Kepentingan

CIMB Niaga berkomitmen untuk melaksanakan prinsip *beyond compliance* dalam menerapkan tata kelola yang baik. Melalui penerapan tata kelola perusahaan yang baik, CIMB Niaga bertransformasi menjadi perusahaan yang profesional dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu mencapai nilai maksimal bagi para pemangku kepentingan.

## Reputasi Perusahaan

Reputasi Perusahaan memiliki peranan penting bagi keberhasilan bisnis dan menjadi salah satu *intangible asset* yang dimiliki oleh CIMB Niaga sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Dalam mempertahankan dan membangun reputasi perusahaan, CIMB Niaga selalu mempertimbangkan dengan cermat kinerja dan perilaku Perusahaan yang akan berdampak pada kepercayaan pemangku kepentingan.

Kepercayaan nasabah merupakan sebuah poin penting bagi CIMB Niaga untuk meningkatkan prospek bisnis dan kinerja Bank, yang didukung oleh pengembangan teknologi dalam sistem perlindungan informasi nasabah dan penanganan keluhan nasabah. Selain itu, CIMB Niaga senantiasa mengikuti perkembangan dalam menerapkan sistem manajemen perusahaan yang baik, dan menyediakan produk dan layanan *digitalize* yang sesuai dengan pengguna milenial. CIMB Niaga selalu melakukan evaluasi secara berkala dalam mempertahankan reputasi Perusahaan.

## Tata Kelola Perusahaan

Dalam menerapkan tata kelola yang baik, CIMB Niaga mengacu pada empat pilar Tata Kelola, yaitu *governance commitment*, *governance structure*, *governance process*, dan *governance outcome* yang merupakan bentuk tanggung jawab Bank kepada para pemangku kepentingan. Penerapan prinsip tata kelola secara konsisten melalui empat pilar telah memberikan manfaat bagi CIMB Niaga untuk:

1. Menciptakan landasan bagi Bank guna berkembang untuk jangka panjang.

2. Mengangkat citra Bank.
3. Meningkatkan daya saing Bank.
4. Meningkatkan kepercayaan investor kepada Bank.
5. Meningkatkan nilai saham Bank.

CIMB Niaga meyakini bahwa pencapaian kinerja yang baik dan berkelanjutan dalam jangka panjang dapat diraih, jika Bank melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik secara konsisten. Oleh karena itu, CIMB Niaga berkomitmen terhadap penerapan tata kelola yang baik dengan prinsip *beyond compliance*, dan menjadikannya sebagai fondasi utama dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan manfaat dan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan.

Pedoman Tata Kelola CIMB Niaga diatur dalam Kebijakan Pokok Perusahaan (*Corporate Policy Manual*) versi 01 tahun 2016 yang merupakan kebijakan tertinggi di CIMB Niaga. Implementasi Kebijakan Pokok Perusahaan merujuk pada prinsip-prinsip tata kelola perusahaan.

## Tata Kelola Keberlanjutan

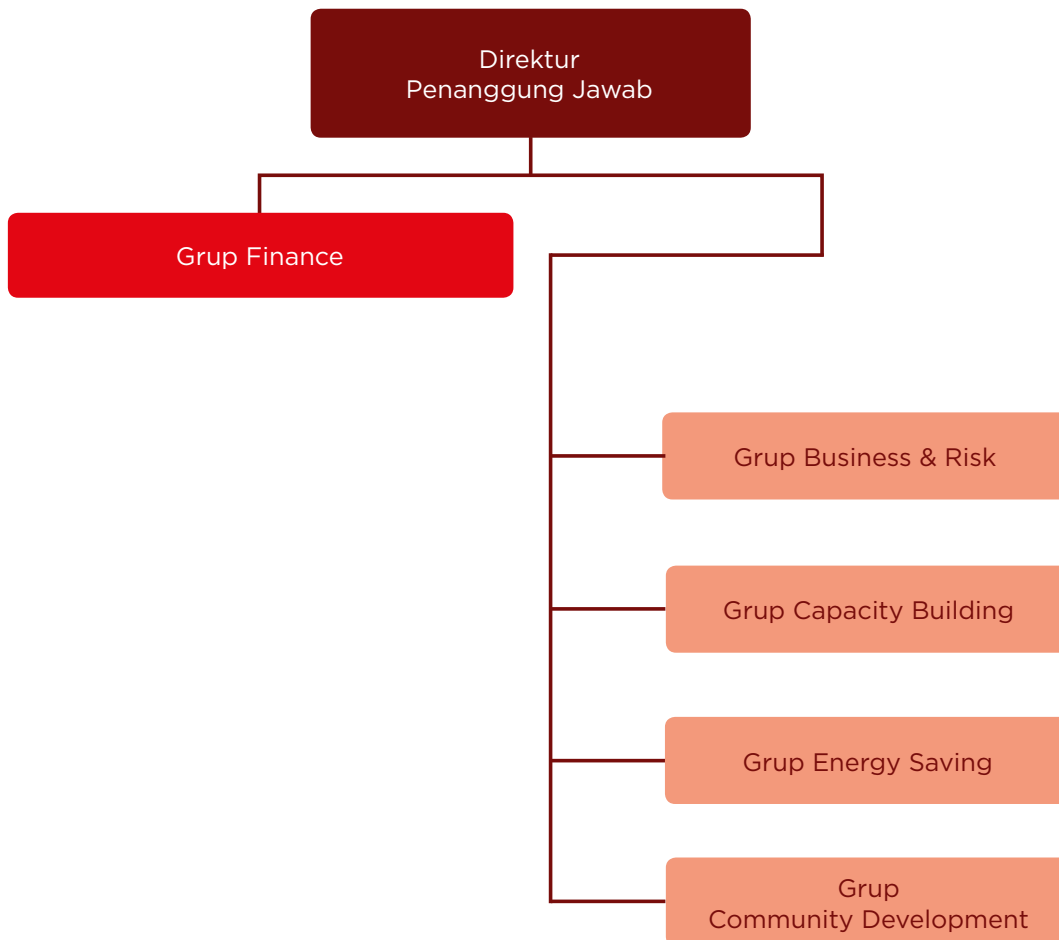
Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ utama tertinggi dalam struktur tata kelola CIMB Niaga, dan diikuti oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Selain itu, didukung pula oleh organ pendukung yang terdiri dari Komite-Komite Tingkat Dewan Komisaris, komite-komite Tingkat Direksi, Sekretaris Perusahaan, Unit Bisnis/Unit Kerja, serta Unit Independen.

Dalam struktur tata kelola, terdapat peran Direktur Kepatuhan, *Corporate Affairs* dan Hukum sebagai Direktur yang bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB), walaupun RAKB merupakan tanggung jawab dari seluruh jajaran Direksi. Pada akhir 2018, Bank telah mempersiapkan diri untuk mengimplementasikan Keuangan Berkelanjutan, antara lain melalui penyusunan RAKB. Dalam rangka penyusunan RAKB, Bank telah membentuk *Sustainable Finance Task Force* yang terdiri dari beberapa grup yaitu *Finance*, *Business* dan *Risk*, *Capacity Building*, *Energy Saving*, dan *Community Development*.



## Praktik Tata Kelola dan Pemangku Kepentingan

### Struktur Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan [102-18]





Uraian serta pengungkapan informasi secara lengkap mengenai tugas, tanggung jawab dan kewenangan RUPS, Direksi maupun Dewan Komisaris, disampaikan dalam Laporan Tahunan 2018 CIMB Niaga yang disusun terpisah dari Laporan ini, namun saling melengkapi.

## Pendekatan Pemangku Kepentingan

Keterlibatan para pemangku kepentingan diidentifikasi melalui pendekatan kedekatan (*proximity*) dan besarnya kepentingan (*power*) yang dapat saling mempengaruhi dan dipengaruhi pada Bank. [102-42]

### Identifikasi Kebutuhan dan Pendekatan Pemangku Kepentingan [102-40] [102-43][102-44] [102-48]

 <b>Nasabah</b>			
Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<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 <i>Service Level Agreement</i> (SLA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan Call Center, kantor cabang, <i>phone banking</i>, <i>website</i>, media sosial (Facebook, Instagram, dan Twitter)</li> <li>Survei kepuasan pelanggan dan internal</li> <li>Penilaian eksternal terhadap kepuasan pelanggan</li> <li>informasi dari situs <i>web</i> dan <i>frontliner</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap saat</li> <li>Setahun sekali oleh Unit <i>Customer Experience</i></li> <li>Setahun sekali oleh masing-masing surveyor</li> <li>Saat dipelruka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima keluhan/pengaduan nasabah</li> <li>Mengidentifikasi kepuasan nasabah dan aspek peningkatan yang diperlukan</li> <li>Penilaian pihak eksternal terhadap kinerja terkait kepuasan pelanggan</li> <li>Edukasi keuangan perbankan terkait produk perbankan</li> </ul>
 <b>Pemegang saham/investor</b>			
Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembaharuan kinerja keuangan dan non keuangan</li> <li>Aktivitas/peristiwa penting perusahaan (Kegiatan CSR dan <i>Event</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaporan kinerja</li> <li><i>Analyst Meetings</i></li> <li><i>Public Expose</i></li> <li>Pelaporan ke Bursa Efek Indonesia (IDX)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap kuartal</li> <li>Minimal 1 kali setahun</li> <li>Sesuai dengan ketentuan Bursa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan kinerja organisasi perusahaan</li> <li>Melaporkan kinerja akhir tahun</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian kinerja keuangan dan non keuangan akhir tahun</li> <li>Penunjukkan Kantor Akuntan Publik (KAP)</li> <li>Penggunaan laba perusahaan</li> <li>Perubahan susunan Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah</li> <li>Penetapan gaji atau honorarium, bonus dan tunjangan lain untuk Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimal 1 kali setahun</li> </ul>	

## Praktik Tata Kelola dan Pemangku Kepentingan

### Regulator

#### Topik

- Kepatuhan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku
- Prinsip kehati-hatian dalam operasional dan layanan perbankan konvensional dan syariah

#### Metode Pelibatan

- Penyampaian Rencana Bisnis Bank (RBB) dan Pelaporan Realisasi RBB terhadap Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- Penyampaian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) pada OJK
- Pelaporan kepatuhan aspek syariah terhadap Dewan Syariah Nasional
- Pelaporan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku kepada regulator

#### Frekuensi Pendekatan

- Setahun dua kali
- Sesuai dengan ketentuan OJK

#### Respon Perusahaan

- Menginformasikan rencana dan pencapaian Perusahaan sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
- Menginformasikan tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah

### Pemasok

#### Topik

- Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
- Proses pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan

#### Metode Pelibatan

- Sosialisasi kebijakan

#### Frekuensi Pendekatan

- Minimal 1 kali setahun

#### Respon Perusahaan

- Pengembangan kerjasama dengan mitra kerja CIMB Niaga dalam penyediaan barang dan jasa bagi perusahaan

### Karyawan

#### Topik

- Hak-hak karyawan
- Kesetaraan kesempatan pengembangan karir
- Proses rekrutmen
- Pembaharuan kinerja Perusahaan
- Pengalaman bekerja yang berharga dan menyenangkan

#### Metode Pelibatan

- Media internal (HR Info, CIMB Net, E-Manual)
- Town Hall

#### Frekuensi Pendekatan

- Setiap terdapat perubahan kebijakan

#### Respon Perusahaan

- Melakukan sosialisasi kebijakan dan strategi bidang ketenagakerjaan
- Mengidentifikasi kepuasan dan harapan karyawan

- Survei Kepuasan Karyawan (*employee engagement survey/EES*)
- Dua tahun sekali



## Serikat Pekerja

### Topik

- Kebijakan perusahaan terkait dengan pengelolaan karyawan
- Permasalahan yang terkait dengan karyawan dan telah disampaikan kepada pihak Serikat Pekerja sebagai organisasi perwakilan karyawan
- Penyelenggaraan hubungan industrial di Perusahaan
- Persiapan perundingan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)
- Masukan dan usulan dari pengurus Serikat Pekerja terhadap Manajemen terkait dengan hak dan kewajiban karyawan maupun Perusahaan

### Metode Pelibatan

- Meeting dan diskusi

### Frekuensi Pendekatan

- Apabila diperlukan
- Untuk tahun 2018 telah dilakukan pertemuan dengan pihak Serikat Pekerja sebanyak 8 kali: 11 Januari, 7 Februari, 14 Maret, 25 April, 21 Mei, 26 Juli, 27 September dan 14 November.

### Respon Perusahaan

- Menampung dan mengidentifikasi usulan dan masukan dari Serikat Pekerja
- Melakukan proses komunikasi dalam rangka penyelesaian perselisihan hubungan industrial
- Melakukan pendekatan, baik yang bersifat formal maupun informal, serta merancang konsep kerjasama yang baik antara Manajemen dan Serikat Pekerja guna menciptakan hubungan industrial yang harmonis



## Komunitas Lokal

### Topik

- Menyelenggarakan program CSR
- Mengembangkan dan Memberdayakan masyarakat yang dapat memberikan nilai tambah bagi komunitas
- Mengukur dampak kegiatan bagi penerima manfaat

### Metode Pelibatan

- Diskusi dengan para penerima manfaat
- Meeting dan Diskusi dengan Yayasan ataupun konsultan sebagai mitra pengembangan masyarakat

### Frekuensi Pendekatan

- Dilakukan pada saat inisiasi, implementasi dan pengawasan program
- *AdHoc* jika ada kebutuhan mendesak yang perlu dikomunikasikan

### Respon Perusahaan

- Memberikan solusi atas isu yang timbul
- Mengadakan kunjungan lapangan ke komunitas penerima manfaat program

### Sinergi Kemitraan untuk Keberlanjutan

Selama tahun 2018, setiap karyawan pada unit-unit kerja ikut bertanggung jawab atas implementasi setiap program yang mendukung keberlanjutan melalui kerjasama dengan pihak lain. Kerjasama ini, di antaranya adalah melakukan kemitraan dengan tenaga-tenaga ahli, antara lain *International Finance Corporation* (IFC), Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Yayasan KEHATI, Mitra Netra dan Thisable.

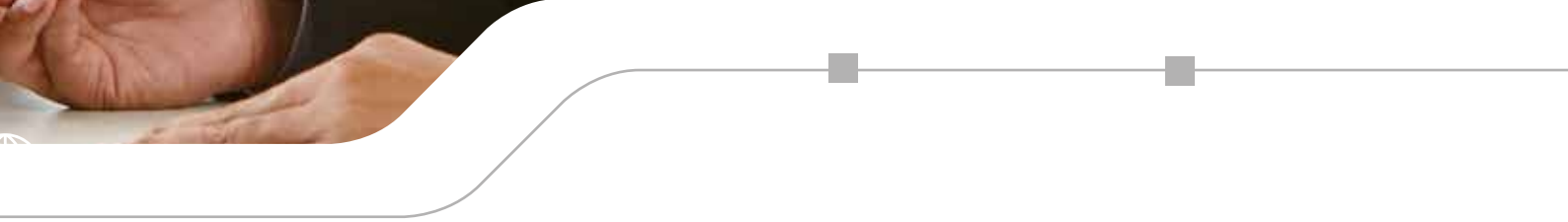
Selain itu, sebagai bagian dari CIMB Group, CIMB Niaga juga melakukan koordinasi dan berbagi pengetahuan mengenai keuangan berkelanjutan. Dengan koordinasi yang baik, maka CIMB Niaga memastikan strategi dan implementasi keuangan berkelanjutan dapat selaras dengan strategi keuangan berkelanjutan CIMB Group, dengan tetap mematuhi peraturan yang berlaku di Indonesia, serta merujuk pada *best practice* internasional.





**Kejar mimpi, perluas  
koneksi dengan  
inovasi terkini**





# Menciptakan Perbankan yang Berkelanjutan



**“CIMB Niaga merupakan bank swasta terbesar kedua di Indonesia dari total aset. CIMB Niaga menyediakan layanan perbankan, baik kepada nasabah individu maupun nasabah korporasi, dan berupaya menjadi *sustainable leader* ASEAN dalam dunia perbankan”**

# Keberlanjutan **Rantai Pasok**

## Rantai Pasok dan Praktik Pengadaan [102-9]

CIMB Niaga melibatkan perusahaan-perusahaan lokal dalam kegiatan pengadaan barang dan jasa untuk mendukung kegiatan operasional Bank. Pelibatan ini menjadi salah satu bentuk manfaat ekonomi tidak langsung yang dirasakan masyarakat sekitar.

Bank memiliki kebijakan E.03.01 terkait pengadaan barang dan jasa yang dilakukan Bank. Kebijakan ini berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan pengadaan barang dan jasa dikelola dengan baik, dapat dipertanggungjawabkan serta dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pengadaan barang dan jasa pada Bank dilakukan melalui metode penawaran yang kompetitif atau tender dengan memperhatikan aspek-aspek, antara lain adanya prinsip keterbukaan dan menghindari *conflict of interest*, mempraktikkan standar etika tertinggi, fokus

pada tujuan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diperlukan Bank dengan biaya dan mutu yang optimal melalui perbandingan mutu dan tingkat harga yang ditawarkan oleh rekanan.

Fungsi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan barang dan jasa yaitu unit *Strategic Procurement & Admin Property Management* (SPAPM) di bawah Direktorat *Strategy & Finance*. Proses pengadaan melibatkan unit-unit lain pada Bank termasuk *Legal, Finance, Internal Audit* dan *Operational Risk Management* untuk memastikan proses tata kelola berjalan dengan standar terbaik.

Hingga akhir 2018, terdapat 426 rekanan yang menjadi bagian dari rantai pasok CIMB Niaga. Rekanan tersebut meliputi, antara lain, jasa *security*, jasa *sales* dan *promotion*, jasa *debt collector*, *cleaning service*, transportasi, dan lain-lain.

## Jumlah Rekanan CIMB Niaga [102-9]



Bank melakukan evaluasi kepada pemasok/rekanan pada saat pertama kali Bank bermaksud menggunakan jasa rekanan tersebut dan secara berkala melakukan kajian/evaluasi selama masa kerja sama. Pelaksanaan evaluasi mencakup:

- memastikan kelengkapan izin-izin usaha rekanan telah sesuai dengan ketentuan 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, aplikasi *Anti Money Laundering*, dan aplikasi Sistem Layanan Informasi Keuangan



# Membangun Inisiatif Keuangan Berkelanjutan [FS-1]

CIMB Niaga menjalankan kegiatan usaha perbankan yang berkelanjutan dengan menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan yang tertuang dalam Kebijakan Keberlanjutan CIMB Niaga. Hingga akhir 2018, kebijakan tersebut masih dalam tahap penyusunan. Komitmen CIMB Niaga dalam mendukung terwujudnya tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) disampaikan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

RAKB CIMB Niaga berisi rencana kegiatan dalam jangka pendek dan panjang dalam menerapkan Keuangan berkelanjutan, dengan tetap memperhatikan

pemenuhan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (LST), serta penerapan prinsip kehati-hatian perbankan dan manajemen risiko.

