

MELANGKAH MAJU

UNTUK INDONESIA YANG LEBIH BAIK



LAPORAN KEBERLANJUTAN 2019
PT BANK CIMB Niaga Tbk



Kejar Mimpi

#ThankYouFromTomorrow

#CIMBNiagaForTomorrow



Dicetak di atas
kertas daur ulang

MELANGKAH MAJU UNTUK INDONESIA YANG LEBIH BAIK

Tema “Melangkah Maju untuk Indonesia yang Lebih Baik” selaras dengan semangat CIMB Niaga untuk terus melayani dan menjadi bagian dalam perjalanan Indonesia. Hidup adalah perjalanan panjang yang penuh impian. Setiap mimpi yang tercapai adalah momentum untuk menentukan masa depan. CIMB Niaga berkomitmen untuk menjadi rekan terbaik bagi nasabah untuk terus melangkah maju, berpacu bersama mencapai mimpi dan harapan dengan memberikan solusi perbankan yang inovatif dan komprehensif.

DAFTAR ISI

Penjelasan Direksi	6
Dewan Komisaris	10
Direksi	12
Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan	14
Pesan Dari World Wildlife Fund (WWF) Indonesia	16
Strategi Keberlanjutan	18
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	22
Tentang Laporan Keberlanjutan	28
Profil Singkat	32
Tata Kelola Keberlanjutan	44

56

Kinerja Ekonomi

Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan	57
Portofolio Kredit dan Kualitas Pinjaman	60
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	65

66

Kinerja Sosial

Dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	67
Kontribusi pada Masyarakat	68
Kontribusi pada Nasabah	74
Ketenagakerjaan dan Kesenjangan Karyawan	76

82

Kinerja Lingkungan Hidup

Membentuk Green Banking	83
Inisiatif Keberlanjutan terhadap Pelestarian Lingkungan	86

88

Tanggung Jawab Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Digitalisasi untuk Keuangan Berkelanjutan	89
---	----

Pernyataan Asuror Independen	93
Tanggapan Umpan Balik	100
Lembar Umpan Balik	101
Referensi POJK No. 51/OJK.03/2017, Indeks Isi Standar GRI 2016, Sustainability Accounting Standard Board (SASB), dan Sustainable Banking Assessment (SUSBA)	102

PENJELASAN DIREKSI [102-14] [102-15]



Total pembiayaan untuk kategori kegiatan usaha berkelanjutan pada tahun 2019 mencapai 37% dari total kredit yang disalurkan Bank.



Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,

“Melangkah Maju untuk Indonesia yang Lebih Baik” menjadi semangat Bank CIMB Niaga dalam menjalankan kegiatan operasional perbankan selama tahun 2019, melanjutkan aspirasi kami. Kami, jajaran Direksi meneruskan semangat ini, selaras dengan komitmen untuk melayani seluruh nasabah dan menjadi bagian dari perjalanan Indonesia menuju keberlanjutan. Satu tahun berlalu, melanjutkan pondasi yang sudah kami bangun dengan penuh tantangan, prestasi, dan pengalaman yang kini kami sampaikan dalam laporan keberlanjutan ini.

Bank CIMB Niaga telah memberikan kinerja terbaiknya, serta mewujudkan komitmen dalam melakukan kegiatan usaha yang berkelanjutan sesuai prinsip keuangan berkelanjutan. Prinsip ini mengintegrasikan tidak hanya aspek ekonomi saja, namun juga lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Sejalan dengan komitmen ini, seluruh Direksi dan Dewan Komisaris CIMB Niaga akan terus mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Salah satu bentuk dukungan ini adalah berkontribusi pada Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) dengan menjadi anggota pada November 2019. Dengan bergabungnya CIMB Niaga dalam keanggotaan IKBI, kami berharap dapat lebih berperan dalam perjalanan penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia.

Respon Terhadap Tantangan Penerapan Strategi Keberlanjutan

'Keberlanjutan' telah menjadi tanggung jawab bagi seluruh dunia usaha, termasuk perbankan, untuk bergerak bersama mengurangi dampak negatif perubahan iklim. Data yang disampaikan dalam *The Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) tahun 2018 menekankan bahwa kenaikan suhu bumi sebesar 1,5°C akan menyebabkan perubahan iklim. Perubahan iklim seperti berubahnya pola hujan dan pembentukan awan akan menyebabkan terjadinya anomali curah hujan, kekeringan, banjir, kenaikan permukaan air laut, dan lain-lain. Lebih jauh lagi, dalam jangka panjang, hal ini dapat menyebabkan terganggunya keseimbangan ekosistem yang akan berimbas pada keselarasan serta kesejahteraan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya.

Respon dan Komitmen Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Merespon tantangan perubahan iklim ini, maka CIMB Niaga menyadari bahwa kita semua sedang berada pada masa peralihan menuju pembangunan ekonomi yang rendah karbon. Sektor jasa keuangan memiliki peran kunci dalam mengembangkan kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja berbagai industri guna menurunkan emisi karbon (Gas Rumah Kaca). Oleh karena itu, CIMB Niaga mengambil langkah dalam menyelaraskan kegiatan usahanya untuk mendukung pembangunan berkelanjutan, yaitu dengan penerapan strategi keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan. Penerapan kedua hal tersebut juga sejalan dengan dukungan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagai salah satu anggota *Sustainable Banking Network* yang berkomitmen dan ikut serta dalam pengelolaan risiko iklim.

Nilai Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan

Keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan menjadi bagian dari nilai-nilai utama CIMB Niaga yang meliputi *Customer-Centric*, *High Performance*, *Enabling People*, *Strength in Diversity*, dan *Integrity*. Nilai-nilai tersebut akan mendukung strategi keberlanjutan yang difokuskan pada lima aspek, yaitu Tindakan Berkelanjutan (*Sustainable Action*), Bisnis Berkelanjutan (*Sustainable Business*), Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*), Tata Kelola & Risiko (*Governance & Risk*), serta Keterlibatan & Advokasi Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Engagement & Advocacy*). CIMB Niaga menerapkan nilai-nilai utama dan strategi keberlanjutan dalam menjalankan usahanya, terutama untuk menciptakan keselarasan antara aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola. Kami, segenap jajaran Direksi dan Dewan Komisaris turut serta dalam proses perumusan strategi keberlanjutan Bank serta pengawasan implementasi strategi-strategi tersebut. Hal ini dilakukan untuk memastikan kesesuaiannya dengan target serta Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan Bank.

Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Di tahun 2018, CIMB Niaga telah menetapkan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan dan menunjuk Direkur Kepatuhan, *Corporate Affairs*, dan Hukum sebagai sebagai Direktur yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), termasuk pengawasan dan evaluasinya. Selain itu, CIMB Niaga membentuk unit kerja Good Corporate Governance dan Sustainability (GCG & Sustainability) yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasi implementasi keuangan berkelanjutan.

Meneruskan capaian ini, di tahun 2019, CIMB Niaga berhasil mengidentifikasi dan melakukan monitoring terhadap debitur yang memiliki hasil evaluasi kinerja lingkungan PROPER, sertifikat Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO), dan sertifikat Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO). Di sisi lain, CIMB Niaga juga terus menanamkan budaya keberlanjutan, meneruskan pelatihan keuangan berkelanjutan, menerapkan prinsip keberlanjutan bagi relasi usaha, serta melakukan identifikasi debitur yang memiliki kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB).

CIMB Niaga juga melanjutkan beberapa inisiatif keberlanjutan, diantaranya penghitungan emisi karbon (Gas Rumah Kaca) serta upaya penerapan menuju konsep *green office*. Dibidang pengembangan kapasitas, Bank telah membuat modul pelatihan keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan melalui platform digital *e-learning*, yaitu *Learning on the Go (LoG)*. Hingga akhir tahun 2019, sebanyak 4.417 karyawan telah menyelesaikan modul tersebut. Di samping itu, pelaksanaan program tanggung jawab sosial (CSR) yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan juga diteruskan, diantaranya Community Link, Inklusi dan Literasi Keuangan, serta pelestarian dan konservasi bambu untuk melindungi keanekaragaman hayati. Berdasarkan hasil pengukuran potensi simpanan karbon pada Bambu Tabah (*Gigantochloa nigrocliliata* Kurz) yang ditanam di Bali oleh Bank, maka didapatkan bahwa dari bambu tertanam mampu menyimpan 758,99 ton setara CO₂e.

CIMB Niaga sebagai Bank yang menerapkan digitalisasi telah meluncurkan berbagai layanan untuk dapat memberikan *excellent customer experience* kepada para nasabah. Lebih dari 95% transaksi perbankan tahun 2019 sudah menggunakan transaksi digital. Dengan menggunakan perhitungan penurunan CO₂ maka layanan digital ini dapat mendukung pengurangan emisi karbon (Gas Rumah Kaca) sebesar 27.375 hingga 29.619 ton setara CO₂e.

Bank juga telah menerbitkan Kebijakan Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan, yang menjadi pedoman bagi Bank dalam menerapkan prinsip keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan pada kegiatan operasional Bank.



Atas semua pencapaian tersebut, Direksi memberikan apresiasi kepada semua karyawan yang telah bekerja sama untuk menerapkan kinerja keberlanjutan. Kami merasakan adanya komitmen yang baik dari semua unit kerja dan dengan demikian, mendukung penerapan keuangan berkelanjutan sesuai dengan RAKB Bank. Di sisi lain, Direksi juga tetap memerhatikan isu lingkungan dan sosial yang berkembang sangat cepat sehingga risiko LST menjadi semakin besar, apabila tidak ditanggulangi bersama-sama. Untuk itu, seluruh unit kerja yang terlibat diharapkan dapat menjalankan proses kegiatan Bank dengan pemetaan risiko yang komprehensif, fokus pada tujuan, serta mampu merespon kebutuhan pemangku kepentingan.

Tantangan Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia, CIMB Niaga menyadari pentingnya dukungan dan peran dari berbagai pihak dalam menjalankan kegiatan usaha yang berkelanjutan. Meski dalam penerapannya banyak tantangan, semua anggota Direksi tetap berusaha meningkatkan penerapan RAKB. Tantangan ini, diantaranya masih perlunya pemahaman keuangan berkelanjutan untuk semua karyawan dan debitur, serta proyek hijau di Indonesia yang relatif sedikit.

Tantangan juga terkait dengan adanya beberapa kebijakan Pemerintah yang belum mandatori sehingga tingkat pemenuhan di berbagai aspek belum sempurna. Untuk menghadapi berbagai tantangan ini, CIMB Niaga tetap akan menjalankan proses manajemen risiko dengan ketat, berupaya untuk meningkatkan kapasitas pemahaman keuangan berkelanjutan, membangun budaya keberlanjutan, dan bekerja sama dengan pihak lain untuk membangun sinergi.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Kinerja Keuangan Berkelanjutan Dibandingkan dengan Target

Dalam kinerja keuangan, CIMB Niaga mencatat laba bersih sebesar Rp3,65 triliun (termasuk biaya Program Purna Karya Sukarela sebesar Rp359 miliar) di tahun 2019 atau naik sebesar 4,7% jika dibandingkan dengan tahun 2018. Pertumbuhan laba bersih tersebut, terutama didukung oleh kenaikan pendapatan operasional lainnya. Rasio Kecukupan Modal (CAR) Bank mengalami peningkatan setiap tahun dan mencapai 21,47% di tahun 2019, sedangkan rasio *Net Interest Margin* (NIM) sebesar 5,31% pada akhir tahun 2019.

Secara keseluruhan, persentase total kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) pada tahun 2019 adalah 37% dari total kredit (Rp194,24 triliun) yang disalurkan Bank. Porsi terbesar dari KKUB Bank adalah pemberian kredit pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) sebesar Rp23,16 triliun, serta kegiatan pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan sebesar Rp16,12 triliun.

CIMB Niaga telah menetapkan target identifikasi pembiayaan kegiatan usaha berwawasan lingkungan dan/atau sosial di beberapa sektor prioritas di dalam RAKB. Selama tahun 2019, Bank mengidentifikasi debitur perusahaan kelapa sawit, dimana terdapat 17 perusahaan yang telah memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO dan 29 perusahaan dalam proses sertifikasi. Total debitur yang telah memiliki dan dalam proses sertifikasi mencapai 41,82% dari total debitur perusahaan kelapa sawit (110 perusahaan). Bank akan terus mengedukasi debitur mengenai penerapan keuangan berkelanjutan, sehingga semakin banyak debitur yang menerapkan prinsip kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan dan/atau sosial.

Bank juga telah mengidentifikasi pembiayaan kredit mikro melalui BPR kepada 804 nasabah, teridentifikasi bahwa 57,83% merupakan kredit mikro kepada wanita. Hal ini menunjukkan pemberian kredit oleh Bank mendukung pemberdayaan wanita.

Atas capaian ini, segenap jajaran Direksi akan meneruskan strategi dan tujuan yang telah ditetapkan dengan dukungan semua unit kerja.

Prestasi dan Tantangan

Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh karyawan CIMB Niaga secara aktif melakukan pengembangan kompetensi terkait kinerja keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan. Berbagai prestasi yang kami dapatkan adalah bukti kepercayaan para pemangku kepentingan kepada CIMB Niaga. Kami sangat mengapresiasi kepercayaan yang diberikan kepada Bank. Walaupun di balik prestasi yang kami raih ada banyak tantangan, namun CIMB Niaga selalu melihat bahwa tantangan ini merupakan kesempatan dalam memberikan layanan berkualitas dan terbaik bagi para nasabah kami.

Strategi Pencapaian Target Kinerja Berkelanjutan [SUSBA 1.1.1.3]

Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

CIMB Niaga senantiasa melakukan peninjauan terhadap pemberian fasilitas kredit secara berkala. Hal ini dilakukan untuk memastikan kualitas kredit yang diberikan dan memitigasi risiko kredit. Pengelolaan risiko ini dilakukan sesuai Kebijakan Pokok Perkreditan dan Kebijakan Kredit Komersial Bank. Proses peninjauan juga diterapkan pada pemberian kredit dengan meninjau komitmen dan latar belakang debitur atas kepatuhannya pada aspek LST.

CIMB Niaga dalam menjalankan proses manajemen risiko telah mengadopsi kerangka kerja *Enterprise Wide Risk Management* (EWRM) yang bersifat proaktif dan *forward looking* untuk mencapai tingkat *return* yang optimal. Kerangka kerja EWRM menekankan pengelolaan risiko secara terintegrasi melalui penyesuaian *risk appetite* dengan strategi bisnis Bank.

Sejak tahun 2019, Bank memiliki Kebijakan Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan, yang antara lain mengatur ketentuan mengenai Daftar Aktivitas Usaha yang Dilarang (*Exclusion List*) dan Uji Tuntas Keberlanjutan (*Sustainability Due Diligence*) bagi calon relasi usaha. Kedua hal tersebut merupakan bagian dari sarana Bank dalam mengelola dan memitigasi risiko keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan, sehingga Bank tidak terlibat dengan relasi usaha yang memiliki dan/atau menyebabkan dampak negatif terhadap lingkungan hidup dan/atau sosial.

Situasi Eksternal yang Berpotensi Mempengaruhi Keberlanjutan

Keberlanjutan bagi CIMB Niaga adalah menjalankan kegiatan usaha dengan menjaga keseimbangan pertumbuhan ekonomi, kinerja lingkungan, dan inklusi sosial. Keberlanjutan ini harus dijaga untuk memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat Indonesia. Akan tetapi, situasi eksternal dapat berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Bank, terutama risiko lingkungan. *Global Risk Report 2020* yang diterbitkan dalam kegiatan *World Economic Forum* di bulan Januari 2020 menuliskan bahwa dalam 10 tahun kedepan terdapat lima risiko terkait aspek lingkungan yang mungkin terjadi, diantaranya cuaca ekstrem dan berkurangnya keanekaragaman hayati. Lima risiko terkait aspek lingkungan ini akan berdampak terhadap perekonomian dunia. Memerhatikan hasil ini, maka CIMB Niaga mengajak semua pemangku kepentingan untuk bersama-sama mengurangi dampak negatif yang menyebabkan kerusakan lingkungan, untuk masa depan kita, masyarakat Indonesia.

Peluang dan Prospek Usaha

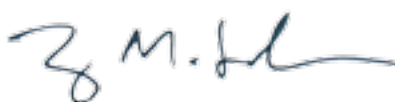
Di balik semua tantangan, CIMB Niaga percaya bahwa terdapat peluang dan prospek usaha baru yang sejalan dengan dinamika perubahan. Pemerintah Indonesia telah memasukkan target untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). RPJMN ini juga merupakan implementasi dari Peraturan Presiden No. 59/2017 tentang Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Adanya dukungan Pemerintah akan berakibat pada pertumbuhan kegiatan usaha yang mendukung TPB. Hal ini akan meningkatkan peluang bagi Bank untuk meningkatkan portofolio kredit berwawasan lingkungannya. CIMB Niaga dalam meraih peluang ini akan terus bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan dan mencari prospek usaha yang sesuai dengan strategi Bank, serta mendukung pencapaian RPJMN.

Berlomba Bagi Indonesia

Perjalanan panjang yang telah dilalui sepanjang tahun 2019 telah memberikan banyak pengalaman yang berharga. Seluruh kinerja yang dilakukan merupakan hasil kerja keras yang patut diapresiasi. Oleh karena itu, CIMB Niaga menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam mewujudkan kegiatan usaha Bank yang berkelanjutan.

Kami mengajak semua pemangku kepentingan untuk bersama berlomba melestarikan lingkungan bagi masa depan kita, masyarakat Indonesia. Mari tetap bersama melangkah maju dalam menggapai mimpi, bagi generasi yang akan datang, bagi Indonesia yang inovatif dan berkelanjutan.

Jakarta, 11 Maret 2020



Tigor M. Siahaan
Presiden Direktur

DEWAN KOMISARIS



Dari kiri ke kanan:

1. **DAVID RICHARD THOMAS**
KOMISARIS

2. **PRI NOTOWIDIGDO**
KOMISARIS
INDEPENDEN

3. **GLENN M. S. YUSUF***
WAKIL PRESIDEN
KOMISARIS

4. **TENGGU DATO' SRI ZAFRUL TENGGU ABDUL AZIZ****
PRESIDEN KOMISARIS

*) Telah mengajukan pengunduran diri selaku Wakil Presiden Komisaris sesuai surat tertanggal 31 Agustus 2019 yang berlaku efektif per 1 September 2019

***) Telah mengajukan pengunduran diri dari jabatannya selaku Presiden Komisaris sesuai surat tertanggal 9 Maret 2020 dan akan disampaikan untuk memperoleh keputusan dalam RUPST 2020



5. ZULKIFLI M. ALI
KOMISARIS
INDEPENDEN

6. SRI WIDOWATI
KOMISARIS
INDEPENDEN

**7. DIDI SYAFRUDDIN
YAHYA**
KOMISARIS

**8. JEFFREY
KAIRUPAN**
KOMISARIS
INDEPENDEN ***

***) Ditunjuk sebagai Komisaris Independen Senior Bank melalui keputusan Sirkuler Dewan Komisaris CIMB Niaga No. 014/DEKOM/KP/VI/2019 per 28 Juni 2019

DIREKSI



Dari kiri ke kanan:

1. JOHN SIMON
DIREKTUR TRESURI &
PASAR MODAL

2. RITA MAS'OEN
DIREKTUR OPERASIONAL
& TEKNOLOGI INFORMASI

3. PANDJI P. DJAJANEGARA
DIREKTUR PERBANKAN
SYARIAH

4. HEDY LAPIAN
DIREKTUR SUMBER DAYA
MANUSIA

5. TIGOR M. SIAHAAN
PRESIDEN DIREKTUR

6. LANI DARMAWAN
DIREKTUR PERBANKAN
KONSUMER



7. VERA HANDAJANI
DIREKTUR MANAJEMEN
RISIKO

8. RAHARDJA ALIMHAMZAH*
DIREKTUR PERBANKAN
BISNIS

9. FRANSISKA OEI
DIREKTUR KEPATUHAN,
CORPORATE AFFAIRS &
HUKUM

10. LEE KAI KWONG
DIREKTUR KEUANGAN &
SPAPM

11. MEGAWATI SUTANTO
DIREKTUR KREDIT

*) Telah mengajukan pengunduran diri selaku Direktur melalui surat yang diterima oleh Bank pada tanggal 21 Februari 2020.

TANGGUNG JAWAB PELAPORAN KEBERLANJUTAN

Surat Pernyataan Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank CIMB Niaga Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, Dewan Komisaris PT Bank CIMB Niaga Tbk menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank CIMB Niaga Tbk tahun 2019 ("Laporan") telah disampaikan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017, dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan. Laporan disusun oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris, untuk disampaikan kepada para pemangku kepentingan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

11 Maret 2020

Dewan Komisaris



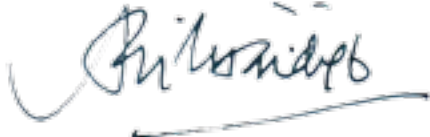
Tengku Dato' Sri Zafrul Tengku Abdul Aziz**
Presiden Komisaris



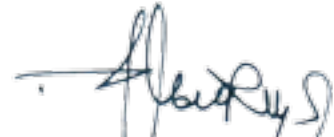
Glenn M.S. Yusuf*
Wakil Presiden Komisaris



Zulkifli M. Ali
Komisaris Independen



Pri Notowidigdo
Komisaris Independen



Jeffrey Kairupan
Komisaris Independen



Sri Widowati
Komisaris Independen



David Richard Thomas
Komisaris



Didi Syafruddin Yahya
Komisaris

*) Mengundurkan diri per tanggal 1 September 2019 dan akan dimintakan persetujuan dalam RUPST 2020

**) Telah mengajukan pengunduran diri dari jabatannya selaku Presiden Komisaris sesuai surat tertanggal 9 Maret 2020 dan akan disampaikan untuk memperoleh keputusan dalam RUPST 2020

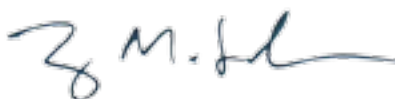
Surat Pernyataan Direksi Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2019
PT Bank CIMB Niaga Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, Direksi PT Bank CIMB Niaga Tbk menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank CIMB Niaga Tbk tahun 2019 ("Laporan") telah disampaikan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017, dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan. Laporan disusun oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris, untuk disampaikan kepada para pemangku kepentingan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

11 Maret 2020

Direksi



Tigor M. Siahaan
Presiden Direktur



Rita Mas'oen
Direktur



Megawati Sutanto
Direktur



Vera Handajani
Direktur



John Simon
Direktur



Lani Darmawan
Direktur



Pandji P. Djajanegara
Direktur



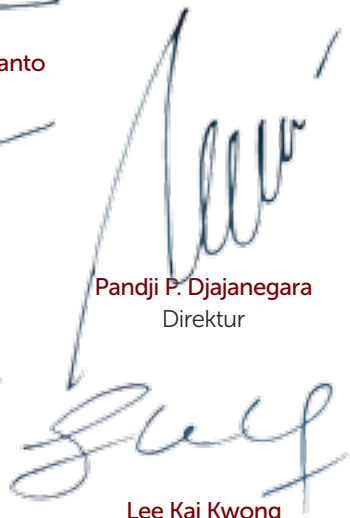
Hedy Lopian
Direktur



Rahardja Alimhamzah*
Direktur



Fransiska Oei
Direktur



Lee Kai Kwong
Direktur

*) Telah mengajukan pengunduran diri selaku Direktur melalui surat yang diterima oleh Bank pada tanggal 21 Februari 2020

PESAN DARI WORLD WILDLIFE FUND (WWF) INDONESIA

Para Pemangku Kepentingan CIMB Niaga yang terhormat,

Tidak dapat dipungkiri, sektor perbankan mempunyai peran kunci dalam menghadapi dua isu global utama, yakni perubahan iklim dan pembangunan berkelanjutan. Dalam perekonomian Indonesia yang berbasis sumber daya alam—perbankan menyalurkan sekitar 70 persen kebutuhan pembiayaan nasional, sehingga memiliki peran kunci untuk memastikan produk dan jasa keuangannya mendukung pelestarian modal yang berasal dari alam (*natural capital*) sebagai landasan kegiatan ekonomi dan bisnis.

Ketersediaan air tawar, makanan, bahan baku produksi, hingga iklim dan udara bersih yang berkualitas merupakan modal alam yang dihasilkan dari hutan, sungai, serta keanekaragaman hayati laut dan darat. Modal ini dinilai mencapai USD 125 triliun secara global, atau lebih dari dua pertiga PDB global tahunan. Perubahan iklim akan memberikan pengaruh besar terhadap ketersediaan modal alam ini.

Kami menyaksikan beberapa langkah awal yang dilakukan oleh CIMB Niaga dan CIMB Group sebagai perbankan dalam menunjukkan kepemimpinannya dalam merespon tantangan global tersebut.

Dua tahun lalu, pada bulan Mei 2018, sebuah platform nasional untuk keuangan berkelanjutan bernama Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) diluncurkan oleh delapan bank besar di Indonesia. Platform ini bertujuan untuk mendorong penerapan keuangan berkelanjutan menjadi norma umum bagi industri keuangan yang sejalan dengan upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan Perjanjian Paris. CIMB Niaga pada bulan November 2019 bergabung ke dalam platform IKBI. Kini, IKBI beranggotakan total 13 bank nasional dan mewakili 60% aset perbankan nasional.

CIMB Group Holdings Berhad di tingkat global juga merupakan satu-satunya bank di ASEAN yang telah berkomitmen untuk menyelaraskan produk jasa dan keuangannya terhadap Perjanjian Paris untuk perubahan iklim dengan menjadi anggota dari 28 bank pendiri Principle of Responsible Banking yang diluncurkan oleh United Nation Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).

Kami mengapresiasi CIMB Niaga yang telah meneguhkan komitmennya di dalam Laporan Keberlanjutan 2019 yang akan diluncurkan tahun 2020. Laporan Keberlanjutan CIMB Niaga 2019 memaparkan bahwa penerapan keuangan berkelanjutan lebih dari sekedar memenuhi POJK 51 tahun 2017 tentang Keuangan Berkelanjutan namun juga untuk menerapkan pengelolaan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) lebih baik dengan mendorong praktik-praktik terbaik keberlanjutan kepada nasabahnya sesuai industrinya. Guna merespon tantangan nyata perubahan iklim dan lingkungan yang terpapar pada portofolionya, CIMB Niaga juga telah berkomitmen untuk mengeluarkan kebijakan sektoral (contohnya untuk sektor berbasis lahan) yang akan menggunakan standar kredibel dan berbasis ilmiah pada tahun 2020.

WWF-Indonesia juga mengapresiasi CIMB Niaga yang telah membentuk tim khusus yang didedikasikan untuk penerapan keuangan berkelanjutan dan menyempurnakan prosedur peningkatan kinerja LST nasabah yang disertai mekanisme monitoring. Termasuk menggunakan Sustainable Banking Assessment (SUSBA, susba.org) sebagai alat untuk meningkatkan integrasi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) dan pengembangan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan pengungkapan keberlanjutan yang lebih baik.