Pelaksanaan keuangan berkelanjutan CIMB Niaga dalam tahun pertama, yaitu 2019 dimulai dari pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan, pengembangan kapasitas Bank melalui pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan CIMB Niaga, serta penyesuaian internal Bank dengan melakukan kegiatan yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan seperti pembentukan organisasi, penyesuaian kebijakan dan lain-lain.

## Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan CIMB Niaga

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1</b> Meningkatkan kesadaran di setiap jenjang organisasi CIMB Niaga untuk menjalankan budaya yang mendukung keberlanjutan</p> | <p><b>5</b> Mendukung pergerakan perekonomian nasional</p>   |
| <p><b>2</b> Mendukung terealisasinya visi dan misi Keuangan Berkelanjutan CIMB Niaga</p>   | <p><b>6</b> Berkontribusi terhadap komitmen nasional untuk mengatasi pemanasan global (<i>global warming</i>)</p>  |
| <p><b>3</b> Meningkatkan daya tahan dan daya saing CIMB Niaga</p>  | <p><b>7</b> Mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan nasional</p>   |
| <p><b>4</b> Meningkatkan kesempatan atau peluang dalam menciptakan produk ramah lingkungan</p>                                       | <p><b>8</b> Mendukung terwujudnya tujuan pembangunan berkelanjutan (<i>Sustainable Development Goals/SDGs</i>)</p> |

## TANTANGAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Tantangan yang dihadapi CIMB Niaga dalam penerapan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan, di antaranya:

1. Meningkatkan pemahaman dan kompetensi SDM mengenai implementasi Keuangan Berkelanjutan
2. Meningkatkan pemahaman debitur mengenai kegiatan usaha yang mendukung tujuan SDGs
3. Kendala yang dimiliki oleh beberapa debitur untuk menerapkan kebijakan Pemerintah, antara lain kondisi ekonomi, kapasitas, atau kendala teknis lainnya
4. Terdapat kebijakan Pemerintah yang belum bersifat mandatori, sehingga tingkat pemenuhan/kepatuhan debitur masih lemah
5. Perubahan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Regulator dan/atau Pemerintah
6. Kurangnya dukungan Kementerian lain terhadap regulasi yang mendukung implementasi keuangan berkelanjutan

7. Proyek hijau (*green financing*) yang masih jarang di Indonesia

Beberapa upaya yang telah dan akan dilaksanakan CIMB Niaga untuk meningkatkan *capacity building* dalam pemahaman Keuangan Berkelanjutan, di antaranya:

1. Melakukan pelatihan internal untuk meningkatkan pemahaman Keuangan Berkelanjutan di seluruh jenjang organisasi
2. Melakukan sosialisasi mengenai Keuangan Berkelanjutan kepada nasabah dan rekanan
3. Melakukan pelatihan internal mengenai implementasi Keuangan Berkelanjutan pada sektor-sektor industri yang menjadi fokus Bank
4. Melakukan sosialisasi mengenai digitalisasi *platform* di internal Bank
5. Melakukan edukasi kepada nasabah mengenai transaksi elektronik

# Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan

## Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]

Sebagai salah satu Bank BUKU 4 di Indonesia, Bank memiliki peranan penting di sektor perbankan nasional dan memiliki pengaruh terhadap keberlangsungan sistem perekonomian masyarakat. Pencapaian kinerja ekonomi Bank menjadi salah satu tolok ukur kepercayaan pemangku kepentingan dan merupakan dasar bagi investor untuk mengambil keputusan investasinya.

Bank memiliki strategi penerapan keuangan berkelanjutan, salah satunya, melalui pelayanan jasa keuangan yang mengarah ke digitalisasi produk. Melalui strategi untuk meningkatkan kinerja ekonomi, CIMB Niaga mendukung agenda gerakan nasional non-tunai yang dicanangkan Pemerintah.

Kinerja keuangan CIMB Niaga menjadi tanggung jawab Direksi, khususnya Direktur Strategi dan Keuangan dan diawasi oleh Dewan Komisaris.

Di tahun 2018, CIMB Niaga mampu membukukan pertumbuhan kredit sebesar Rp188.462.431 juta, meningkat 1,81% dibandingkan Rp185.115.806 juta di tahun 2017. Sejalan dengan pertumbuhan kredit tersebut, CIMB Niaga mampu membukukan total aset menjadi sebesar Rp266.781.498 juta di tahun 2018. Pertumbuhan kredit didukung oleh strategi pertumbuhan di tengah kondisi pasar yang penuh persaingan dan menjadikan kualitas aset sebagai prioritas utama.

Dalam hal Dana Pihak Ketiga (DPK), Bank mampu menghimpun dana nasabah senilai Rp190.750.218 juta di tahun 2018, meningkat sebesar Rp1.433.022 juta dibandingkan DPK tahun 2017 sebesar Rp189.317.196 juta.

CIMB Niaga mencatat laba bersih sebelum pajak sebesar Rp4.850.818 juta di tahun 2018 atau naik sebesar 16,75% dibandingkan dengan tahun 2017 sebesar Rp4.155.020 juta. Pertumbuhan laba bersih sebelum pajak tersebut terutama didukung oleh pedapatan operasional lainnya. Rasio Kecukupan Modal (CAR) Bank mengalami perbaikan setiap tahunnya dan mencapai 19,66% di tahun 2018, sedangkan rasio *Net Interest Margin* (NIM) terjadi di 5,12% pada akhir tahun 2018.

## Nilai Ekonomi yang Diterima dan Didistribusikan [201-1]

Produk dan jasa keuangan CIMB Niaga dikembangkan dan ditawarkan dengan tujuan, antara lain, meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas keuangannya, serta mendorong terciptanya dampak positif bagi para pemangku kepentingan.

Bagian pendapatan usaha yang diperoleh oleh CIMB Niaga didistribusikan kepada pemangku kepentingan, di antaranya melalui pembayaran pajak penghasilan. Tahun 2018 CIMB Niaga membayarkan pajak penghasilan sebesar Rp1.368.390 juta, meningkat 16,23% dibandingkan tahun 2017 yang mencapai Rp1.177.282 juta.

## Kinerja Ekonomi dan **Inklusi Keuangan**

### Distribusi Nilai Ekonomi (Rp juta) [201-1]

Uraian	Periode Pelaporan		
	2018	2017	2016
<b>I. Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima</b>			
Pendapatan bunga dan syariah	20.293.247	20.403.384	21.324.648
Pendapatan operasional lainnya	2.151.855	2.134.817	2.113.360
Jumlah nilai ekonomi yang diterima	22.445.102	22.538.201	23.438.008
<b>II. Nilai Ekonomi yang Didistribusikan</b>			
Biaya bunga dan syariah	8.281.516	8.000.005	9.230.618
Biaya operasional lainnya (Biaya tenaga kerja dan Biaya umum & administrasi)	7.710.291	7.391.480	7.406.454
Pembayaran kepada penyandang dana (pembayaran dividen)	595.420	-	-
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi dan lain-lain)	1.368.390	1.177.282	768.991
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	17.955.257	16.568.767	17.406.063
<b>III. Nilai Ekonomi yang Ditahan</b>			
Nilai Ekonomi yang Ditahan	4.489.845	5.969.434	6.031.945

\*[102-48] data berbeda dengan tahun sebelumnya dikarenakan perbedaan metode perhitungan.

### Ringkasan Kinerja Keuangan 2018



## PORTOFOLIO KREDIT DAN KUALITAS PINJAMAN

### Pendekatan Manajemen [103-1][103-2][103-3]

Portofolio usaha CIMB Niaga meliputi kegiatan pinjaman dan simpanan. Pertumbuhan portofolio dan menjaga kualitas pinjaman menjadi dasar yang penting bagi perkembangan usaha CIMB Niaga. Sejalan dengan hal ini, CIMB Niaga telah menerapkan strategi dan kebijakan dalam menghadapi tantangan industri perbankan, serta memberikan pelayanan perbankan terbaik. Evaluasi kinerja perkreditan dan kualitas aktiva menjadi tanggung jawab unit-unit kerja terkait seperti unit bisnis, unit kredit dan unit manajemen risiko. Masing-masing unit kerja bertanggung jawab kepada Direksi CIMB Niaga.

### Portofolio Kredit Berdasarkan Sektor dan Kategori [FS6]

CIMB Niaga turut mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional antara lain melalui penyaluran kredit produktif bagi debitur-debitur di berbagai segmen usaha dan sektor ekonomi. Penyaluran kredit untuk debitur non-individual dimulai dari segmen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) hingga korporasi yang merupakan salah satu fokus layanan CIMB Niaga. Nilai jangka panjang dari kegiatan penyaluran kredit tersebut adalah pertumbuhan kredit yang berkesinambungan pada segmen-segmen utama CIMB Niaga.

### Pemberian Kredit Berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp juta)

Sektor	2018	2017	2016	Pertumbuhan (%)	
				2018-2017	2017-2016
Perindustrian	38.465.326	38.981.482	36.737.599	(1,32)	6,11
Perdagangan, restoran, hotel, dan administrasi	38.274.705	38.824.630	36.404.737	(1,42)	6,65
Perumahan	28.213.382	25.428.713	23.349.265	10,95	8,91
Jasa usaha	22.721.851	26.475.802	29.118.292	(14,18)	(9,08)
Konsumsi	19.098.102	19.312.552	21.832.872	(1,11)	(11,54)
Pertanian	16.551.605	15.863.929	13.330.488	4,33	19,00
Lainnya	25.137.460	20.228.698	19.308.359	24,27	4,77
Total	188.462.431	185.115.806	180.081.612	1,81	2,80

### Pemberian Kredit Berdasarkan Lokasi Geografis (Rp juta)

Wilayah	2018	2017	2016
Jakarta	129.100.095	121.136.145	116.237.834
Jawa Timur	14.442.628	17.033.434	18.234.362
Sumatera	14.149.489	15.534.140	14.535.737
Jawa Tengah	12.787.195	12.802.912	10.479.831
Jawa Barat	8.273.611	8.923.134	8.184.760
Indonesia Timur	7.509.613	5.975.957	5.915.167
Lainnya	2.199.800	3.710.084	6.493.921
Total	188.462.431	185.115.806	180.081.612

### Pemberian Kredit Berdasarkan Segmentasi Usaha

Segmentasi Usaha	2018 (%)	2017 (%)	2016 (%)
Korporasi	37,15	37,59	35,87
Komersial	17,03	17,24	16,57
UMKM	19,77	18,90	18,63
Konsumer	26,05	26,27	28,93

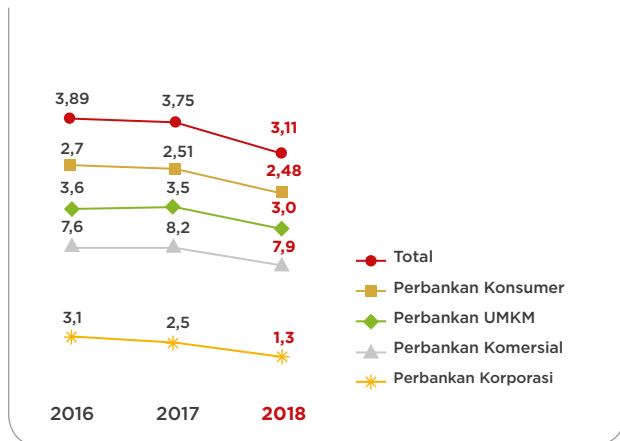
## Kinerja Ekonomi dan **Inklusi Keuangan**

Berdasarkan segmen usaha, portofolio kredit segmen korporasi memiliki porsi terbesar yaitu 37,15% dari total portofolio kredit Bank di tahun 2018. Pencapaian ini diimbangi dengan strategi yang mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam mengelola kualitas aset dengan cara melakukan pemantauan kualitas portofolio kredit secara lebih ketat dan berkala.

### **Non Performing Loan (NPL)**

Hingga akhir Desember 2018, seluruh NPL per segmentasi usaha CIMB Niaga mengalami perbaikan yang ditunjukkan dari NPL rasio perbankan konsumen menjadi 2,48%; perbankan UMKM: 3,0%, perbankan komersial: 7,9%, serta perbankan korporasi: 1,3%.

### **Rasio NPL gross per segmen (%)**



Dari sisi sektor ekonomi, sektor-sektor yang memberikan kontribusi terbesar dalam kredit bermasalah adalah perdagangan, restoran, hotel dan administrasi; perindustrian; dan perumahan.

## **DAMPAK NILAI EKONOMI TIDAK LANGSUNG**

### **Pendekatan Manajemen [103-1][103-2][103-3]**

CIMB Niaga senantiasa peduli terhadap keberlangsungan dan kesejahteraan masyarakat. Dibuktikan, antara lain, melalui aktivitas tanggung jawab sosial di bidang inklusi dan literasi keuangan. Hal ini juga sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan pada Bank dengan tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Beberapa program inklusi dan literasi keuangan unggulan yang diluncurkan oleh CIMB Niaga di antaranya, Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB), *Tour De Bank*, dan *LeadersCamp*. Selain itu, Bank turut mendukung program inklusi keuangan OJK melalui penawaran produk tabungan SimPel.

### **Produk/Program Inklusi dan Literasi Keuangan CIMB Niaga [203-1][FS14][FS16]**

“

Sejalan dengan program inklusi keuangan yang merupakan salah satu bentuk keuangan berkelanjutan, yang dicanangkan oleh Pemerintah, CIMB Niaga menjalankan kegiatan “Ayo Menabung dan Berbagi” (AMDB), *Tour De Bank*, dan *LeadersCamp*.

”

Program inklusi keuangan merupakan salah satu kebijakan yang diberlakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu suatu bentuk pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*) yang ditujukan kepada masyarakat di lapisan bawah (*the bottom of the pyramid*) untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal, seperti sarana menyimpan uang yang aman, pengiriman uang (*transfer*), menabung maupun pinjaman dan asuransi.

CIMB Niaga secara konsisten menjalankan produk/program inklusi dan literasi keuangan sebagai bentuk komitmen dalam mendukung program inklusi dan literasi keuangan yang dicanangkan oleh Pemerintah.



### Realisasi Biaya Kegiatan/Program Inklusi dan Literasi Keuangan Tahun 2018



#### Simpanan Pelajar (SimPel) [FS7][FS13][FS14]

CIMB Niaga berpartisipasi dalam kampanye SimPel Day yang diselenggarakan oleh OJK pada bulan Oktober 2018, dalam bentuk *pilot project* yaitu kunjungan rutin oleh karyawan kantor cabang ke sekolah-sekolah yang bekerja sama dengan CIMB Niaga dalam rangka inklusi keuangan. Dari awal peluncuran di tahun 2017, sosialisasi produk SimPel telah dilakukan di beberapa provinsi yang tersebar di Indonesia, yaitu DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten, D.I.Y, NTT, NTB, Kalteng, Kaltim, Kalsel, Kalbar, Sulsel, Sumut, Kepri, Riau, NAD, Bandar Lampung, Bali, dan Bangka Belitung.

Hingga tahun 2018, sebanyak 24.112 tabungan SimPel telah dibuka dengan jumlah simpanan sebesar Rp5.331 juta. Tabungan Simpel menjangkau hingga pelosok tanah air yang berada di wilayah tertinggal, terdepan dan terluar (3T). [FS7]

#### Portofolio Kredit Berwawasan Lingkungan dan Sosial

“

Dengan adanya persyaratan hasil evaluasi PROPER, ISPO dan RSPO, CIMB Niaga memastikan bahwa debitur dan calon debitur pada sektor bisnis kelapa sawit mematuhi ketentuan hak asasi manusia, kesehatan dan keselamatan kerja (K3), dan dukungan pada keanekaragaman hayati, serta situs warisan budaya yang ditetapkan oleh Pemerintah.

”

CIMB Niaga berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dalam memberikan pendanaan kepada debitur yang mematuhi ketentuan terkait sosial, lingkungan hidup dan tata kelola (LST) yang berlaku. Komitmen ini merupakan dukungan Bank pada pencapaian SDGs. Sejalan dengan prinsip penerapan keuangan berkelanjutan, CIMB Niaga memiliki kebijakan yang mengatur penyaluran kredit yang memerhatikan aspek sosial dan lingkungan. [FS10][FS11]

## Kinerja Ekonomi dan **Inklusi Keuangan**

Sebagaimana yang telah dituangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019-2023, CIMB Niaga telah menetapkan sektor pembiayaan prioritas berwawasan sosial dan lingkungan, yang meliputi: [FS8]

1. kelapa sawit,
2. infrastruktur-alat transportasi umum (LRT dan lainnya),
3. infrastruktur-jalan bebas hambatan
4. pembiayaan sektor kesehatan-rumah sakit dan farmasi
5. transaksi elektronik
6. pembiayaan UMKM melalui channeling
7. pembiayaan proyek-proyek *clean energy* dan/atau *renewable energy*

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kelestarian lingkungan untuk mencegah atau meminimalisi dampak perubahan iklim, maka peluang pembiayaan proyek-proyek *clean energy* dan/atau *renewable energy* maupun *green estate/project* juga akan semakin tinggi. Untuk itu, CIMB Niaga juga akan mulai mengidentifikasi dan membuka peluang bagi pendanaan hijau (*green estate/project*) kepada debitur yang telah memiliki hasil kajian lingkungan. [FS8]

CIMB Niaga mensyaratkan dokumen yang terkait dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) atau UPL/UKL dan informasi terkini mengenai Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER), khususnya bagi debitur berskala besar dengan bidang usaha tertentu. Jika debitur Bank memiliki PROPER dengan *rating* Merah atau Hitam, maka Bank akan meminta debitur terkait untuk menyusun rencana aksi perbaikan. Dalam situasi ini, Bank akan mengawasi debitur secara ketat melalui *Watchlist*. Jika debitur tidak melakukan perbaikan atau tidak melaksanakan aksi perbaikannya, Bank akan memutuskan hubungan bisnis dengan debitur terkait. Untuk calon debitur, Bank hanya akan mempertimbangkan pemberian kredit jika calon debitur telah mematuhi semua peraturan lingkungan, termasuk memiliki AMDAL atau UPL/UKL. Dengan kepatuhan pada peraturan lingkungan, maka calon debitur memastikan bahwa mereka juga telah mengelola limbahnya dengan baik. [FS1][FS2]

Hingga akhir tahun 2018, CIMB Niaga sedang dalam tahap penyusunan kebijakan keberlanjutan yang merupakan langkah awal untuk melaksanakan keuangan

berkelanjutan secara lebih mendalam, terutama untuk pendanaan hijau. Langkah ini dimulai dengan adanya RAKB yang didalamnya memuat rencana kegiatan, di antaranya identifikasi dan pengawasan debitur dan calon debitur perkebunan kelapa sawit, sebagai salah satu sektor prioritas pendanaan dalam kegiatan bisnis CIMB Niaga. Identifikasi portofolio hijau akan mulai dilakukan untuk Perusahaan yang memiliki hasil evaluasi PROPER, *Indonesia Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO). [FS12]

### Pembiayaan UMKM

“

Dalam memberikan layanan perbankan pada sektor UMKM, CIMB Niaga menggunakan dua pendekatan, yaitu langsung dan tidak langsung, yang diimplementasikan melalui dua sub-segmen dari Perbankan UMKM, yaitu Perbankan UKM (SME) dan *Micro Linkage*.