Berdasarkan penilaian *peer review* sementara kami, pengungkapan integrasi LST CIMB Niaga telah mengalami perkembangan yang lebih baik dibandingkan tahun lalu dan berpotensi untuk memenuhi lebih dari separuh indikator SUSBA. Namun demikian, CIMB Niaga masih perlu untuk meningkatkan integrasi LST dari sisi pilar Kebijakan, Produk dan Portofolio.

Seiring dengan meningkatnya pengakuan terhadap risiko iklim dan degradasi lingkungan diantara para Bank Sentral dan Pengawas sebagai sumber risiko keuangan dan ekonomi. Bank Indonesia merupakan salah satu bank sentral yang telah mengakui risiko tersebut sebagai sumber risiko keuangan dan stabilitas keuangan. Hal ini melatarbelakangi bergabungnya Bank Indonesia ke dalam *Network for Greening the Financial System (NGFS)* pada November 2019. Bank Indonesia menyatakan bahwa hal ini akan memberikan nilai tambah dalam pengembangan kerangka kerja analisis terkait penilaian risiko iklim dengan mengintegrasikan risiko terkait iklim ke dalam pemantauan stabilitas sistem keuangan dan pengukuran dampak dari perubahan iklim.

Oleh karena itu, kami berharap langkah CIMB Niaga dan CIMB Group diikuti oleh bank nasional lainnya. CIMB Niaga senantiasa dapat menunjukkan perkembangan implementasinya secara nyata, terus melakukan penyempurnaan serta menyelaraskan strategi keberlanjutannya dan produk& jasanya terhadap Perjanjian Paris termasuk mempertimbangkan aspek risiko iklim. Memanfaatkan periode transisi ekonomi rendah karbon untuk menangkap peluang pembiayaan berkelanjutan yang lebih luas—terutama yang berorientasi untuk menurunkan emisi gas rumah kaca (GRK) dan berdaya lenting terhadap perubahan iklim, ketika bank-bank di ASEAN pada umumnya masih terfokus pada peningkatan portofolio terbatas pada sektor energi terbarukan.

Salam lestari,

Jakarta, Maret 2020

Rizkiasari Yudawinata



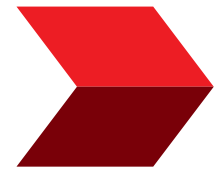
Head of Sustainable Finance
WWF-Indonesia



” Pengungkapan integrasi LST CIMB Niaga telah mengalami perkembangan yang lebih baik dibandingkan tahun lalu dan berpotensi untuk memenuhi lebih dari separuh indikator SUSBA



STRATEGI KEBERLANJUTAN



Komitmen Keberlanjutan [SUSBA 1.1.1.1, 1.1.1.4.]

CIMB Niaga sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia senantiasa berupaya menjalankan kegiatan usaha yang berkelanjutan. Kegiatan ini dilakukan dengan mengintegrasikan dan menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola ke dalam proses perbankan. Integrasi aspek yang seimbang dapat mendukung terwujudnya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di Indonesia.

CIMB Niaga berkomitmen untuk memastikan bahwa kegiatan usaha Bank berdampak positif bagi keberadaan Bank dan para pemangku kepentingan dalam jangka panjang secara menyeluruh dan terpadu. Komitmen tersebut dilakukan dengan menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam manajemen risiko dan strategi. Komitmen yang telah dilakukan ini selaras dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Komitmen lainnya diwujudkan melalui penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja dalam mengimplementasikan Keuangan Berkelanjutan dan mengendalikan risiko, terutama risiko sosial dan lingkungan. Penyusunan RAKB tahun 2019-2023 berpedoman pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik; POJK No. 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (*Green Bond*); Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 59 Tahun 2017 tanggal 4 Juli 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan; Peta jalan Keberlanjutan CIMB Group dan *best practices* penerapan Keuangan Berkelanjutan global, seperti *Guide to Banking and Sustainability* dan *Principles of Responsible Banking* (PRB) yang dikeluarkan oleh United Nation Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). CIMB Group adalah salah satu *founding signatories* dari inisiatif UNEP FI dan Bank CIMB Niaga berupaya menyesuaikan hal tersebut sesuai kondisi Bank. [SUSBA 1.1.2.1].

Dalam menyusun RAKB, khususnya program pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan, CIMB Niaga berpedoman pada strategi usaha sebagaimana yang tertuang dalam Rencana Bisnis Bank, serta mempertimbangkan kondisi kinerja, portofolio pembiayaan, kondisi ekonomi makro, dan isu dunia. Beberapa isu global ini diantaranya adalah emisi gas rumah kaca (GRK), krisis air bersih, dan kesenjangan sosial yang dapat menjadi faktor signifikan yang menentukan strategi Keberlanjutan.

Fokus dalam Mewujudkan Komitmen Keberlanjutan:



Tindakan Berkelanjutan (Sustainable Action)
Menanamkan prinsip-prinsip keberlanjutan pada kegiatan operasional Bank



Bisnis Berkelanjutan (Sustainable Business)
Menghasilkan laba Bank dengan prinsip keberlanjutan dan bertanggung jawab



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)
Menggunakan laba Bank untuk meningkatkan atau berkontribusi terhadap dampak positif Lingkungan dan Sosial



Tata Kelola dan Risiko (Governance & Risk)
Menetapkan target dan tingkat toleransi di seluruh aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST), serta pelaporan kinerja keberlanjutan, baik internal mau eksternal.



Keterlibatan & Advokasi Pemangku Kepentingan (Stakeholder Engagement & Advocacy)
Melaksanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kesadaran akan prinsip keberlanjutan.

Pencapaian Bank di Tahun 2019 dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

- 1 Penetapan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan.
- 2 Penunjukan Direktur dan pembentukan organisasi yang bertanggung jawab atas implementasi Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan pada Bank.
- 3 Memperkenalkan/menanamkan budaya keberlanjutan melalui pembaruan Kode Etik & Perilaku Kepegawaian, Piagam Dewan Komisaris, Piagam Direksi, dan Piagam Komite Audit.
- 4 Menyusun beberapa kebijakan sebagai pedoman bagi Bank, seperti Kebijakan Keberlanjutan dan Kebijakan Keuangan Berkelanjutan.
- 5 Mengadakan pelatihan/sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran (*awareness*) terkait Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan, baik untuk karyawan maupun nasabah. Pelatihan kepada karyawan dilakukan melalui metode tatap muka di kelas maupun platform digital *e-learning*.
- 6 CIMB Niaga juga aktif menjadi pembicara/narasumber terkait Keuangan Berkelanjutan.
- 7 Menerapkan prinsip Keberlanjutan bagi relasi usaha Bank, seperti vendor, mitra usaha, penerima program kegiatan tanggung jawab sosial (*Corporate Social Responsibility/CSR*), dan anak perusahaan. Penerapan Keberlanjutan terhadap relasi usaha dilakukan dengan melakukan Uji Tuntas Keberlanjutan (*Sustainability Due Diligence*). Uji tuntas keberlanjutan dilakukan untuk memastikan relasi usaha tidak memiliki isu negatif terkait lingkungan dan/atau sosial.
- 8 Mengidentifikasi debitur yang memiliki potensi mendukung TPB. Hasil identifikasi debitur ini dilaporkan sebagai portofolio Keuangan Berkelanjutan. Selain itu juga, telah dibangun sistem MIS untuk melakukan identifikasi portofolio keuangan berkelanjutan dan penilaian atas risiko Keuangan Berkelanjutan dari debitur.
- 9 Beberapa inisiatif terkait Keberlanjutan telah dilakukan, diantaranya penghitungan emisi karbon (CO₂) dari penggunaan listrik dan bahan bakar fosil dalam kegiatan usaha Bank serta penerapan konsep *green office*.
- 10 Melaksanakan berbagai program CSR yang sejalan dengan prinsip Keberlanjutan, misalnya *community link*, *woman empowerment*, inklusi dan literasi keuangan, penanaman bambu dalam rangka melindungi keanekaragaman hayati dan pengukuran potensi simpanan karbon pada bambu yang ditanam di Bali.
- 11 Bergabung dengan Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI).



Strategi Keberlanjutan Bank Tahun 2019-2023

Strategi	Target	Waktu
Pengembangan produk/portofolio Keuangan Berkelanjutan		
1 Identifikasi dan pengawasan dampak TPB atas portofolio pada sektor industri yang menjadi fokus Bank	<ul style="list-style-type: none"> Bank memiliki database dampak portofolio Keuangan Berkelanjutan terhadap TPB 	2019-2023
2 Pengkajian <i>credit appetite</i> pada sektor industri yang termasuk kategori kegiatan usaha berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> Bank memiliki/meningkatkan portofolio Keuangan Berkelanjutan dan/atau portofolio hijau 	2019-2023
3 Peningkatan portofolio keuangan berkelanjutan dan/atau portofolio hijau	<ul style="list-style-type: none"> Mendukung pencapaian TPB 	2021-2023
Pengembangan kapasitas		
1 Pemahaman prinsip Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan kepada karyawan, nasabah, dan mitra	Bank dan pemangku kepentingan yang terkait memiliki pemahaman tentang Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan	2019-2023
2 Implementasi Keuangan Berkelanjutan pada sektor industri yang menjadi fokus Bank kepada karyawan		2019-2023
Penyesuaian internal		
1 Pembentukan organisasi Keberlanjutan	<ul style="list-style-type: none"> Menanamkan budaya Keberlanjutan 	2019
2 Penerbitan kebijakan Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> Mengintegrasikan prinsip Keberlanjutan dan/atau Keuangan Berkelanjutan pada proses kegiatan usaha Bank 	2019-2020
3 Penyesuaian berbagai piagam dan kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> Mendukung upaya penanggulangan perubahan iklim 	2019
4 Pengembangan Manajemen Informasi Sistem portofolio Keuangan Berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> Mendukung pencapaian TPB 	2019-2020
5 Pelaksanaan inisiatif efisiensi energi pada operasional Bank		2019-2023
6 Penghitungan emisi karbon		2019-2023
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial yang mendukung Keberlanjutan		
1 Pelestarian dan konservasi bambu	Mendukung pencapaian TPB	2019-2023
2 Pelatihan dan pemberdayaan penyandang disabilitas		2019-2023
3 Penyelenggaraan program literasi dan inklusi keuangan		2019-2023

Tantangan dan Pengelolaan Risiko Keuangan Berkelanjutan

Dalam melaksanakan RAKB, CIMB Niaga menghadapi tantangan penerapan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan, diantaranya:

1. Adanya kesenjangan pengetahuan dalam pemahaman dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) mengenai implementasi Keuangan Berkelanjutan
2. Adanya kesenjangan pengetahuan dalam pemahaman debitur mengenai kegiatan usaha yang mendukung TPB
3. Adanya kesenjangan pada beberapa debitur untuk menerapkan kebijakan Pemerintah, yang disebabkan kondisi ekonomi, kapasitas, atau kendala teknis lainnya
4. Terdapat kebijakan Pemerintah yang belum bersifat mandatori, sehingga tingkat pemenuhan/kepatuhan debitur masih lemah
5. Terdapat perubahan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Regulator dan/atau Pemerintah
6. Belum adanya sinergi antar Kementerian terhadap regulasi yang mendukung implementasi keuangan berkelanjutan
7. Masih terbatasnya Proyek Hijau (*Green Project*) di Indonesia sehingga prinsip pembiayaan hijau (*green financing*) belum dapat diterapkan sepenuhnya

Untuk menghadapi tantangan dan berbagai risiko yang berpotensi menghambat pencapaian target dalam RAKB, maka diperlukan pengelolaan risiko secara komprehensif dan terintegrasi.



CIMB Niaga mengadopsi kerangka kerja Enterprise Wide Risk Management (EWRM) yang bersifat proaktif dan *forward looking* untuk mencapai tingkat *return* yang optimal. Dalam kerangka kerja EWRM, risiko dikelola secara terintegrasi melalui penyesuaian *risk appetite* dengan strategi bisnis.

Salah satu komponen utama dari kerangka kerja EWRM adalah penerapan tata kelola manajemen Bank yang kuat yang berfungsi meningkatkan mekanisme *four eyes principle* dan transparansi dalam seluruh proses manajemen risiko. Selain itu, Bank menjadikan manajemen risiko sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari budaya, aktivitas operasional, dan proses pengambilan keputusan. Pada level operasional manajemen risiko sehari-hari, Bank menerapkan konsep tiga lini pertahanan (*three lines of defense*) dengan melibatkan seluruh jajaran dalam organisasi mulai dari Direksi, manajemen senior dan seluruh karyawan.

[SUSBA 1.4.1.4.]

Selain pengelolaan risiko, CIMB Niaga juga melakukan mitigasi risiko, antara lain melalui pelaksanaan peningkatan kapasitas pemahaman Keuangan Berkelanjutan, diantaranya:

1. Melakukan pelatihan internal di seluruh jenjang organisasi
2. Melakukan sosialisasi kepada nasabah
3. Melakukan pelatihan internal 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

IKHTISAR KINERJA

ASPEK KEBERLANJUTAN



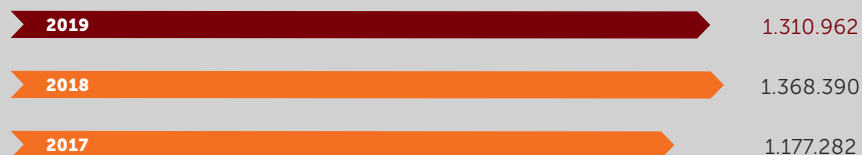
Prosperity

Ekonomi



DISTRIBUSI MANFAAT
KEPADA EKONOMI
INDONESIA (RP JUTA)

Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi dan lain- lain)



KEBERADAAN PASAR
(UNIT)

	2019	2018	2017
Jumlah jaringan kantor	451	503	542
Kantor konvensional	423	476	515
Kantor syariah	28	27	27



KINERJA FINANSIAL
(RP JUTA)

Kredit yang diberikan

2019	194.237.351
2018	188.462.431
2017	185.115.806

Penyaluran pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)*

2019	37.966.098
2018	37.261.998
2017	34.986.095

Total pendapatan operasional

2019	16.824.730
2018	15.828.003
2017	15.755.827

Laba sebelum pajak

2019	4.953.897
2018	4.850.818
2017	4.155.020

Laba bersih

2019	3.642.935
2018	3.482.428
2017	2.977.738

Laba per saham dasar (Rp)

2019	146,20
2018	139,67
2017	118,50

*Bank belum memiliki produk yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB), selain pemberian kredit UMKM

Partnership Teknologi Finansial



	2019	2018	2017
 CIMB CLICKS VOLUME TRANSAKSI – RP MILIAR	105.961	109.297	99.130
 BIZCHANNEL @CIMB VOLUME TRANSAKSI – RP MILIAR	2.839.385	2.462.825	1.844.092
 GO MOBILE VOLUME TRANSAKSI – RP MILIAR	53.337	22.974	13.777
 REKENING PONSEL VOLUME TRANSAKSI – RP MILIAR	10.586	5.603	5.942
 ATM, MULTI FUNKSI DEVICE (MFD), CASH DEPOSIT MACHINE (CDM) & CASH RECYCLING MACHINE (CRM) VOLUME TRANSAKSI – RP MILIAR	120.122	110.784	104.671

People Sosial

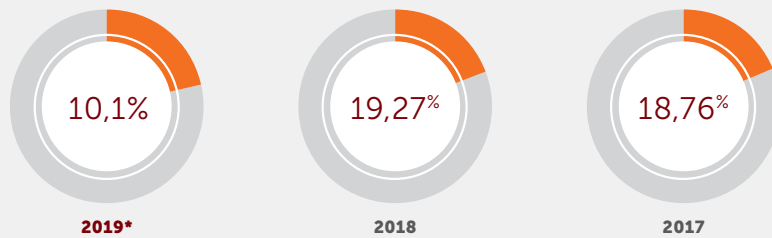


KEBERAGAMAN
KARYAWAN

Jumlah karyawan

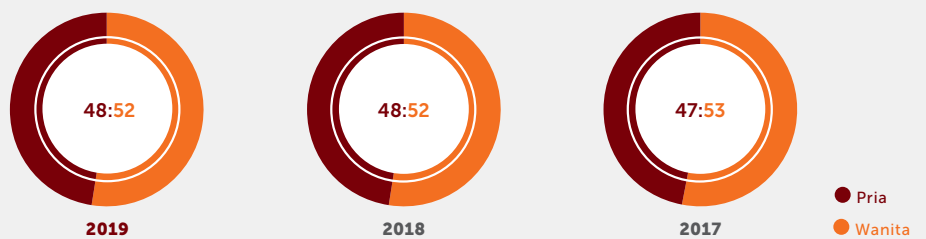


Tingkat turnover karyawan



*Atrisi karyawan sukarela

Komposisi karyawan pria dan wanita (%)



INVESTASI
MASYARAKAT

Realisasi biaya CSR bidang pendidikan (Rp Juta)



Realisasi biaya CSR bidang pengembangan masyarakat (Rp Juta)



Realisasi total biaya CSR (Rp Juta)



Peace Kebersamaan



Tingkat kepuasan nasabah –
Net promoter score (NPS)



2019

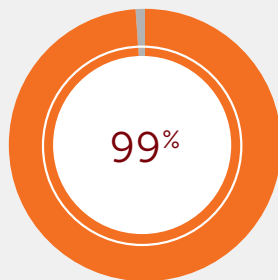


2018

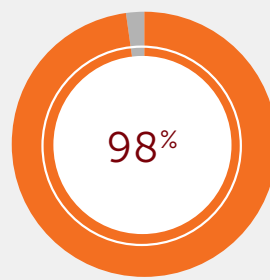


2017

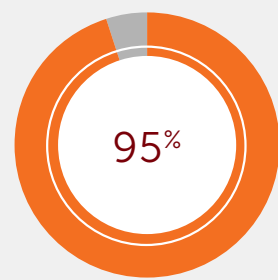
Tingkat penyelesaian
keluhan nasabah



2019

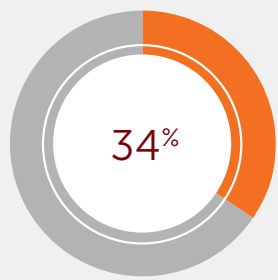
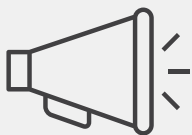


2018

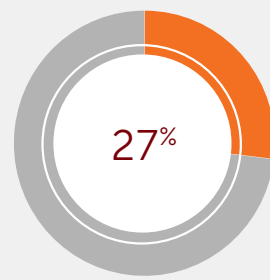


2017

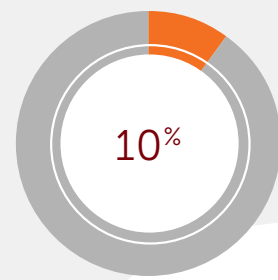
Persentase pengaduan
(whistleblowing)
yang telah selesai
diinvestigasi dari total
pengaduan diterima



2019



2018



2017

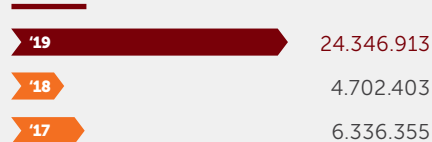


Planet Lingkungan

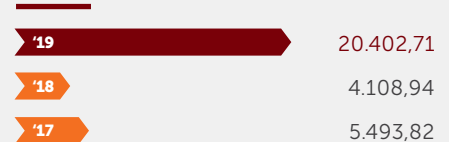


ENERGI^a

Konsumsi listrik (KWh)^b



Emisi (ton setara CO₂)^b



BBM 2019

Konsumsi bahan bakar bensin (liter)

1.263.035

Konsumsi bahan bakar diesel (liter)

128.007

Emisi (ton setara CO₂)^c

3.376,65



AIR 2019

Volume air dari PDAM (m³)

192.340



KERTAS
(KANTOR PUSAT)

Volume kertas (Rim)



PENANAMAN
POHON



REALISASI BIAYA CSR
BIDANG LINGKUNGAN
(RP JUTA)



^a Data konsumsi listrik tahun 2017 dan 2018 berasal dari ±25% Cabang CIMB Niaga, sementara tahun 2019 mencapai lebih dari 90% Cabang CIMB Niaga di seluruh Indonesia.

^b Modifikasi metode Kementerian Ekonomi Sumber Daya Mineral (2016), faktor emisi yang digunakan dalam kalkulasi adalah $8,38 \times 10^{-4}$ t setara CO₂/KWh.

^c Metode Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (2012), nilai faktor konversi untuk solar adalah 2,68 dan untuk bensin adalah 2,40.



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN



Profil Laporan

PT Bank CIMB Niaga ("CIMB Niaga" atau "Bank") menyampaikan informasi kinerja Keberlanjutan yang mencakup aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola kepada seluruh pemangku kepentingan melalui Laporan Keberlanjutan setiap tahunnya. Laporan Keberlanjutan memuat informasi untuk periode pelaporan 1 Januari hingga 31 Desember 2019 dan merupakan kesinambungan dari laporan periode sebelumnya yang diterbitkan pada 15 Maret 2019. [102-50][102-51][102-52]

Penyusunan Laporan Keberlanjutan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan, Standar Global Reporting Initiative (GRI): *Comprehensive Option*, yang dilengkapi dengan indikator suplemen Sektor Jasa Keuangan/Financial Services Sector (FS), Sustainability Accounting Standard Board (SASB) dan Sustainable Banking Assessment (SUSBA). Selain itu, laporan juga menyajikan kontribusi kinerja terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). [102-54, 102-55] [SUSBA 1.6.2.9]

Pada laporan ini, tidak terdapat pernyataan kembali (*restatement*) atas data yang disampaikan pada laporan sebelumnya. [102-48]

Laporan keberlanjutan telah diverifikasi (*assurance*) oleh pihak independen dengan standar AA1000. Proses verifikasi dilakukan untuk mengukur kesesuaian isi laporan dengan konteks keberlanjutan dan prinsip-prinsip pelaporan, serta memeriksa isi laporan sesuai dengan bukti dokumen sehingga laporan lebih terpercaya. Proses verifikasi dilakukan pada tanggal 6 dan 7 Februari 2020 bertempat di Graha CIMB Niaga. Pemilihan pihak independen berdasarkan kompetensi di bidang Keberlanjutan dan telah disetujui oleh Bank. Pelaksanaan proses verifikasi dipastikan tidak ada benturan kepentingan antara pihak Bank dan pihak assesor. [102-56]

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

Corporate Secretary PT Bank CIMB Niaga Tbk Graha CIMB Niaga

Jl. Jend Sudirman Kav.58, Jakarta 12190, Indonesia

 corporate.secretary@cimbniaga.co.id
sustainability@cimbniaga.co.id
 (62-21) 250 5252, 250 5353
 (62-21) 250 5205
 www.cimbniaga.com

Ruang Lingkup Pelaporan

Lingkup pelaporan data dan informasi yang disajikan berasal dari Kantor Pusat CIMB Niaga dan kegiatan operasional di seluruh Indonesia. Untuk data keuangan berasal dari laporan keuangan yang telah diaudit dan bersifat konsolidasi dari CIMB Niaga dan anak Perusahaan yaitu PT CIMB Niaga Auto Finance (CNAF) dan PT CIMB Niaga Sekuritas (CNS). Adapun data karyawan dan penggunaan listrik, bahan bakar serta air berasal dari unit-unit kerja dari hampir seluruh kantor cabang CIMB Niaga seluruh Indonesia. [102-45]

Penentuan Isi dan Kualitas Laporan

[102-46]

Penyusunan Laporan Keberlanjutan mengacu pada prinsip-prinsip pelaporan, yaitu keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Selain itu, kualitas pelaporan memerhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan.

Tahap Penentuan Isi Laporan Keberlanjutan

IDENTIFIKASI

Proses identifikasi topik keberlanjutan disesuaikan dengan karakteristik industri perbankan dan pengaruhnya kepada pemangku kepentingan.



PRIORITAS TOPIK [102-43]

Dalam menentukan topik keberlanjutan yang relevan dengan kondisi Bank di tahun 2019, Tim Keberlanjutan CIMB Niaga melakukan diskusi internal yang dilaksanakan pada 10 Januari 2020.



VALIDASI

Topik material yang telah diperoleh dari hasil diskusi bersama divalidasi dan disetujui oleh Direksi untuk menjadi prioritas informasi yang disampaikan dalam laporan ini. [102-32]



TINJAUAN

Tahap terakhir dari penentuan isi laporan adalah tinjauan. Tinjauan dilakukan dengan memerhatikan dan menerima saran dari para pemangku kepentingan, baik melalui lembar umpan balik maupun surat elektronik (surel). Saran ini akan menjadi pertimbangan untuk penyusunan laporan selanjutnya. Melalui proses ini, CIMB Niaga juga memberikan tanggapan atas saran yang diberikan sehingga penyusunan isi laporan keberlanjutan diharapkan memenuhi kebutuhan informasi para pemangku kepentingan.

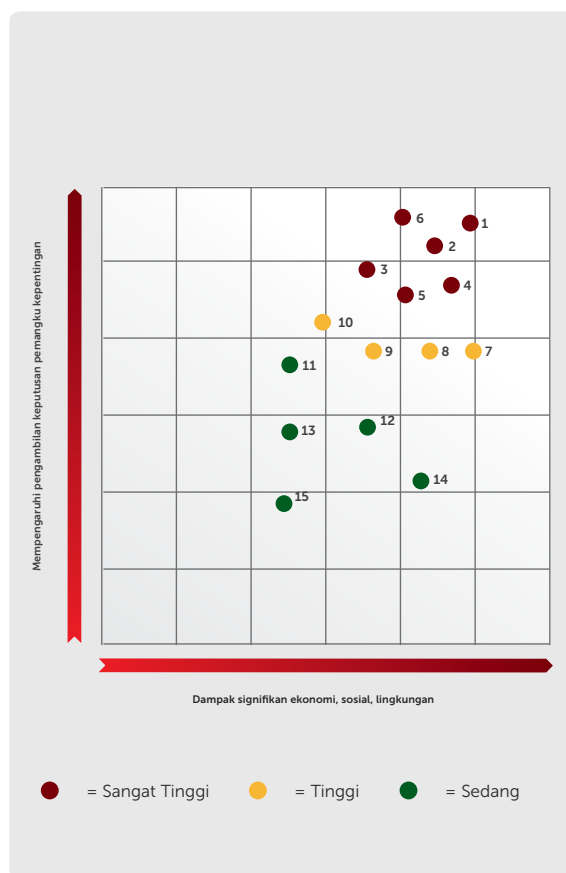
Topik Material [102-49]

Isu Keberlanjutan yang sejalan dengan topik material disesuaikan dengan kinerja yang relevan dan sejalan dengan konsep Keuangan Berkelanjutan yang disampaikan dalam laporan. Namun demikian, tidak terdapat perubahan dari topik material dan ruang lingkup pelaporan dari tahun sebelumnya.