”

Penyaluran pembiayaan kredit UMKM akan berdampak positif pada penciptaan lapangan kerja, penanggulangan kemiskinan dan pemerataan pembangunan. Oleh karena itu, sebagai salah satu lembaga jasa keuangan di Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan keuangan berkelanjutan, CIMB Niaga turut mendukung penyaluran pembiayaan UMKM melalui inovasi pengembangan produk berbasis digital yang dapat memperluas jaringan CIMB Niaga untuk melayani masyarakat. Selain itu, pada tahun 2018, perbankan UMKM CIMB Niaga melakukan langkah strategis dengan mengedepankan program *bundling*. Langkah ini diharapkan dapat menciptakan produk yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah segmen UMKM.

#### Strategi dan kebijakan perbankan UMKM CIMB Niaga

- 1 Penguatan basis nasabah potensial dan berkualitas melalui kolaborasi antar unit bisnis CIMB Niaga dengan program *referral* dan *cross-selling*
- 2 Optimalisasi dan peningkatan produk *value chain* dan *trade finance*
- 3 Meningkatkan pertumbuhan baik dari sisi aset maupun Dana Pihak Ketiga (DPK)



### Perbankan SME/UKM

Melalui pendekatan penyediaan plafon pembiayaan untuk pengembangan usaha bagi nasabah dengan rekam jejak usaha yang baik, layanan keuangan bagi komunitas tertentu dapat diberikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.



### Mikro Linkage

Bentuk layanan di mana CIMB Niaga menyalurkan pinjaman melalui Koperasi Unit Desa, perkebunan inti plasma, Bank Pembangunan Daerah (BPD) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) serta berbagai jenis lembaga keuangan lainnya.

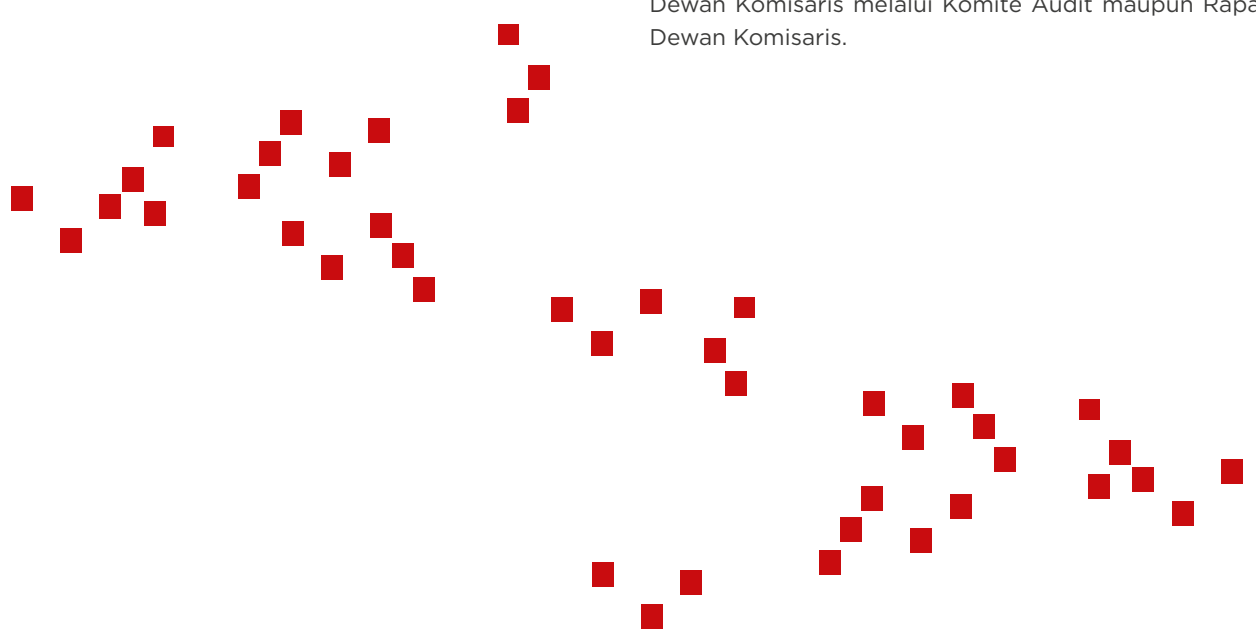
Pada akhir 2018, perbankan UMKM mencatat pertumbuhan kredit sebesar 6,51% menjadi Rp37,3 triliun. Penyaluran kredit layanan UMKM mencakup dua jenis layanan yaitu, Mikro Linkage dan SME.

Peningkatan kredit UMKM tertinggi terutama didorong oleh pertumbuhan pada sektor perdagangan besar dan eceran, serta pertanian, perburuan dan kehutanan yang masing-masing tercatat sebesar 8,85% (yoy) dan 11,87% (yoy). Penyaluran kredit terbesar berasal dari layanan SME/UKM dengan jumlah Rp29,6 triliun. Kenaikan ini merupakan hasil dari berbagai upaya yang dilakukan CIMB Niaga dalam meningkatkan kinerja.

#### Penyaluran Kredit Layanan UMKM (Rp triliun)

Jenis Layanan	2018	2017	2016
SME	29.6	27.3	24.6
Mikro Linkage	7.7	7.7	8.3

Pertumbuhan kredit UMKM dibarengi dengan pemantauan kualitas kredit secara komprehensif, mulai dari evaluasi kesehatan kondisi debitur yang meliputi sarana *predictive tools*, pengawasan tunggakan, hingga penyelesaian kredit bermasalah. Proses pemantauan ini dilakukan oleh Tim Deteksi Dini dan Manajemen Kualitas Aset Bank. Tim ini juga memantau kualitas kredit secara portofolio dan menyeluruh, termasuk melakukan mekanisme eskalasi apabila terdapat kredit yang bermasalah. Mekanisme ini dilakukan bersama melalui kolaborasi unit-unit kerja terkait dibawah pengawasan ketat Direksi serta dilaporkan secara berkala kepada Dewan Komisaris melalui Komite Audit maupun Rapat Dewan Komisaris.



# Kebijakan dan Strategi

## Antikorupsi [205-1]

### Pendekatan Manajemen [103-1][103-2][103-3]

Jasa layanan keuangan perbankan sangat berkaitan erat dengan transaksi keuangan, sehingga komitmen anti-*fraud*/antikorupsi berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan Bank. Produk dan layanan keuangan yang beragam sangat rentan terhadap kemungkinan tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Kebijakan dan strategi dalam mengelola jasa dan produk perbankan harus diterapkan guna menghindari upaya pencucian uang, pendanaan terorisme dan tindak korupsi/*fraud*. Bisnis perbankan mengutamakan kepercayaan dari pemangku kepentingan, kegiatan layanan jasa dan produk perbankan diperkuat dengan integritas sumber daya manusia untuk mencegah terjadinya *fraud*. CIMB Niaga memiliki kebijakan Anti *Fraud* yang tidak dapat dipisahkan dari kebijakan Bank lainnya, yang juga mengatur mitigasi dan pencegahan *fraud* yang melekat pada masing-masing aktivitas dan operasional bisnis.

### Program Anti Pencucian Uang & Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT)

Pelaksanaan program APU dan PPT merupakan komitmen Dewan Komisaris dan Direksi CIMB Niaga dengan membangun *risk culture* yang memadai di seluruh level organisasi, serta mencegah produk, layanan dan *e-channel*-nya digunakan sebagai media pencucian uang dan pendanaan terorisme. Program APU dan PPT Bank mengacu pada ketentuan dan perundang-undangan dan berdasarkan pada *best practice* yang berlaku secara internasional.

Dalam rangka pelaksanaan program APU dan PPT, Bank menerapkan 3 (tiga) lini pertahanan (*three lines of defense*), sebagai berikut:

1. **Pertahanan Lini Pertama**, dilaksanakan oleh Unit Bisnis/Unit Kontrol/Unit Operasional Bank yang melakukan aktivitas perusahaan sehari-hari sebagai garis depan organisasi.

2. **Pertahanan Lini Kedua**, merupakan fungsi pemantauan untuk memastikan pertahanan lapis pertama telah menjalankan fungsinya dengan baik.
3. **Pertahanan Lini Ketiga**, merupakan fungsi pengawasan terhadap penerapan Program APU dan PPT yang dilakukan oleh pertahanan lini pertama dan kedua. Fungsi ini dijalankan oleh auditor internal, auditor eksternal maupun Dewan Komisaris untuk memastikan fungsi pertahanan lini pertama maupun pertahanan lini kedua telah berjalan secara efektif.

Pelaksanaan program APU dan PPT dilakukan dengan ketat dan diawasi secara aktif oleh Direksi dan Dewan Komisaris CIMB Niaga, meliputi implementasi kebijakan dan prosedur APU dan PPT, pembentukan *Anti Money Laundering* (AML) Group, pelaksanaan *training* APU dan PPT kepada karyawan, evaluasi dan efektivitas oleh pihak internal, dan pelaporan ke Regulator terkait implementasi APU dan PPT. Bank juga menerapkan *Know Your Employee* (KYE) sebagai bagian dari upaya pencegahan APU dan PPT dan *fraud*.

### Strategi Anti Fraud

CIMB Niaga berkomitmen untuk tidak mentolerir segala jenis penipuan dan pelaku kejahatan (*zero tolerance*). Selain itu, CIMB Niaga percaya bahwa budaya anti *Fraud* dan kepatuhan di lingkungan kerja akan menjadi sebuah langkah penting untuk menuju budaya perilaku keberlanjutan, seiring dengan kesadaran risiko anti *fraud* dan penerapan sanksi yang jelas, serta tegas, yang diharapkan dapat menumbuhkan nilai dan integritas.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia No.13/28/DPNP tahun 2011, perihal Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum, Bank telah membentuk unit khusus Anti *Fraud* Management (AFM) untuk melaksanakan fungsi penerapan strategi anti *fraud*.

### 4 Pilar Anti Fraud



Program penerapan anti *fraud* CIMB Niaga tidak hanya dilakukan untuk karyawan CIMB Niaga. Strategi penerapan anti *fraud* dilakukan juga pada mitra bisnis CIMB Niaga dengan komunikasi melalui pernyataan anti *fraud* dan antikorupsi yang terkandung dalam Perjanjian Kerjasama (PKS), Surat Perintah Kerja (SPK), situs *whistleblowing*, pengiriman surat elektronik ke semua *vendor*, serta pemasangan spanduk dan poster di area kerja Bank.

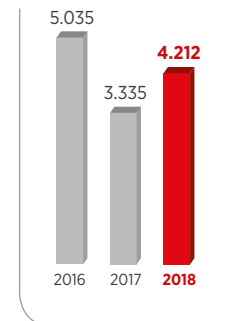
Selain itu, Bank juga mengadakan pelatihan *Anti Fraud Awareness* yang bersifat wajib bagi semua karyawan. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang pencegahan dan konsekuensi *fraud*. Hingga akhir tahun 2018, sebanyak 33,80% insan CIMB Niaga telah ikut serta dalam pelatihan Anti *Fraud*: [205-2]

“

Sebagai upaya meningkatkan budaya risiko *fraud*, di tahun 2018 Bank mengadakan beberapa kegiatan terkait *Anti Fraud Awareness* di antaranya *Leaders Round Table*, *Morning Briefing Series*, dan *Campaign on Speak Up Culture*.

”

### Jumlah Pelatihan Anti Fraud



Pelatihan Anti *Fraud* dilakukan tidak hanya secara tatap muka, tetapi melalui media *e-learning* dan aplikasi *Learning on the Go (LoG)*. Kegiatan pelatihan dan pendidikan ini berdampak pada penurunan kasus *fraud* secara signifikan di tahun 2018. Beberapa penanganan kasus *fraud* yang terjadi di 2018 juga merupakan tindak lanjut dari laporan yang disampaikan melalui media *whistleblowing service*.

### Jumlah Kasus Fraud\*

Kasus Internal Fraud	Pihak Pelaku					
	Dewan Komisaris & Direksi		Karyawan Tetap		Karyawan Tidak Tetap	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Telah Diselesaikan	-	-	3	11	-	-
Dalam proses penyelesaian di internal Bank	-	-	2	-	-	-
Belum Diperoleh Penyelesaiannya	-	-	-	-	-	-
Telah Ditindak Lanjuti Melalui Proses Hukum	-	-	1	-	-	-
Jumlah <i>Fraud</i>	-	-	6	11	-	-

\*Data ini merupakan penyimpangan dengan nominal melebihi Rp100 juta.

### Jumlah Tindak Lanjut Kasus Dugaan Fraud oleh Karyawan CIMB Niaga\* [205-3]

Uraian	2018	2017	2016
Total insiden penipuan yang terbukti	24	27	25
Total insiden penipuan yang terbukti dimana karyawan diberhentikan atau tindakan disiplin terhadap karyawan	24	27	25
Jumlah kasus hukum terkait penipuan terhadap organisasi atau karyawan selama periode pelaporan	1	5	4

\* Data ini merupakan penyimpangan dengan nominal melebihi Rp100 juta dan belum memperhitungkan *recovery* yang didapat dalam upaya penyelamatan aset Bank.



## Kebijakan dan Strategi **Antikorupsi**

### Sistem **Whistleblowing (WBS)** [F59]

“

Sejak tahun 2017, CIMB Niaga telah menunjuk pihak ketiga independen dan profesional untuk mengelola laporan *whistleblowing*, sehingga pelapor dapat menyampaikan pelanggaran atau indikasi penipuan dengan lebih nyaman dan terbuka.

”

Sebagai wujud nyata upaya pengendalian internal, CIMB Niaga telah memiliki dan menerapkan kebijakan, serta sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system/ WBS*) sejak tahun 2011. Bank juga telah melakukan peningkatan sistem pelaporan ini secara bertahap, baik mekanisme pelaporan hingga sosialisasi media pelaporan. Kebijakan WBS mengacu pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 5/8/PBI/2003 yang diubah dengan PBI No. 11/23/PBI/2009 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP mengenai Kebijakan *Anti-Fraud*.

### Mekanisme Pelaporan Pelanggaran

Pihak internal dan eksternal dapat melaporkan setiap pelanggaran kepada CIMB Niaga melalui saluran komunikasi:

#### Saluran komunikasi yang dikelola oleh CIMB Niaga internal

Telepon atau SMS: 0878 296 52767  
(0878 AYO LAPOR)

email: [ayo.lapor@cimbniaga.co.id](mailto:ayo.lapor@cimbniaga.co.id)

#### Saluran komunikasi yang dikelola oleh pihak independen

Situs web: <https://ayolapor.tipoffs.info>

Email: [ayolapor@tipoffs.info](mailto:ayolapor@tipoffs.info)

Telepon: 14031

SMS & WA: +62 822 113563636

Faksimili : +62 21 2856 5231

Surat: Ayo Lapor PO BOX 3331 JKP 10033

### Mekanisme Penanganan Pengaduan

“

Direktur Kepatuhan merupakan Direktur penanggung jawab *whistleblowing service* pada Bank, yang memiliki tanggung jawab mengawasi proses penanganan laporan *whistleblowing* dan memastikan semua proses dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan terkait.

”

Bank memastikan perlindungan dan menjamin kerahasiaan identitas pelapor yang beritikad baik. Setiap informasi yang disampaikan oleh pihak pelapor akan diperlukan sebagai informasi rahasia dan hanya diketahui oleh *whistleblowing officer* yang ditunjuk. *Whistleblowing officer* akan menghubungi pelapor secara rahasia untuk meminta informasi tambahan, atau akan menghubungi PT Deloitte Konsultan Indonesia, sebagai pihak independen untuk berkomunikasi dengan pelapor, apabila ada informasi yang tidak diketahui oleh pihak Bank.

Dalam rangka pengawasan termasuk proses investigasi pengaduan, *whistleblowing officer* secara berkala wajib melaporkan hasil pengaduan pelanggaran kepada Direktur penanggung jawab *whistleblowing service* yaitu Direktur yang membidangi Kepatuhan dengan tembusan kepada Direktur yang membidangi Manajemen Risiko, Direktur yang membidangi Sumber Daya Manusia, dan Chief Audit Executive serta seluruh anggota dari *Whistleblowing Committee*. Selanjutnya, dalam menjalankan fungsi pengawasan oleh Dewan Komisaris, laporan *whistleblowing* ini disampaikan secara berkala (*on quarterly basis*) kepada komite tingkat Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit.

Jumlah pengaduan yang diterima oleh layanan WBS pada tahun 2018 meningkat dari 98 pengaduan di tahun 2017 menjadi 228 pengaduan yang 83 kasusnya diteruskan untuk diselidiki. Peningkatan jumlah keluhan merupakan refleksi dari keberhasilan pelaksanaan budaya *Speak Up* melalui program sosialisasi WBS yang menggunakan berbagai jenis media komunikasi.

### Penanganan dan Jumlah Laporan WBS

Jumlah laporan yang diterima



Laporan WB yang diteruskan untuk diinvestigasi



Laporan WB yang tidak diteruskan untuk diinvestigasi (*pre-closed*)



Laporan WB yang diteruskan untuk diinvestigasi dan telah selesai diinvestigasi (*status Closed*)



Laporan WB yang diteruskan untuk diinvestigasi dan belum selesai diinvestigasi (*status Open*)



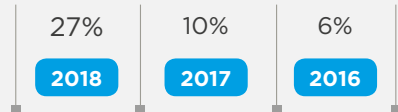
Laporan WB yang terbukti berdasarkan hasil investigasi terkait dengan *fraud*



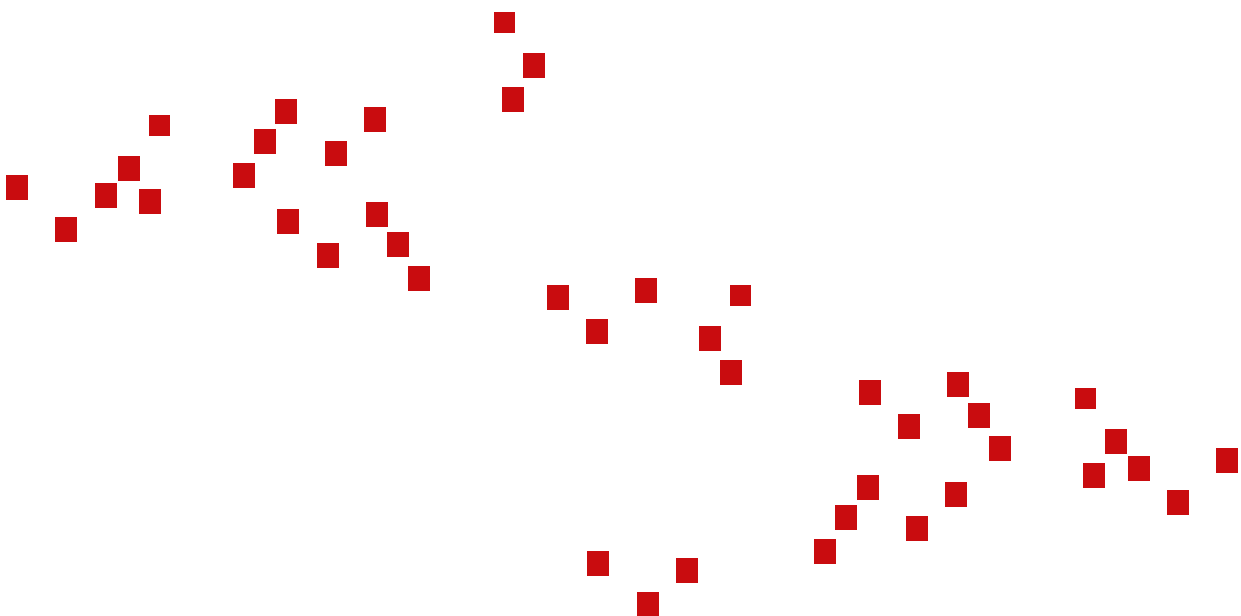
Laporan WB yang terbukti berdasarkan hasil investigasi



Presentase laporan WB yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima



\* Selain laporan WB yang telah selesai diinvestigasi, juga terdapat WB yang diterima namun tidak dapat diinvestigasi karena tidak ada indikasi pelanggaran tidak cukup bukti untuk investigasi lebih lanjut, dan lain-lain.



# Digitalisasi untuk Keuangan Berkelanjutan

## Pendekatan Manajemen [103-1][103-2][103-3]

CIMB Niaga terus mengembangkan produk-produk berbasis digital guna melengkapi layanan untuk memenuhi kebutuhan pasar. Perkembangan masyarakat digital harus diimbangi dengan perkembangan teknologi perbankan yang berperan penting dalam kehidupan sosial ekonomi. Selain itu, digitalisasi juga secara tidak langsung mendukung implementasi keuangan berkelanjutan karena dapat mengurangi pengeluaran emisi melalui penghematan penggunaan kertas, dan menghemat energi melalui pengurangan pemakaian transportasi.

Generasi milenial dan gaya hidup masyarakat urban membutuhkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Dengan teknologi yang makin canggih, maka pola transaksi masyarakat juga bergeser mengarah ke *cashless*. Keadaan ini menjadi momentum yang baik bagi bisnis perbankan. Pemanfaatan dan pengembangan teknologi dan inovasi di CIMB Niaga terus ditingkatkan dan kinerjanya menjadi tanggung jawab Direktur Operasional dan Teknologi Informasi. CIMB Niaga berusaha mengintegrasikan strategi usaha Bank dengan implementasi keuangan berkelanjutan, yaitu dengan meningkatkan transaksi elektronik. Evaluasi pengembangan teknologi dilakukan secara berkala dan setiap saat diperlukan.

## Layanan Digital Banking

CIMB Niaga fokus melakukan inovasi penerapan teknologi dalam industri perbankan dan semakin memperkuat posisinya sebagai bank digital terdepan di Indonesia. Berbagai layanan perbankan berbasis digital telah diluncurkan, seperti *CIMB Clicks*, *Go Mobile*, Rekening Ponsel, CIMB Niaga Phone Banking 14041, *Automated Teller Machines (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Cash Deposit Machines (CDM)*, *Cash Recycle Machines (CRM)*, Digital Lounge, dan BizChannel dapat memberikan *excellent customer experience* kepada para nasabah.

Pada tahun 2018, CIMB Niaga melanjutkan inovasi pada digital banking dengan memberikan akses kemudahan bagi nasabah ritel untuk bertransaksi, termasuk pada Go Mobile dengan meluncurkan fitur-fitur terbaru. Salah

satunya adalah transaksi dengan kode respons cepat atau QR Code untuk memfasilitasi transfer ke sesama pengguna Go Mobile dan belanja *online* di berbagai *e-commerce* terkemuka. Pembayaran menggunakan QR juga sudah dapat diakses di lebih dari 100 *merchant* mitra CIMB Niaga. Selain itu, CIMB Niaga bekerja sama dengan Indosat Ooredoo untuk meluncurkan CIMB Niaga Indosat Ooredoo Card dengan fitur-fitur unggulan yang sesuai dengan masyarakat urban.

Bank juga menyediakan Bizchannel@CIMB sebagai solusi *internet banking* yang aman dan nyaman untuk melakukan transaksi perbankan bagi nasabah non-ritel. Selain itu, Bank juga meluncurkan *mobile apps e-Salaam*. Sebuah aplikasi inovatif untuk membantu nasabah membayar zakat dan wakaf ke berbagai Lembaga Amil Zakat dan Lembaga Wakaf. Inovasi ini merupakan implementasi dari strategi yang telah direncanakan sejak awal tahun untuk lebih mendekatkan diri kepada nasabah.

Selain melakukan inovasi pada *digital banking*, CIMB Niaga terus melanjutkan optimalisasi jaringan kantor cabang dengan pertimbangan penyebaran jaringan kantor cabang yang sudah mencukupi, serta pengalihan transaksi perbankan menuju *channel branchless banking*. Optimalisasi dilakukan melalui penambahan alternatif jaringan, seperti Digital Lounge, Kas Mobil, maupun ATM dengan sistem tarik dan setor untuk memudahkan kebutuhan transaksi nasabah.

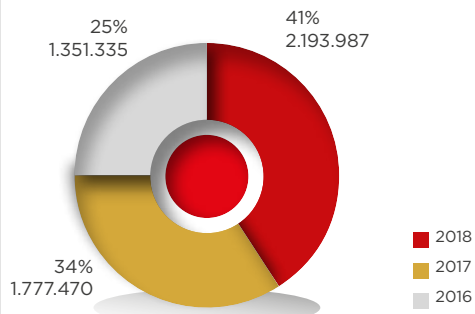
“

Langkah inovatif CIMB Niaga dalam teknologi inovasi, salah satunya melalui CIMB Niaga Digital Lounge untuk memberikan pengalaman perbankan digital bagi nasabah ritel. Selama tahun 2018, Bank menambah lokasi pelayanan Digital Lounge baru di Semarang, Kampus Atmajaya Jakarta, Makasar, dan Surabaya sehingga total Digital Lounge menjadi 26 buah.

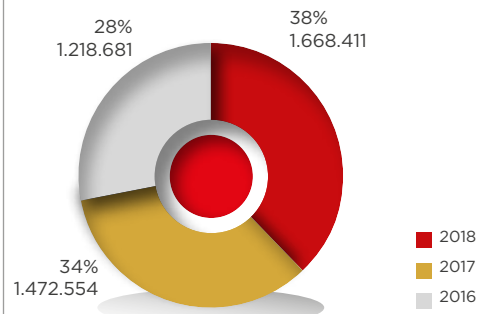
”

**Jumlah Pengguna Platform Digital**

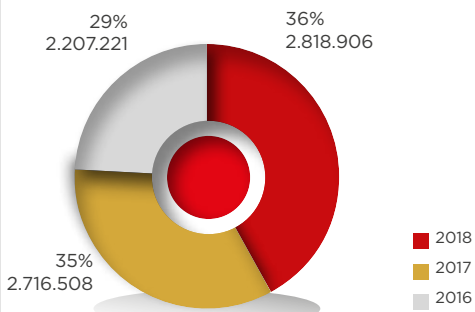
**Go Mobile**  
(User)



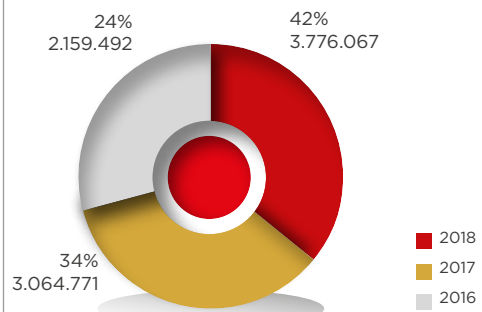
**CIMB Clicks**  
(User)



**ATM dan SST**  
(User)



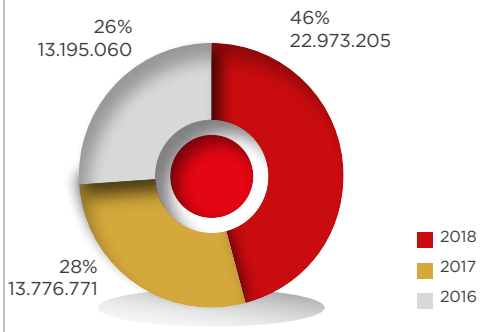
**Rekening Ponsel**  
(User)



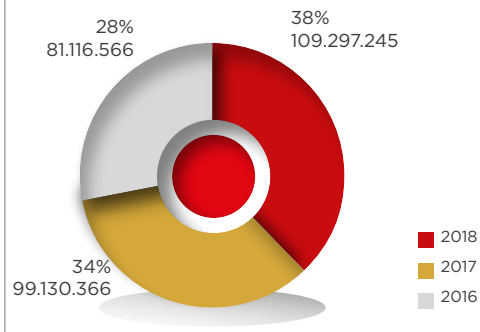
## Digitalisasi untuk Keuangan **Berkelanjutan**

### Volume Transaksi Platform Digital

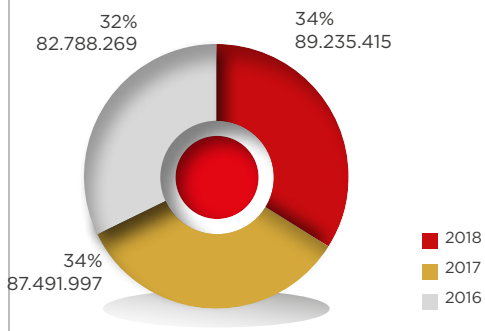
#### Go Mobile (Rp juta)



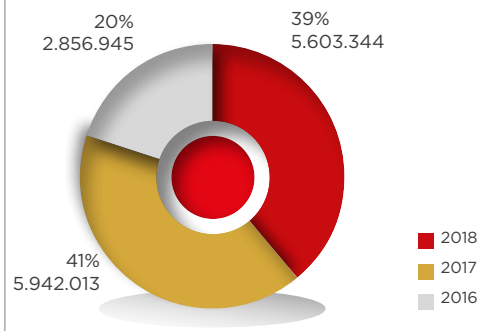
#### CIMB Clicks (Rp juta)



#### ATM dan SST (Rp juta)



#### Rekening Ponsel (Rp juta)





### Kinerja Platform Digital BizChannel

Platform Digital	2018	2017	2016
Jumlah Pengguna	33.765	30.194	27.256
Jumlah Transaksi (dalam juta)	91,27	69,26	32,43

CIMB Niaga juga meluncurkan "API Banking", yaitu aplikasi yang membantu menghubungkan layanan perbankan CIMB Niaga dengan aplikasi pihak ketiga, terutama *Tech startup* dan *Fintech*. Dengan layanan ini, CIMB Niaga berharap dapat memberikan manfaat layanan perbankan melalui aplikasi *Fintech* atau *Startup* yang lebih *user-friendly*.

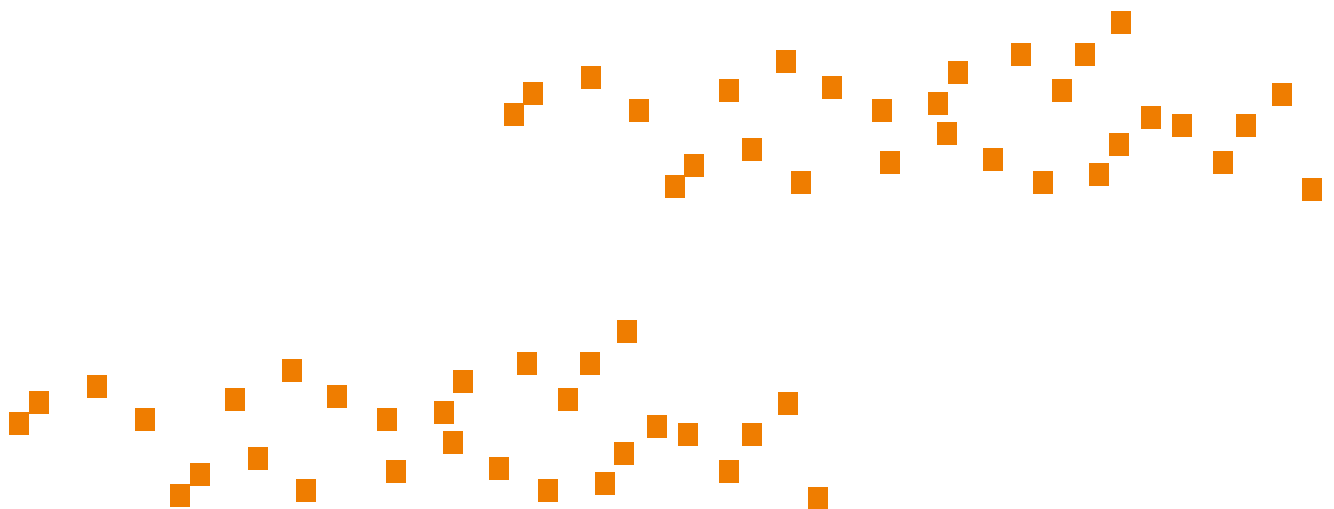
### Tinjauan Ulang Pembiayaan [FS3, FS5]

Untuk memastikan kualitas kredit dan memitigasi risiko kredit, CIMB Niaga melakukan pengawasan dan peninjauan berkala atas fasilitas kredit yang diberikan Bank kepada debitur. Pengawasan ini diatur dalam kebijakan perkreditan Bank, seperti Kebijakan Pokok Perkreditan dan Kebijakan Kredit Komersial Bank.

Peninjauan kredit terdiri dari:

- *Annual Review* yang dilakukan untuk fasilitas kredit yang bersifat *revolving* dengan jangka waktu satu tahun
- *Term loan review* yang dilakukan untuk fasilitas kredit yang bersifat *non-revolving loan* dengan jangka waktu lebih dari satu tahun.
- *Early warning/indicative review*, dilakukan untuk mengetahui kondisi debitur jika terdapat potensi yang membahayakan kualitas kredit. Proses dilakukan secara berkala maupun insidental sesuai kondisi debitur.

Peninjauan kredit dilakukan oleh *Unit Post Mortem Review* berdasarkan tiga parameter yaitu: Prospek Usaha, Kinerja (*Performance*) Debitur dan Kemampuan Membayar. Proses ini juga diterapkan pada pemberian kredit dengan meninjau komitmen dan latar belakang debitur atas kepatuhannya pada aspek LST. Hasil peninjauan kredit akan disampaikan kepada pemutus kredit sesuai limit kewenangan yang telah ditetapkan Bank.

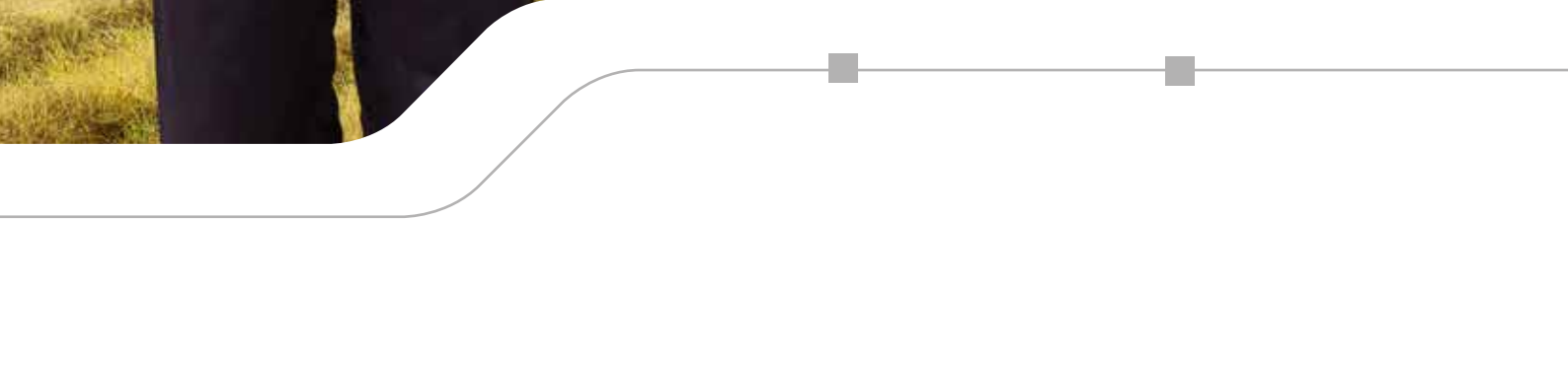




**Kerja keras dan  
perjuangan  
sepenuh hati,  
untuk meraih  
mimpi**







# Masyarakat Maju Bersama CIMB Niaga



**“Perubahan, mimpi dan cita untuk menjadi nyata, demikianlah CIMB Niaga turut membangun dan berkontribusi dalam kemajuan dan perkembangan masyarakat yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)”**



# Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Tujuan pembangunan berkelanjutan adalah inisiatif yang diprakarsai oleh Badan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bertujuan untuk membuat kehidupan yang lebih baik bagi generasi yang akan datang. Ada 17 tujuan yang dicanangkan dan setiap negara dapat meratifikasi tujuan tersebut sesuai dengan kondisinya. Indonesia, salah satu negara yang meratifikasi Konvensi Kerangka Kerja Perubahan Iklim (UNFCCC) dan Protocol Kyoto, selalu aktif dalam mendukung pencapaian SDGs ini.

## Dukungan pada SDGs

Melalui kegiatan Bank, termasuk program tanggung jawab sosial, CIMB Niaga juga menunjukkan komitmen untuk mendukung target pencapaian SDGs ini.

## Dukungan CIMB Niaga pada Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)

SDGs	Dukungan Bank
 <p>Menghapus kemiskinan</p>	Bank mendukung melalui kegiatan untuk meningkatkan jumlah penyandang disabilitas yang mendapat pelatihan dan jumlah petani bambu yang diberdayakan. Dengan pelatihan dan pemberdayaan, maka diharapkan, penyandang disabilitas dan petani bambu dapat meningkatkan kesejahteraannya.
 <p>Kesehatan yang baik dan kesejahteraan</p>	Bank mendukung melalui pemberian kredit untuk fasilitas dan layanan kesehatan sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah pasien yang mendapat layanan kesehatan serta menurunkan tingkat kematian ibu dan bayi.
 <p>Pendidikan bermutu</p>	Bank mendukung peningkatan pendidikan melalui kegiatan pada literasi dan inklusi keuangan yang dapat menjangkau masyarakat di daerah 3T.
 <p>Kesetaraan gender</p>	Bank mendukung melalui pemberian kredit yang mampu meningkatkan pemberdayaan kaum wanita.