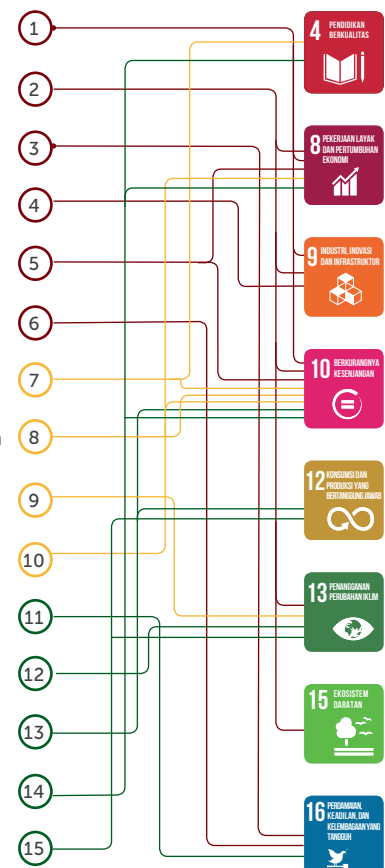
Selanjutnya, CIMB Niaga telah melakukan pemetaan terhadap dampak yang dihasilkan dari kegiatan bisnis perbankan pada dukungan pencapaian TPB dan dampak dari isu TPB terhadap kegiatan bisnis CIMB Niaga. Detil dari pemetaan tersebut dapat dilihat pada halaman 97 dari laporan ini. CIMB Niaga akan meneruskan komitmen untuk mendukung TPB pada kegiatan bisnisnya, terutama melalui tajuik 'Melangkah Maju Untuk Indonesia yang Lebih Baik'.

MATRIKS TOPIK MATERIAL

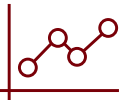



Keterkaitan Topik Material dengan TPB



- 1. Kinerja Ekonomi
- 2. Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman
- 3. Perlindungan Informasi Nasabah
- 4. Pengembangan Teknologi
- 5. Dampak Ekonomi Tidak Langsung
- 6. Reputasi Perusahaan
- 7. Pendidikan dan Pelatihan
- 8. Keberagaman dan Kesempatan Kerja
- 9. Emisi
- 10. Komunitas Lokal
- 11. Anti korupsi
- 12. Energi
- 13. Praktik Pengadaan
- 14. Ketenagakerjaan
- 15. Limbah dan efluen



BATASAN DAMPAK TOPIK MATERIAL [102-47]

Batasan Dampak Topik Material [102-47]		Dampak Pada Pemangku Kepentingan	
Topik	GRI dan Sektor Jasa Keuangan (FS)	Internal	Eksternal
EKONOMI 	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja Ekonomi Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman [SUSBA 1.1.1.10] Praktik Pengadaan Pengembangan Teknologi Kebijakan terkait aspek sosial dan lingkungan, serta penerapannya dalam bisnis Perusahaan. [FS1] Persentase portofolio bisnis Perusahaan sesuai sektor perbankan. [FS6] 	<ul style="list-style-type: none"> Pemegang Saham 	<ul style="list-style-type: none"> Nasabah Regulator Investor
LINGKUNGAN 	<ul style="list-style-type: none"> Energi Emisi Limbah dan Efluen Nilai keuangan produk dan jasa yang dirancang untuk mendukung kelestarian lingkungan [FS8] 	<ul style="list-style-type: none"> Pemegang Saham Karyawan Serikat Pekerja 	<ul style="list-style-type: none"> Regulator Investor
SOSIAL 	<ul style="list-style-type: none"> Ketenagakerjaan Keberagaman dan Kesempatan Kerja Pendidikan dan Pelatihan Komunitas Lokal Perlindungan Informasi Nasabah Nilai keuangan dari produk dan layanan yang dirancang untuk mendukung kesejahteraan sosial. [FS7] Peningkatan kompetensi staf untuk menerapkan kebijakan dan prosedur sosial dan lingkungan dalam kegiatan bisnis perbankan. [FS4] [SUSBA 1.4.2.2] Titik-titik akses pada area berpenduduk rendah atau terkendala ekonomi yang memerlukan perhatian perbankan. [FS13] Inisiatif untuk mengembangkan akses jasa keuangan bagi individu yang terkendala. [FS14] 	<ul style="list-style-type: none"> Pemegang Saham Karyawan Serikat Pekerja 	<ul style="list-style-type: none"> Nasabah Masyarakat Regulator Investor
TATA KELOLA 	<ul style="list-style-type: none"> Perlindungan informasi nasabah Anti Korupsi Cakupan dan frekuensi audit untuk meninjau penerapan kebijakan sosial dan lingkungan, serta prosedur penilaian risiko. [FS9] [SUSBA 1.4.1.8] 	<ul style="list-style-type: none"> Pemegang Saham Karyawan Serikat Pekerja 	<ul style="list-style-type: none"> Nasabah Regulator Investor



PROFIL **SINGKAT**



Visi, Misi, dan **Nilai-Nilai Perusahaan** [102-16]

” Penerapan tata kelola keberlanjutan di CIMB Niaga merupakan suatu tanggung jawab yang kami lakukan dengan sungguh-sungguh. Bank membentuk unit kerja GCG & Sustainability Group untuk memastikan implementasi Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan.

Fransiska Oei

Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum.

VISI > Menjadi Perusahaan ASEAN yang terkemuka

VISI KEUANGAN BERKELANJUTAN

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

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.

< MISI

MISI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Melakukan kegiatan usaha keberlanjutan yang menghasilkan pertumbuhan yang berkesinambungan dan terintegrasi.

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

C H E S I

*C*ustomer-centric

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

*H*igh Performance

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

*E*nabling People

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

*S*trength in Diversity

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

*I*ntegrity

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

Sekilas tentang 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.



Badan Hukum dan Kepemilikan Saham

[102-5]

Perseroan Terbatas
Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada 29 November 1989.
Kode Saham dan Obligasi: BNGA
Kepemilikan Saham 2019:

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



Situs Web

www.cimbniaga.com

Sektor dan Jenis Pasar Terlayani

[102-2] [102-46]

Layanan CIMB Niaga mencakup perbankan konsumen, perbankan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), perbankan komersial, hingga perbankan korporasi, serta didukung dengan kapabilitas tesori dan *transaction banking* dengan jaringan *branchless banking* yang handal. Selain itu, CIMB Niaga juga memiliki produk dan layanan syariah melalui Unit Usaha Syariah CIMB Niaga Syariah. Bank tercatat memiliki penyertaan saham pada 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.



Wilayah Operasional

[102-4] [102-10]

Per 31 Desember 2019, CIMB Niaga hanya berlokasi pada satu negara, yaitu Indonesia. Bank memiliki 451 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 2019.



Kantor Pusat

[102-3]

Graha CIMB Niaga
Jl. Jend Sudirman Kav. 58 Jakarta 12190, Indonesia
Telp: (+62-21) 250 5252, 250 5353
Faks: (+62-21) 250 5205



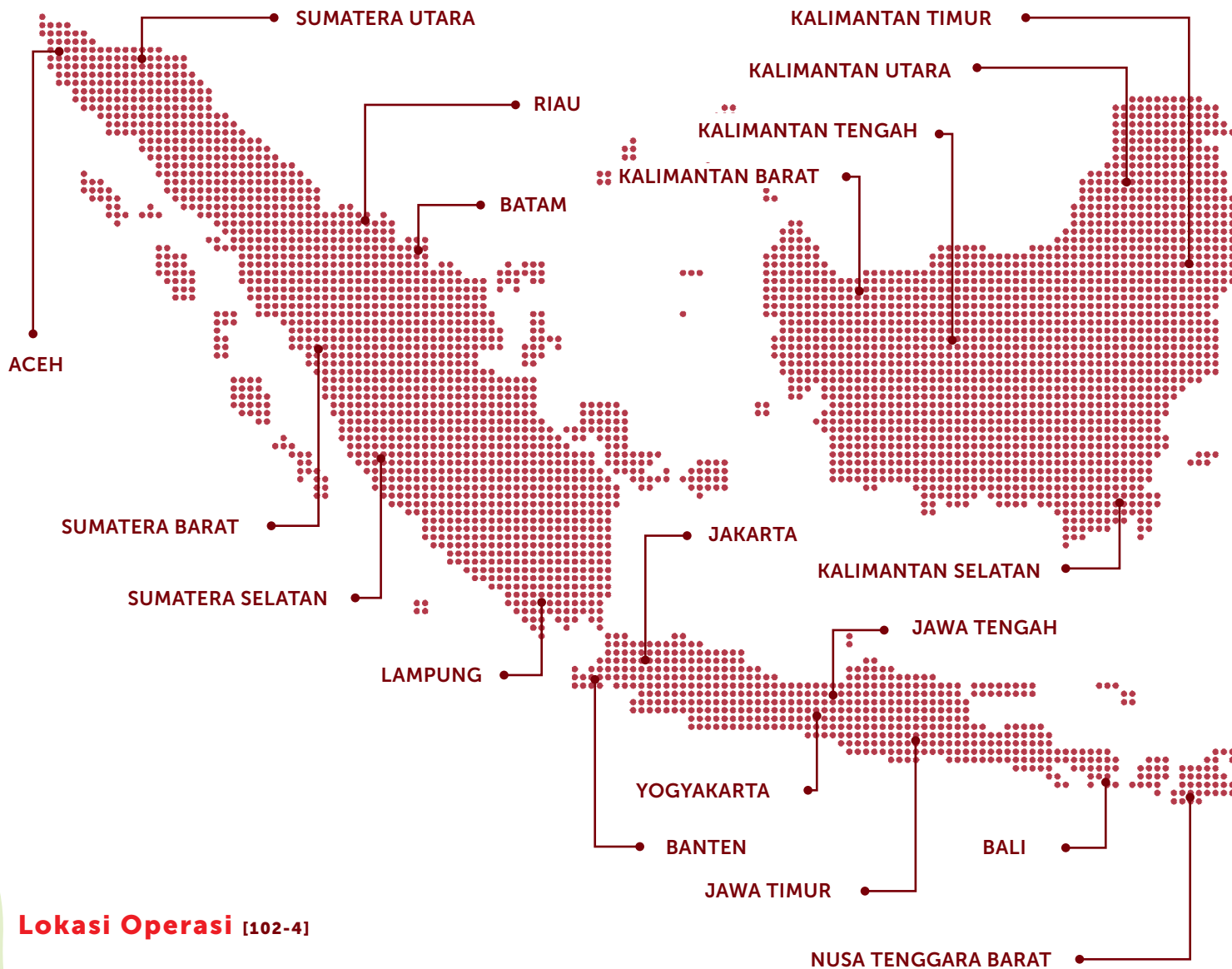
Alamat Surat Elektronik

Sekretaris Perusahaan: corporate.secretary@cimbniaga.co.id
Hubungan Investor: Investor.relations@cimbniaga.co.id

Pada tahun 2019, terdapat perubahan pada jumlah cabang, kantor cabang pembantu dan unit kerja yang beroperasi, namun perubahan ini tidak signifikan dampaknya terhadap kegiatan operasional Bank. Selain itu, tidak ada perubahan signifikan pada struktur kepemilikan Bank. [102-10]

Informasi lengkap terkait jenis produk dan layanan dapat dilihat pada Laporan Tahunan CIMB Niaga 2019.

Pangsa Pasar dan Wilayah Operasional [102-6]



Lokasi Operasi [102-4]

Sumatera

55 Kantor Konvensional
9 Kantor Syariah

DI Yogyakarta

12 Kantor Konvensional
1 Kantor Syariah

Sulawesi

11 Kantor Konvensional
1 Kantor Syariah

DKI Jakarta

123 Kantor Konvensional
3 Kantor Syariah

Jawa Timur

62 Kantor Konvensional
2 Kantor Syariah

Jawa Barat dan Banten

82 Kantor Konvensional
6 Kantor Syariah

Bali dan Nusa Tenggara

15 Kantor Konvensional
2 Kantor Syariah

Maluku dan Papua

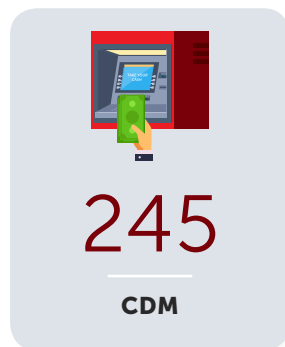
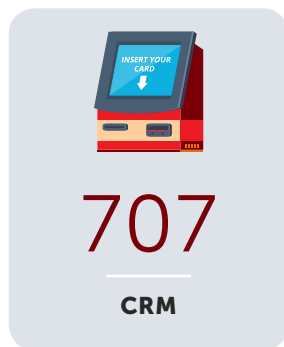
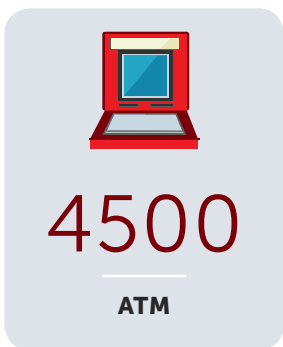
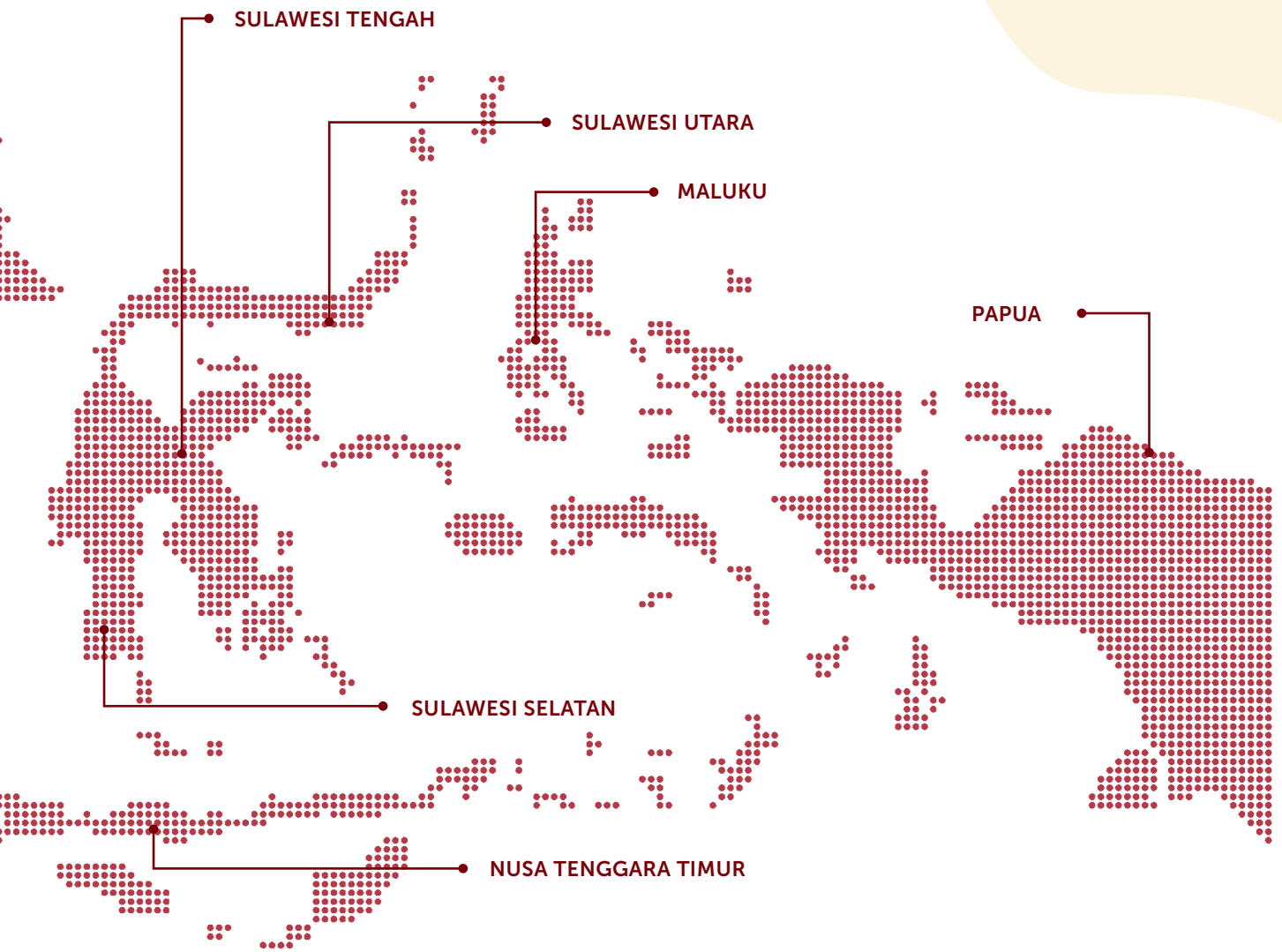
7 Kantor Konvensional

Jawa Tengah

41 Kantor Konvensional
2 Kantor Syariah

Kalimantan

15 Kantor Konvensional
2 Kantor Syariah



Keterangan: • CRM : Cash Recycle Machine • CDM : Cash Deposit Machine • MFD : Multi Function Device

Skala Usaha [102-7]

Jumlah Karyawan (Orang)

2019	12.372
2018	12.461
2017	12.782

Laba Bersih (Rp Juta)

2019	3.642.935
2018	3.482.428
2017	2.977.738

Pendapatan operasional (Rp Juta)

2019	16.824.730
2018	15.828.003
2017	15.755.827

Total Aset (Rp Juta)

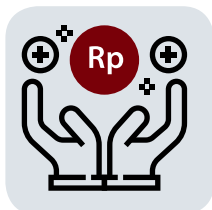
2019	274.467.227
2018	266.781.498
2017	266.305.445

Total Kredit (Rp Juta)

2019	194.237.531
2018	188.462.431
2017	185.115.806

Utang/Liabilitas (Rp Juta)

2019	231.173.061
2018	227.200.919
2017	229.354.449



Total Dana Pihak Ketiga (Rp Juta)



	2019	2018	2017
GIRO	48.943.913	45.857.151	49.281.023
Tabungan	59.316.069	54.495.883	50.214.272
Deposito	87.340.318	90.397.184	89.821.901



Total Kapitalisasi

Ekuitas (Rp Juta)



Jumlah Unit Kerja yang Beroperasi (Unit)



Jumlah Produk dan layanan (Produk/Jasa)



Insan CIMB Niaga

CIMB Niaga menjunjung tinggi keberagaman dan memberikan kesempatan kerja yang sama untuk seluruh karyawan, termasuk Direksi dan Dewan Komisaris sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Penjelasan lebih lanjut terkait keberagaman Direksi dan Dewan Komisaris dapat dilihat pada Laporan Tahunan CIMB Niaga. Hingga akhir tahun 2019, CIMB Niaga memiliki 11.127 karyawan tetap dan 1.245 karyawan kontrak. Seluruh karyawan (100%) dilindungi oleh Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang merupakan pedoman dalam menjaga hubungan ketenagakerjaan dan hubungan industri.

[102-8, 102-41] [405-1]

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kerja [102-8]

Status	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Karyawan Tetap	5.235	5.892	5.241	6.040	5.280	6.195
Karyawan Kontrak	711	534	690	490	744	563
Jumlah	5.946	6.426	5.931	6.530	6.024	6.758
	12.372		12.461		12.782	

Komposisi Karyawan berdasarkan Wilayah [102-8]

Wilayah	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jakarta	3.719	3.626	3.595	3.610	3.549	3.643
Wilayah Sumatera	534	649	540	668	583	725
Wilayah Jawa Barat	356	401	373	439	387	481
Wilayah Jawa Tengah dan DIY	422	623	482	678	515	742
Wilayah Jawa Timur, Bali dan Nusa Tenggara	640	811	654	814	670	836
Wilayah Indonesia Timur	275	316	287	321	320	331
Jumlah	5.946	6.426	5.931	6.530	6.024	6.758
	12.372		12.461		12.782	

Komposisi Manajemen Berdasarkan Gender dan Jabatan [102-8]

Kelompok Jabatan	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Senior Management	135	67	124	74	120	64
Middle Management	841	587	858	574	829	549
Junior Management	3.672	3.816	3.444	3.726	3.411	3.790
Non Management	1.298	1.956	1.505	2.156	1.664	2.355
Jumlah	5.946	6.426	5.931	6.530	6.024	6.758
	12.372		12.461		12.782	

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia [102-8]

Usia	2019	2018	2017
< 25 tahun	1.275	771	934
> 25–30 tahun	2.972	2.863	2.985
> 30–35 tahun	2.710	2.697	2.771
> 35–40 tahun	2.305	2.446	2.401
> 40 tahun	3.110	3.684	3.691
Jumlah	12.372	12.461	12.782

Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan [102-8]

Jenjang Pendidikan	2019	2018	2017
Hingga Sekolah Menengah Atas	825	956	1.030
Diploma 1	37	36	46
Diploma 2	14	15	19
Diploma 3	1.764	1.889	2.033
Diploma 4	7	9	6
S1	9.186	9.045	9.156
S2	536	509	490
S3	3	2	2
Jumlah	12.372	12.461	12.782

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

Kelompok Jabatan	2019		
	Indonesia	Non-Indonesia	Total
Dewan Komisaris	4	3	7
Direksi	10	1	11
Senior Management	199	3	202
Middle Management	1.424	4	1.428
Junior Management	7.488	0	7.488
Non-Management	3.254	0	3.254
Jumlah	12.379	11	12.390

Prinsip Kehati-hatian

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, CIMB Niaga selalu menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai. Bank senantiasa mematuhi ketentuan dan norma hukum yang berlaku. Penerapan prinsip kehati-hatian juga dilakukan dalam penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat. [102-11] [102-12]

Informasi lengkap terkait manajemen risiko terdapat pada Laporan Tahunan CIMB Niaga 2019.

Inisiatif Eksternal dan Keanggotaan Asosiasi [102-12, 102-13] [SUSBA 1.1.2.2.]

Pada 26 November 2019, CIMB Niaga resmi menjadi anggota Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI). Bergabungnya CIMB Niaga menunjukkan komitmen Bank dalam menerapkan praktik keuangan berkelanjutan yang inklusif pada sektor jasa keuangan. Adapun CIMB Niaga belum termasuk pada daftar Global Systematically Important Bank (G-SIB). [FN-CB-550a.1]

Nama Organisasi	Tujuan	Posisi atau Keterlibatan
 Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)	Wadah keanggotaan emiten	Bank sebagai Anggota
 Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI)	Melakukan proses pembayaran dividen maupun obligasi kepada pemegang saham yang tercatat di Bursa (bersifat wajib)	Bank sebagai Anggota
 Perhimpunan Bank Swasta Nasional (Perbanas)	Perkumpulan Perbankan Swasta Nasional	<ul style="list-style-type: none"> Bank sebagai Anggota Presiden Direktur sebagai Wakil Ketua Umum Direktur Perbankan Syariah sebagai Pengurus Bidang Organisasi Direktur SDM sebagai Pengurus Bidang Governance, Pendidikan, & Pengembangan SDM Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum sebagai Ketua Bidang Hukum
 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)	Penyelesaian sengketa terkait perbankan (bersifat wajib)	Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum sebagai Ketua Badan Pengawas
 Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)	Wadah perkumpulan Sekretaris Perusahaan	Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum sebagai Anggota
 Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Wadah perkumpulan Direktur Kepatuhan	Direktur Kepatuhan, Corporate Affairs & Hukum sebagai Ketua Umum
 Kamar Dagang Indonesia (KADIN)	Wadah dan wahana komunikasi, informasi, representasi, konsultasi, fasilitasi dan advokasi pengusaha Indonesia	Presiden Direktur sebagai Ketua Komite Bilateral Malaysia
 Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)	Menjembatani hubungan bipartite antara karyawan dan pengusaha	Presiden Direktur sebagai Ketua Bidang Perbankan, Jasa Keuangan dan Perpajakan
 Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)	Wujud komitmen perbankan Indonesia dalam menerapkan praktik keuangan berkelanjutan yang inklusif	Bank sebagai Anggota

Rantai Pasok dan Praktik Pengadaan [102-9]

CIMB Niaga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lokal untuk pengadaan barang dan jasa. Pelibatan perusahaan lokal merupakan salah satu komitmen untuk memberikan manfaat tidak langsung bagi masyarakat sekitar. Komitmen ini sejalan dengan kebijakan E.03.01 terkait pengadaan barang dan jasa. Bank senantiasa memastikan proses pengadaan barang dan jasa dikelola dengan baik, dapat dipertanggungjawabkan, serta dilaksanakan dengan memerhatikan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Kegiatan pengadaan barang dan jasa dilakukan dengan metode penawaran yang kompetitif atau tender, berdasarkan prinsip keterbukaan dan menghindari benturan kepentingan, mempraktikkan standar etika, serta fokus pada tujuan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diperlukan dengan biaya dan mutu yang optimal. Pengadaan barang dan jasa merupakan tanggung jawab unit Strategic Procurement & Admin Property Management (SPAPM) di bawah Direktorat Finance & SPAPM. Untuk memastikan proses tata kelola berjalan dengan baik, terdapat unit-unit lain yang ikut terlibat, yaitu Legal, Finance, Internal Audit dan Operational Risk Management.

Hingga akhir 2019, terdapat 435 mitra yang menjadi bagian dari rantai pasok CIMB Niaga, baik mitra dalam maupun luar negeri. Mitra dalam negeri dapat dianggap sebagai pemasok lokal. Mitra tersebut meliputi, antara lain, jasa tenaga keamanan, jasa penjualan dan promosi, jasa debt collector, cleaning service, transportasi, dan lain-lain.

Langkah awal yang dilakukan CIMB Niaga dalam menetapkan pemasok/mitra yaitu melakukan kajian dan evaluasi terkait aspek ekonomi, sosial, lingkungan dan tata kelola, yang mencakup:

- Memastikan kelengkapan izin-izin usaha sesuai dengan ketentuan
- Melakukan kunjungan ke lokasi usaha
- Melakukan pemeriksaan silang atas referensi yang diberikan
- Melakukan penyaringan atas mitra dengan menggunakan aplikasi Daftar Hitam Bank Indonesia, aplikasi *Anti Money Laundering*, dan aplikasi Sistem Layanan Informasi Keuangan.

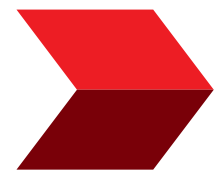
Pada tahun 2019, Bank menambahkan proses evaluasi Uji Tuntas Keberlanjutan (*Sustainability Due Diligence*), untuk memastikan pemasok/mitra yang bekerja sama dengan Bank tidak memiliki dampak negatif terhadap aspek lingkungan dan/atau sosial.

MITRA CIMB NIAGA

	Mitra Dalam Negeri	Mitra Luar Negeri	Total
2017	395	26	421
2018	400	25	425
2019	420	15	435



TATA KELOLA **KEBERLANJUTAN**



Reputasi **Perusahaan**

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan perbankan, reputasi perusahaan berperan penting dalam keberhasilan bisnis Bank. CIMB Niaga selalu memerhatikan dengan cermat kinerja dan perilaku insan CIMB Niaga yang dapat mempengaruhi kepercayaan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, Bank selalu membangun dan mempertahankan reputasi baik perusahaan.

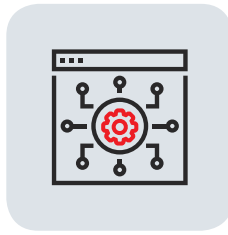
Upaya Bank untuk mempertahankan kepercayaan nasabah melalui reputasi perusahaan, antara lain melalui pengembangan teknologi untuk mendukung sistem perlindungan informasi dan penanganan keluhan. Bank juga selalu meningkatkan mutu layanan, serta menyediakan produk dan layanan digitalisasi yang sesuai dengan salah satu target pasar, yaitu pengguna milenial. Selain itu, Bank melakukan survei kepuasan nasabah, serta evaluasi berkala untuk menjaga dan mengelola risiko reputasi Bank. Selama tahun 2019, tidak terdapat insiden yang menyebabkan turunnya reputasi secara signifikan.