SDGs	Dukungan Bank
 <p>Pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi</p>	Bank mendukung peningkatan lapangan pekerjaan dengan memberikan kesempatan yang setara dan proses rekrutmen yang profesional dalam mendapatkan kualitas sumber daya manusia yang handal. Dengan pekerjaan dan lingkungan kerja yang layak, diharapkan tingkat pengangguran menurun dan pertumbuhan ekonomi akan naik.
 <p>Infrastruktur, industri dan inovasi</p>	Bank mendukung pengurangan emisi CO2 dan memerangi pemanasan global melalui pemberian kredit berwawasan lingkungan dan pemakaian teknologi ramah lingkungan.
 <p>Kota dan Komunitas yang berkelanjutan</p>	Bank mendukung peningkatan jumlah pengguna moda transportasi umum dan pengembangan sistem angkutan rel melalui pemberian kredit untuk alat transportasi umum dan jalan bebas hambatan.
 <p>Menjaga Ekosistem daratan</p>	Bank mendukung peningkatan kawasan konservasi dan/atau penurunan lahan terdegradasi melalui pemberian kredit berwawasan lingkungan dan kegiatan tanggung jawab sosial yang bertujuan untuk melestarikan lingkungan.

Ke depan, upaya CIMB Niaga dalam mendukung SDGs ini akan terus dilakukan melalui peningkatan jumlah transaksi elektronik; penghematan kertas, energi dan mengurangi emisi; pemberian kredit pada UMKM melalui *channeling*; dan meningkatkan portofolio pembiayaan yang sejalan dengan konsep LST.

Untuk mewujudkan kebijakan dan strategi CSR yang sesuai dengan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan, CIMB Niaga membangun sinergi dengan pihak internal dan eksternal. Sinergi terwujud melalui kerjasama dalam melaksanakan kegiatan CSR, sehingga kegiatan CSR dapat lebih efektif, memiliki jaringan yang lebih luas, serta menimbulkan dampak positif yang lebih kuat.

[103-1][103-2][103-3]



# Berkontribusi pada Masyarakat [413-1]

## Pendekatan Manajemen [103-1][103-2][103-3]

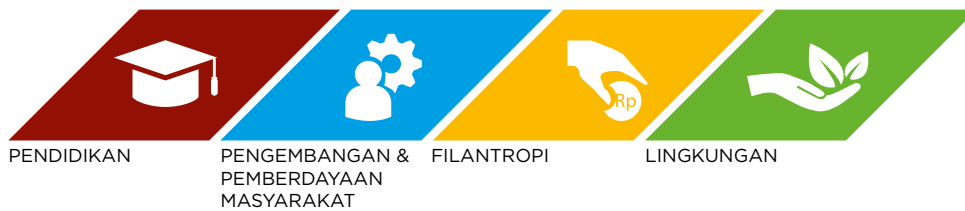
Dalam menjalankan kegiatan usahanya, CIMB Niaga selalu ingin tumbuh bersama masyarakat dan lingkungan. Komitmen diwujudkan, antara lain, melalui pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kegiatan CSR bertujuan untuk memberikan manfaat luas terhadap masyarakat, menjaga kelestarian lingkungan dan meminimalisasi dampak negatif terhadap seluruh pemangku kepentingannya.

Kegiatan CSR dilakukan oleh Unit Kerja CSR di Kantor Pusat yang berada di bawah Sub Direktorat *Corporate Secretary*. Unit Kerja ini bertanggung jawab atas strategi dan implementasi CSR Bank, serta menyelaraskan kegiatan CSR dengan kebijakan atau peraturan yang berlaku.

## Kegiatan Tanggung Jawab Sosial (CSR)

CSR CIMB Niaga dilaksanakan dengan merujuk pada empat pilar atau fokus utama kegiatan, yang kemudian dipetakan dalam empat bidang, yaitu: [103-2]

### 4 Pilar Penyelenggaraan CSR



Selama tahun 2018, capaian kegiatan CSR CIMB Niaga sejalan dengan empat pilar yang sudah dicanangkan dan sesuai dengan strategi Bank. [FS7]



## Biaya Kegiatan CSR

Selama tahun 2018, CIMB Niaga menyalurkan dana sebesar Rp33,92 miliar untuk empat pilar kegiatan.

### Realisasi Biaya Kegiatan CSR

(Rp juta)

Kegiatan	2018	2017	2016
■ Bidang Lingkungan	307	30	534
■ Bidang Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja	1.970	1.690	-
■ Karyawan Disabilitas	1.970	1.690	-
■ Bidang Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan	28.588	28.454	27.751
■ Pendidikan	8.980	10.470	7.166
■ Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat	2.252	3.048	260
■ Filantropi	2.524	8.236	1.207
■ Dana Kebajikan	14.832	6.700	19.118
■ Lain-lain	3.056	727	324
<b>Total</b>	<b>33.921</b>	<b>30.901</b>	<b>28.609</b>

### Wujud Sinergitas Karyawan dan Nasabah CIMB Niaga [413-1]

Di tahun 2018, CIMB Niaga meluncurkan Program 'Community Link' yang bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi penyelenggaraan kegiatan tanggung jawab sosial antara Bank, nasabah, karyawan dan komunitas. Program ini mengajak keterlibatan aktif dari para nasabah dan karyawan Bank untuk menyampaikan ide-ide kegiatan CSR yang dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat di sekitar kantor cabang Bank. Program ini dikategorikan menjadi 2 (dua), yaitu:

- #JadiNyata, yaitu ide-ide terpilih yang berasal dari nasabah, dan
- #JadiPeduli, yaitu ide-ide terpilih yang berasal dari karyawan.

Ide-ide yang terpilih dari masing-masing kategori akan direalisasikan menjadi kegiatan tanggung jawab sosial Bank, berkolaborasi dengan nasabah, karyawan dan/atau komunitas setempat. Program ini diharapkan dapat memberikan pengaruh positif untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Sepanjang tahun 2018, sebanyak 52 kantor cabang atau 10,33% dari seluruh unit operasional CIMB Niaga telah berpartisipasi dalam kategori #JadiPeduli dan 200 Nasabah berpartisipasi dalam kategori #JadiNyata.

### Wujudkan Mimpi Generasi Bangsa melalui Program Beasiswa CIMB Niaga

“

Sejak tahun 2006 hingga 2018, CIMB Niaga telah memberikan program beasiswa kepada 983 orang siswa/mahasiswa dari jenjang SMA, S1, hingga S2, baik di dalam maupun luar negeri.

”

Pendidikan adalah fokus utama kegiatan tanggung jawab sosial CIMB Niaga karena Bank memiliki keyakinan bahwa pendidikan merupakan landasan bagi suatu bangsa untuk menuju kehidupan yang lebih baik. Tanggung jawab sosial CIMB Niaga dibidang pendidikan, antara lain diwujudkan melalui Program Beasiswa. Pemberian beasiswa sejalan dengan *brand promise* CIMB Niaga yaitu “*Forward*” yang salah satu aspirasinya adalah *forward your dream*.

Sejak dilaksanakan pertama kali pada 2006 hingga tahun 2018, beasiswa telah diberikan kepada 983 orang siswa/mahasiswa dari jenjang SMA, S1, hingga S2, baik di dalam maupun luar negeri. Pada tahun 2018, CIMB

## Berkontribusi pada **Masyarakat**

Niaga memberikan beasiswa kepada 75 mahasiswa dari 14 perguruan tinggi di Indonesia, yaitu Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Brawijaya, Universitas Indonesia, Universitas Atma Jaya Jakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Universitas Airlangga, Institut Teknologi Nasional Malang, Universitas Diponegoro, Universitas Telkom, Universitas Bina Nusantara, Universitas Al-Azhar Indonesia, dan Institut Pertanian Bogor.

Pemberian beasiswa dilakukan sebagai bentuk dukungan kepada para mahasiswa berprestasi untuk meningkatkan potensi akademik dan non akademik sebagai calon pemimpin masa depan.

### **CIMB Niaga Peduli**

Bentuk kepedulian CIMB Niaga diwujudkan melalui kegiatan filantropi, CIMB Niaga memberikan bantuan berupa donasi untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat. Beberapa kegiatan filantropi yang dilaksanakan Bank selama tahun 2018, adalah sebagai berikut:

#### **1. Kegiatan Ramadhan dan Safari Ramadhan di kantor-kantor cabang**

Menyambut datangnya bulan suci Ramadhan 1439 H, CIMB Niaga dan CIMB Niaga Syariah bekerjasama dengan Lembaga Amal Zakat (LAZ) Nurul Hayat Madiun, mengajak 100 anak yatim/piatu untuk belanja bersama di Carrefour Madiun, Jawa Timur. Melalui acara ini, CIMB Niaga ingin berbagi kebahagiaan bersama anak-anak yatim dari daerah sekitar kantor cabang CIMB Niaga Madiun, sekaligus berbagi literasi tentang pentingnya menabung dan mengelola keuangan sederhana sejak dini. Masih dalam rangkaian kegiatan yang sama, CIMB Niaga mengadakan Safari Ramadhan di 9 kota yang dihadiri oleh Senior Management CIMB Niaga.

#### **2. Bantuan untuk Korban Bencana Alam di Lombok dan Penderita Thalassaemia**

Dalam acara 'The Color Run 2018' CIMB Niaga memberikan bantuan donasi untuk korban gempa di Lombok melalui Palang Merah Indonesia (PMI). Bantuan ini diharapkan dapat memulihkan kondisi pasca gempa di Lombok. Di saat yang bersamaan, CIMB Niaga juga memberikan bantuan kepada anak-anak penderita Thalassaemia melalui Yayasan Thalassaemia Indonesia. Bantuan ini digunakan untuk membeli alat pompa darah yang sangat dibutuhkan oleh para penderita Thalassaemia.

#### **3. Bantuan untuk korban bencana alam di Palu dan Donggala**

CIMB Niaga mewujudkan kepedulian terhadap korban bencana alam tsunami di Palu dan Donggala melalui Yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) pada bulan Desember 2018. Tujuan utama pemberian bantuan ini adalah untuk pemenuhan kebutuhan pasca terjadinya bencana. Selain itu, CIMB Niaga Unit Usaha Syariah menyalurkan bantuan melalui: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi; OJK; Darul Qur'an; dan Daarut Tauhid.

#### **4. Natal 2018**

Dalam kegiatan Natal, CIMB Niaga memberikan bantuan melalui tiga yayasan, yaitu: Yayasan Mega Kasih Bangsa, Yayasan Lembaga Pelayanan Anak-anak Indonesia, dan Yayasan Bala Keselamatan. Bantuan ini diharapkan dapat meningkatkan pendidikan dan kesejahteraan anak-anak di wilayah yang terkena musibah bencana alam di daerah Palu.

### **Literasi dan Edukasi Keuangan Perbankan**

Literasi dan Edukasi Keuangan Perbankan merupakan implementasi dari kebijakan Bank Indonesia dan OJK untuk memberikan pemahaman yang baik mengenai perbankan kepada masyarakat. CIMB Niaga mewujudkan kebijakan ini melalui beberapa kegiatan, yaitu: Program Ayo Menabung dan Berbagi, *Tour de Bank*, berbagai aktivasi Program Literasi Keuangan, Laboratorium Mini Banking, dan Laboratorium Bourse Game. Secara langsung, CIMB Niaga juga mendukung gerakan OJK melalui partisipasi dalam kampanye *SimPel Day*.

Hingga akhir 2018, sebanyak 117 kantor cabang atau 23,26% dari total jaringan kantor CIMB Niaga telah berpartisipasi dalam kegiatan literasi dan edukasi keuangan perbankan. Program ini telah menjangkau 14 kota, 6.388 siswa, dan 60 sekolah di seluruh Indonesia. Sebanyak 2.217 tabungan SimPel berhasil dibuka untuk pelajar selama kegiatan inklusi keuangan. Pada tahun 2018, Program AMDB dan *Tour de Bank* berhasil mendukung pendapatan kantor cabang sebesar Rp244,8 miliar. Melalui survei kemanfaatan kegiatan literasi keuangan yang dilakukan di setiap kegiatan, CIMB Niaga berhasil mendapatkan skor 4,38 (dari total skala 5) yang menunjukkan bahwa penerima manfaat merasa puas.

### Program Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB)

- Melibatkan 5.452 siswa
- 10 kota besar di Indonesia
- 40 Sekolah dari tingkat SD-SMA/SMK

### Tour de Bank

- Melibatkan 936 siswa
- 4 kota besar di Indonesia
- 20 Sekolah Dasar

### Pendidikan untuk Pemberdayaan

CIMB Niaga juga melakukan upaya dalam mendukung pelaksanaan pendidikan yang berkualitas, antara lain melalui penyediaan sarana dan prasana penunjang pendidikan yang diselenggarakan di beberapa daerah di Indonesia. Selama tahun 2018, CIMB telah melakukan kegiatan yang menunjang pendidikan, di antaranya:

- Program Sejuta Buku di Mataram dan Pulau Selayar.
- Program Sejuta Buku dalam *LeadersCamp* di Medan, Surabaya, Malang dan Bandung.
- Program Sejuta Buku dalam *Tour de Bank* di Bogor.

CIMB Niaga juga memberikan fasilitas untuk menunjang pembelajaran dunia perbankan dengan membangun

Laboratorium Mini Banking di Program Vokasi Universitas Indonesia (UI) dan Laboratorium *Bourse Game* di Magister Manajemen Universitas Indonesia (MMUI).



### Pemberdayaan Penyandang Disabilitas [FS14]

“ CIMB Niaga bersama dengan para mitra, memberikan pelatihan, pembekalan dan pemberdayaan bagi para penyandang disabilitas sehingga dapat menjadi tenaga kerja siap pakai. ”

Pelatihan, pembekalan dan pemberdayaan para penyandang disabilitas sebagai tenaga kerja siap pakai merupakan program yang dirancang oleh CIMB Niaga, bekerja sama dengan mitra yang ditunjuk. CIMB Niaga berharap dengan diselenggarakannya pelatihan ini, maka penyandang disabilitas dapat lebih mandiri dan percaya diri dalam bekerja atau melaksanakan bisnis usaha.

CIMB Niaga menerima penyandang disabilitas sebagai karyawan alihdaya. Hingga akhir tahun 2018, sebanyak 25 orang ditempatkan sebagai *Telesales Funding Officer* dan sebanyak 4 orang ditempatkan sebagai *Personal Banking Officer (PBO) sosial media*. Namun demikian, CIMB Niaga tidak pernah mempekerjakan pekerja di bawah umur dan tidak ada tenaga kerja paksa.

### Jumlah Karyawan Penyandang Disabilitas

Jenis Disabilitas	Jumlah	Pekerjaan	Lokasi
 Tuna Netra	25	Telesales Funding Officer	CIMB Niaga Gajah Mada
 Tuna Rungu	4	PBO Social Media	CIMB Niaga Yogyakarta

# CIMB Niaga untuk **Nasabah**

## Perlindungan Informasi untuk Nasabah [103-1] [103-2][103-3]

CIMB Niaga berkomitmen menjaga privasi dan informasi nasabah dengan tunduk pada peraturan yang berlaku. Informasi nasabah merupakan bentuk kerahasiaan yang tidak dapat dibagikan kepada pihak lain, kecuali sebagaimana diatur oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Secara tidak langsung, menjaga informasi nasabah merupakan bentuk kepercayaan yang akan mempengaruhi reputasi Bank dan hal ini diatur dalam kebijakan E.04 tentang Kebijakan Perlindungan Nasabah. Selama tahun 2018, tidak terdapat keluhan yang berdampak material terkait pelanggaran kerahasiaan nasabah yang melibatkan organisasi lain dan badan regulator. [418-1]

Sebagai bagian dari kualitas layanan, CIMB Niaga memastikan akan menangani setiap keluhan yang disampaikan nasabah kepada Bank. Pengembangan kualitas layanan ini menjadi tanggung jawab *Sub Direktorat Segment, Decision Management & Customer Experience*. Secara berkala, CIMB Niaga melakukan evaluasi pelaksanaan perlindungan nasabah, di antaranya dengan survei kepuasan nasabah.

## TANGUNG JAWAB PRODUK [FS15]



CIMB Niaga memberikan layanan produk dan/atau jasa keuangan yang terbaik secara profesional kepada semua nasabah, dengan memperhatikan ketentuan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan sekaligus menjaga kerahasiaan data nasabah



CIMB Niaga memastikan bahwa untuk setiap produk dan/layanan perbankan yang dipasarkan oleh Bank, senantiasa dilengkapi dengan penyediaan dan/atau penyampaian informasi kepada nasabah yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Hal ini dilakukan antara lain melalui penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan secara tertulis mengenai manfaat, risiko, biaya produk dan/atau layanan, serta syarat dan ketentuan yang berlaku. Bank juga berkewajiban memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai hak dan kewajiban nasabah terkait produk dan/atau layanan yang dipilih.

Selama tahun 2018, telah dijalankan berbagai proyek yang bertujuan untuk mempercepat proses layanan, kemudahan akses, maupun kenyamanan serta keamanan bertransaksi. Bank menerapkan Metode *Lean Six Sigma* maupun *Customer Journey Mapping* yang menitikberatkan pada eliminasi kesulitan nasabah (*customer pain points*) dalam perancangan proyek-proyek tersebut.



Salah satu proyek yang memiliki nilai lebih dalam memberikan pengalaman perbankan yang positif bagi nasabah adalah penerapan *speech analytic* dan teknologi otomasi *robotic* di Contact Center.



CIMB Niaga menyediakan berbagai kanal layanan melalui Kantor Cabang, Digital Lounge, 24/7 Contact Center, website, email 14041@cimbniaga.co.id, Live Chat, maupun akun media social seperti Facebook, Twitter dan Instagram CIMB Niaga.

CIMB Niaga memberikan layanan produk dan/atau jasa keuangan untuk pelanggan secara profesional. Hingga akhir 2018, terdapat 61.628 keluhan terkait produk dan/atau jasa keuangan. Jumlah ini menurun sekitar 35,19% atau sekitar 33.464 keluhan dibandingkan tahun 2017. Selama tahun 2018, tercatat tidak ada produk yang ditarik kembali dengan berbagai alasan tertentu. Dengan peranan aktif dari unit kerja Customer Care yang melibatkan partisipasi dari semua unit *middle/back office* maka tingkat penanganan aduan nasabah dapat mencapai lebih besar dari 90%.