Tata Kelola Perusahaan

Tata Kelola CIMB Niaga mengacu pada empat pilar Tata Kelola, yaitu:



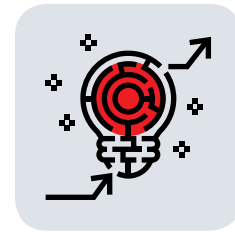
**Komitmen
Tata Kelola**



**Struktur
Tata Kelola**



**Proses
Tata Kelola**



**Hasil
Tata Kelola**

Empat Pilar Tata Kelola menjadi dasar dan acuan Bank dalam menerapkan tata kelola yang baik. Penerapan prinsip tata kelola secara konsisten melalui empat pilar telah memberikan manfaat bagi CIMB Niaga.

Manfaat Penerapan Tata Kelola:

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

CIMB Niaga senantiasa melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan dengan upaya *beyond compliance*, untuk mencapai kinerja yang baik dan berkelanjutan. Tidak hanya mematuhi prinsip semata, namun CIMB Niaga menjadikan pelaksanaan tata kelola yang baik sebagai dasar utama dalam peningkatan manfaat dan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan. Pedoman Tata Kelola ini diatur dalam Kebijakan Pokok Perusahaan (*Corporate Policy Manual*) versi 01 tahun 2016 yang merupakan kebijakan tertinggi di CIMB Niaga.

” Kami mengajak semua pemangku kepentingan untuk bersama berlomba melestarikan lingkungan bagi masa depan kita, masyarakat Indonesia. ”

Fransiska Oei

Direktur Kepatuhan, *Corporate Affairs & Hukum*

Tata Kelola Keberlanjutan

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

Uraian serta pengungkapan informasi secara lengkap mengenai tugas, tanggung jawab dan kewenangan RUPS, Direksi maupun Dewan Komisaris, disampaikan dalam Laporan Tahunan 2019 yang disusun terpisah dari Laporan ini, namun saling melengkapi.

[102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28]

Struktur Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan [102-18]



Dalam menerapkan aspek Keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk memastikan keselarasan aspek ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola. Semua aspek ini dipertimbangkan dalam penyusunan strategi bisnis dan pelaksanaan kegiatan usaha oleh Direksi.

[102-20, 102-23, 102-29]

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris terkait penerapan aspek Keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, termasuk:

- Membahas dan memberikan masukan atas paparan kinerja keberlanjutan dan/atau Keuangan Berkelanjutan yang disampaikan oleh Direksi.
- Menyetujui RAKB yang disusun oleh Direksi, untuk disampaikan kepada OJK.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terkait penerapan aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Audit.

[SUSBA 1.4.1.7]

Sementara, sebagaimana tercantum dalam Piagam Direksi, Direksi bertanggung jawab untuk memerhatikan keselarasan aspek ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola dalam menyusun strategi bisnis dan melaksanakan kegiatan usaha Bank sesuai dengan bisnis perbankan yang berkelanjutan.

[102-20, 102-26, 102-29, 102-34]

Tugas dan tanggung jawab Direksi terkait penerapan aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, termasuk:

- Memastikan strategi keberlanjutan yang sesuai dengan strategi Bank secara keseluruhan.
- Menyetujui Kebijakan dan Prosedur terkait aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan.
- Menyusun RAKB untuk disampaikan kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris.
- Melakukan telaah berkala untuk mengevaluasi kinerja keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan.

Implementasi RAKB merupakan tanggung jawab dari seluruh jajaran Direksi. Direksi telah menunjuk Direktur Kepatuhan, *Corporate Affairs* dan Hukum sebagai Direktur yang bertanggung jawab atas pelaksanaan RAKB termasuk pengawasan dan evaluasinya. [SUSBA 1.4.1.1] CIMB Niaga juga telah membentuk Good Corporate Governance & Sustainability (GCG & Sustainability) Group yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasi implementasi Keuangan Berkelanjutan, termasuk program RAKB. [SUSBA 1.4.1.3, 1.4.2.1] Namun demikian, CIMB Niaga belum menunjuk unit tertentu yang bertanggung jawab untuk memantau perubahan iklim.

Tugas dan tanggung jawab Direktur Kepatuhan, *Corporate Affairs* dan Hukum terkait penerapan aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, diantaranya:

- Memimpin penyusunan RAKB.
- Memastikan RAKB selaras dengan visi dan misi Keuangan Berkelanjutan serta visi dan misi Bank.
- Melakukan koordinasi, evaluasi dan tindak lanjut implementasi RAKB secara berkala.
- Memastikan pelaksanaan kerangka kerja, kebijakan, metodologi, prosedur dan/atau pengawasan yang memadai untuk memitigasi risiko keberlanjutan.
- Melakukan pengawasan dan memastikan implementasi aktivitas/inisiatif berkelanjutan sejalan dengan strategi Bank
- Memerhatikan dan memberikan masukan atas laporan keberlanjutan.

Tugas dan tanggung jawab GCG & Sustainability Group terkait penerapan aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, diantaranya: [102-19]

- Menyusun kebijakan keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan.
- Mengusulkan dan memastikan visi dan misi Keuangan Berkelanjutan dikaji secara berkala dan selaras dengan visi dan misi Bank.
- Menyusun RAKB dan menyampaikannya kepada regulator. [SUSBA 1.1.2.2]
- Mengawasi implementasi RAKB, baik pengembangan produk/jasa Keuangan Berkelanjutan, peningkatan kapasitas, maupun penyesuaian internal Bank.
- Melakukan inisiatif dan pengawasan implementasi budaya dan aktivitas/inisiatif keberlanjutan pada lingkungan internal Bank.
- Meningkatkan *awareness* atas praktik dan budaya Keuangan Berkelanjutan pada Bank.
- Memastikan adanya komunikasi pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan kepada para pemangku kepentingan.

Peningkatan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Dewan Komisaris, Direksi, serta seluruh karyawan CIMB Niaga secara aktif melakukan pengembangan kompetensi terkait penerapan aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Pengembangan kompetensi dilaksanakan melalui *in-house training*, seminar dan lokakarya (*workshop*) yang disampaikan oleh pihak ketiga. Selain itu, CIMB Niaga juga telah membuat modul pelatihan keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan melalui *platform e-learning*, yaitu *Learning on the Go* (LoG). Hingga akhir tahun 2019, sebanyak 4.417 karyawan telah menyelesaikan modul tersebut, sejak pertama kali diluncurkan pada akhir Oktober 2019.

Pelatihan aspek Keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan selama tahun 2019:

1. Pemahaman Keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan
2. Implementasi Keuangan Berkelanjutan pada beberapa sektor industri yang menjadi fokus Bank & 12 Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)
3. Sosialisasi BizChannel
4. *Green Bonds*

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan [FS4] [SUSBA 1.4.2.2, 1.4.2.3]

Jabatan	Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
Dewan Komisaris	1	Seminar Internasional: <i>Finance Sector Movement Towards a Climate Resilient Economy</i>	IKBI
Direksi	5	<i>Sustainable Finance Awareness for Leaders</i>	CIMB Niaga
Karyawan	444	<ul style="list-style-type: none"> • Sustainable Finance Awareness for Leaders • Sustainable Finance Awareness & Reporting • Sustainable Finance Industrial Sectors • Sustainable Finance for Sharia • Sustainable Finance Summit • Analisis Lingkungan Hidup (TAL) • The Green Bonds & Sustainable Finance Executive Program 	<ul style="list-style-type: none"> • CIMB Niaga • OJK • SSE Executive Education, ICMA bekerja sama dengan IFC

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Berdasarkan Sektor Industri [FS4] [SUSBA 1.4.2.2]

Sektor Industri	Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
Perkebunan Kelapa Sawit	43	Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Sektor Perkebunan Kelapa Sawit	CIMB Niaga
Kesehatan	26	Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Sektor Industri Kesehatan: Rumah Sakit dan Farmasi	CIMB Niaga
Infrastruktur - Jalan Bebas Hambatan	23	Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Sektor Infrastruktur Jalan Bebas Hambatan	CIMB Niaga
Infrastruktur - Transportasi Umum	15	Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Sektor Transportasi Umum – <i>Light Rail Transit</i>	CIMB Niaga
Energi Terbarukan	13	Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Sektor <i>Renewable</i> dan <i>Clean Energy</i>	CIMB Niaga
	3	Analisis Lingkungan Hidup (TAL) Proyek Pembangkit Listrik Tenaga Solar	OJK

Selain pelatihan internal yang dilaksanakan oleh Bank, manajemen dan karyawan CIMB Niaga juga aktif menjadi narasumber dalam pelatihan atau seminar yang dilaksanakan oleh pihak ketiga.

Peran CIMB Niaga Sebagai Narasumber dalam Acara Keuangan Berkelanjutan

Jabatan	Nama	Nama Acara	Penyelenggara
Direktur	Fransiska Oei	Workshop: "Kesiapan Bank BUKU 1 dan BUKU 2 dalam Mengimplementasikan POJK No. 51/2017"	Perbanas
Direktur	Fransiska Oei	Pelatihan Keuangan Berkelanjutan	OJK
Sustainability Specialist	Leo Mualim	<i>Palm-Oil Sustainability Discussion</i>	Singapore Institute of International Affairs

CIMB Niaga menyadari bahwa keberhasilan implementasi kinerja keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan harus didukung dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk organisasi nirlaba, lembaga riset dan universitas. Untuk itu, pada tahun 2019, Bank mengundang nasabah-nasabah dalam beberapa program pengembangan kapasitas mengenai Keuangan Berkelanjutan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan *awareness* sehingga lebih banyak pemangku kepentingan yang mengimplementasikan prinsip Keuangan Berkelanjutan dalam kegiatan usahanya. CIMB Niaga juga bekerja sama dengan WWF Indonesia menyelenggarakan peningkatan kapasitas dengan mengundang nasabah/debitur. Jumlah debitur yang mengikuti program ini sebanyak 4 (empat) dari total keseluruhan debitur Bank. Lebih lanjut, pemberian informasi mengenai aspek keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan pada kegiatan CSR disampaikan dengan bantuan Yayasan KEHATI. [FSS, FS10] [SUSBA 1.1.1.8, 1.5.1.4].

Kebijakan dan Prosedur Keberlanjutan [102-30, 102-31, 102-33, 102-34] [SUSBA 1.2.1.14., 1.2.2.4]

Bank telah memiliki Kebijakan dan Prosedur Keberlanjutan, serta Kebijakan Keuangan Berkelanjutan. Kebijakan dan prosedur ini disusun dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan. Bank akan melakukan tinjauan berkala terhadap kesesuaian kebijakan dengan praktik terbaik (*best practices*) dari keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan. [SUSBA 1.2.2.4]

Kebijakan dan Prosedur Keberlanjutan berisi kerangka kerja (*framework*), strategi serta pendekatan implementasi Keberlanjutan pada berbagai kegiatan usaha Bank. Kebijakan keberlanjutan bertujuan untuk memberikan kejelasan dan transparansi mengenai bagaimana risiko keberlanjutan harus dikelola oleh Bank secara efisien dan efektif. Kebijakan dan prosedur tersebut akan memungkinkan Bank untuk mengidentifikasi, memantau, dan mengendalikan risiko keberlanjutan pada Bank.

Sedangkan Kebijakan Keuangan Berkelanjutan merupakan panduan bagi Bank mengenai risiko lingkungan dan/atau sosial beserta dampaknya, khususnya dalam melakukan keputusan terkait pembiayaan. Kebijakan ini bertujuan untuk mengintegrasikan aspek lingkungan dan/atau sosial ke dalam keputusan kredit/pembiayaan Bank, dan untuk mengelola risiko lingkungan dan/atau sosial yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari nasabah yang aktivitas usahanya yang dibiayai oleh Bank. Dengan demikian, Bank dapat membuat keputusan berdasarkan informasi yang sesuai dengan nilai dan aspirasi Bank untuk menyediakan layanan keuangan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Selain itu, kebijakan Keuangan Berkelanjutan juga membantu memberikan arah untuk memanfaatkan peluang dalam menciptakan dampak dan nilai positif bagi seluruh pemangku kepentingan. Kebijakan Keuangan Berkelanjutan ini akan segera ditindaklanjuti dengan pembuatan prosedur Keuangan Berkelanjutan.

Lima prinsip utama dalam mengimplementasikan kinerja keberlanjutan yaitu:

1. Bank memastikan bahwa kegiatan operasional dan perilaku karyawan sejalan dengan ketentuan sesuai Kebijakan Keberlanjutan.
2. Bank secara sadar tidak akan terlibat dalam aktivitas usaha atau relasi usaha yang tidak memenuhi ketentuan dalam Kebijakan Keberlanjutan.
3. Bank akan selalu berusaha menciptakan dampak positif-bersih pada mitra dan masyarakat; akan mengadopsi pendekatan inklusif kepada para mitranya; serta berusaha untuk mempengaruhi kinerja dan komitmen keberlanjutan mereka secara positif.
4. Bank akan terlibat secara aktif dan terbuka dengan para pemangku kepentingan atas manajemen risiko keberlanjutan yang proaktif dan mengidentifikasi peluang untuk pertumbuhan yang berkelanjutan.
5. Bank akan mengambil pendekatan proaktif dalam mengintegrasikan penilaian risiko LST dalam kegiatan-kegiatan utama, seperti pemberian pinjaman/pembiayaan, investasi, pengadaan, dan pengelolaan dampak operasional.

Direksi bertanggung jawab untuk menyetujui kebijakan keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan, serta memastikan strategi keberlanjutan dan RAKB yang sejalan dengan strategi usaha Bank. Direksi secara berkala akan menerima dan mengevaluasi laporan portofolio Keuangan Berkelanjutan dan laporan risiko Keuangan Berkelanjutan. Berdasarkan semua laporan selama tahun 2019, tidak terdapat kekhawatiran signifikan terkait implementasi RAKB yang dikomunikasikan kepada Direksi.

Direksi menyampaikan usulan RAKB untuk mendapat masukan dan disetujui oleh Dewan Komisaris. Selanjutnya, Dewan Komisaris dan/atau Komite Audit melakukan telaah atas RAKB yang diberikan oleh Direksi, khususnya mengenai hasil identifikasi portofolio, risiko Keuangan Berkelanjutan, dan realisasi RAKB. Melalui proses evaluasi ini, Direksi dan Dewan Komisaris memastikan implementasi strategi keberlanjutan, kinerja pertumbuhan portofolio Keuangan Berkelanjutan, dan mitigasi risiko Keuangan Berkelanjutan telah dilakukan dengan baik. Jika diperlukan, maka Direksi dan Dewan Komisaris akan mengambil langkah mitigasi pada risiko LST yang teridentifikasi.

Permasalahan, Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan

CIMB Niaga telah menerapkan aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, serta menjalankan rencana aksi jangka pendek yang menjadi prioritas dalam RAKB 2019-2023. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, permasalahan yang dihadapi Bank dalam menjalankan RAKB 2019, antara lain:

- Isu lingkungan dan/atau sosial pada sektor perkebunan kelapa sawit, antara lain: kebakaran lahan, berkurangnya keanekaragaman hayati, isu legalitas hak atas tanah, dan sebagainya.
- Kurangnya pemahaman mengenai aspek keberlanjutan dan prinsip Keuangan Berkelanjutan, baik dari karyawan Bank maupun pemangku kepentingan.
- Terbatasnya sertifikasi yang menunjang Keuangan Berkelanjutan, seperti Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) atau Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) dan *green building*.
- Terbatasnya *inisiatif green office*.
- Terbatasnya *green project* yang dapat dibiayai oleh Bank.
- Masih perlunya waktu implementasi prosedur keberlanjutan pada berbagai aktivitas usaha Bank.

Atas permasalahan atau kendala yang ada, maka CIMB Niaga melakukan berbagai solusi agar permasalahan dapat diselesaikan atau diminimalkan dampak negatifnya. Upaya ini dilakukan, diantaranya:

- Menyelenggarakan pelatihan/sosialisasi terkait keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan untuk para karyawan dan nasabah-nasabah yang terundang
- Melakukan kampanye dan berbagai inisiatif terkait lingkungan, dengan melibatkan unit-unit kerja lain, seperti kampanye pengurangan penggunaan botol minum plastik, pemilahan dan pengelolaan sampah. Upaya dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran mengenai *green office*.
- Melakukan sosialisasi kebijakan keberlanjutan kepada unit-unit kerja terkait

Pengaruh adanya kendala implementasi RAKB, baik langsung maupun tidak langsung yang dapat diidentifikasi, antara lain:

- Kesadaran nasabah mengenai isu maupun risiko LST masih harus ditingkatkan
- Masih terdapat nasabah yang mengalami kendala dalam memperoleh sertifikasi yang menunjang Keuangan Berkelanjutan seperti ISPO, RSPO maupun *green building*
- Inisiatif terkait lingkungan kerja yang ramah lingkungan belum menjangkau seluruh gedung Bank
- Kesadaran atas dampak perubahan iklim belum menyeluruh dipahami oleh pemangku kepentingan.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-21]

“ Kami memberikan respon secara aktif atas kebutuhan pemangku kepentingan sebagai bentuk pelibatan yang akan mendukung keberlanjutan ”

Lina,
GCG & Sustainability Head

Keterlibatan para pemangku kepentingan diidentifikasi melalui pendekatan kedekatan (*proximity*) dan besarnya kepentingan (*power*) yang dapat saling mempengaruhi dan dipengaruhi pada Bank. [102-42] [SUSBA 1.1.1.7] Selain itu juga, Bank senantiasa melibatkan dan berdiskusi mengenai informasi terkini terkait dengan aspek lingkungan, sosial, ekonomi, dan tata kelola pada penerapan keberlanjutan dan Keuangan Berkelanjutan beserta dampaknya terhadap Bank dan pemangku kepentingan lainnya. Beberapa pemangku kepentingan tersebut berasal dari organisasi nirlaba, lembaga riset dan universitas.

Identifikasi Kebutuhan dan Pendekatan Pemangku Kepentingan [102-40] [102-43] [102-44] [102-48] [SUSBA 1.1.1.9]



Nasabah

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> Keamanan transaksi keuangan perbankan. Sosialisasi dan informasi produk dan layanan perbankan yang jelas dan transparan. Fasilitas perbankan dan kemudahan akses. Penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan <i>Service Level Agreement (SLA)</i> 	Layanan Call Center, kantor cabang, <i>phone banking</i> , <i>website</i> , media sosial (Facebook, Instagram, dan Twitter)	Setiap Saat	<ul style="list-style-type: none"> Menerima keluhan/ pengaduan nasabah Mengidentifikasi kepuasan nasabah dan aspek peningkatan yang diperlukan Penilaian pihak eksternal terhadap kinerja terkait kepuasan pelanggan Edukasi keuangan perbankan terkait produk perbankan
	Survei kepuasan pelanggan dan survei internal	Setahun sekali oleh Bank	
	Penilaian eksternal terhadap kepuasan pelanggan	Setahun sekali oleh masing-masing surveyor	
	Informasi dari situs web dan <i>frontliner</i>	Saat diperlukan	



Pemegang Saham/Investor

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> Pembaharuan kinerja keuangan dan non keuangan Aktivitas/peristiwa penting perusahaan kegiatan CSR 	<ul style="list-style-type: none"> Pelaporan Kinerja Pertemuan analisis 	Setiap Kuartal	<ul style="list-style-type: none"> Menyampaikan kinerja organisasi perusahaan Melaporkan kinerja akhir tahun
	Public Expose	Minimal 1 kali setahun	
	Pelaporan ke Bursa Efek Indonesia (IDX)	Sesuai dengan ketentuan IDX	
<ul style="list-style-type: none"> Penyampaian kinerja keuangan dan non keuangan akhir tahun Penunjukkan Kantor Akuntan Publik Penggunaan laba perusahaan Perubahan susunan Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah Penetapan gaji atau honorarium, bonus dan tunjangan lain untuk Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah 	Rapat Umum Pemegang Saham	Minimal 1 kali setahun	



Regulator

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan pada peraturan dan perundang-undangan Prinsip kehati-hatian dalam operasional dan layanan perbankan konvensional dan syariah 	<ul style="list-style-type: none"> Penyampaian Rencana Bisnis Bank (RBB) dan realisasinya kepada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Penyampaian RAKB pada OJK Pelaporan kepatuhan aspek syariah terhadap Dewan Syariah Nasional Pelaporan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku kepada regulator 	<ul style="list-style-type: none"> Setahun dua kali Sesuai dengan ketentuan OJK 	<ul style="list-style-type: none"> Menginformasikan rencana dan pencapaian Perusahaan sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan Menginformasikan tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah



Pemasok

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok Proses pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan 	Sosialisasi Kebijakan	Minimal satu kali setahun	Pengembangkerjasama dengan mitra kerja dalam penyediaan barang dan jasa untuk Bank



Karyawan

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> Hak-hak karyawan Kesetaraan kesempatan pengembangan karir Proses rekrutmen Pembaharuan kinerja Perusahaan Pengalaman bekerja yang berharga dan menyenangkan 	<ul style="list-style-type: none"> Media internal (HR Info, E-Manual, Majalah Digital Potrait) Town Hall 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap terdapat informasi yang perlu disampaikan kepada karyawan Setiap ada perubahan kebijakan 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi kebijakan dan strategi bidang ketenagakerjaan Mengidentifikasi kepuasan dan harapan karyawan
	<ul style="list-style-type: none"> Survei Kepuasan Karyawan (<i>employee engagement survey/ EES</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> Dua tahun sekali 	
	<ul style="list-style-type: none"> Internal Customer Satisfaction (ICS) 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap tahun 	



Komunitas Lokal

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> Menyelenggarakan program CSR Mengembangkan dan memberdayakan masyarakat yang dapat memberikan nilai tambah bagi komunitas Mengukur dampak kegiatan bagi penerima manfaat 	<ul style="list-style-type: none"> Diskusi dengan para penerima manfaat Meeting dan diskusi dengan yayasan ataupun konsultan sebagai mitra pengembangan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> Dilakukan pada saat inisiasi, implementasi dan pengawasan program <i>AdHoc</i> jika ada kebutuhan mendesak yang perlu dikomunikasikan 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan solusi atas isu yang timbul Mengadakan kunjungan lapangan ke komunitas penerima manfaat program



Serikat Pekerja

Topik	Metode Pelibatan	Frekuensi Pendekatan	Respon Perusahaan
<ul style="list-style-type: none"> 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 Perundingan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Masukan dari pengurus Serikat Pekerja terhadap manajemen terkait dengan hak dan kewajiban karyawan maupun perusahaan 	Meeting dan diskusi	<p>Setiap saat apabila diperlukan</p> <p>Pada tahun 2019 telah dilakukan pertemuan dengan pihak Serikat Pekerja sebanyak 11 kali untuk mendiskusikan hubungan kerja yang baik</p>	<ul style="list-style-type: none"> Menampung dan mengidentifikasi usulan dan masukan dari Serikat Pekerja Melakukan proses komunikasi apabila terjadi 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

Kebijakan dan Strategi Anti-korupsi ^[205-1]

CIMB Niaga berkomitmen untuk menjaga prinsip *anti-fraud* dan anti-korupsi dalam menjalankan kegiatan usaha. Komitmen ini sangat penting sesuai dengan kegiatan utama Bank yang erat kaitannya dengan transaksi keuangan. Oleh karenanya, *anti-fraud* dan anti-korupsi memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan Bank.

Pada tahun 2019, CIMB Niaga menyusun kebijakan Anti Korupsi No. M.11 Tahun 2019 sebagai bentuk komitmen Bank dalam mendukung praktik anti-korupsi. Kebijakan ini, antara lain mengatur prinsip Bank dalam mendukung praktik anti-korupsi; komitmen anti-korupsi; pihak-pihak yang bertanggung jawab; program pencegahan praktik korupsi; larangan gratifikasi dan sumbangan politik; ketentuan sanksi atas pelanggaran; serta dokumentasi dan pelaporan.

Bank mempunyai kebijakan dan strategi untuk mencapai target *zero fraud*. Kebijakan *anti-fraud* dan anti-korupsi diintegrasikan dengan kebijakan lain agar dapat menjadi pedoman dalam memitigasi dan mencegah tindakan *fraud* dan korupsi yang melekat pada masing-masing aktivitas. Hingga akhir 2019, melalui upaya pencegahan korupsi yang dievaluasi oleh unit kerja Anti-fraud Management (AFM), tidak terdapat identifikasi terjadinya risiko korupsi yang material. Dengan demikian, tidak ada kerugian yang signifikan terkait terjadinya *fraud* atau tindak korupsi. [FN-CB-510a.1]

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

CIMB Niaga senantiasa melakukan pencegahan terhadap produk, layanan dan *e-channel* yang digunakan sebagai media pencucian uang dan pendanaan terorisme. Oleh karena itu, CIMB Niaga melaksanakan program APU dan PPT yang juga bertujuan untuk membangun *risk culture* yang memadai di seluruh level organisasi.

Program APU dan PPT dilakukan dengan menerapkan 3 (tiga) lini pertahanan (*three lines of defense*), sebagai berikut:

1. Pertahanan Lini Pertama oleh Unit Bisnis/Unit Kontrol/Unit Operasional Bank yang melakukan aktivitas perusahaan sehari-hari sebagai garis depan organisasi.
2. Pertahanan Lini Kedua yang 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 dan Dewan Komisaris untuk memastikan fungsi pertahanan lini pertama maupun pertahanan lini kedua telah berjalan secara efektif.

Implementasi kegiatan APU dan PPT diawasi secara aktif oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Pelaksanaan kegiatan 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. Bank juga menerapkan *Know Your Employee* (KYE) sebagai bagian dari upaya pencegahan APU dan PPT dan *fraud*.

Strategi Anti Fraud

Strategi *anti-fraud* merupakan bentuk komitmen CIMB Niaga untuk tidak memberikan toleransi (*zero tolerance*) bagi segala jenis penipuan dan pelaku kejahatan. Melalui prinsip *anti-fraud* dan kepatuhan di lingkungan kerja, CIMB Niaga meyakini kegiatan *anti-fraud* dapat menumbuhkan nilai dan integritas. Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia No.13/28/DPNP tahun 2011 yang telah diperbarui dengan POJK No. 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum, CIMB Niaga telah membentuk unit khusus Anti Fraud Management (AFM) untuk melaksanakan fungsi penerapan strategi *anti fraud*.

CIMB Niaga menerapkan *anti-fraud* kepada seluruh pihak, baik dari karyawan atau pun pihak mitra kerja melalui pernyataan *anti-fraud* dan anti-korupsi 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.

Untuk mendukung nilai *anti-fraud* yang telah dibangun, CIMB Niaga melaksanakan pelatihan *Anti Fraud Awareness* yang bersifat wajib bagi semua karyawan. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang pencegahan dan konsekuensi *fraud*. Pada tahun 2019, sebanyak 22,87% insan CIMB Niaga telah ikut serta dalam 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 berpengaruh pada penurunan kasus *fraud* secara signifikan. Beberapa penanganan kasus *fraud* yang terjadi di 2019 juga merupakan tindak lanjut dari laporan yang disampaikan melalui *media whistleblowing system*.

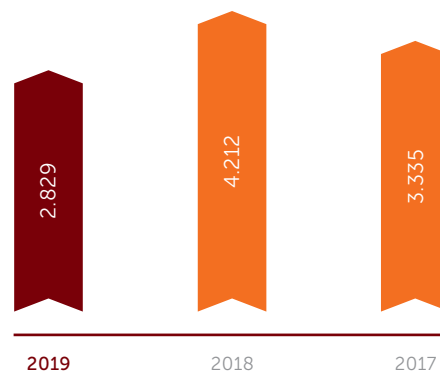
Pada tahun 2018 dan 2019, tidak ada kejadian *fraud* yang melibatkan Dewan Komisaris dan Direksi, serta karyawan tidak tetap. Pihak pelaku *fraud* adalah karyawan tetap yang ditindaklanjuti hingga ke ranah hukum.

Jumlah Kasus Fraud*

Kasus Internal Fraud	Pihak Pelaku					
	Dewan Komisaris & Direksi		Karyawan Tetap Permanen		Karyawan Tidak Tetap	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Telah Diselesaikan	-	-	4	4	-	-
Dalam proses penyelesaian di internal Bank	-	-	-	-	-	-
Belum Diperoleh Penyelesaiannya	-	-	-	-	-	-
Telah Ditindak Lanjuti Melalui Proses Hukum	-	-	1	2	-	-
Jumlah Fraud	-	-	5	6	-	-

*Data ini merupakan penyimpangan dengan nominal melebihi Rp100 juta.

Jumlah Karyawan yang Mengikuti Anti-Fraud Awareness Mandatory Training (Karyawan)



Sistem Whistleblowing (WBS) [102-17, FS9]

CIMB Niaga telah menerapkan sistem *whistleblowing* (WBS) dengan menunjuk pihak ketiga independen dan profesional untuk mengelola laporan yang diterima. Penunjukan pihak ketiga bertujuan agar pelapor dapat menyampaikan pelanggaran atau indikasi penipuan dengan lebih nyaman dan terbuka. Selain itu, Bank telah melakukan peningkatan sistem pelaporan ini secara bertahap, baik mekanisme pelaporan hingga sosialisasi media pelaporan. Kebijakan WBS mengacu pada Peraturan OJK No. 39/POJK.03/2019 mengenai Penerapan Strategi Anti-Fraud bagi Bank Umum. Bank juga memiliki Kebijakan internal terkait sistem *whistleblowing* yang tertuang pada Kebijakan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).

Mekanisme Pelaporan Pelanggaran

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

Saluran Komunikasi yang dikelola internal CIMB Niaga

☎ 0878 296 52767 (0878 AYO LAPOR)
✉ ayo.lapor@cimbniaga.co.id

Saluran komunikasi yang dikelola oleh pihak independen (PT Deloitte Konsultan Indonesia)

🌐 <https://ayolapor.tipoffs.info>
✉ ayolapor@tipoffs.info
☎ 14031
📞 +62 822 113563636
📞 +62 21 2856 5231
📦 Ayo Lapor PO BOX 3331 JKP 10033

Untuk mengoptimalkan fungsi *whistleblowing system* melalui PT. Deloitte Konsultan Indonesia, sejak tahun 2018 seluruh laporan yang masuk ke email media internal akan diteruskan secara otomatis ke email yang dikelola oleh PT. Deloitte Konsultan Indonesia.

Mekanisme Penanganan Pengaduan (Grievance Mechanism)

Mekanisme penanganan pengaduan dilakukan melalui prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan. Untuk setiap proses pelaporan, pelapor diberikan perlindungan dan dijamin kerahasiaannya. Setelah informasi diterima, maka *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.

Whistleblowing officer juga wajib melaporkan hasil pengaduan pelanggaran secara berkala 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 Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit. Direktur Kepatuhan sebagai Direktur penanggung jawab *whistleblowing service* pada Bank, memiliki tanggung jawab mengawasi proses penanganan laporan *whistleblowing* dan memastikan semua proses dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan terkait.

Pada tahun 2019, jumlah pengaduan yang diterima oleh layanan *whistleblowing* yaitu sebanyak 131 laporan, menurun dari 228 di tahun 2018. Selain itu, sepanjang tahun 2019 Bank telah menyelesaikan 34% laporan *whistleblowing* yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima.

Informasi lengkap mengenai *whistleblowing system* dapat dibaca pada Laporan Tahunan CIMB Niaga 2019. [FN-CB-510a.2]

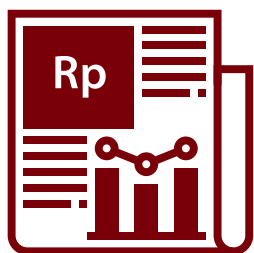
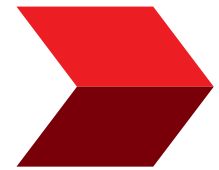
Penanganan dan Jumlah Laporan WBS

	2019	2018	2017
Laporan WB yang tidak diteruskan untuk diinvestigasi (<i>pre-closed</i>)	74	145	80
Laporan WB yang diteruskan untuk diinvestigasi	55	83	18
• Laporan WB yang diteruskan untuk diinvestigasi dan telah selesai diinvestigasi (status <i>Closed</i>)	45	62	10
• Laporan WB yang diteruskan untuk diinvestigasi dan belum selesai diinvestigasi (status <i>Open</i>)	10	21	8
Laporan WB yang masih menunggu kelengkapan data	2	-	-
Jumlah laporan yang diterima	131	228	98
Laporan WB yang terbukti berdasarkan hasil investigasi	21	32	2
Laporan WB yang terbukti berdasarkan hasil investigasi terkait dengan fraud	5	8	2
Persentase laporan WB yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima	34%	27%	10%

Informasi lengkap mengenai *whistleblowing system* dapat dibaca pada Laporan Tahunan CIMB Niaga 2019. [FN-CB-510a.2]



KINERJA EKONOMI [FS-1]



Investasi CIMB Niaga berupa SUKUK hijau (green SUKUK) sebesar US\$75 juta yang diterbitkan oleh Pemerintah Indonesia tahun 2018 memiliki potensi penurunan emisi hingga 346,8 ribu ton setara CO₂.

Pandji P. Djajanegara
Direktur Syariah Banking



Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan

Pencapaian

Pencapaian kinerja ekonomi CIMB Niaga tahun 2019 disampaikan sesuai panduan Peraturan OJK yaitu perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan atau investasi, pendapatan dan laba rugi; serta perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan
Atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Tahun 2019

Uraian	Target	Realisasi
Margin Bunga Bersih (NIM)	5,2%-5,4%	5,31%
Fee Income Ratio (FIR)	23%-26%	25,30%
Cost to Income Ratio (CIR)	48% - 50%	51,20%
ROA	1,3%-1,8%	1,86%
ROE	9%-11%	8,71%
Pertumbuhan Kredit	5%-8%	3,06%
Kualitas Aset (NPL)	3,1%-3,4%	2,79%
LLC	100%-115%	113,60%
LDR	95%-98%	97,64%
Pertumbuhan Simpanan Nasabah	5%-8%	2,54%
Rasio CASA	52%-55%	55,35%
CAR	18%-19%	21,47%

Perbandingan Realisasi Kinerja Ekonomi

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Total Aset		274.467.227	266.781.498	266.305.445
Aset Produktif		235.517.269	240.358.071	244.733.181
Kredit/Pembiayaan Bank		194.237.531	188.462.431	185.115.806
Dana Pihak Ketiga	Juta Rupiah	195.600.300	190.750.218	189.317.196
Pendapatan Operasional		16.824.730	15.828.003	15.755.827
Beban Operasional		11.890.983	11.033.660	11.649.256
Laba Bersih		3.642.935	3.482.428	2.977.738
Rasio Kinerja				
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPM)		21,47	19,66	18,60
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non-Produktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non-Produktif		1,81	2,02	2,51
Aset Prdouktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif		2,42	2,64	3,13
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan Terhadap Aset Produktif	%	2,75	2,80	3,75
NPL Gross		2,79	3,11	3,75
NPL Nett		1,30	1,55	2,16
Return on Asset (ROA)		1,86	1,85	1,70
Return on Equity (ROE)		9,02	9,49	8,73

Perbandingan Realisasi Kinerja Ekonomi

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Net Interest Margin (NIM)		5,31	5,12	5,60
Rasio Efisiensi (BOPO)		82,44	80,97	83,48
Loan to Deposit Ratio (LDR)	%	97,75	97,18	96,24
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR)				
• LCR Secara Individu		167,13	117,67	129,29
• LCR Secara Konsolidasi		166,72	117,91	129,40

Penjelasan terkait pencapaian kinerja ekonomi yang sesuai dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan dibahas pada bagian Realisasi Kredit Sesuai Prinsip Keuangan Berkelanjutan dalam laporan ini.

Pendekatan Manajemen

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

CIMB Niaga sebagai salah satu bank BUKU 4 di Indonesia memiliki peran penting pada sektor perbankan nasional dan berpengaruh terhadap keberlangsungan sistem perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi Bank untuk menyampaikan pencapaian kinerja ekonomi. Selain itu, hasil dari kinerja ekonomi juga menjadi informasi yang sangat penting bagi pemangku kepentingan.

Dalam mencapai kinerja ekonomi yang baik, CIMB Niaga menerapkan strategi Keuangan Berkelanjutan, yaitu melalui pelayanan jasa keuangan yang mengarah ke digitalisasi produk, sehingga dapat mendukung agenda gerakan nasional non-tunai yang dicanangkan Pemerintah. Kinerja keuangan CIMB Niaga dipantau oleh seluruh Direksi, khususnya Direktur Finance & SPAPM dan diawasi oleh Dewan Komisaris.

Di tahun 2019, CIMB Niaga mampu mencatat pertumbuhan kredit menjadi sebesar Rp194.237.351 juta, meningkat 3,06% dibandingkan Rp188.462.431 juta di tahun 2018. Sejalan dengan pertumbuhan kredit ini, CIMB Niaga mampu mencatat total aset menjadi Rp274.467.227 juta di tahun 2019. Pertumbuhan kredit didukung oleh strategi pertumbuhan di tengah kondisi pasar yang penuh persaingan dan menjadikan kualitas aset sebagai prioritas utama. Bank memiliki target pertumbuhan kredit 6-8% yang akan dicapai untuk tahun yang akan datang.

Dalam hal Dana Pihak Ketiga (DPK), Bank mampu menghimpun dana nasabah senilai Rp195.600.300 juta di tahun 2019, meningkat sebesar Rp4.850.082 juta dibandingkan DPK tahun 2018 sebesar Rp190.750.218 juta.

CIMB Niaga mencatat laba sebelum pajak sebesar Rp4.953.897 juta di tahun 2019 atau naik sebesar 2,12% dibandingkan dengan tahun 2018 yang sebesar Rp4.850.818 juta. Pertumbuhan laba sebelum pajak ini terutama didukung oleh pendapatan operasional lainnya. Rasio Kecukupan Modal (CAR) Bank mengalami perbaikan setiap tahunnya dan mencapai 21,4% di tahun 2019, sedangkan rasio Net Interest Margin (NIM) tercatat sebesar 5,31% pada akhir tahun 2019.

Nilai Ekonomi yang Diterima dan Didistribusikan [201-1]

CIMB Niaga berkomitmen untuk menerapkan prinsip keberlanjutan. Komitmen ini dilakukan dengan mengembangkan produk dan jasa yang mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB), seperti meningkatkan kualitas hidup masyarakat, 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, diantaranya melalui pembayaran pajak penghasilan. Tahun 2019 CIMB Niaga membayarkan pajak penghasilan sebesar Rp1.310.962 juta, menurun 4,20% dibandingkan tahun 2018 yang mencapai Rp1.368.390 juta. Untuk kinerja keuangan ini, hingga akhir tahun 2019, CIMB Niaga tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah. [201-4]

Perubahan iklim yang ekstrim merupakan isu global yang dapat mempengaruhi kinerja ekonomi dan proses bisnis Bank. Perubahan iklim ini dapat berdampak pada tingginya curah hujan sehingga mengakibatkan banjir atau berkurangnya curah hujan yang mengakibatkan kekeringan sehingga dapat menyebabkan banyak kerugian bagi dunia perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Di sepanjang tahun 2019 terdapat beberapa kantor CIMB Niaga yang terkena banjir dan bencana alam. Namun hal tersebut tidak menimbulkan kerugian yang material bagi Bank. Hingga akhir periode pelaporan, Bank belum melakukan analisis mendalam mengenai risiko dan peluang perubahan iklim. [SUSBA 1.1.1.5] [201-2]

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

Uraian	Periode Pelaporan		
	2019	2018	2017
I. Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima			
Pendapatan bunga dan syariah	21.689.486	20.293.247	20.403.384
Pendapatan operasional lainnya	2.206.680	2.151.855	2.134.817
Jumlah nilai ekonomi yang diterima	23.896.166	22.445.102	22.538.201
II. Nilai Ekonomi yang Didistribusikan			
Biaya bunga dan syariah	9.121.468	8.281.516	8.000.005
Biaya operasional lainnya (Biaya tenaga kerja dan Biaya umum & administrasi)	8.452.386	7.710.291	7.391.480
Pembayaran kepada penyanggah dana (pembayaran dividen)	696.485	595.420	-
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi dan lain- lain)	1.310.962	1.368.390	1.177.282
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	19.581.301	17.955.617	16.568.767
III. Nilai Ekonomi yang Ditahan			
Nilai Ekonomi yang Ditahan	4.314.865	4.489.485	5.969.434

Portofolio Kredit dan Kualitas Pinjaman

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

Dalam menghadapi tantangan industri perbankan, CIMB Niaga berkomitmen untuk menjaga kualitas portofolio usaha yang meliputi kegiatan pinjaman dan simpanan. Pertumbuhan portofolio menjadi salah satu dasar yang penting bagi perkembangan usaha Bank. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, CIMB Niaga senantiasa memberikan layanan perbankan terbaik, serta melakukan evaluasi kinerja perkreditan dan kualitas aktiva yang menjadi tanggung jawab tiap 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] [FN-CB-410a.1]

CIMB Niaga menyalurkan kredit produktif bagi debitur-debitur di berbagai segmen usaha dan sektor ekonomi. Penyaluran ini sejalan dengan kontribusi Bank untuk mendukung tujuan pembangunan nasional. Selain itu, CIMB Niaga juga fokus pada penyaluran kredit untuk debitur non-individual yang dimulai dari segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) hingga korporasi. Nilai jangka panjang dari kegiatan penyaluran kredit adalah pertumbuhan yang berkesinambungan pada segmen-segmen utama CIMB Niaga. 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.

Pemberian Kredit Berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp juta) [SUSBA 1.6.2.1]

Sektor	2019	2018	2017	Pertumbuhan (%)	
				2019-2018	2018-2017
Perindustrian	38.906.783	38.465.326	38.981.482	1,15	(1,32)
Perdagangan, restoran, hotel, dan administrasi	36.539.995	38.274.705	38.824.630	(4,53)	(1,42)
Perumahan	31.386.136	28.213.382	25.428.713	11,25	10,95
Jasa usaha	21.828.248	22.721.851	26.475.802	(3,93)	(14,18)
Konsumsi	22.118.456	19.098.102	19.312.552	15,81	(1,11)
Pertanian	15.299.196	16.551.605	15.863.929	(7,57)	4,33
Lainnya	28.158.537	25.137.460	20.228.698	12,02	24,27
Total	194.237.531	188.462.431	185.115.806	3,06	1,81

Pemberian Kredit Berdasarkan Lokasi Geografis (Rp juta)

Wilayah	2019	%	2018	%	2017	%
Jakarta	128.302.978	66,05	129.100.095	68,50	121.136.145	65,44
Jawa Timur	12.974.806	6,68	14.442.628	7,66	17.033.434	9,20
Sumatera	12.209.084	6,29	14.149.489	7,51	15.534.140	8,39
Jawa Tengah	10.882.453	5,60	12.787.195	6,79	12.802.912	6,92
Jawa Barat	18.130.771	9,33	8.273.611	4,39	8.923.134	4,82
Indonesia Timur	8.483.026	4,37	7.509.613	3,98	5.975.957	3,23
Lainnya	3.254.413	1,68	2.199.800	1,17	3.710.084	2,00
Total	194.237.531	100	188.462.431	100	185.115.806	100

Pemberian Kredit Berdasarkan Segmentasi Usaha

Segmentasi Usaha	2019 (%)	2018 (%)	2017 (%)
Korporasi	37,59	37,15	37,11
Komersial	17,24	17,03	15,40
UMKM	18,90	19,77	19,55
Konsumer	26,27	26,05	27,94
	100,00	100,00	100,00

Non Performing Loan (NPL) (FN-CB-240a.3)

Hingga akhir Desember 2019, seluruh NPL per segmentasi usaha CIMB Niaga mengalami perbaikan yang ditunjukkan dari rasio NPL perbankan konsumen menjadi 2,04%, perbankan UMKM 2,96%, perbankan komersial 4,61%, dan perbankan korporasi 2,43%.

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

Rasio NPL gross per segmen (%)

	2019	2018	2017
Perbankan Konsumer	2,04	2,48	2,51
Perbankan UMKM	2,96	3,0	3,5
Perbankan Komersial	4,61	7,9	8,2
Perbankan Korporasi	2,43	1,3	2,5
Total	2,79	3,11	3,75

Portofolio Kredit Berwawasan Lingkungan dan Sosial

CIMB Niaga berkomitmen untuk memberikan pendanaan kepada debitur yang mematuhi aspek sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola (LST). Hal ini sejalan dengan komitmen Bank dalam menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan dan dukungan pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Selain itu, CIMB Niaga juga memiliki kebijakan yang mengatur penyaluran kredit dengan mempertimbangkan LST. [FS9] [FS10][FS11] [SUSBA 1.1.1.2.]

Berdasarkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), CIMB Niaga telah menetapkan sektor prioritas untuk pembiayaan berwawasan sosial dan lingkungan, antara lain: [FS8]

- Pembiayaan sektor perkebunan kelapa sawit
- Pembiayaan sektor infrastruktur – transportasi umum (*Light Rail Transit/LRT* dan lainnya)
- Pembiayaan sektor infrastruktur – jalan bebas hambatan
- Transaksi elektronik
- Pembiayaan UKM melalui *channeling*

Selain sektor-sektor tersebut, CIMB Niaga juga membuka peluang untuk melakukan penyaluran kredit pada sektor energi bersih dan/atau energi terbarukan, serta penyaluran kredit pada proyek-proyek berwawasan lingkungan (*green estate/project*). Peluang ini akan dimanfaatkan dengan baik, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kelestarian bumi dengan mencegah atau menekan dampak perubahan iklim. [FS8]

Sebagaimana diatur dalam Kebijakan Kredit Komersial Bank, dalam memberikan pendanaan terdapat persyaratan yang harus dipenuhi oleh debitur, seperti dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UPL). Selain itu, bagi perusahaan yang diwajibkan untuk mengikuti Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER), mereka harus mendapatkan minimal peringkat PROPER Biru. CIMB Niaga hanya mempertimbangkan pemberian kredit jika calon debitur telah mematuhi semua peraturan lingkungan, dan akan melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap debitur secara berkala. Bank sewaktu-waktu dapat memutuskan hubungan bisnis dengan debitur yang tidak lagi memenuhi persyaratan tersebut. Bank juga telah memiliki panduan terkait sektor yang memiliki risiko keberlanjutan yang tinggi. [FS1][FS2] [SUSBA 1.2.2.1., 1.3.2.5]

Sesuai RAKB, salah satu sektor prioritas pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) adalah pada perkebunan kelapa sawit dengan eksposur lebih kurang 10% dari total portofolio pembiayaan Bank, diantaranya melakukan identifikasi dan pengawasan debitur dan calon debitur perkebunan kelapa sawit dengan memerhatikan aspek LST yaitu adanya sertifikasi Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) atau Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO). [FS12] [SUSBA 1.2.2.1., 1.2.2.2., 1.6.2.6.]

CIMB Niaga belum memiliki *voting policy* terhadap debitur yang memiliki isu LST. Akan tetapi, Bank mempunyai kebijakan keuangan berkelanjutan yang di dalamnya terdapat mekanisme penanganan untuk debitur yang memiliki isu LST. [FS12]

Pemberian Kredit Berdasarkan Sertifikasi ISPO dan RSPO Tahun 2019 [SUSBA 1.6.2.5]

Sertifikasi	Jumlah Debitur
RSPO dan ISPO	4
Dalam proses RSPO	1
ISPO	13
Dalam proses ISPO	28

CIMB Niaga telah menetapkan Daftar Aktivitas Usaha yang Dilarang (*Exclusion List*) dan memiliki proses Uji Tuntas Keberlanjutan (*Sustainability Due Diligence*), serta *Enhanced Sustainability Due Diligence* sebagai proses untuk mengidentifikasi, memantau, mengukur dan mengendalikan risiko LST yang timbul dari kegiatan usaha Bank. Proses ini akan memastikan adanya kegiatan usaha yang dapat memberikan dampak positif, baik terhadap aspek sosial maupun lingkungan hidup. [SUSBA 1.3.1.1]

Selain itu, dalam *Exclusion List* juga terdapat informasi untuk tidak memberikan pembiayaan kepada debitur yang mempunyai masalah terkait UNESCO World Heritage Site, pembalakan liar/ penebangan liar, dan hak asasi manusia, terutama pelanggaran hukum undang-undang ketenagakerjaan dan perdagangan manusia. [SUSBA 1.2.1.1, 1.2.1.4, 1.2.1.7] Lebih lanjut, Bank juga memiliki *Risk Acceptance Criteria (RAC)*, yaitu mekanisme untuk menentukan persyaratan yang dibutuhkan untuk memberikan pembiayaan per sektor yang salah satu aspek pertimbangannya terkait dengan aspek lingkungan dan/atau sosial. Aspek lingkungan yang menjadi pertimbangan terutama aspek air, misalnya ketersediaan sumber air, pengelolaan air yang efektif, pengelolaan bahan cemaran, kondisi perairan laut yang tidak menentu, dan sebagainya. Dengan demikian, Bank mensyaratkan tersedianya dokumen AMDAL atau asuransi terkait risiko perairan laut (*marine risk*). Dokumen ini menjadi penting dalam evaluasi proses kredit Bank, karena menandakan kepatuhan debitur pada peraturan lingkungan, salah satunya pada pemenuhan pengelolaan air terkait proses usaha debitur. Asuransi terkait risiko perairan laut adalah salah satu langkah mitigasi Bank terhadap kemungkinan terjadinya risiko gagal bayar dan operasional yang diakibatkan oleh terganggunya aktivitas usaha debitur akibat kondisi perairan laut [SUSBA 1.2.1.6, 1.2.1.8].

Dalam memahami risiko lingkungan, CIMB Niaga menyadari adanya risiko deforestasi dan berkurangnya keanekaragaman hayati sebagai dampak dari pembiayaan yang diberikan kepada sektor berbasis lahan. Oleh karenanya, secara tidak langsung Bank berpotensi terekspos dampak lingkungan jika terjadi perusakan lingkungan hidup oleh debitur-debitur yang mendapat pendanaan dari Bank. Kondisi ini dapat menimbulkan risiko reputasi dan risiko kredit berupa kegagalan pembayaran kepada Bank, sedangkan bagi debitur akan menyebabkan risiko reputasi dan keberlangsungan usaha. [SUSBA 1.1.1.6, 1.2.1.4]

Terkait pemberian kredit pada sektor kelapa sawit, Bank menyadari risiko-risiko yang mungkin timbul, antara lain:

[SUSBA 1.2.1.10]

- Risiko lingkungan, meliputi kerusakan hutan hujan, hilangnya keanekaragaman hayati dan punahnya spesies yang dilindungi karena perluasan area perkebunan.
- Risiko lingkungan kebakaran lahan karena pembukaan lahan yang melakukan pembakaran liar.
- Risiko konflik sosial dengan penduduk asli atau komunitas lokal terkait perizinan lahan, penggunaan lahan ataupun pembebasan lahan.
- Risiko sosial terkait pelanggaran hak asasi manusia apabila terjadi pekerja paksa atau pekerja anak.

Untuk meminimalisasi atau menghindari risiko-risiko tersebut, CIMB Niaga melakukan beberapa langkah mitigasi, antara lain:

[SUSBA 1.2.2.1, 1.2.2.2, 1.3.1.4, 1.3.2.2]

- Menjalankan kebijakan keuangan berkelanjutan, yang antara lain mengatur Uji Tuntas Keberlanjutan (*Sustainability Due Diligence*) terhadap debitur dan calon debitur. Tujuan uji tuntas keberlanjutan adalah untuk memastikan Bank tidak menjalin hubungan usaha dengan debitur atau calon debitur yang memiliki isu LST.
- Menyusun panduan sektor (*sector guidance*), yang berisi standar minimal dalam praktik keberlanjutan di masing-masing sektor (misalnya, sektor berbasis lahan), yang harus dipenuhi oleh debitur atau calon debitur. Panduan sektor juga dilengkapi dengan mekanisme eskalasi ketika terjadi ketidaksepahaman interpretasi isu LST dan/atau kredit bermasalah pada debitur atau calon debitur. Panduan sektor rencananya akan mulai disusun pada tahun 2020 merujuk kepada standar kredibel berbasis ilmiah.
- Menetapkan *action plan* dan target pemenuhannya, jika debitur atau calon debitur belum memenuhi standar yang disyaratkan dalam panduan sektor.
- Sosialisasi atau edukasi pentingnya aspek LST untuk mendukung keberlanjutan usaha kepada debitur di sektor perkebunan kelapa sawit.
- Mengajukan debitur untuk memiliki sertifikasi ISPO dan/ atau RSPO.

Pembiayaan UMKM

[203-2] [FN-CB-240a.1] [FN-CB-240a.2]

Sejalan dengan dukungan terhadap TPB, CIMB Niaga meyakini bahwa penyaluran pembiayaan kredit UMKM memberikan dampak positif pada penciptaan lapangan kerja, penanggulangan kemiskinan dan pemerataan pembangunan. Penyaluran pembiayaan UMKM masih memiliki dampak negatif, yaitu belum bisa menjangkau banyak masyarakat sehingga memungkinkan adanya ketidakmerataan nasabah yang mendapatkan pembiayaan. Sebagai bentuk dukungan ini, CIMB Niaga melakukan penyaluran pembiayaan UMKM melalui 2 (dua) sub segmen dari Perbankan UMKM, yaitu:

1. Perbankan UKM: Unit Perbankan UKM menangani nasabah yang merupakan para pelaku usaha kecil dan menengah yang tersebar di seluruh Indonesia melalui proses pembiayaan atau strategi pendekatan langsung. Secara berkelanjutan, Unit Perbankan UKM meningkatkan pertumbuhan bisnis dan mempercepat proses kredit, namun dengan tetap menjaga prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit (*prudent*).
2. *Micro Linkage*: Unit Perbankan Micro Linkage menjalankan strategi pendekatan tidak langsung, yaitu dengan menjalin kemitraan strategis menggunakan pola kerja sama *Linkage*, berupa *Executing*, *Channeling* dan *Joint Financing*. Mitra strategis yang bekerja sama dengan *Micro Linkage* adalah Koperasi Unit Desa perkebunan yang menerapkan pola inti-plasma, Bank Pembangunan Daerah (BPD), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan lembaga-lembaga lain yang berpotensi meningkatkan penyaluran kredit skala UMKM kepada masyarakat.