### Jumlah Keluhan dan Persentase Penyelesaian

Tahun	Jumlah Keluhan	Keluhan Diselesaikan	Persentase Penyelesaian
2018	61.628	60.470	98%
2017	95.092	90.431	95%
2016	52.365	49.710	95%



### Jenis dan Jumlah serta Penyelesaian

Jenis Keluhan	2018		2017		2016	
	Jumlah Keluhan	Keluhan Selesai	Jumlah Keluhan	Keluhan Selesai	Jumlah Keluhan	Keluhan Selesai
Keuangan	48.790	48.426	78.254	74.552	41.190	39.101
Non-Keuangan	12.838	12.044	16.838	15.879	11.175	10.609
Kualitas Layanan	300	168	529	505	601	571
Lain-lain	12.538	11.876	16.309	15.374	10.574	10.038
Jumlah	61.628	60.470	95.092	90.431	52.365	49.710

Sesuai Surat Edaran OJK (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, tahun 2018 CIMB Niaga mulai melaporkan jenis dan jumlah keluhan, serta penyelesaiannya dengan mengikuti panduan pada SEOJK tersebut.

### Penanganan Pengaduan Tahun 2018

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Jumlah Pengaduan
	Jumlah	%	Jumlah	%	
<i>Bancassurance</i>	82	100%	-	0%	82
Deposito	9	100%	-	0%	9
<i>Direct Debit</i>	2.076	99%	17	1%	2.093
<i>Electronic Banking</i>	18.225	99%	170	1%	18.395
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	31.377	99%	170	1%	31.547
Kartu Kredit	1.454	92%	129	8%	1.583
Kliring (Transfer)/ <i>Remittance</i>	155	100%	-	0%	155
Kredit Tanpa Agunan	26	100%	-	0%	26
Kredit/Pembiayaan Kendaraan Bermotor	210	97%	7	3%	217
Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	14	100%	-	0%	14
Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen	991	95%	57	5%	1.048
Penghimpunan Dana Lainnya	161	94%	11	6%	172
Penyaluran Dana Lainnya	2	100%	-	0%	2
Tabungan	5.685	90%	597	10%	6.282
<i>Trade Finance/Letter of Credit</i>	3	100%	-	0%	3
<b>Total</b>	<b>60.470</b>	<b>98%</b>	<b>1.158</b>	<b>2%</b>	<b>61.628</b>

### Kepuasan Nasabah atas Produk

CIMB Niaga melaksanakan survei kepuasan nasabah secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan mengevaluasi kualitas layanan nasabah sehingga dapat dilakukan perbaikan maupun penyempurnaan oleh Bank. Hal ini dikarenakan peningkatan kualitas layanan kepada nasabah menjadi prioritas utama dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kebijakan CIMB Niaga.

Sebagai komitmen dalam peningkatan kualitas layanan kepada nasabah, secara berkesinambungan CIMB Niaga

selalu mendengarkan *Voice of Customer (VoC)* melalui pelaksanaan survei tahunan berupa pengukuran *Net Promoter Score (NPS)* yaitu metode untuk mengukur tingkat rekomendasi mereka atas produk dan layanan CIMB Niaga.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh DEKA Marketing Research kepada nasabah CIMB Niaga, hasil NPS 2018 adalah +16%, meningkat 11% dibandingkan pencapaian NPS 2017. Rata-rata tingkat kepuasan nasabah adalah 8,25 dan loyalitas nasabah 8,33 (dari skala 10). Kedua indikator ini menunjukkan peningkatan

## CIMB Niaga untuk **Nasabah**

performa dibandingkan periode 2017. Pencapaian ini merupakan hasil kerja nyata CIMB Niaga yang secara konsisten melakukan peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

### Nilai *Net Promotor Score* (NPS)

Tahun	Kenaikan nilai NPS
2018	+16%
2017	+5%

### Nasabah Difabel

“

Layanan yang diberikan CIMB Niaga tidak terbatas hanya nasabah pada umumnya, tetapi termasuk penyandang disabilitas.

”

Sejak tahun 2013, CIMB Niaga menerapkan layanan ramah difabel, sebagai penerapan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mengharuskan pelaku industri jasa keuangan menyediakan fasilitas khusus bagi kaum disabilitas. Di samping itu, kantor cabang CIMB Niaga juga telah dilengkapi dengan fasilitas untuk nasabah yang mempunyai keterbatasan, seperti toilet dan fasilitas yang ramah untuk disabilitas.



### Nauval Nabilah

(Mahasiswi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.  
Penerima Program Beasiswa CIMB Niaga Periode 2018-2020)

Pertama-tama saya ucapkan banyak terima kasih kepada Allah SWT dan Pengelola Program Beasiswa CIMB Niaga yang telah mempercayai dan memilih saya sebagai salah satu penerima beasiswa CIMB Niaga. Dengan adanya beasiswa ini akan sangat memberikan bantuan kepada saya terkait dengan kegiatan perkuliahan hingga selesai. Dengan dipercaya menjadi salah satu penerima beasiswa ini, semakin memacu dan mendorong saya untuk terus meningkatkan prestasi saya, baik secara akademik maupun non-akademik. Terima kasih CIMB Niaga.

# Ketenagakerjaan dan Kesetaraan Karyawan

## Pendekatan Manajemen [103-1][103-2][103-3]

Bagi CIMB Niaga, sumber daya manusia merupakan aset dan prioritas utama Bank. Salah satu prinsip utama Bank dalam mencapai visi, misi, dan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan adalah menjaga kesejahteraan dalam bekerja dan hubungan kerja yang harmonis antara Bank dan karyawan. Dalam mempekerjakan karyawan, CIMB Niaga tidak memandang latar belakang gender, usia, suku, agama, ras, maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif.

Strategi dan pengelolaan sumber daya manusia di CIMB Niaga senantiasa disesuaikan dengan strategi Bank dalam jangka panjang, serta perkembangan pasar yang terjadi saat ini maupun masa yang akan datang. Bank memastikan seluruh karyawan memiliki kompetensi, keahlian dan komitmen, serta responsif terhadap perubahan (*agile*) dengan tetap berperilaku sesuai dengan Nilai-nilai Utama dan Budaya Bank.

Keterlibatan karyawan dalam menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman juga diwujudkan melalui survei kepuasan karyawan, sehingga Bank dapat merespon tingkat kepuasan maupun keterikatan karyawan pada Bank.

## Perekrutan Karyawan

Pada tahun 2018, CIMB Niaga telah menjalankan *piloting* sistem rekrutmen digital secara menyeluruh, memperbaharui metodologi maupun penggunaan alat penilaian dalam proses rekrutmen. Pergantian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil identifikasi kompetensi yang lebih akurat. Setiap calon karyawan akan melalui berbagai proses evaluasi, seperti pemeriksaan latar belakang, riwayat pendidikan, riwayat pekerjaan, riwayat kondisi keuangan (melalui cek terhadap Sistem Informasi Debitur (SID) & *database Anti Money Laundering* yang dimiliki oleh Bank), media sosial dan kondisi kesehatan.

Perekrutan dari internal Bank dilakukan melalui rotasi karyawan internal dengan “kebijakan 2+3+3”. Kebijakan ini memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat bekerja di unit kerja lainnya sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pengalaman maupun pengembangan karir karyawan selama karyawan memenuhi syarat dan kualifikasi yang dibutuhkan.

Sepanjang tahun 2018, CIMB Niaga merekrut 2.079 karyawan baru, terdiri dari 1.162 laki-laki dan 917 perempuan. Jumlah tersebut meningkat dibanding jumlah karyawan baru yang direkrut tahun 2017 sebanyak 1.995 orang. [401-1]

Hingga akhir tahun 2018, jumlah karyawan CIMB Niaga mencapai 12.461 orang, menurun dibanding tahun 2017 sebanyak 12.782 orang. Penurunan tersebut seiring dengan strategi Bank untuk meningkatkan produktivitas melalui otomasi, perbaikan proses dan digitalisasi.

## Penerimaan Karyawan Baru Berdasar Jalur Penerimaan [401-1]

Jalur Penerimaan	2018			2017			2016		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Jumlah Program Pengembangan Staf (PPS)	136	223	359	148	263	411	115	265	380
Jumlah Tenaga Pemasar, & Frontliner	468	447	915	376	360	736	384	341	725
Lain-lain	558	247	805	527	321	484	502	355	857
<b>Total</b>	<b>1.162</b>	<b>917</b>	<b>2.079</b>	<b>1.051</b>	<b>944</b>	<b>1.995</b>	<b>1.001</b>	<b>961</b>	<b>1.962</b>

## Ketenagakerjaan dan Kesetaraan Karyawan

### Lokasi Penempatan Karyawan Baru Berdasar Wilayah [401-1]

Wilayah	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jakarta	713	542	631	522	579	549
Wilayah Sumatra	112	81	107	134	114	106
Wilayah Jawa Barat	93	62	81	64	69	83
Wilayah Jawa Tengah dan DIY	71	54	66	90	59	68
Wilayah Jawa Timur	115	107	100	90	122	97
Wilayah Indonesia Timur dan Indonesia Tengah	58	71	66	44	58	58
<b>Jumlah</b>	<b>1.162</b>	<b>917</b>	<b>1.051</b>	<b>944</b>	<b>1.001</b>	<b>961</b>
	<b>2.079</b>		<b>1.995</b>		<b>1.962</b>	

### Komposisi Karyawan Baru Berdasar Kelompok Usia [401-1]

Kelompok Usia/Tahun	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
< 31 tahun	693	685	689	741	730	797
31-40 tahun	409	206	319	169	239	141
41-50 tahun	58	26	42	34	30	22
> 50 tahun	2	—	1	—	2	1
<b>Jumlah</b>	<b>1.162</b>	<b>917</b>	<b>1.051</b>	<b>944</b>	<b>1.001</b>	<b>961</b>
	<b>2.079</b>		<b>1.995</b>		<b>1.962</b>	

### Dana Pengembangan Kompetensi Tenaga Kerja

Anggaran pengembangan kompetensi karyawan pada tahun 2018 mencapai Rp150,8 miliar. Jumlah ini menurun 10,77% dibanding tahun 2017 yang sebesar Rp168,9 miliar.

### Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan (Rp juta)

Jenis Pengembangan	2018	2017	2016
Penyelenggaraan Pendidikan	94.067	94.744	93.192
Seminar & Kursus Eksternal DN	4.128	4.697	6.553
Seminar & Kursus Internal LN	363	303	373
Training Center	8.061	16.322	19.865
Training Operasional	40.746	51.825	49.100
Budaya Korporasi	3.386	927	329
<b>Total</b>	<b>150.751</b>	<b>168.818</b>	<b>169.412</b>

## Perputaran (*Turnover*) Karyawan

Sejalan dengan rencana bisnis Bank dalam upaya peningkatan produktivitas melalui otomasi, perbaikan proses dan digitalisasi serta, tingkat *turnover* karyawan mengalami kenaikan sebesar 0,51% dibandingkan tahun 2017.

### Tingkat Perputaran (*Turnover*) Karyawan [401-1]

<i>Turnover</i> Karyawan	2018	2017	2016
Karyawan Masuk	2.079	1.995	1.962
Karyawan Keluar	2.401	2.398	2.354
Jumlah Karyawan di akhir tahun	12.461	12.782	13.185
Rasio Perputaran Karyawan	19,27%	18,76%	17,85%

### Tingkat Perputaran (*Turnover*) Karyawan berdasarkan Wilayah [401-1]

Wilayah	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jabodetabek	666	582	612	541	682	571
Wilayah Sumatra	154	133	204	131	153	118
Wilayah Jawa Barat	108	105	120	79	118	73
Wilayah Jawa Tengah dan DIY	103	117	151	100	115	85
Wilayah Jawa Timur & Bali Nusra	133	128	194	115	169	133
Wilayah Indonesia Timur	91	81	96	55	66	71
<b>Jumlah</b>	<b>1.255</b>	<b>1.146</b>	<b>1.377</b>	<b>1.021</b>	<b>1.303</b>	<b>1.051</b>
	<b>2.401</b>		<b>2.398</b>		<b>2.354</b>	

Selama tahun 2018 tercatat ada 2.401 karyawan yang mengundurkan diri. Jumlah tersebut sedikit meningkat dibanding tahun 2017 yang mencapai 2.398 karyawan.

### Jumlah dan Latar Belakang Karyawan Berhenti [401-1]

Alasan	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Pensiun Normal	71	58	81	51	77	40
Pensiun Dini Alasan Kesehatan	25	36	23	28	226	176
Mengundurkan Diri	582	650	575	635	525	608
Meninggal Dunia	11	3	9	5	10	4
Lain-lain	566	399	689	302	465	223
<b>Jumlah</b>	<b>1.255</b>	<b>1.146</b>	<b>1.377</b>	<b>1.021</b>	<b>1.303</b>	<b>1.051</b>
	<b>2.401</b>		<b>2.398</b>		<b>2.354</b>	

## Menjamin Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan karyawan merupakan salah satu prioritas utama CIMB Niaga. Bank memiliki kebijakan remunerasi dan benefit bagi karyawan, yang disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk ketentuan Upah Minimum Provinsi (UMP). CIMB Niaga telah menerapkan remunerasi berbasis kinerja (*meritocracy*) dan risiko (*Risk Based Remuneration*) dengan berpedoman pada kinerja karyawan dan ketentuan OJK.

Di samping itu, CIMB Niaga telah mengkomunikasikan Struktur Upah & Skala Upah (SUSU) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengkajinya secara berkala, tanpa membedakan *gender*. CIMB Niaga juga memastikan pemberian remunerasi dan benefit ke seluruh karyawan, baik karyawan tetap, maupun karyawan tidak tetap dengan komponen seperti Gaji, Tunjangan, Cuti dan Asuransi.



## Ketenagakerjaan dan Kesetaraan Karyawan

### Membangun Insan yang Profesional [FS4]

CIMB Niaga memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan untuk maju dan berkembang sesuai dengan potensi, keahlian, dan kesempatan yang tersedia di Bank. Salah satu fokus pengembangan kompetensi karyawan CIMB Niaga adalah melalui program pendidikan dan pelatihan. Program pendidikan dan pelatihan dilakukan melalui program internal, maupun eksternal dan disusun dengan memperhatikan efektivitas, efisiensi, dampak dan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai.

Sepanjang 2018, CIMB Niaga telah menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan kepada 183.675 karyawan (termasuk peserta program pendidikan dan karyawan yang telah mengundurkan diri per akhir Desember 2018), dimana seorang karyawan dapat mengikuti beberapa program pelatihan. Rata-rata jumlah jam pelatihan pada tahun 2018 mencapai 7,2 jam per karyawan. Beberapa jenis pendidikan dan pelatihan, meliputi *public course*, *in-class learning* dan *e-learning*. [404-1]

### Jumlah Jam dan Peserta Pendidikan/Pelatihan\* [404-1]

Uraian	2018	2017	2016
Jumlah Peserta	183.675	101.403	87.957
Jumlah Jam Pendidikan/Pelatihan	1.314.736	736.321	832.202
<b>Total</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>9,5</b>

\*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan dimana satu karyawan bisa mengikuti beberapa modul pembelajaran

### Jumlah Peserta Pendidikan/Pelatihan Berdasar Gender\* [404-1]

Uraian	2018	2017	2016
Karyawan Laki-laki	81.955	47.102	38.030
Karyawan Perempuan	101.720	54.301	49.927
<b>Total</b>	<b>183.675</b>	<b>101.403</b>	<b>87.957</b>

\*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan dimana satu karyawan bisa mengikuti beberapa modul pembelajaran

### Jumlah Peserta Pendidikan Berdasar Kelompok Jabatan dan Gender\* [404-1]

Uraian	2018		2017		2016	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Senior Management	1.636	1.103	794	461	783	551
Middle Management	12.853	9.152	6.381	4.171	6.019	3.841
Junior Management	48.841	59.437	28.140	31.722	23.049	29.081
Non Management	18.625	32.028	11.787	17.947	8.179	16.454
<b>Total</b>	<b>81.955</b>	<b>101.720</b>	<b>47.102</b>	<b>54.301</b>	<b>38.030</b>	<b>49.927</b>

\*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan dimana satu karyawan bisa mengikuti beberapa modul pembelajaran

### Jumlah Peserta dan Jam Pelatihan Berdasar Kelompok Jabatan\* [404-1]

Tingkat Jabatan	Total Jam Pelatihan	Jumlah Individu	Rata-rata Jam Pelatihan
Senior Management	13.036	217	60,08
Middle Management	110.751	1.566	70,72
Junior Management	977.194	8.727	111,97
Non Management	213.755	4.195	50,95

\*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri

**Jumlah Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Pendidikan\* [404-1]**

Uraian	2018	2017	2016
<i>Managerial Leadership &amp; Personal Development</i>	442.402	265.576	258.184
<i>Credit Management</i>	41.328	22.066	53.369
<i>Risk Management Certification Program</i>	12.912	20.760	41.584
<i>Sales</i>	69.173	51.456	89.908
<i>Service</i>	115.876	123.114	80.744
<i>Operation &amp; IT</i>	92.087	85.413	84.158
Lain-lain	540.959	167.936	224.255
<b>Total</b>	<b>1.314.736</b>	<b>736.321</b>	<b>832.202</b>

\*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan dimana satu karyawan bisa mengikuti beberapa modul pembelajaran

**Jumlah Peserta Berdasarkan Jenis Pendidikan\* [404-1]**

Uraian	2018	2017	2016
<i>Managerial Leadership &amp; Personal Development</i>	3.878	2.147	4.900
<i>Credit Management</i>	1.296	1.834	4.691
<i>Risk Management Certification Program</i>	1.193	1.666	14.247
<i>Sales</i>	10.104	4.996	10.696
<i>Service</i>	13.398	21.625	8.260
<i>Operation &amp; IT</i>	18.208	17.921	6.697
Lain-lain	135.598	51.214	38.466
<b>Total</b>	<b>183.675</b>	<b>101.403</b>	<b>87.957</b>

\*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan dimana satu karyawan bisa mengikuti beberapa modul pembelajaran

Selain karyawan, CIMB Niaga juga berusaha memberikan kesempatan berkarya bagi masyarakat sekitar. Upaya ini merupakan salah satu cara untuk bersama meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui prioritaskan penggunaan tenaga kerja lokal. Hingga akhir tahun 2018, sebanyak 99,9% karyawan CIMB Niaga adalah karyawan lokal yang tercatat dari *point of hire* pada saat karyawan tersebut diterima untuk bekerja.

**Peningkatan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan**

CIMB Niaga mengadakan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman Direksi dan karyawan terkait Keuangan Berkelanjutan, sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017. Sepanjang tahun 2018, sebanyak 81 karyawan telah mendapatkan pelatihan keuangan berkelanjutan.

## Ketenagakerjaan dan **Kesetaraan Karyawan**



### **PENILAIAN KINERJA KARYAWAN [404-3]**

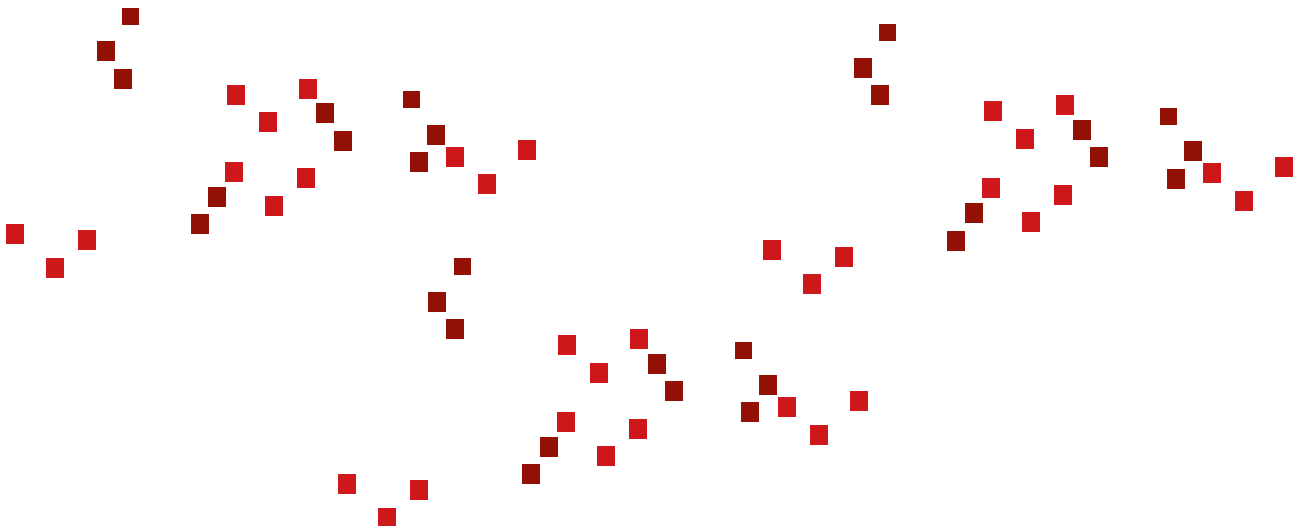
CIMB Niaga memberikan apresiasi kepada karyawan berprestasi melalui promosi atau pengembangan karir yang diberikan tanpa membedakan gender, usia, suku, agama, ras maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif. Penilaian kinerja dilakukan dengan menerapkan pendekatan *Key Performance Indicators* (KPI) yang disusun berdasarkan target kinerja Bank, target kinerja unit terkait, dan target kinerja individu yang diselaraskan dengan tujuan dan strategi Bank. Berdasarkan hasil pertimbangan ini, setiap karyawan memiliki kesempatan untuk naik ke tingkat atau jabatan yang lebih tinggi. [406-1]



Hingga akhir tahun 2018, jumlah karyawan yang menduduki tingkat jabatan tertinggi berimbang antara pria dan wanita.

### Komposisi Manajemen Berdasarkan Gender dan Kelompok Usia Tahun 2018 [102-8][404-1]

Kelompok Jabatan	Gender		Kelompok Usia			
	Pria	Wanita	<30	31-40	41-50	>50
Senior Executive Vice President	15	1	-	2	10	4
Executive Vice President	70	57	-	22	77	28
Vice President	39	16	-	4	31	20
Assistant Vice President	297	190	2	153	256	76
Senior Manager	561	384	29	446	372	98
Manager	508	390	103	444	280	71
<b>Total Management</b>	<b>644</b>	<b>548</b>	<b>263</b>	<b>583</b>	<b>285</b>	<b>61</b>
Assistant Manager	997	1.069	551	994	444	77
Officer	1.295	1.719	1.022	1.245	605	142
Staff	1.363	2.155	2.224	1.033	224	37
Non Staff	142	1	-	-	94	49
<b>Total Non Management</b>	<b>3.797</b>	<b>4.944</b>	<b>3.797</b>	<b>3.272</b>	<b>1.367</b>	<b>305</b>
<b>Total Karyawan</b>	<b>5.931</b>	<b>6.530</b>	<b>4.194</b>	<b>4.926</b>	<b>2.678</b>	<b>663</b>

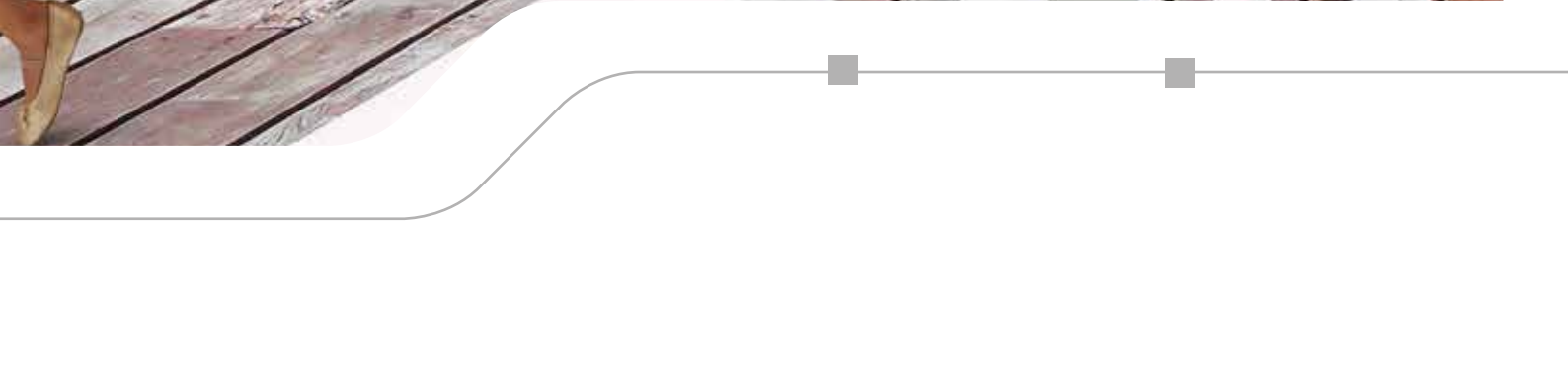




**Satu langkah untuk  
mewujudkan banyak  
mimpi**









# Menciptakan Perbankan Peduli Lingkungan



**“CIMB Niaga turut menjaga kelestarian lingkungan dalam menjalankan kegiatan perbankan dengan meminimalkan dampak negatif dari operasi bisnis”**

# Membentuk **Green Banking**

“

Sebagai upaya CIMB Niaga untuk menjadi bagian dari *green banking industry*, Bank menerapkan konsep *green banking* melalui kegiatan operasional yang ramah lingkungan dan penyaluran kredit kepada debitur yang berwawasan lingkungan, sosial, serta menjaga tata kelola usahanya.

”

Bank menerapkan kebijakan *green office* yang mengaplikasikan gaya hidup ramah lingkungan sebagai budaya insan CIMB Niaga. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja ramah lingkungan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja dan *smart spending* bagi karyawan. Kebijakan *green office* juga menjadi bentuk kepedulian CIMB Niaga terhadap pelestarian lingkungan.

Upaya mewujudkan *green office* dilakukan oleh Bank, misalnya dengan efisiensi pemakaian kertas, listrik dan bahan bakar. Bank juga menggunakan material dan energi ramah lingkungan, seperti penggunaan lampu hemat energi (LED). Selain itu, di beberapa lokasi kantor operasional Bank, sudah terdapat sistem pengelolaan air dengan menerapkan *water treatment plant*, sehingga air bekas pakai dapat digunakan kembali.

## Penghematan Kertas [306-2]

CIMB Niaga melakukan penghematan pemakaian kertas melalui berbagai upaya, di antaranya:

1. Optimalisasi sarana *multi-function printer* untuk melakukan scanning dan faks sehingga mengurangi pencetakan dokumen dalam jumlah banyak.
2. Optimalisasi penggunaan e-mail dan internal website.
3. Optimalisasi pemanfaatan kertas bekas.
4. Penggunaan *e-statement* dan *e-billing (paperless)*.

Hingga akhir tahun 2018, volume kertas terpakai sebanyak 35.095 rim, dengan kenaikan sebesar 5,21% dibandingkan tahun 2017. Kenaikan dikarenakan adanya sistem pengajuan biaya (RODAN dan E-NPB) yang masih dalam tahap penyempurnaan, sehingga penggunaan kertas juga mengalami peningkatan. Di samping penggunaan, CIMB Niaga juga memiliki kebijakan khusus dalam mengolah limbah kertas bekas pakai. Pengelolaan limbah kertas diserahkan pada pihak ketiga untuk diolah lebih lanjut.

### Penerapan green banking di CIMB Niaga dilakukan melalui kebijakan yang mengacu pada

- Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang RI No.32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- MOU Menteri Lingkungan Hidup dengan Gubernur Bank Indonesia tentang Peningkatan Peran Serta Sektor Perbankan dalam Rangka Mendukung Pengelolaan Lingkungan Hidup (No.B-07MENLH/09/2004;/ No. 6/66/KEP.GBI/2004)
- Peraturan Bank Indonesia.
- Kebijakan Dewan Nasional Perubahan Iklim Indonesia.
- Kerangka Kerja bersama PBB mengenai Perubahan Iklim (UNFCCC).
- Program Lingkungan Hidup PBB (UNEP).
- Equator Principles (EP).

### Volume Pemakaian dan Nilai Pengadaan Kertas

Uraian	Satuan	2018	2017	2016
Volume Kertas Terpakai	Rim	35.095	33.355	29.320
	Kg*	87.737	83.387	73.300
Biaya Pengadaan Kertas	Rp juta	1.361,38	883,12	773,33

\* konversi satuan rim volume kertas menjadi satuan kg, (1 rim=2,5 kg)

## Membentuk **Green Banking**

### Penghematan Energi [302-1]

Sejalan dengan kebijakan *Green Office* yang terdapat pada *Smart Spending Policy*, CIMB Niaga melakukan upaya penghematan energi, di antaranya: [302-4]

1. Memadamkan peralatan listrik yang tidak digunakan diluar jam kerja
2. Menggunakan kendaraan hemat bahan bakar
3. Menggunakan instalansi listrik hemat energi (jenis lampu, zoning, dan instalasi kedudukan lampu).

Selain itu, CIMB Niaga juga melakukan sosialisasi dengan mendistribusikan poster gerakan hemat energi dan penempelan stiker penghematan di lokasi tertentu, serta melakukan kampanye gerakan penghematan energi.

Selama tahun 2018, total pemakaian listrik di CIMB Niaga (meliputi beberapa kantor cabang di Jakarta dan Luar Jakarta) mencapai 4.702.403 kWh. Jumlah tersebut berkurang 1.663.952 kWh atau 26,14% dibanding tahun 2017 yang sebesar 6.366.355 kWh.

### Volume Konsumsi Energi Berdasarkan Sumber [302-1]

Uraian	Satuan	2018	2017	2016
Listrik*	kWh	4.702.403	6.366.355	N/A

\* dihitung berdasarkan tarif listrik pada tagihan listrik PLN

CIMB Niaga menggunakan sumber air untuk kegiatan operasional yang berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Selama tahun 2018 penggunaan air untuk kebutuhan operasional Bank belum dapat dihitung. Di kantor pusat, biaya air dibayarkan dalam bentuk biaya pemeliharaan gedung sehingga tidak dapat terdeteksi jumlah air yang dipakai.

## PENGENDALIAN EMISI DAN LIMBAH



Sejak tahun 2011, CIMB Niaga telah melakukan penanaman pohon bambu sebanyak 25.700 pohon.



CIMB Niaga memiliki jaringan kantor dan memberikan pelayanan kepada nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia, sehingga untuk kepentingan tertentu dibutuhkan perjalanan dinas. Meski demikian, Bank berupaya untuk meminimalisasi perjalanan dinas dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi, misalnya *tele-conference*

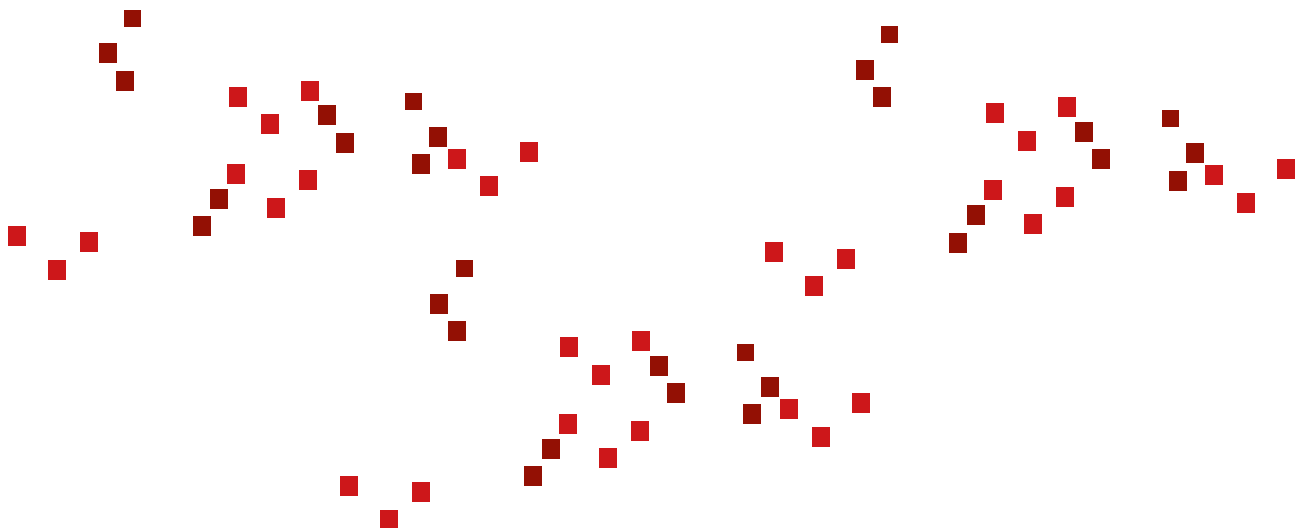
dan *video conference*. Upaya ini merupakan salah satu bentuk pengendalian emisi lewat penghematan bahan bakar, yang ke depannya akan dilakukan perhitungan sebagai pengukuran kinerja.

Adapun perhitungan emisi karbon yang telah dilakukan mulai tahun 2017 adalah dengan menggunakan kalkulator karbon. Metode ini dilakukan melalui perkalian jumlah energi listrik yang dikonsumsi dengan faktor emisi (referensi Kementerian ESDM) berdasarkan wilayah operasional. Perhitungan emisi karbon mencakup pemakaian listrik pada 90% jaringan kantor di wilayah Jakarta dan 30% jaringan kantor di wilayah luar Jakarta. Hingga akhir 2018, CIMB Niaga berhasil menurunkan emisi karbon dari tahun 2017 sebesar 1.384,88 tCO<sub>2</sub> menjadi 4.108,94 tCO<sub>2</sub> atau turun 25,21%.

### Jumlah Pengeluaran Emisi

Wilayah Kerja	Jumlah Emisi tCO <sub>2</sub> yang Dihasilkan [305-4]	
	2018	2017
Sumatera Utara	78,58	90,69
Sumatera Barat	1,04	0,68
Palembang & Bangka Belitung	7,40	730,75
Kalimantan Timur	151,32	157,85
Sulawesi Utara dan Tenggara	55,51	54,43
Papua	26,33	25,01
Jawa Timur dan Madura	313,06	329,76
Jawa Tengah	352,76	380,97
Bali	15,49	22,45
Jakarta	3.107,45	3.701,23
<b>Total</b>	<b>4.108,94</b>	<b>5.493,82</b>

Selain pengendalian emisi, CIMB Niaga berusaha mengelola limbah yang dihasilkan dari kegiatan penunjang bisnis Bank. Secara internal, Bank memiliki kebijakan dalam penggunaan kembali kertas bekas, pengelolaan limbah teknologi yang diserahkan ke pihak ketiga, dan pengolahan limbah air di beberapa lokasi operasional. Dari sisi eksternal, CIMB Niaga memberikan pendanaan kepada perusahaan yang mempunyai dokumen AMDAL, yang secara otomatis patuh pada pengelolaan limbah, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan.





# Inisiatif Keberlanjutan terhadap Pelestarian Lingkungan

Sepanjang tahun 2018, CIMB Niaga melakukan inisiatif keberlanjutan melalui kegiatan pelestarian lingkungan dan memberikan kredit kepada perusahaan yang berwawasan LST yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

## KONSERVASI BAMBU UNTUK MELESTARIKAN LINGKUNGAN

CIMB Niaga bekerja sama dengan Yayasan Keanekaragaman Hayati (KEHATI), sebagai mitra dalam program Konservasi Bambu Tabah Berbasis Pemberdayaan Masyarakat di Nusa Tenggara Barat (NTB). Kegiatan konservasi dilakukan melalui penanaman bibit bambu Tabah dan peningkatan kapasitas petani yang menggarap lahan di Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (KHDTK) seluas 325 ha. Melalui dukungan CIMB Niaga, hingga akhir tahun 2018, kawasan tersebut diperkaya dengan jenis bambu Tabah sebanyak 3.700 bibit.

Program konservasi bambu yang dilakukan oleh CIMB Niaga memiliki dampak ekologi, sosial dan ekonomi. Dari sisi ekologi, konservasi pohon bambu mampu memberikan dampak positif yaitu peningkatan kualitas penyerapan air, menahan tanah pada area tanam, dan meningkatkan penyerapan gas CO<sub>2</sub>, serta melepaskan gas O<sub>2</sub> secara bergantian. Di tahun 2019, CIMB Niaga akan mencoba menghitung serapan karbon dari konservasi penanaman bambu ini. Di sisi lain, dampak sosial dan ekonomi dari program konservasi bambu adalah meningkatnya kapasitas petani dalam bentuk pemahaman budidaya dan pengolahan produksi paska panen.

## PENYALURAN KREDIT RAMAH LINGKUNGAN [FS8]

Sejalan dengan kesungguhan CIMB Niaga untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, CIMB Niaga patuh pada kebijakan internal yang melarang pembiayaan bagi perusahaan yang terlibat dalam kegiatan ilegal, persenjataan dan amunisi, kasino dan permainan (hiburan), suap, pelanggaran hukum ketenagakerjaan nasional dan perundang-undangan perdagangan manusia, pembalakan/penebangan liar atau pembakaran liar, aktivitas-aktivitas yang berdampak pada situs warisan dunia, terorisme dan penyelundupan.

### Dalam memberikan kredit ramah lingkungan, CIMB Niaga melakukan kebijakan yang mengacu pada Peraturan Pemerintah, di antaranya

- UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998, terkait Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan berskala besar dan/atau berisiko tinggi.
- UU Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Peraturan Pemerintah No.27 Tahun 1999 tentang AMDAL

# Independent **Assurance Statement**



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-174

Vers. 2019, pg. 1 of 4

## Independent Assurance Statement The 2018 Sustainability Report of PT Bank CIMB Niaga Tbk

Number : 003/000-174/III/2019/SR-Asia/Indonesia

Type : 1

Level : Moderate

As part of CIMB Group, **PT Bank CIMB Niaga Tbk** (“the Reporting Organisation” or “the Company”) in Indonesia is a listed company operating in financial services industry sector. The Company has engaged **Social Responsibility Asia** (“SR Asia”) to assure and provide an independent assurance statement on its **2018 Sustainability Report** (“the Report”), in which the Report has been developed referring to:

- a) the Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative (“the GRI standards”) and its Financial Services Sector Supplement (“FSSS”); and
- b) the Regulation of Indonesia Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for the Financial Services Organisations and the Listed and Public Companies (“POJK 51”).