Sementara, pihak *end user* yang dibiayai CIMB Niaga adalah nasabah/debitur dari BPD dan BPR, serta anggota dari koperasi. Mitra tersebut ditunjuk sebagai agen bagi CIMB Niaga, dimana fungsinya sebagai *marketing agent*, *collecting agent* dan *security agent*. Implementasi strategi ini bertujuan untuk lebih mengenali dan mengukur potensi pasar UMKM sesuai keberagaman bisnisnya sekaligus memanfaatkan keberadaan mitra strategis yang mampu membantu pertumbuhan pembiayaan UMKM.

Sementara, pihak *end user* yang dibiayai CIMB Niaga adalah nasabah/debitur dari BPD dan BPR, serta anggota dari koperasi. Mitra tersebut ditunjuk sebagai agen bagi CIMB Niaga, dimana fungsinya sebagai *marketing agent*, *collecting agent* dan *security agent*. Implementasi strategi ini bertujuan untuk lebih mengenali dan mengukur potensi pasar UMKM sesuai keberagaman bisnisnya sekaligus memanfaatkan keberadaan mitra strategis yang mampu membantu pertumbuhan pembiayaan UMKM.

Pada akhir 2019, perbankan UMKM mencatat pertumbuhan kredit sebesar 1,89% menjadi Rp38 triliun, terutama didorong oleh pertumbuhan portofolio kredit unit perbankan *Mikro Linkage* sebesar Rp2,4 triliun mencapai Rp7,6 triliun. Peningkatan kredit UMKM seiring dengan penerapan strategi perbaikan proses kredit untuk efisiensi waktu serta peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan dengan melakukan penyederhanaan dokumen persyaratan dan prosedur proses kredit. Ke depan, CIMB Niaga akan melakukan strategi untuk terus meningkatkan pembiayaan UMKM.

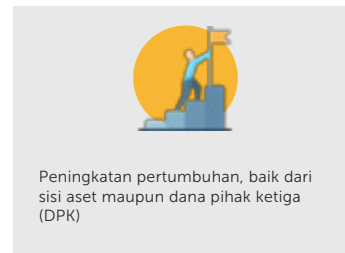
Melalui Tim Deteksi Dini dan Manajemen Kualitas Aset Bank, CIMB Niaga secara komprehensif melakukan pemantauan terhadap pertumbuhan kredit UMKM. Proses pemantauan dilakukan mulai dari evaluasi kesehatan kondisi debitur yang meliputi sarana *predictive tools* dan pengawasan tunggakan, hingga penyelesaian kredit bermasalah. Selain itu, Bank juga memantau kualitas kredit secara portofolio dan menyeluruh, termasuk melakukan mekanisme eskalasi apabila terdapat kredit yang bermasalah. Proses ini dilaksanakan melalui kolaborasi unit-unit kerja terkait, di bawah pengawasan ketat Direksi serta dilaporkan secara berkala kepada Dewan Komisaris melalui Komite Audit maupun Rapat Dewan Komisaris.

Realisasi Kredit Sesuai Prinsip Keuangan Berkelanjutan

Secara keseluruhan persentase total kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) pada tahun 2019 adalah 37% dari total kredit yang disalurkan bank. Seluruh kredit disalurkan untuk 12 kategori KKUB, dengan porsi terbesar adalah kegiatan UMKM yaitu Rp23,16 triliun, serta kegiatan pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan sebesar Rp16,12 triliun. [FS11]

CIMB Niaga juga memiliki investasi berupa SUKUK hijau (Green SUKUK) sebesar US\$75 juta yang diterbitkan oleh Pemerintah Indonesia pada 2018. Investasi ini merupakan salah satu wujud nyata CIMB Niaga dalam mendukung upaya pemerintah menghadapi perubahan iklim. Hasil dari penerbitan sukuk hijau tersebut digunakan untuk membiayai 23 proyek negara yang ramah lingkungan pada sektor energi terbarukan, energi efisiensi, pengelolaan sampah, transportasi berkelanjutan, dan adaptasi perubahan iklim. Investasi tersebut memiliki potensi penurunan emisi hingga 346,8 ribu ton setara CO₂.

Strategi dan Kebijakan Perbankan UMKM



Total Aset Produktif KKUB

Uraian	Jumlah
Total Kredit KKUB (Rp juta)	75.668.439
Total Kredit Non-KKUB (USD juta) – Investasi Green Sukuk	75
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (%)	41,82

Jumlah dan Kualitas Kredit KKUB [SUSBA 1.6.2.1]

KKUB	(Rp Triliun)	NPL (%)*
Energi Terbarukan	-	0,00
Efisiensi Energi	7,34	0,00
Pencegahan dan Pengendalian Polusi	7,88	0,00
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan Berkelanjutan	16,12	0,00
Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air	-	-
Transportasi Ramah Lingkungan	0,77	0,00
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	0,50	0,00
Adaptasi Perubahan Iklim	-	-
Produk yang dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi	0,87	0,00
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar/Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	12,23	0,00
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	3,01	0,00
Kegiatan UMKM	23,16	0,40
Total	71,87	

*Persentase NPL (*gross*) dihitung berdasarkan total portofolio masing-masing kategori KKUB.

Dampak Ekonomi Tidak Langsung

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

Komitmen CIMB Niaga dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, salah satunya diwujudkan melalui kegiatan tanggung jawab sosial di bidang inklusi dan literasi keuangan. Kegiatan ini juga merupakan bentuk kepedulian Bank terhadap keberlangsungan dan kesejahteraan masyarakat, serta bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Pada tahun 2019, CIMB Niaga telah menyelenggarakan beberapa program inklusi dan literasi keuangan, yaitu Program Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB), Tour De Bank (TDB), dan #KejarMimpi Goes to School. Selain itu, CIMB Niaga juga menawarkan produk tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) sebagai bentuk dukungan Bank terhadap program inklusi keuangan OJK.

Produk/Program Inklusi dan Literasi Keuangan [203-1][FS14][FS16]

Sebagai wujud pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*), OJK mengeluarkan kebijakan bagi industri perbankan untuk melakukan program inklusi keuangan. Program ini bertujuan untuk mengenalkan produk dan jasa keuangan berupa tabungan sebagai sarana penyimpanan uang yang aman, pengiriman uang, maupun pinjaman dan asuransi kepada masyarakat di lapisan bawah (*the bottom of the pyramid*).

Komitmen Bank CIMB Niaga dalam mendukung kebijakan OJK untuk program inklusi dan literasi keuangan tertuang pada Kebijakan dan Prosedur Tanggung Jawab Sosial Perusahaan/ *Corporate Social Responsibility*.

Realisasi Kegiatan/Program Inklusi dan Literasi Keuangan Tahun 2019

Jumlah Sekolah: 70			Jumlah Siswa: 7.427		
SD	SMP	SMA/SMK	SD	SMP	SMA/SMK
34	2	34	2.448	601	4.378

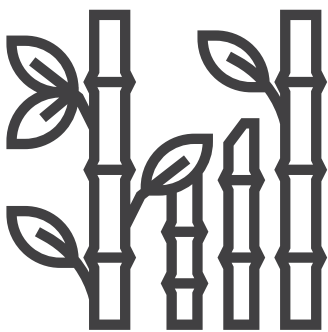
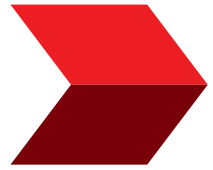
Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) [FS7][FS13][FS14] [FN-CB-230a.1]

CIMB Niaga turut berpartisipasi dalam kampanye Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) pada acara 'Simpel Day' yang diselenggarakan oleh OJK pada 2 Mei 2019. Sejalan dengan program inklusi dan literasi keuangan, Bank juga melakukan akuisisi Tabungan SimPel kepada siswa-siswi peserta AMDB dan TDB.

Rekening Tabungan SimPel tidak dikenakan biaya administrasi. Pada tahun 2019, CIMB Niaga membuka 11.546 Tabungan SimPel dengan total volume Rp1,691 miliar. Sehingga di akhir tahun 2019, CIMB Niaga mempunyai 36.059 Tabungan SimPel dengan total volume sebesar Rp 7,011 miliar. [FS7]



KINERJA SOSIAL



Berdasarkan hasil pengukuran potensi simpanan karbon Bambu Tabah di Bali yang ditanam oleh Bank, didapatkan bahwa dari bambu tertanam mampu menyimpan 758,99 ton setara CO₂.



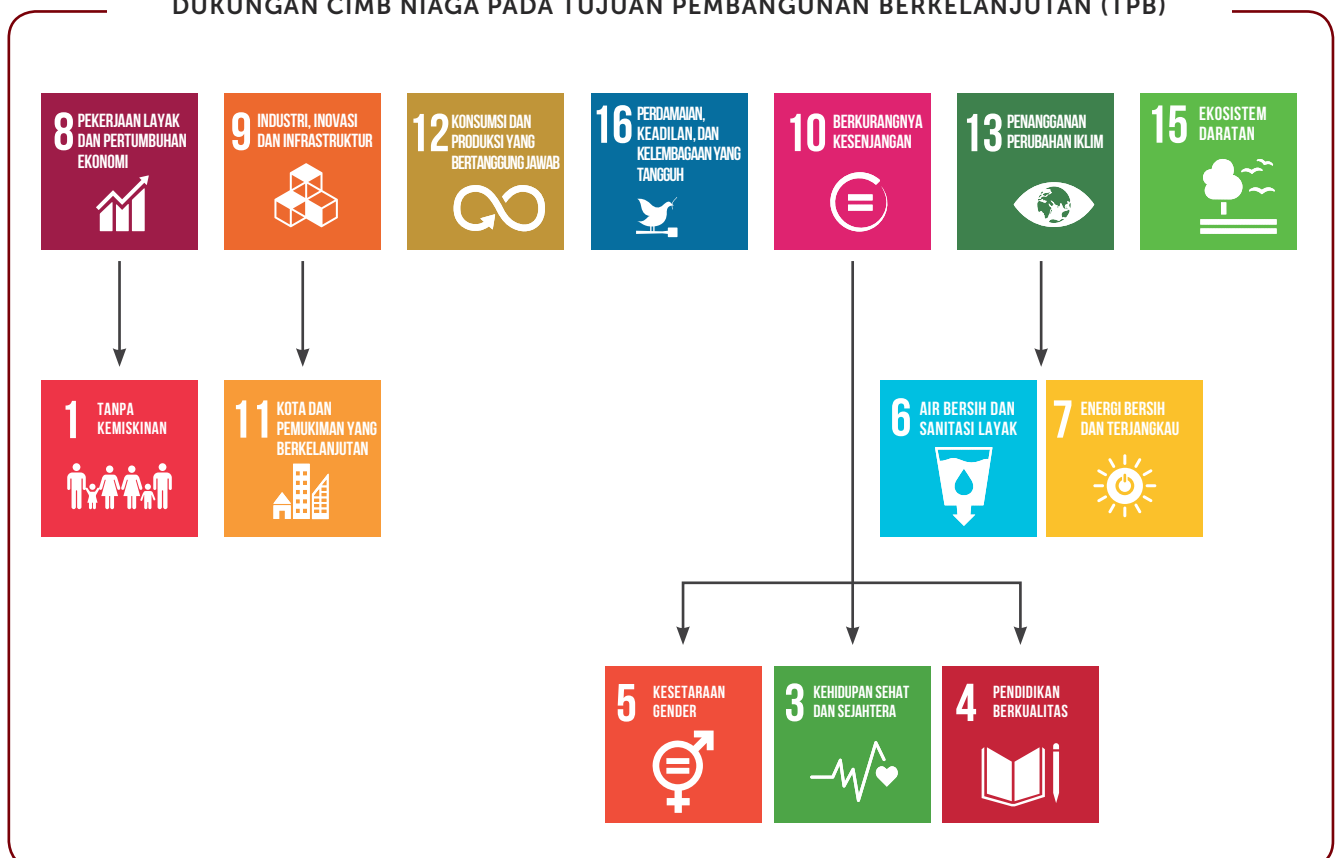
Susy Hermanses
Community Development Head

Dukungan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Untuk mendukung TPB pada aspek sosial, CIMB Niaga melakukan peningkatan kapasitas untuk semua insan CIMB Niaga dan pemberdayaan untuk masyarakat. Peningkatan kapasitas dibarengi dengan perwujudan lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta upaya untuk berwawasan lingkungan menuju *green office*. Adapun pemberdayaan masyarakat dilakukan melalui pendidikan literasi dan inklusi keuangan, serta kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).

Kebijakan dan strategi CSR diterapkan sejalan dengan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan. CIMB Niaga membangun sinergi dengan pihak internal dan eksternal melalui kerjasama dalam melaksanakan kegiatan CSR. Kerjasama ini bermanfaat untuk meningkatkan kegiatan yang lebih efektif, efisien dan membuka jaringan yang lebih luas, serta menciptakan dampak positif yang lebih kuat. Kegiatan CSR menyentuh aspek ekonomi, sosial dan lingkungan, baik untuk pihak internal maupun eksternal. Secara keseluruhan, kegiatan CSR mendukung operasional perusahaan yang mulai diprioritaskan pada dukungan terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan. [103-1][103-2][103-3]

DUKUNGAN CIMB NIAGA PADA TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN (TPB)



Kontribusi Pada Masyarakat

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

Sebagai entitas bisnis, CIMB Niaga memiliki peran untuk melakukan CSR. Kegiatan CSR bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga kelestarian lingkungan dan meminimalisasi dampak negatif dari operasional perusahaan terhadap seluruh pemangku kepentingannya.

Pengelolaan program CSR dijalankan oleh Community Development Group yang berada di bawah Sub Direktorat *Corporate Secretary* dan dipantau oleh Direktur Kepatuhan, *Corporate Affairs & Hukum*. Unit kerja ini bertanggung jawab atas strategi dan implementasi CSR dan menyelaraskan kegiatan CSR dengan kebijakan atau peraturan, serta mendukung pelaksanaan keuangan berkelanjutan.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (CSR)

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dilaksanakan dengan merujuk pada empat pilar dengan fokus utama kegiatan, yaitu: [103-2]



Pendidikan



Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat



Filantropi



Lingkungan



Realisasi biaya CSR (Rp Juta)

Kegiatan	2019	2018	2017
Biaya Lingkungan Hidup	994	307	30
Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, termasuk pemberdayaan karyawan disabilitas	1.334	1.970	1.690
Pengembangan sosial dan kemasyarakatan:	36.513	28.588	28.454
• Pendidikan	17.236	8.980	10.470
• Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat	3.218	2.252	3.048
• Filantropi	1.662	2.524	8.236
• Dana Kebajikan	14.397	14.832	6.700
Lain Lain	4.507	3.056	727
Total	43.348	33.921	30.901

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

Melalui Program Community Link, CIMB Niaga mengajak partisipasi aktif pemangku kepentingan untuk mewujudkan mimpinya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan sosial. Sejak resmi diluncurkan di tahun 2018, program terdiri dari dua yaitu #JadiNyata dan #JadiPeduli.

Community Link #JadiNyata, CIMB Niaga meyakini bahwa ada banyak nasabah atau masyarakat yang memiliki ide sosial dan ingin menjadi bagian dari solusi atas permasalahan di lingkungannya, namun memiliki keterbatasan untuk mewujudkan ide tersebut. Karena itu, melalui Community Link #JadiNyata, CIMB Niaga mengajak nasabah dan masyarakat berkolaborasi untuk mengatasi beragam masalah sosial, khususnya dalam bidang pendidikan, lingkungan, dan pengembangan masyarakat. Community Link #JadiNyata memilih tiga ide kegiatan sosial terbaik yang diusulkan nasabah untuk diberikan pendanaan serta pendampingan tenaga ahli dalam mewujudkan ide sosialnya. Setelah melalui proses seleksi dan penjurian yang cukup ketat dengan menyisihkan 310 ide terbaik lainnya, CIMB Niaga mengumumkan tiga pemenang kompetisi Ide Sosial Community Link Program #JadiNyata tahun 2019.

Pemenang Program Community Link #JadiNyata



Putri Agustina

Digitalisasi Platform Kerelawanan



Danty Oktiana Prastiwi

Remaja Got-Feed



Zela Zeftiani

Kopi Dadaran, Menyeduh Kearifan Lokal

Community Link #JadiPeduli, program ini dikhususkan untuk karyawan kantor cabang sebagai wadah bagi karyawan untuk menyalurkan mimpinya dalam berkontribusi kepada masyarakat sekitar. Dengan demikian, Community Link #JadiPeduli merupakan bagian dari upaya CIMB Niaga untuk turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar kantor cabang dan mengakomodir aspirasi *Employee Engagement Program*. Community Link #JadiPeduli diharapkan akan meningkatkan kepedulian dan semakin mengasah kepekaan sosial para insan CIMB Niaga.

Di tahun 2019, terdapat 45 kantor cabang atau 9,98% dari total keseluruhan kantor cabang berpartisipasi dalam Program Community Link #JadiPeduli. Setelah melalui proses penilaian aspek inovasi/keunikan ide, *feasibility*, dukungan kerjasama unit-unit kerja internal, keterlibatan masyarakat di sekitar kantor cabang, serta potensi keberlanjutan pelaksanaan ide di tahun-tahun mendatang, maka ditetapkan tiga kantor cabang dengan ide sosial terbaik. Mereka berhak mendapatkan dana CSR untuk melakukan ide dan mewujudkan mimpinya dalam mendukung kesejahteraan masyarakat.

Pemenang Program Community Link #JadiPeduli



Kantor Cabang
Slamet Riyadi, Solo, Jawa Tengah



Kantor Cabang Pembantu
Singaraja, Denpasar, Bali



Kantor Cabang Cilacap,
Jawa Tengah

Wujudkan Mimpi Generasi Bangsa melalui Program Beasiswa CIMB Niaga

Pendidikan merupakan fokus utama dari kegiatan tanggung jawab sosial CIMB Niaga. Peningkatan pendidikan akan sejalan dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kegiatan 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.

Pada tahun 2019, CIMB Niaga kembali memberikan beasiswa kepada 48 mahasiswa dari 17 perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia. Sejak dilaksanakan pada tahun 2006 hingga 2019, program ini telah menjangkau dan memberikan manfaat kepada 1.023 siswa/mahasiswa dari jenjang sekolah menengah atas, sarjana, hingga pascasarjana. Pemberian beasiswa dilakukan sebagai bentuk dukungan kepada para mahasiswa berprestasi untuk meningkatkan potensi akademik dan non akademik sebagai calon pemimpin masa depan.

Selain memberikan beasiswa, Bank memberikan bekal *soft skill* kepada seluruh penerima beasiswa dengan menyelenggarakan "One Day Workshop Financial Literacy". Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan *awareness* mahasiswa terhadap perencanaan keuangan.

CIMB Niaga Peduli



Salah satu bentuk kegiatan CIMB Niaga peduli yaitu filantropi. CIMB Niaga memberikan bantuan berupa donasi untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat. Beberapa kegiatan filantropi yang dilaksanakan Bank selama tahun 2019, yaitu Safari Ramadhan 1440 H yang mencakup kegiatan Donasi Qurban, Belanja Bareng Yatim, Buka Bersama Karyawan TSO Tunanetra, dan Halal Bi Halal. CIMB Niaga juga menyelenggarakan Syukuran Akhir Tahun di Financial Hall Graha CIMB Niaga dengan menyerahkan donasi secara simbolis melalui 'Donasi Kasih Natal' kepada tiga yayasan, yaitu: Yayasan Barokah Surya Nusantara, Global Edutama Adonai dan Bala Keselamatan Nias.



Selain itu, CIMB Niaga melaksanakan kegiatan peduli bencana. Selama tahun 2019 Bank telah memberikan bantuan bagi korban bencana alam, diantaranya Bantuan untuk Korban Banjir Bandang di Sentani, Kebakaran di Pademangan, Banjir Bandang di Konawe, Kebakaran Hutan dan Lahan di Riau dan Kalimantan Barat, Gempa Bumi di Maluku Tengah, dan Angin Puting Beliung di Malang. Program *employee volunteer* juga dilakukan dalam kegiatan ini. Beberapa karyawan CIMB Niaga ikut membantu menyalurkan dan memberikan bantuan kepada korban bencana.



Literasi dan Inklusi Keuangan

Dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan, CIMB Niaga melaksanakan beberapa kegiatan, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang baik terkait perbankan kepada masyarakat, seperti Program Ayo Menabung dan Berbagi, Tour de Bank, dan #KejarMimpi Goes to School.

Program Literasi dan Inklusi Keuangan

Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB)			
			
Tahun	# Sekolah	# Siswa	
2011	24	3.780	
2012	20	3.253	
2013	28	4.133	
2014	30	3.700	
2015	40	5.859	
2016	41	6.214	
2017	40	5.630	
2018	40	5.452	
2019	38	5.217	
TOTAL	301	43.238	

Tour de Bank			
			
Tahun	# Sekolah	# Siswa	
2015	26	1194	
2016	25	1218	
2017	20	952	
2018	20	936	
2019	23	998	
TOTAL	114	5,298	

#KejarMimpi Goes to School			
			
Tahun	# Sekolah	# Siswa	
2018	4	383	
2019	9	1.212	
TOTAL	13	1.595	



Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB)

Kecerdasan finansial merupakan bekal penting bagi generasi muda. CIMB Niaga secara konsisten mendukung program pemerintah dalam peningkatan literasi keuangan siswa dari tingkat sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), hingga sekolah menengah atas (SMA) atau sekolah menengah kejuruan (SMK) melalui Program Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB). Pada tahun 2019, program AMDB diikuti oleh 5.217 siswa dan 38 sekolah di Pontianak, Banyuwangi, Yogyakarta, Pekanbaru, Semarang, Purwokarta, Ambon, Kendari, Denpasar dan Palangkaraya.

Efektivitas program AMDB dalam memberikan literasi keuangan diukur dari peningkatan nilai yang didapat, yaitu sebesar 67% melalui hasil *pre and post test*. Setelah secara konsisten menyelenggarakan AMDB selama 9 tahun, CIMB Niaga berhasil memberikan edukasi kepada 43.238 siswa. Selain literasi keuangan, AMDB juga menggugah kepekaan sosial dan pelestarian lingkungan melalui kegiatan berbagi kepada sesama dengan mengumpulkan donasi, baik berupa uang tunai maupun penjualan botol plastik bekas.

[FN-CB-240a.4]



Tour de Bank

Tour de Bank (TDB) bertujuan memperkenalkan anak-anak SD tentang aktivitas dunia perbankan, sehingga diharapkan dapat menumbuhkan kecerdasan finansial dan budaya menabung sejak dini. Para siswa diajak mengunjungi Kantor Cabang untuk merasakan langsung kegiatan pelayanan perbankan dengan memperkenalkan peran dan fungsi perangkat perbankan seperti *teller*, *customer service*, mesin ATM dan mesin setor tunai.

Pada tahun 2019, TDB diikuti 998 siswa dari 23 SD di Malang, Solo, Tangerang Selatan, Banda Aceh dan Kupang. Peningkatan pemahaman mengenai perbankan diukur dengan nilai yang diperoleh sebesar 78% dari hasil *pre and post test* sebagai tolok ukur keberhasilan TDB. Sejak diluncurkan di tahun 2015, TDB telah diikuti 5.298 siswa dari 114 SD. [FN-CB-240a.4]



#KejarMimpi Goes to School

Pada tahun 2019, kegiatan #KejarMimpi Goes to School dilaksanakan di sembilan SD yang terletak di delapan kota, yaitu Padang, Manado, Solo, Makassar, Semarang, Banda Aceh, Denpasar dan Jakarta. Kegiatan ini menjangkau 1.212 pelajar.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan kegiatan literasi keuangan dan *rooms for improvement*, CIMB Niaga mengadakan survei manfaat dan *pre and post test* terhadap siswa peserta Ayo Menabung dan Berbagi (AMDB) dan *Tour de Bank* (TDB).

Pada tahun 2019, AMDB dan TDB berhasil mendapatkan skor 4.57 (dari total skala 5) yang menunjukkan bahwa penerima manfaat merasa puas dengan program yang diberikan. Dari hasil *pre and post test*, diperoleh peningkatan pemahaman sebesar 73% mengenai literasi keuangan dan perbankan. Selain itu, Pada tahun 2019, terdapat 23 kantor cabang atau 5,1% dari total jaringan kantor CIMB Niaga yang telah berpartisipasi dalam kegiatan literasi dan keuangan perbankan. [FN-CB-240a.4]



Pendidikan untuk Pemberdayaan

Bank memiliki program #KejarMimpi Leaders Camp, yaitu acara yang menghadirkan para pembicara inspiratif bagi generasi muda Indonesia, khususnya mahasiswa-mahasiswa Indonesia. Para pembicara inspiratif yang terdiri dari anggota Direksi CIMB Niaga, Brand Ambassador CIMB Niaga dan tokoh inspiratif setempat akan memberikan sharing mengenai perjuangan untuk mengejar mimpi serta workshop dengan topik-topik hangat dan relevan bagi para peserta untuk mengejar mimpi mereka masing-masing. Selama tahun 2019, #KejarMimpi Leaders Camp telah diselenggarakan di 7 kota dan menjangkau 3.740 mahasiswa.

Selain pelaksanaan program-program di atas, CIMB Niaga juga selalu mendukung pelaksanaan pendidikan yang berkualitas, antara lain melalui penyediaan sarana dan prasarana penunjang pendidikan, seperti Program Sejuta Buku, Program Laboratorium Mini Bank di Program Vokasi Universitas Indonesia (UI) dan Program Laboratorium Bourse Game di Magister Manajemen Fakultas Ekonomi UI. Melalui kedua program ini Bank memberikan kontribusi dengan menyediakan tenaga pelatih yaitu karyawan-karyawan Bank, dan materi pengajarannya.

Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (FS14)

CIMB Niaga secara konsisten menerapkan salah satu pilar CSR dalam Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat serta dukungan terhadap prinsip keberlanjutan sesuai dengan TPB. Penerapan pilar CSR sejalan dengan pemberian peluang kesempatan kerja dan pengurangan tingkat pengangguran

bagi penyandang disabilitas di Indonesia, CIMB Niaga ikut berpartisipasi dalam *Job & Innovation Fair for DiversAbility 2019* yang diselenggarakan oleh International Labour Organization (ILO) dan Diffago pada 22 – 23 Agustus 2019 di Universitas Atmajaya, Jakarta. CIMB Niaga membuka *booth* rekrutmen bagi para penyandang disabilitas tuna netra dengan lowongan posisi sebagai *Telesales Funding Officer*.