Except for the areas included in the scope of assurance, SR Asia does NOT claim this independent assurance statement to indicate the Company’s overall sustainability performance. SR Asia responsibilities were providing assurance services to come up with recommendations and an independent assurance statement on the Report content. Presentation of the Report content is the sole responsibility of the Management<sup>1</sup>. SR Asia does NOT accept or assume any responsibility for any other purpose or to any other person or organisation; thus any dependence including its consequences that third party has placed on the Report is entirely on its own risk.

### Scope and Limitation of Assurance

1. Review, NOT to investigate or audit, the Report containing sustainability performance data, information, and disclosures for the period of 1<sup>st</sup> of January to 31<sup>st</sup> of December 2018.
2. Identify and trace back data, information, and disclosures to the supporting documents and evidence.
3. Review the six material topics that have been identified as relevant, significant, and priority by the Management against the reporting principles referred by the Company. They are economic performance, product portfolio, customer privacy, technology development, indirect economic impact, and organisation image.
4. SR Asia assumes that any data and information related to financial statements has been verified by the Company or audited by the independent parties or other parties associated to the Reporting Organisation. Therefore, presentation of financial data, information, and figures in the Report are NOT within the scope of our responsibility as per assurance procedure is taken.

<sup>1</sup> The Management refers to the management of the Reporting Organisation



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-174

Vers. 2019, pg. 2 of 4

### Exclusion in Assurance

1. Forward-looking statements including the claims, the expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and the future planning of the Company, as described in the Report content.
2. Stakeholders' engagement, which may be involved in developing the Report, except for the engagement to identify material topics as discussed in the Report.
3. Data and information outside the reporting period, or in the public domain but not included in the Report.
4. Data and information from Company's documents other than those mentioned in the Report or not relevant to the discussions in the Report.
5. Analysis on the report content based on the standards and indicators other than those mentioned under the methodology section.

### Type and Level of Assurance

1. Type 1 of assurance service focusing on the adherence of the Report content to reporting principles as indicated in the AA1000AS (2008) Assurance Standard and AA1000AP (2018) AccountAbility Principles.
2. A moderate level of assurance procedure on the Report content and evidence, where **the risk of information and conclusions of the Report being error is reduced to low, but not to very low and not zero.**

### Methodology

SR Asia engaged its official partner in Indonesia to assign an Assurance Team and conduct the following assurance procedures and activities:

1. Initially, the Company submitted the Report document to the Assurance Team for preliminary assessment.
2. Visit the headquarter of the Reporting Organisation in Jakarta to discuss the results of preliminary assessment and the Report content with the Management's representatives from several divisions or functions; such as compliance, human resources development, and community development.
3. Review the evidence document and tracing back data to the sources.
4. Evaluate the adherence of Report content, disclosures, and presentation against the standards, principles, and indicators of AA1000AS (2008) and AA1000AP (2018) AccountAbility, GRI Standards and its FSSS, and POJK 51.
5. Evaluate the Company's system and process in developing the Report and in ensuring its compliance to the sustainability reporting principles, standards, and regulations.

### Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Standards

**Inclusivity** – The Report content in general has presented inclusivity of the Company's stakeholders sufficiently. The Reporting Organisation also has measured customer net promoter (CNP) score and employee satisfaction index, indicating the Company's stakeholder engagement is integrated in its operational practices. Moreover, its investor relations function of the Company has engaged with



external stakeholders and ensured transparency to public at large through corporate reporting practices. In addition, the Company has also maintained a number of initiatives for inclusive stakeholder engagement, such as call center, whistleblowing system, and trade union.

**Materiality** – In overall, material topics presented in the Report can describe the Company’s sustainability context as a commercial bank operating in financial services industry. However, the Company needs to consider using better and more reliable technique or methodology in defining and grading the material topics. For example, in the Report content, “emissions” has been identified as higher priority and ranking compared to that of anti-corruption. In fact, anti corruption policy has been regulated by the Indonesian Financial Services Authority (OJK) as one of requirements for the governance of listed companies, while on the other hand, there are no regulations and standards on emissions topic for financial services industry in Indonesia.

**Responsiveness** – In terms of responsiveness, the Company already has certain policies and standard operating procedures in responding the material topics, as the stakeholders are concerned, integrated in its operational processes. The Company also has maintained systems such as whistleblowing and multiple customer call center in responding the stakeholders’ concerned. As sustainable finance has been becoming an emerging issue in banking sector, the Company has provided information about its sustainable finance action plan in the Report content.

**Impact** – The Report, as per assurance procedures taken, presents adequate quantitative and qualitative data and information on the impacts of the Company’s decisions and activities. Emissions data is outstanding where the Company has been able to cover 90% and 30% of electricity use in Jakarta and outside Jakarta, respectively. In overall, narrative information presented in the Report can help the stakeholders to understand the impacts and the sustainability context of the Company.

**In “Accordance” with Core Option** – As per assurance work and the evidence and supporting documents have been well presented, the Assurance Team has concluded that **the Report content follows the core option of GRI Standards**. The Report presents minimum one disclosure or indicator for each material topic. When applicable, the Report presents sustainability performance data and information referring to FSSS as the specific GRI indicators for financial services industry sector.

**GRI Standards Principles** – The Report content has indicated properly its adherence to the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability). When applicable, the Report also presents the disclosure of management approach (DMA) following the GRI Standards requirements. Nevertheless, the Assurance Team has seen that some materiality topics has relatively lower accuracy and reliability in terms of grading system among the material topics identified and rated by the Management.

## Recommendation

The Assurance Team has performed the assurance procedures and suggested the following recommendations:

1. To perform material topics identification appropriately based on stakeholder engagement approach referring to AA1000 Stakeholder Engagement Standard.



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-174

Vers. 2019, pg. 4 of 4

2. To improve the management approach, especially the performance target and its achievement compared to target, as a consequence of being a material topic.
3. To elaborate and present more data and information on sustainable finance as it will become mandatory to the Company in 2019.
4. To perform assessment or mapping of the disclosures of material topics and sustainability initiatives against SDGs objectives and indicators.
5. To keep maintaining and developing as well as continuity of data and information for future sustainability reporting.

### Statement of Competency, Independency and Impartiality

SR Asia is comprised of respectable Asian professionals and organisations. Its main objective is to support the companies and other stakeholders in adopting sustainability and social responsibility principles, standards, and best practices through different activities; e.g. policy studies and advocacies, CSR studies, reporting developments, capacity building programs, researches, and assurance services.

SR Asia's Assurance Team members have experience in writing and reviewing sustainability reports and integrated reports of organisations from different industries. The experts are familiar with different reporting and assurance standards, such as GRI Standards, SASB reporting standard, International Integrated Reporting (IR) Framework, and AA1000 AccountAbility Standard series.

SR Asia ensures that adequate mechanism is well implemented in both SR Asia organisation and partner in order to make the Assurance Team members independent and free from bias. SR Asia also confirms that the applied assurance procedure is able to prevent the Company influencing the ability of the Assurance Team members to develop an objective and truthful assurance statement.

The assurance provider,

Jakarta, 7<sup>th</sup> of March 2019

**Birendra Raturi**  
International Director, SR Asia



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-174

### Social Responsibility Asia (SR Asia)

4F-CS-25, Ansal Plaza, Vaishali  
Ghaziabad (NCR Region Delhi), Uttar Pradesh 201010, INDIA  
Landline / Mobile: +91-120-4103023; +91-120-6452020 / +91-9810059109  
E-mail: info@sr-asia.org Website: www.sr-asia.org



# Referensi POJK dan Standar Indeks GRI [102-55]

Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan	Halaman	
<b>GRI 101: Landasan 2016</b>			
<b>Pengungkapan Umum</b>			
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	<b>102-1</b>	<b>Nama organisasi</b>	28
	<b>102-2</b>	<b>Kegiatan, merek, produk, dan jasa</b>	30
	<b>102-3</b>	<b>Lokasi kantor pusat</b>	28
	<b>102-4</b>	<b>Lokasi operasi</b>	28, 32
	<b>102-5</b>	<b>Kepemilikan dan bentuk hukum</b>	28, 30
	<b>102-6</b>	<b>Pasar yang dilayani</b>	32
	<b>102-7</b>	<b>Skala organisasi</b>	34
	<b>102-8</b>	<b>Informasi karyawan</b>	35
	<b>102-9</b>	<b>Rantai pasokan</b>	49
	<b>102-10</b>	<b>Perubahan signifikan</b>	28, 30
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	36
	102-12	Inisiatif eksternal	36
	<b>102-13</b>	<b>Keanggotaan asosiasi</b>	37
	<b>102-14</b>	<b>Sambutan</b>	19
	<b>102-16</b>	<b>Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku</b>	24, 25, 26, 27
	<b>102-18</b>	<b>Struktur tata kelola</b>	42
	<b>102-40</b>	<b>Pemangku kepentingan</b>	43
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	35
	<b>102-42</b>	<b>Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan</b>	43
	<b>102-43</b>	<b>Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan</b>	13, 43
	<b>102-44</b>	<b>Topik utama dan Isu</b>	43
	102-45	Entitas dalam laporan keuangan konsolidasian	12
	102-46	Menetapkan isi laporan dan Batasan	12, 30
	102-47	Daftar topik material	16
	102-48	Penyajian kembali informasi	43, 52
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	14
	102-50	Periode pelaporan	12
	102-51	Tanggal laporan terbaru	12
	102-52	Siklus pelaporan	12
	102-53	Kontak	12
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI	12
	102-55	Indeks isi GRI	95
<b>102-56</b>	<b>Assurance oleh pihak eksternal</b>	12	
POJK 51/OJK.03/2017	2.	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	4
	5.a	Tugas Direksi dan Dewan Komisaris terkait kinerja keberlanjutan	41
	5.b	Pengembangan kompetensi anggota Direksi terkait kinerja keberlanjutan	50
	5.c	Prosedur dalam mengendalikan risiko keberlanjutan	50
	5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	50
	6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan	21
	6.c.2.a	Kesetaraan kesempatan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	80

## Referensi POJK dan **Standar Indeks GRI**

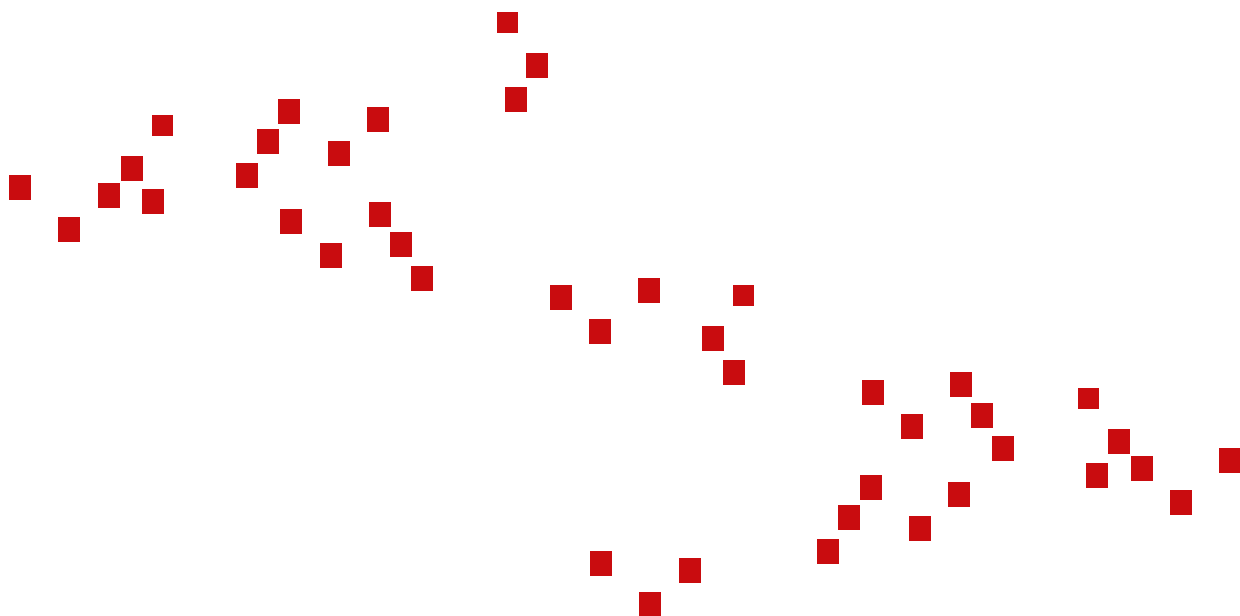
Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan		Halaman
	6.c.2.b	Persentase remunerasi	79
	6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	77
	6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan pegawai	80, 81
	6.d.1	Biaya Lingkungan Hidup	71
	6.d.2	Material ramah lingkungan	87
	6.d.3.a	Jumlah dan intensitas energi	88
	6.d.3.b	Efisiensi energi	88
	6.e.2	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak terhadap lingkungan hidup sekitar	N/R
	6.e.3.a	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	N/R
	6.e.3.b	Upaya konservasi keanekaragaman hayati	N/R
	6.e.4.a	Jumlah dan intensitas emisi	N/R
	6.e.5.a	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan	N/R
	6.e.5.b	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	N/R
	6.e.5.c	Tumpahan yang terjadi (jika ada)	N/R
	6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup	N/R
	6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk keuangan berkelanjutan	62
	6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya	74
	6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/ atau jasa keuangan berkelanjutan	56
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan	75
GRI G4 Sektor Keuangan (Audit)	FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai pelaksanaan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur penilaian risiko	60
GRI G4 Sektor Keuangan (Kepemilikan Aktif)	FS10	Jumlah perusahaan yang terlibat dalam isu sosial dan lingkungan	55
	FS11	Persentase aset dalam <i>screening</i> sosial atau lingkungan	55
	FS12	Kebijakan pemungutan suara ( <i>voting policy</i> ) diterapkan pada isu lingkungan atau sosial untuk saham	56
<b>Topik Material</b>			
<b>Kinerja Ekonomi</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	51
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	51
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	51
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	51, 52
POJK 51/OJK.03/2017	6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, pembiayaan, pendapatan dan laba rugi	56
	6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi hijau	56
	6.c.1	Komitmen perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	50, 54
	6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali	74

Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan		Halaman
<b>Dampak Ekonomi Tidak Langsung</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	54
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	54
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	54
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	54
<b>Antikorupsi</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	58
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	58
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	58
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	58
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	59
	205-3	Kasus korupsi yang terkonfirmasi dan tindakan yang diambil	59
<b>Energi</b>			
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	88
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	88
<b>Emisi</b>			
GRI 305: Emisi 2016	305-4	Intensitas emisi GRK	89
<b>Limbah</b>			
GRI 306: Efluen dan Limbah 2016	306-2	Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	87
<b>Ketenagakerjaan</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	77
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	77
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	77
GRI 401: Ketenagakerjaan 2016	401-1	Pekerja baru dan perputaran pekerja	77, 78, 79
<b>Pelatihan dan Pendidikan</b>			
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	80, 81, 83
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	82
<b>Komunitas Lokal</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan Batasannya	69, 70
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	69, 70
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	69, 70
GRI 413: Komunitas Lokal 2016	<b>413-1</b>	<b>Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan</b>	70, 71
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.3.b	Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	60, 61
	6.c.3.c	TJSL pada tujuan pembangunan berkelanjutan	50, 69

## Referensi POJK dan **Standar Indeks GRI**

Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan		Halaman
<b>Perlindungan Informasi Nasabah</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	74
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	74
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	74
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	74
<b>Portofolio Produk &amp; Kualitas Pinjaman</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	53
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	53
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	53
GRI G4 Sektor Keuangan	FS1-FS5	Pengungkapan pendekatan manajemen	56, 65
	FS6	Persentase kredit berdasarkan bidang usaha	53
	FS7	Nilai moneter untuk manfaat sosial	55, 70
	FS8	Nilai moneter untuk manfaat lingkungan	56, 90
	FS15	Kebijakan untuk perancangan dan penjualan produk dan layanan	74
	FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan menurut jenis penerima manfaat	54
<b>Teknologi Informasi</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	62
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	62
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	62
GRI G4 Sektor Keuangan	FS13	Akses poin di wilayah populasi atau ekonomi rendah berdasarkan tipe	55
	FS14	Akses jasa keuangan untuk golongan tertinggal	54, 55, 73

Keterangan: Warna teks merah adalah referensi POJK dan Standar GRI



# Lembar **Umpan Balik**

Laporan Keberlanjutan 2018 PT Bank CIMB Niaga Tbk memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara.

1. Laporan ini mudah dimengerti.

tidak setuju     netral     setuju

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

tidak setuju     netral     setuju

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

- Kinerja Ekonomi ( )
- Portofolio Produk & Kualitas Pinjaman ( )
- Perlindungan Informasi Nasabah ( )
- Pengembangan Teknologi ( )
- Dampak Ekonomi Tidak Langsung ( )
- Reputasi Perusahaan ( )
- Pendidikan dan Pelatihan ( )
- Keberagaman dan Kesempatan Kerja ( )
- Emisi ( )
- Komunitas Lokal ( )
- Antikorupsi ( )
- Energi ( )
- Praktik Pengadaan ( )
- Ketenagakerjaan ( )
- Limbah dan Efluen ( )

4. Mohon berikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini.

.....  
.....  
.....

## Profil Anda

Nama Lengkap : .....

Pekerjaan : .....

Nama Lembaga/Perusahaan : .....

Golongan Pemangku Kepentingan:

Investor     Nasabah     Karyawan     Komunitas Lokal     Regulator     Lainnya .....

Mohon kirimkan kembali lembar umpan balik kepada:

## PT CIMB Niaga Tbk

Graha CIMB Niaga

Jl. Jenderal Sudirman Kav.58,

Jakarta 12190, Indonesia

Telepon: +6221 250 5252, 250 5353

Faksimili: +6221 250 5205



Halaman ini sengaja dikosongkan



Laporan Keberlanjutan

2018

**FORWARD YOUR DREAMS**  
**Shaping The Future**



**PT Bank CIMB Niaga Tbk**

Corporate Secretary

Graha CIMB Niaga

Jl. Jend. Sudirman Kav. 58

Jakarta 12190, Indonesia

Tel. : (62-21) 250 5252, 250 5353

Fax. : (62-21) 250 5205

Email : [corporate.secretary@cimbniaga.co.id](mailto:corporate.secretary@cimbniaga.co.id)

Facebook : CIMB Indonesia

Twitter : @CIMBNiaga

**[www.cimbniaga.com](http://www.cimbniaga.com)**