Selama tahun 2019, CIMB Niaga menerima 12 penyandang disabilitas sebagai karyawan alihdaya baru, yang ditempatkan sebagai *Telesales Funding Officer* dan *Personal Banking Officer* (PBO) sosial media. Hingga akhir tahun 2019, CIMB Niaga memiliki 29 pekerja penyandang disabilitas yang menerima perlakuan sama dengan karyawan lainnya, sesuai dengan kemampuan masing-masing pekerja. Selain itu, CIMB Niaga juga memiliki komitmen untuk tidak mempekerjakan pekerja di bawah umur dan tidak ada tenaga kerja paksa.

Dalam mewujudkan kesetaraan dalam memberikan kesempatan kerja dan pengembangan kapasitas, CIMB Niaga tidak memandang latar belakang, gender, usia, suku, agama, ras bagi semua karyawan, termasuk penyandang disabilitas. CIMB Niaga memberikan pelatihan kepada 19 karyawan *Tele Sales Officer* (TSO) tunanetra dengan tema “*Self-Empowerment*” pada 23 November 2019. Selain pelatihan, Bank juga melakukan kegiatan Safari Ramadhan untuk seluruh karyawan.

4 PENDIDIKAN BERKUALITAS



5 KESETARAAN GENDER



8 PEKERJAAN LAYAK DAN PERTUMBUHAN EKONOMI



10 BERKURANGNYA KESENJANGAN



Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat

CIMB Niaga bekerja sama dengan Yayasan KEHATI menyelenggarakan pelatihan untuk peningkatan kapasitas ibu-ibu rumah tangga. Kegiatan ini fokus pada pengembangan dan pemberdayaan wanita. Pada tahun 2019, Bank menyelenggarakan kegiatan pelatihan budidaya dan pengolahan pasca panen bambu Tabah pada 40 wanita anggota Kelompok Perempuan Mekar Harum Rarung, Kecamatan Pringgarata Lombok Tengah. Selain itu, Bank melakukan kegiatan Pelatihan Pengembangan dan Pemanfaatan Pangan Lokal Sorgum untuk meningkatkan kesadaran pemanfaatan pangan lokal dan gizi yang baik. Pada akhirnya kegiatan ini diharapkan dapat membantu kondisi ekonomi masyarakat dengan bertambahnya pemanfaatan sorgum di Manggarai Raya, Nusa Tenggara Timur.

Program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan memberikan dampak yang positif, seperti peningkatan kapasitas terkait pengetahuan dan pemberdayaan ekonomi. Di lain pihak, program yang dilakukan masih memiliki dampak negatif, yaitu belum bisa menjangkau banyak sekolah dan masyarakat sehingga memungkinkan timbulnya kecemburuan atau ketidakmerataan penerima manfaat. Oleh karenanya, Bank berusaha untuk tetap konsisten menjalankan dan mengembangkan program-program pengembangan dan pemberdayaan, sehingga semakin banyak masyarakat yang terjangkau.

Mekanisme pengaduan masyarakat dijabarkan pada Bab Kebijakan dan Strategi Antikorupsi dari Laporan Keberlanjutan ini.

Kontribusi Pada Nasabah

Komitmen Layanan yang Setara untuk Nasabah

Sebagai salah satu institusi perbankan yang bertanggung jawab, CIMB Niaga senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas dan setara kepada seluruh nasabah tanpa membedakan latar belakang suku, agama, ras dan antargolongan. Hal ini tampak dari beragamnya produk dan jasa yang ditawarkan dan segmen usaha yang dilayani, yaitu dari korporasi besar hingga UMKM.

Bank juga senantiasa memerhatikan nasabah dengan kebutuhan khusus, antara lain dengan menyediakan fasilitas toilet khusus dan akses kursi roda, serta bantuan layanan. Penerapan ini sejalan dengan 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.

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

CIMB Niaga berkomitmen menjaga kepercayaan nasabah diantaranya dengan menjamin seluruh kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Perolehan data atau informasi terkait nasabah hanya dapat dilakukan berdasarkan ketentuan sebagaimana ditetapkan oleh peraturan dan perundang-undangan. Menjaga informasi nasabah juga merupakan bentuk kepercayaan yang akan mempengaruhi reputasi Bank yang diatur dalam Kebijakan E.04 tentang Perlindungan Nasabah dan Pemberian Informasi/Data/Dokumen kepada Pihak Luar. Selama tahun 2019, tidak terdapat keluhan yang berdampak material terkait pelanggaran kerahasiaan nasabah yang melibatkan organisasi lain dan badan regulator. Selain itu, Bank tidak mendapatkan kerugian akibat sanksi/denda terkait pelanggaran regulasi sektor keuangan, persaingan usaha, dan ketentuan pemasaran sektor perbankan.

[FN-CB-[FN-CB-510a.1] [418-1]

CIMB Niaga berupaya untuk menangani setiap keluhan yang disampaikan nasabah kepada Bank. Untuk itu, Bank memiliki Customer Resolution Unit (CRU) yang bertanggung jawab menangani pengaduan nasabah atas produk dan jasa Bank. CRU secara konsisten melakukan peningkatan kualitas penyelesaian pengaduan nasabah dengan melakukan evaluasi berkala untuk tindakan perbaikan dan percepatan penyelesaian pengaduan. Bank juga memiliki Unit Customer Experience sebagai unit khusus yang mengelola pengalaman nasabah, sehingga nasabah senantiasa mendapat layanan yang terbaik dari CIMB Niaga. Secara berkala, Bank melakukan evaluasi pelaksanaan layanan dan perlindungan nasabah, diantaranya dengan survei kepuasan nasabah.

Komitmen Tanggung Jawab Produk

[FS15] [FN-CB-230a.2]

CIMB Niaga menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan secara akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Informasi mencakup 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. Selain itu, dalam melindungi keamanan data dan mengelola risiko keamanan data, semua data disimpan dalam *database* yang hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.

Bank memastikan bahwa seluruh (100%) produk dan/atau layanan telah dievaluasi dan mendapat persetujuan, baik dari unit kerja terkait, Direksi, maupun regulator. Evaluasi yang dilakukan meliputi aspek keuangan, kepatuhan terhadap peraturan, manajemen risiko, dan dampak keamanan terhadap nasabah.

CIMB Niaga memiliki kebijakan pemberian informasi kepada calon nasabah. Bank telah melakukan implementasi *artificial intelligence* dan *machine learning* dengan *big data platform*. Hal ini bertujuan untuk dapat memberikan penawaran produk yang bersifat *real time* dan relevan sesuai preferensi dan profil nasabah.

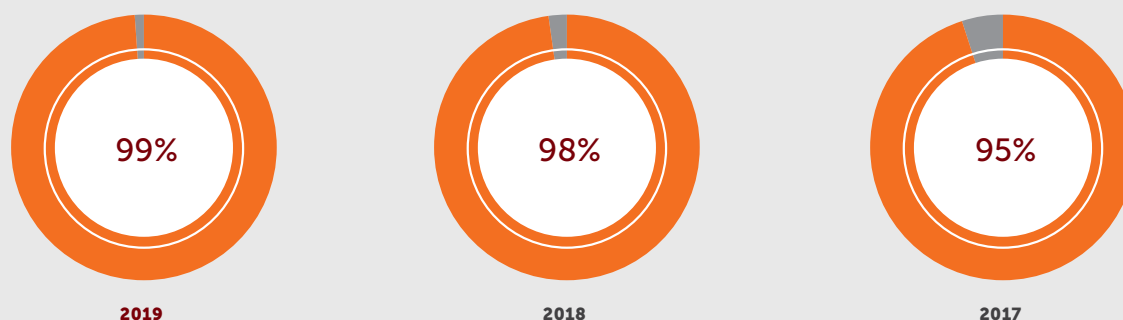
Dalam memberikan informasi secara tepat, cepat, dan akurat kepada nasabah, CIMB Niaga menyediakan berbagai kanal layanan melalui Kantor Cabang, Digital Lounge, 24/7 Contact Center yaitu pada nomor 14041, situs web www.cimbniaga.co.id, email 14041@cimbniaga.co.id, Live Chat, maupun akun media social seperti Facebook, Twitter dan Instagram CIMB Niaga. Bank juga telah melaksanakan proyek yang memiliki nilai lebih dalam memberikan pengalaman perbankan yang positif bagi nasabah, yaitu penerapan *speech analytic* dan teknologi otomasi *robotic* di Contact Center.

Selain itu, CIMB Niaga senantiasa menerima semua pengaduan maupun keluhan terkait produk dan jasa yang diberikan. Selama tahun 2019, terdapat 64.615 keluhan terkait produk dan/atau jasa keuangan. Jumlah ini meningkat 4,8% dibandingkan tahun 2018. Peningkatan tersebut seiring dengan peningkatan transaksi perbankan dan penerapan berbagai layanan digital. Bank selalu meningkatkan proses dan sistem penyelesaian pengaduan nasabah, sehingga tingkat penyelesaian dapat mencapai 99%. Adapun untuk mengurangi jumlah pengaduan, Bank melakukan analisis penyebab keluhan dan secara cepat berusaha menanganinya agar tidak terjadi lagi.

Jumlah Keluhan dan Persentase Penyelesaian

Tahun	Jumlah Keluhan	Keluhan Diselesaikan	Persentase Penyelesaian
2019	64.615	64.050	99%
2018	61.628	60.470	98%
2017	95.092	90.431	95%

Persentase Penyelesaian



Jenis dan Jumlah serta Penyelesaian Keluhan

Jenis Keluhan	2019		2018		2017	
	Jumlah Keluhan	Keluhan Selesai	Jumlah Keluhan	Keluhan Selesai	Jumlah Keluhan	Keluhan Selesai
Keuangan	48.627	48.404	48.790	48.426	78.254	74.552
Non-Keuangan	15.988	15.646	12.838	12.044	16.838	15.879
Kualitas Layanan	458	349	300	168	529	505
Lain-lain	15.530	15.297	12.538	11.876	16.309	15.374
Jumlah	64.615	64.050	61.628	60.470	95.092	90.431

Dalam melaporkan jenis dan jumlah keluhan, serta penyelesaiannya, CIMB Niaga mengacu pada Peraturan OJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Penanganan Pengaduan Terkait Keuangan Tahun 2019

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Bancassurance	95	98,96%	1	1,04%	-	0,00%	96
Deposito	24	85,71%	3	10,71%	1	3,57%	28
Direct Debit	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-
Electronic Banking	16.580	99,41%	91	0,55%	7	0,04%	16.678
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	35.397	99,65%	107	0,30%	18	0,05%	35.522
Kartu Kredit	1.408	99,65%	4	0,28%	1	0,07%	1.413
Kliring (Transfer)/Remittance	156	97,50%	4	2,50%	-	0,00%	160
Kredit Tanpa Agunan	33	97,06%	1	2,94%	-	0,00%	34
Kredit/Pembiayaan Kendaraan Bermotor	70	90,91%	7	9,09%	-	0,00%	77
Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-
Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen	552	87,34%	62	9,81%	18	2,85%	632
Penghimpunan Dana Lainnya	2.959	99,60%	10	0,34%	2	0,07%	2.971
Penyaluran Dana Lainnya	12	100,00%	-	0,00%	-	0,00%	12
Tabungan	6.764	96,74%	207	2,96%	21	0,30%	6.992
Trade Finance/Letter of Credit	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-
Total	64.050	99,13%	497	0,77%	68	0,11%	64.615

Ketenagakerjaan dan Kesetaraan Karyawan

CIMB Niaga meyakini manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menentukan masa depan keberlanjutan bisnis Bank. Hal ini sejalan dengan prinsip utama Bank dalam mencapai visi, misi, dan pertumbuhan usaha yang keberlanjutan yaitu menjaga kesejahteraan dalam bekerja dan hubungan kerja yang harmonis antara Bank dan karyawan. CIMB Niaga juga tidak memandang latar belakang gender, usia, suku, agama, ras, maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan. Bank juga memastikan tidak melakukan praktik kerja paksa maupun mempekerjakan tenaga kerja anak.

Pengembangan kompetensi karyawan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Seluruh karyawan mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang berguna bagi pengembangan karir dan kinerja. Selain itu, secara berkala CIMB Niaga melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan dan keterikatan karyawan pada Bank.

Perekrutan Karyawan

CIMB Niaga telah menerapkan sistem rekrutmen secara digital dengan tujuan untuk mendapatkan hasil identifikasi kompetensi yang lebih akurat. Proses perekrutan yang dilalui setiap calon karyawan, berupa pemeriksaan latar belakang, riwayat pendidikan, riwayat pekerjaan, riwayat kondisi keuangan (melalui cek terhadap Sistem Informasi Debitur (SID) & database

anti pencucian uang yang dimiliki oleh Bank), media sosial dan kondisi kesehatan. Di samping itu, Bank secara transparan memberikan informasi perekrutan agar mudah diakses oleh para pencari kerja.

CIMB Niaga juga memberikan kesempatan bagi karyawan yang memenuhi syarat dan kualifikasi yang dibutuhkan untuk bekerja di unit kerja lainnya. Proses ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pengalaman maupun pengembangan karir karyawan. Kegiatan ini merupakan perekrutan internal yang dilakukan melalui rotasi karyawan internal dengan 'kebijakan 2+3+3' yaitu kebijakan yang memberikan kesempatan pada karyawan yang mempunyai minimal masa kerja 2 tahun dengan nilai prestasi kerja minimal memenuhi target untuk dapat berpindah ke tempat baru dalam waktu 3 bulan masa transisi, telah memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat bekerja di unit bisnis lainnya sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pengalaman maupun pengembangan karir karyawan selama karyawan memenuhi syarat dan kualifikasi yang dibutuhkan.

Sepanjang tahun 2019, CIMB Niaga merekrut 2.575 karyawan baru, terdiri dari 1.349 laki-laki dan 1.226 perempuan. Jumlah tersebut meningkat dibanding tahun 2018 sebanyak 2.079 orang. [401-1]

Hingga akhir tahun 2019, jumlah karyawan CIMB Niaga mencapai 12.372 orang, sedikit menurun dibanding tahun 2018 sebanyak 12.461 orang. Penurunan tersebut, antara lain dikarenakan peningkatan teknologi digitalisasi oleh Bank.

Penerimaan Karyawan Baru Berdasar Jalur Penerimaan [401-1]

Jalur Penerimaan	2019			2018			2017		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Jumlah Program Pengembangan Staf (PPS)	108	236	344	136	223	359	148	263	411
Jumlah Tenaga Pemasar & Frontliner	594	600	1194	468	447	915	376	360	736
Lain-lain	647	390	1037	558	247	805	527	321	484
Total	1.349	1.226	2.575	1.162	917	2.079	1.051	944	1.995

Lokasi Penempatan Karyawan Baru Berdasar Wilayah [401-1]

Wilayah	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jakarta	875	739	713	542	631	522
Wilayah Sumatera	133	139	112	81	107	134
Wilayah Jawa Barat	77	75	93	62	81	64
Wilayah Jawa Tengah dan DIY	65	66	71	54	66	90
Wilayah Jawa Timur	137	135	115	107	100	90
Wilayah Indonesia Timur dan Indonesia Tengah	62	72	58	71	66	44
Total	1.349	1.226	1.162	917	1.051	944
	2.575		2.079		1.995	

Komposisi Karyawan Baru Berdasar Kelompok Usia [401-1]

Kelompok Usia/Tahun	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
< 31 tahun	802	892	693	685	689	741
31–40 tahun	464	286	409	206	319	169
41–50 tahun	80	43	58	26	42	34
> 50 tahun	3	5	2	—	1	—
Total	1.349	1.226	1.162	917	1.051	944
	2.575		2.079		1.995	

Dana Pengembangan Kompetensi Tenaga Kerja

Anggaran pengembangan kompetensi karyawan pada tahun 2019 mencapai Rp203,3 miliar. Jumlah ini meningkat 34,87% dibanding tahun 2018 yang sebesar Rp150,9 miliar.

Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan (Rp juta)

Jenis Pengembangan	2019	2018	2017
Penyelenggaraan Pendidikan	135.464	94.067	94.744
Seminar & Kursus Eksternal Dalam Negeri	4.282	4.128	4.697
Seminar & Kursus Internal Luar Negeri	573	363	303
Budaya Korporasi	4.605	3.386	927
Training Center	13.459	8.061	16.322
Training Operasional	44.942	40.746	51.825
Total	203.325	150.751	168.818

Perputaran (*Turnover*) Karyawan

Sejalan dengan rencana bisnis Bank dalam upaya peningkatan produktivitas melalui otomasi, perbaikan proses dan digitalisasi, tingkat *turnover* karyawan pada tahun 2019 sebesar 21,53%. Lebih lanjut, khusus tingkat atrisi karyawan secara sukarela adalah sebesar 10,1%, dimana angka tersebut merupakan salah satu yang terendah di industri perbankan.

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

Turnover Karyawan	2019	2018	2017
Karyawan Masuk	2.575	2.079	1.995
Karyawan Keluar	2.664*	2.401	2.398
Jumlah Karyawan di Akhir Tahun	12.372	12.461	12.782
Rasio Perputaran Karyawan	21,53%	19,27%	18,76%

* termasuk karyawan yang keluar mengikuti PPKS sebesar 434 di tahun 2019

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

Wilayah	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jabodetabek	775	724	666	582	612	541
Wilayah Sumatera	137	164	154	133	204	131
Wilayah Jawa Barat	95	106	108	105	120	79
Wilayah Jawa Tengah dan DIY	122	128	103	117	151	100
Wilayah Jawa Timur & Bali Nusra	135	135	133	128	194	115
Wilayah Indonesia Timur	69	74	91	81	96	55
Total	1.333	1.331	1.255	1.146	1.377	1.021
	2.664		2.401		2.398	

Selama tahun 2019 tercatat ada 2.664 karyawan yang mengundurkan diri. Peningkatan jumlah tersebut dikarenakan karyawan yang mengikuti Program Purnakarya Sukarela (PPKS) sebesar 434 karyawan.

Jumlah dan Latar Belakang Karyawan Berhenti [401-1]

Alasan	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Pensiun Normal	74	58	71	58	81	51
Pensiun Dini Alasan Kesehatan	28	25	25	36	23	28
Mengundurkan Diri	567	690	582	650	575	635
Meninggal Dunia	8	4	11	3	9	5
Lain-lain	656	554	566	399	689	302
Total	1.333	1.331	1.255	1.146	1.377	1.021
	2.664		2.401		2.398	

Menjamin Kesejahteraan Karyawan dan Lingkungan Kerja yang Layak

Kesejahteraan karyawan menjadi keutamaan yang terus ditingkatkan dengan memerhatikan strategi dan perkembangan bisnis Bank. Kebijakan remunerasi karyawan disesuaikan dengan fungsi jabatan, masa kerja, serta capaian kinerja, tanpa diskriminasi. Kebijakan ini telah disesuaikan dengan ketentuan perundangan, termasuk Upah Minimum Provinsi (UMP) yang diberikan kepada karyawan di seluruh unit kerja di Indonesia. CIMB Niaga telah menerapkan remunerasi berbasis kinerja (*meritocracy*) dan risiko (*risk based remuneration*) dengan berpedoman pada kinerja karyawan dan ketentuan OJK. Informasi terkait kebijakan remunerasi dan proses penentuan untuk Direksi dan Dewan Komisaris dapat dilihat pada Laporan Tahunan CIMB Niaga 2019 [102-35, 102-36, 102-37]

Selain itu, CIMB Niaga telah melakukan komunikasi struktur upah & skala upah (SUSU) sesuai dengan ketentuan dan mengevaluasinya secara berkala, tanpa membedakan gender. Bank juga memastikan pemberian remunerasi dan benefit ke seluruh karyawan, baik karyawan tetap, maupun karyawan tidak tetap dengan komponen seperti gaji, tunjangan, cuti dan asuransi. Rasio kompensasi total tahunan yang diberikan kepada karyawan dengan mempertimbangkan pendapatan tertinggi dan nilai tengah pendapatan karyawan, adalah 1:39,6, sedangkan rasio pertumbuhannya dibanding tahun sebelumnya adalah sebesar -6,5%. Rasio kompensasi total tahunan yang diberikan kepada karyawan dengan mempertimbangkan rata-rata upah terendah karyawan dan rata-rata upah minimum provinsi adalah 1:0,92 (109%). Bank senantiasa memberikan remunerasi sesuai dengan peraturan Pemerintah maupun peraturan yang berlaku lainnya. [102-38, 102-39]

Pengembangan human capital (HC) melalui investasi bagi seluruh karyawan telah memberikan manfaat untuk Bank. Dari penghitungan yang dilakukan, nilai Human Capital Return of Investmen (HC ROI) tahun 2019 adalah 3,11. Angka ini menunjukkan bahwa setiap Rp1 yang dikeluarkan oleh Bank dalam investasi HC, ternyata dapat memberikan manfaat Rp3,11 untuk Bank.

Dalam rangka menciptakan dan menjamin ketersediaan lingkungan kerja yang layak dan aman, CIMB Niaga selalu berupaya untuk memenuhi hak-hak karyawan sesuai Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Selain itu, Bank juga berkomitmen untuk menjaga aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bagi karyawan sebagaimana diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 5 Tahun 1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

CIMB Niaga mengatur kebijakan terkait praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup karyawan. CIMB Niaga menyediakan lingkungan kerja yang layak, aman, dan nyaman bagi karyawannya. seperti adanya toilet yang bersih, ruang *pantry*, ruang laktasi, alat deteksi asap, alat pemadam kebakaran,

tempat ibadah, dan tempat parkir kendaraan. CIMB Niaga akan terus menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta hubungan kerja yang harmonis antara Bank dengan seluruh karyawan.

Membangun Insan yang Profesional

[FS4] [SUSBA 1.4.2.2.]

CIMB Niaga secara berkesinambungan melakukan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar mampu menjawab tantangan bisnis perusahaan yang dinamis pada masa mendatang. Program pendidikan dan pelatihan dilakukan melalui program internal, maupun eksternal dan disusun dengan memerhatikan efektivitas, efisiensi, dampak dan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Bank memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh karyawan untuk maju dan berkembang sesuai dengan potensi, keahlian, dan kesempatan yang tersedia.

Sepanjang 2019, CIMB Niaga telah menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan kepada 375.343 peserta. Rata-rata jumlah jam pelatihan pada tahun 2019 mencapai 4,17 jam per karyawan. Jenis pendidikan dan pelatihan dilakukan meliputi *public course*, *in-class learning* dan *e-learning*. [404-1]

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

Uraian	2019	2018	2017
Jumlah Peserta	375.343	183.675	101.403
Jumlah Jam Pendidikan/Pelatihan	1.564.030	1.314.736	736.321
Rata-rata	4,17	7,2	7,3

*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan jumlah karyawan yang mengikuti beberapa modul pembelajaran

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

Uraian	2019	2018	2017
Karyawan Laki-laki	166.819	81.955	47.102
Karyawan Perempuan	208.524	101.720	54.301
Total	375.343	183.675	101.403

*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan jumlah karyawan yang mengikuti beberapa modul pembelajaran

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

Uraian	2019		2018		2017	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Senior Management	3.587	2.001	1.636	1.103	794	461
Middle Management	26.015	19.671	12.853	9.152	6.381	4.171
Junior Management	104.463	126.344	48.841	59.437	28.140	31.722
Non Management	32.754	60.508	18.625	32.028	11.787	17.947
Total	166.819	208.524	81.955	101.720	47.102	54.301

*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan dan jumlah karyawan yang 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	19.787	233	84,92
Middle Management	163.269	1.642	99,43
Junior Management	1.118.020	9.650	115,86
Non Management	262.953	4.092	64,26

*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri

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

Jenis Pendidikan	2019	2018	2017
Managerial, Leadership & Soft Skills	253.940	27.370	13.248
Development Program & TCB	370.112	496.612	294.520
Risk, Corporate Assurance & Compliance	136.380	434.665	89.502
3D (Include IT Upskill & Reskills)	23.194	15.065	408
Sales	166.057	84.003	73.064
Service	182.418	76.396	78.522
Treasury, Finance & Tax	7.346	2.376	2.392
Credit	28.002	19.456	13.762
Operations & IT	21.048	43.878	62.543
Syariah	147.871	23.138	42.162
Transaction Banking	6.384	4.248	7.552
Culture	174.773	57.174	56.177
Purna Bakti	8.256	3.888	1.952
Sustainability Finance	6.456	360	256
Team Building	30.612	25.604	0
Lainnya	1.182	504	262
Total	1.564.031	1.314.737	736.322

*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan jumlah karyawan yang mengikuti beberapa modul pembelajaran

Jumlah Peserta Berdasarkan Jenis Pendidikan* [404-1]

Uraian	2019	2018	2017
Managerial, Leadership & Soft Skills	87.416	1.995	848
Development Program & TCB	666	935	899
Risk, Corporate Assurance & Compliance	79.403	102.833	30.326
3D (Include IT Upskill & Reskills)	3.381	4.221	204
Sales	29.480	11.461	6.351
Service	22.284	12.985	22.312
Treasury, Finance & Tax	702	222	169
Credit	2.011	1.483	1.189
Operations & IT	1.882	13.472	5.576
Syariah	72.741	2.031	15.209
Transaction Banking	608	310	484
Culture	59.486	18.754	17.748
Purna Bakti	324	132	61
Sustainability Finance	444	17	9
Team Building	14.053	12.802	-
Lainnya	462	22	18
Total	375.343	183.675	101.403

*termasuk karyawan yang telah mengundurkan diri dan jumlah karyawan yang mengikuti beberapa modul pembelajaran

Sebagai salah satu penerapan pelibatan pemangku kepentingan lokal, CIMB Niaga telah mempekerjakan masyarakat lokal dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Hingga akhir tahun 2019, sebanyak 99,99% karyawan CIMB Niaga adalah karyawan lokal yang tercatat dari *point of hire* pada saat karyawan tersebut diterima untuk bekerja.

Penjelasan mengenai peningkatan kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan disampaikan pada bagian Tata Kelola Keberlanjutan dari Laporan Keberlanjutan ini.

Penilaian Kinerja Karyawan [404-3]

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, CIMB Niaga senantiasa memberikan apresiasi terhadap 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 kepada seluruh (100%) dengan pendekatan penilaian Key Performance Indicators (KPI) yang disusun berdasarkan target kinerja Bank, target kinerja unit terkait, dan target kinerja individu. [406-1]

Jumlah Karyawan yang mendapat Promosi	
2019	1.227
2018	1.271
2017	1.194

Program Pensiun [201-3]

Sebagaimana diatur dalam PKB, CIMB Niaga menyelenggarakan program pensiun untuk seluruh karyawan tetapnya melalui dana pensiun pemberi kerja ataupun dana pensiun lembaga keuangan, sesuai perundang-undangan dan peraturan.

CIMB Niaga juga mengikutsertakan karyawannya dalam Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (BPJS Ketenagakerjaan), yaitu program perlindungan asuransi apabila karyawan mengalami kecelakaan kerja, mencapai usia pensiun, jaminan hari tua, atau kematian. Kontribusi premi/iuran program BPJS Ketenagakerjaan dibayarkan baik oleh CIMB Niaga maupun karyawan.



KINERJA LINGKUNGAN HIDUP



“ Pengeluaran emisi karbon pada tahun 2019 sebesar 23.779,39 ton setara CO₂ mencakup pemakaian listrik dan bahan bakar dari seluruh jaringan kantor Bank. Data ini akan kami jadikan sebagai *baseline* untuk menghitung pengeluaran emisi pada tahun berikutnya sehingga tingkat efisiensinya dapat dipantau ”

Waskin
Head of SPAPM

Membentuk Green Banking

Konsep *green banking* mulai diterapkan oleh CIMB Niaga melalui kegiatan operasional yang ramah lingkungan dan penyaluran kredit kepada debitur yang berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Penerapan berlandaskan pada Kebijakan Smart Spending, yang di dalamnya termasuk Kebijakan *green office* dan kebijakan penerapan gaya hidup ramah lingkungan. Kebijakan bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja ramah lingkungan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja sekaligus efisiensi biaya, serta menjadi bentuk kepedulian terhadap pelestarian lingkungan.

Dalam menerapkan kebijakan *green office*, Bank melaksanakan tiga kegiatan utama penghematan pemakaian sumber daya energi dan sumber daya alam lainnya, yaitu program daur ulang (*recycle program*), program efisiensi kertas (*less paper officer program*), dan program penghematan energi.

Penghematan Kertas [306-2]

Kebijakan dalam mengolah limbah kertas bekas pakai dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga yang mengolah kertas bekas menjadi bentuk lain yang berguna. Pelaksanaan upaya penghematan pemakaian kertas, diantaranya:

1. Optimalisasi sarana *multi-function printer* untuk melakukan *scanning* dan faks sehingga mengurangi pencetakan dokumen
2. Optimalisasi penggunaan *e-mail* dan internal *website*
3. Optimalisasi pemanfaatan kertas bekas
4. Optimalisasi digitalisasi untuk keperluan komunikasi internal karyawan, materi rapat dan sebagainya.

Selama tahun 2019, volume kertas terpakai di kantor pusat sebanyak 32.545 rim, dengan penurunan sebesar 7,27% dibandingkan tahun 2018. Penurunan ini sejalan dengan semakin luasnya kesadaran karyawan akan kelestarian lingkungan.

Volume Pemakaian dan Nilai Pengadaan Kertas

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Volume Kertas Terpakai	Rim	32.545	35.095	33.355
	Kg*	81.363	87.737	83.387
Biaya Pengadaan Kertas	Rp juta	1.263,32	1.361,38	883,12

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

Upaya penghematan kertas yang dilakukan Bank tidak hanya dengan mengurangi pemakaian kertas dalam kegiatan operasional, namun juga melalui penggunaan layanan *digital banking* kepada nasabah. Berdasarkan jumlah transaksi layanan *digital banking* selama tahun 2019, dapat diasumsikan CIMB Niaga mendukung pengurangan emisi gas rumah kaca (GRK) antara 27.375 - 29.619 ton setara CO₂.

Penghematan Energi [302-1][302-3]

Upaya penghematan energi juga dilakukan sejalan dengan konsep *Green Office* yang terdapat pada kebijakan Smart Spending. Berikut upaya yang dilakukan CIMB Niaga dalam penghematan energi: [302-4]

1. Pemadaman peralatan listrik yang tidak digunakan di luar jam kerja, termasuk lampu, AC, komputer dan mesin fotokopi.
2. Penggunaan fitur hemat energi, seperti *screen saver* atau *power save mode* pada peralatan komputer.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas *teleconference/video conference* untuk rapat dengan peserta yang berasal dari lokasi yang berjauhan.
4. Melakukan studi awal untuk penerapan panel surya.

Untuk mewujudkan *green office*, seluruh karyawan diberikan sosialisasi terkait penghematan energi. Sosialisasi yang dilakukan berupa pendistribusian poster gerakan hemat energi dan penempelan stiker penghematan di lokasi tertentu, serta kampanye gerakan penghematan energi.

Sejak tahun 2019, perhitungan total pemakaian listrik yang dilaporkan adalah pemakaian dari hampir 90% jaringan kantor CIMB Niaga, yaitu sebesar 24.346.913 kWh, sedangkan tahun 2018 dan 2017 perhitungan masih mencakup pemakaian listrik pada $\pm 25\%$ jaringan kantor CIMB Niaga. Dengan demikian, total pemakaian listrik tahun 2019 tidak dapat dibandingkan dengan data 2018 dan 2017 karena perbedaan ruang lingkup perhitungan. Selain itu, belum terdapat informasi mengenai konsumsi energi di luar Bank karena hal tersebut belum memiliki dampak langsung terhadap aktivitas usaha Bank.

Konsumsi Energi Berdasarkan Sumber [302-1]

Sumber	Satuan	2019	2018	2017
Listrik*	KWh	24.346.913	4.702.403	6.366.355
Air	m ³	192.340	-	-
Bahan Bakar	L	1.263.035	-	-

* dihitung berdasarkan tarif listrik pada tagihan listrik PLN

CIMB Niaga juga menghitung intensitas energi dengan membandingkan besaran konsumsi energi listrik per total pendapatan. Pada tahun 2019 besaran intensitas energi mencapai 0,00796 GJ/Rp Juta.

Intensitas Energi [302-3]

Uraian	Satuan	2019
Total Konsumsi Energi Listrik	GJ	87.648,89
Total Konsumsi Bahan Bakar	GJ	46.288,39
Total Pendapatan	Rp Juta	16.824.730
Intensitas Energi	GJ/Rp Juta	0,00796

Pengendalian Emisi dan Limbah

Sejalan dengan dukungan CIMB Niaga terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB), CIMB Niaga melakukan upaya pengurangan emisi. Upaya ini, diantaranya adalah pembatasan perjalanan dinas menggunakan pesawat udara dan mengoptimalkan penggunaan *teleconference* untuk koordinasi antar unit kerja. Dengan pembatasan transportasi, maka penggunaan bahan bakar dihemat sehingga dapat mengurangi emisi GRK.

Sejak tahun 2017, CIMB Niaga juga telah melakukan perhitungan emisi karbon dari energi listrik yang digunakan. Namun sejak 2019, Bank berhasil melakukan perhitungan emisi karbon dari energi listrik maupun bahan bakar yang digunakan untuk kegiatan operasional Bank.

Metode untuk menghitung emisi energi listrik adalah melalui perkalian jumlah energi listrik yang dikonsumsi dengan faktor emisi (referensi Kementerian ESDM) berdasarkan jaringan kantor operasional. Adapun metode yang digunakan untuk menghitung emisi bahan bakar adalah melalui perkalian jumlah konsumsi bahan bakar minyak dengan konversi nilai kalori (referensi Kementerian LHK) dan faktor emisi bahan bakar minyak (referensi Kementerian ESDM).

Emisi karbon yang dikeluarkan oleh Bank pada tahun 2018 sebesar 4.108,94 ton setara CO₂ mencakup pemakaian listrik pada 90% jaringan kantor di wilayah Jakarta dan 30% jaringan kantor di wilayah luar Jakarta. Adapun pengeluaran emisi karbon pada tahun 2019 sebesar 23.779,39 ton setara CO₂ mencakup pemakaian listrik dan bahan bakar dari seluruh jaringan kantor Bank. Selain emisi karbon, Bank juga mengatur kebijakan terkait pengelolaan limbah teknologi (*e-waste*). Limbah teknologi yang dihasilkan dikelola dengan cara bekerja sama dengan pihak ketiga. Kegiatan operasi Bank tidak memiliki limbah dan tumpahan yang signifikan. [306-2]

Pengeluaran Emisi Berdasarkan Wilayah Kerja Tahun 2019

Wilayah Kerja (Provinsi)	Jumlah Emisi (ton setara CO ₂) yang Dihasilkan [305-1]
Aceh	99,30
Sumatera Utara	2.141,63
Sumatera Barat	303,70
Riau	566,80
Kepulauan Riau	536,44
Jambi	178,80
Bengkulu	-
Sumatera Selatan	311,86
Kepulauan Bangka Belitung	48,04
Lampung	297,74

Wilayah Kerja (Provinsi)	Jumlah Emisi (ton setara CO ₂) yang Dihasilkan [305-1]
Banten	792,91
Jawa Barat	3.118,66
DKI Jakarta	5.468,48
Jawa Tengah	3.195,12
DI Yogyakarta	703,08
Jawa Timur	3.187,73
Bali	849,36
Nusa Tenggara Barat	108,69
Nusa Tenggara Timur	76,84
Kalimantan Utara	63,73
Kalimantan Barat	229,77
Kalimantan Tengah	13,15
Kalimantan Selatan	235,82
Kalimantan Timur	397,45
Gorontalo	-
Sulawesi Utara	95,72
Sulawesi Barat	-
Sulawesi Tengah	-
Sulawesi Selatan	527,52
Sulawesi Tenggara	59,96
Maluku Utara	-
Maluku	71,18
Papua Barat	-
Papua	99,91
Total	23.779,37

Tabel Emisi GRK dan Intensitas Emisi GRK [305-1] [305-2] [305-4]

Sumber Emisi	Jumlah Emisi (tCO ₂)	Intensitas CO ₂		Persentase Emisi
		ton setara CO ₂ /karyawan	ton setara CO ₂ /pendapatan (Rp juta)	(%)
Emisi GRK (Cakupan 1)				
Bahan bakar	3.376,65	0,27	0,20 x 10 ⁻³	14,2
Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung				
Listrik	20.402,71	1,65	1,21 x 10 ⁻³	85,8
Total	23.779,37	1,92	1,41 x 10 ⁻³	100

CIMB Niaga juga menetapkan syarat bagi para debitur untuk mematuhi aturan pengelolaan limbah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan. Hanya debitur yang memiliki izin lingkungan yang akan dipertimbangkan untuk mendapatkan kredit.

Pengaduan Lingkungan Hidup

Hingga akhir tahun 2019, CIMB Niaga tidak mendapatkan pengaduan terkait lingkungan hidup. Hal ini dimungkinkan karena wilayah operasional Bank tidak berada di wilayah konservasi keanekaragaman hayati, taman nasional atau taman budaya. Selain itu, Bank juga tidak menerima informasi mengenai isu lingkungan hidup yang dilakukan oleh debitur.

Inisiatif Keberlanjutan Terhadap Pelestarian Lingkungan



Komitmen CIMB Niaga dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) diwujudkan melalui inisiatif pelestarian lingkungan dan pemberian kredit kepada perusahaan yang berwawasan LST dan sejalan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Konservasi Bambu untuk Melestarikan Lingkungan

Dalam melakukan kegiatan konservasi bambu, CIMB Niaga bekerja sama dengan Yayasan Keanekaragaman Hayati (KEHATI). Program konservasi bambu merupakan salah satu bentuk pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat. CIMB Niaga melakukan Konservasi Bambu Tabah Berbasis Pemberdayaan Masyarakat di Nusa Tenggara Barat (NTB) melalui penanaman bibit bambu dan peningkatan kapasitas petani yang menggarap lahan di Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (KHDTK). Kegiatan dimulai dari proses pengembangan bibit bambu, dilanjutkan dengan penanaman hingga bambu tersebut dapat menjadi komoditas yang bisa diolah dan memberikan nilai tambah baik secara ekonomi maupun ekologi.

Pada tahun 2019, CIMB Niaga melakukan pembibitan 4.000 Bambu Tabah di Nusa Tenggara Barat dan penanaman 5.000 Bambu Betung di Nusa Tenggara Timur. Program konservasi dan penanaman bambu telah dilaksanakan secara konsisten oleh CIMB Niaga sejak tahun 2011. Total bambu yang telah ditanam sebanyak 30.200 pohon yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

Selain itu, dari sisi ekologi, konservasi pohon bambu mampu memberikan dampak positif yaitu peningkatan kualitas penyerapan air, menahan tanah pada area tanam, dan meningkatkan penyerapan gas CO₂, serta melepaskan gas O₂ secara bergantian.

Hasil pengukuran potensi penyimpanan karbon pada Bambu Tabah yang ditanam di Bali sejak tahun 2013 menunjukkan bahwa bambu Tabah mampu menyerap 758,99 ton setara CO₂. Artinya, dalam satu tahun bambu Tabah memiliki potensi serapan karbon sebesar 9,44 ton setara CO₂ per hektar (ha). Capaian ini menjadi penyemangat CIMB Niaga untuk terus konsisten menjalankan program pelestarian lingkungan melalui konservasi bambu.

Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan [FS8]

Sebagai perusahaan yang bergerak pada industri perbankan, bentuk inisiatif pelestarian lingkungan lainnya adalah melalui penyaluran kredit terhadap kegiatan usaha ramah lingkungan. CIMB Niaga memiliki kebijakan terkait penyaluran kredit, sehingga jenis usaha yang tidak tergolong ramah lingkungan tidak akan diberikan pendanaan, seperti kegiatan ilegal, persenjataan dan amunisi, kasino dan permainan (terkait judi), 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. CIMB patuh pada semua Peraturan Pemerintah dalam memberikan kredit dan akan mendukung kredit berwawasan LST. Apabila dari hasil uji tuntas terdapat temuan yang tidak sejalan dengan ketentuan atau aspek LST, maka Bank akan meminta untuk dilakukan perbaikan dalam jangka waktu tertentu dan memasukkan debitur dalam kategori risiko tinggi.

Peraturan Pemerintah dalam memberikan kredit ramah lingkungan, diantaranya:

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.

Biaya CSR Bidang Lingkungan Hidup

Hingga akhir 2019, CIMB Niaga telah mengeluarkan dana CSR sebesar Rp994 juta untuk mendukung kegiatan pelestarian lingkungan hidup. Dana ini sesuai dengan alokasi budget yang telah ditetapkan dan digunakan sebagian besar untuk pelestarian dan konservasi bambu, termasuk penghitungan emisi karbon. CIMB Niaga berharap agar biaya CSR di bidang lingkungan hidup ini dapat memberikan dampak positif, khususnya dalam membantu menurunkan emisi GRK.



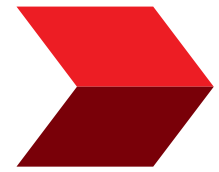
” CIMB Niaga telah melakukan pengelolaan sampah secara bertanggung jawab, antara lain melalui inisiatif *Zero Waste to Landfill*. ”

Solihin Hakiekie

Talent Management, OD & Employee Relations Head



TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN **PRODUK DAN/ATAU JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN**



95% transaksi Bank menggunakan *platform digital*, sehingga dapat mendukung penurunan CO₂ antara 27.375 - 29.619 ton setara CO₂e.

Bambang Karsono Adi
Head of Digital Banking, Branchless & Partnership



Digitalisasi untuk **Keuangan Berkelanjutan**

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

Perkembangan teknologi semakin meningkat sehingga mendorong perkembangan masyarakat berbasis *digital*. Generasi milenial dan gaya hidup masyarakat urban membutuhkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Dengan teknologi yang makin canggih, maka pola transaksi nasabah juga bergeser mengarah ke *cashless society*.

CIMB Niaga senantiasa menerapkan layanan digital yang secara tidak langsung mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan. Digitalisasi juga dilakukan dengan tujuan untuk menghemat energi melalui pengurangan pemakaian transportasi dan kertas. Perkembangan teknologi dan inovasi menjadi tanggung jawab Direktur Operasional dan Teknologi Informasi yang melakukan evaluasi penerapan teknologi secara berkala dan setiap saat jika diperlukan.



Layanan Digital Banking

CIMB Niaga telah meluncurkan berbagai layanan berbasis *digital*, 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 yang dapat memberikan *excellent customer experience* kepada para nasabah. Layanan ini terus ditingkatkan sesuai perkembangan inovasi.

Salah satu inovasi di tahun 2019 yakni 'API Banking'. 'API Banking' merupakan platform yang membantu menghubungkan layanan perbankan CIMB Niaga dengan aplikasi pihak ketiga, utamanya Tech startup dan Fintech. Selain itu, CIMB Niaga juga melakukan penambahan fitur-fitur pada Go Mobile, antara lain donasi, KYC online, biller data plan, jadwal transaksi, biller PAM/PDAM, realtime QR discount, QRIS, dan masih banyak lainnya. Total terdapat 60 fitur baru yang ditambahkan pada Go Mobile. Di tahun 2019, Bank juga mengembangkan kartu debit *contactless* dan kartu debit *affinity*.

CIMB Niaga juga terus melakukan 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.

Sepanjang tahun 2019, tidak terdapat produk Bank yang ditarik kembali dan/atau dihentikan pemasarannya dengan berbagai alasan tertentu.

Jumlah Transaksi Platform Digital

Transaksi Digital	2019	2018	2017
Go Mobile	37.723.944	22.973.205	13.776.771
CIMB Clicks	19.792.885	109.297.245	99.130.366
ATM, MFD, CSD & CRM	166.267.996	143.075.612	120.452.587
Rekening Ponsel	58.719.840	5.603.344	5.942.013
BizChannel@CIMB	115.913.553	91.197.624	69.256.519

Post Implementation Review

Sesuai Kebijakan CIMB Niaga No. B.04.06 tentang Produk dan Aktivitas Baru, salah satu bentuk pengelolaan risiko oleh Bank atas penerbitan produk dan aktivitas baru adalah dilakukannya Post Implementation Review (PIR) yaitu telaah setelah peluncuran produk untuk memastikan proses atau prosedur operasional yang diterapkan sesuai dengan proposal yang disetujui oleh manajemen. PIR wajib dilaksanakan oleh unit kerja yang meluncurkan produk atau aktivitas baru dalam waktu 12 bulan dari tanggal peluncuran.

Sejalan dengan kebijakan tersebut, maka seluruh produk dan aktivitas baru yang diluncurkan oleh Bank telah ditelaah termasuk evaluasi keamanannya bagi nasabah.

Dampak Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan [302-5]

Hingga akhir 2019, terdapat 232.150.222 transaksi yang menggunakan platform digital. Apabila setiap transaksi diasumsikan mampu mengurangi jarak tempuh 1 Km, maka terdapat 232.150.222 Km yang dapat dikurangi dari penggunaan moda transportasi berbahan bakar bensin. Dengan menggunakan perhitungan penurunan CO₂ maka didapat asumsi pengurangan emisi GRK di antara 27.375–29.619 ton setara CO₂ dan penghematan energi di antara 376.112,88–406.943,83 GJ. Maka, secara tidak langsung, layanan digital banking memiliki dampak positif bagi pelestarian lingkungan melalui penghematan energi dan emisi karbon dari transportasi.

Di lain pihak, Bank juga mencermati risiko dampak negatif atas layanan *digital banking* seperti maraknya kejahatan teknologi. Untuk memitigasi risiko ini, Bank memiliki Kebijakan E.04.A.11 tentang Keamanan Informasi dan Klasifikasi Data, yang menjadi pedoman Bank dalam menjaga keamanan informasi, termasuk data nasabah dalam bentuk *digital*.

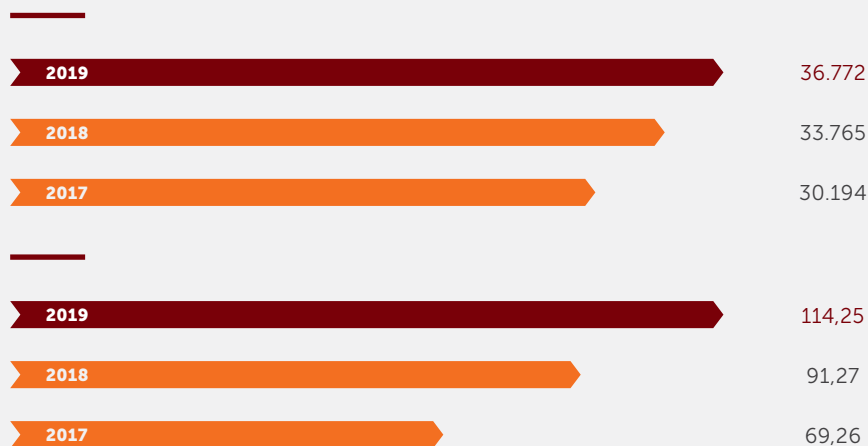


JUMLAH
 PENGGUNA



JUMLAH TRANSAKSI
 (DALAM JUTA)

KINERJA PLATFORM DIGITAL BIZCHANNEL



Kepuasan Nasabah atas Produk

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan, CIMB Niaga selalu mendengarkan suara nasabah atau *Voice of Customer (VoC)* melalui pelaksanaan survei tahunan yang mengukur *Net Promoter Score (NPS)*, tingkat loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap produk, kanal layanan dan kualitas layanan. Di tahun 2019, hasil nilai NPS untuk CIMB Niaga adalah 18%, meningkat 2% dibandingkan tahun 2018. Nilai kepuasan nasabah pada tahun 2019 adalah 93%, meningkat 9% dibandingkan tahun 2018.

Nilai *Net Promotor Score (NPS)*

Tahun	Kenaikan nilai NPS
2019	+ 18%
2018	+16%
2017	+5%

Tinjauan Ulang Pembiayaan [FS3, FS5] [FN-CB-410a.2] [FN-CB-550a.2]

CIMB Niaga senantiasa melakukan peninjauan terhadap fasilitas kredit yang diberikan Bank kepada debitur sesuai dengan Kebijakan Pokok Perkreditan dan Kebijakan Kredit Komersial Bank. Proses peninjauan juga diterapkan pada pemberian kredit dengan memerhatikan komitmen dan latar belakang debitur atas kepatuhannya pada aspek LST.

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.

Kegiatan peninjauan kredit dilakukan oleh Unit Post Mortem Review berdasarkan tiga parameter yaitu: Prospek Usaha, Kinerja (*Performance*) Debitur dan Kemampuan Membayar. Hasil peninjauan kredit akan disampaikan kepada pemutus kredit sesuai limit kewenangan yang telah ditetapkan Bank.





Independent Assurance Statement

The 2019 Sustainability Report of PT CIMB Niaga Tbk

Number : 004/000-174/III/2020/SR-Asia/Indonesia
Type / Level : 1 / Moderate

PT CIMB Niaga Tbk (“the Reporting Organization” or “the Company”) is a subsidiary of CIMB Group Holdings Berhad (“the Holding”). Headquartered in Kuala Lumpur, Malaysia, the Holding is a universal bank and has been listed on the Main Market of Bursa Malaysia (the stock exchange of Malaysia). Its business networks are located in Asian countries and the United Kingdom. The Reporting Organization is a publicly listed company in the Indonesia Stock Exchange, and operates in the financial service industry sector in Indonesia. The Company has drafted its **2019 Sustainability Report** (“the Report”) and engaged **Social Responsibility Asia** (“SR Asia”) to assure the Report content and come up with an **Independent Assurance Statement** (“the Statement”).

In drafting of the Report content, the Company refers to:

- Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative (“the GRI Standards”) and its Financial Services Sector Supplement (“FSSS”),
- Regulation of Indonesia Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for the Financial Service Organizations and the Listed and Public Companies (“POJK 51”),
- Sustainability Accounting Standard for Commercial Banks version 2018-10 issued by the Sustainability Accounting Standards Board (SASB), and
- Environment Social and Governance (ESG) Integration Pillars of Sustainable Banking Assessment (SUSBA) developed by World Wildlife Fund (“WWF”).

SR Asia is responsible for evaluating the Report content and come up with recommendations as well as the Statement; while the Management¹ has an exclusive responsibility in presenting the Report content including claims, data, information, and figures. The Statement CANNOT be seen as a basis for interpreting or defining the sustainability or overall performance of the Company, except for the areas covered in the scope of assurance work. SR Asia also does NOT accept or assume any responsibility for any other purpose or to any other person or organization. SR Asia’s responsibility is only to present the assurance work and the Statement to the Management. Therefore, any dependence that a person or an institution has placed on the Report is entirely on its own risk.

Scope and Limitation

- Apply **Type 1** and **Moderate Level** of assurance; where **the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not reduced to very low, but not zero.**
- Review, NOT to investigate or audit, the Report content for the reporting period of **1st of January up to 31st of December 2019**, especially on six material topics that have been identified and considered as “very high” priorities by the Management. They are **economic performance, product portfolio**

¹ “The Management” refers to the management of the Reporting Organization or the Company



and loan quality, customer data protection, technology development, indirect economic impact, and reputation of the Company.

3. Evaluation of publicly disclosed information, system and process of the Reporting Organization has in place to ensure adherence to the principles.
4. SR Asia's scope of assurance does not include financial data, information, and figures in the Report content. It is assumed that the Company, or independent parties, or other parties associated with the Company, have verified and/or audited any data and information related to financial statements.

Exclusion

1. Financial performance data and information from the Company's documents other than those mentioned in the Report.
2. Adherence of the Report content against the Sustainability Reporting Guide and the Main Market Listing Requirements issued by Bursa Malaysia Securities Berhad.
3. Evaluation based on indicators or principles other than those mentioned in the Statement.
4. Stakeholders' engagement, which may be involved in developing the Report.
5. Topics, data and information outside the reporting period, or in the public domain not covered in the reporting period, or other than those mentioned under the defining materiality section and discussion on defining Report content.
6. Claims and presentations in the Report content describing expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and future planning of the Company.

Methodology

1. Engage an official partner and assemble an Assurance Team in Indonesia.
2. Carry out a kick-off meeting and initial assessment on the Report document.
3. Visit the head office of the Company to discuss the Report content with the Management, as well as to review data, information and disclosures as presented in the Report content.
4. Identify supporting documents and trace down the Report content to the evidences.
5. Analyze the Report content by utilizing SR Asia GREAT.
6. Assess the Report content against the standards, principles, and indicators of AA1000AP (2018) AccountAbility, GRI Standards and its FSSS, POJK 51, SASB, and SUSBA.

Adherence to AA1000AP (2018) AccountAbility and GRI Standards

Inclusivity – the Report content has indicated its inclusivity in presenting the key stakeholder groups of the Company. At a practical level, the Company conducts stakeholder engagement through different methodologies and activities across the organizational functions. However, the Company has not yet carried out a comprehensive materiality assessment and not yet developed a written stakeholder engagement strategy as part of stakeholder engagement management practices in the organization.

Materiality – Material topics in the Report content fairly explain the sustainability context of the Company. In order to ensure the accuracy and reliability of the materiality of the Report content, the Company is expected to perform materiality testing to evaluate material topics systematically based on



specific criteria or thresholds. Materiality assessment shall also be linked to risk management, regulation reviews, and analysis of the internal policies and procedures of the Company.

Responsiveness – The Company’s sustainability vision, mission, policy and strategy demonstrate its commitment to respond to sustainability concerns raised by the stakeholders. The Company also has policies and procedures in place to address grievances and solve disputes, especially with the customers. Community development programs of the Company and the engagement with the Indonesia Sustainable Finance Initiative or “IKBI” indicate its commitment to support sustainable development.

Impact – In overall, both metric and narrative information in the Report content can describe the impacts of the Company’s decisions, activities, products, and services on the economy, environment, and society. The disclosures in the Report content are also fairly presented in a balance manner. The Company integrates, but more likely in practical manner rather than using a strategic approach, the identified impacts into its strategy, risk management and operations.

In “Accordance” with Comprehensive Option – The Report content indicates its adherence to the **comprehensive option** of GRI Standards. All disclosures of each material topic are presented and discussed in the Report. In overall, the disclosures of the management approach for each material topic are fairly disclosed. When relevant, FSSS requirements are also presented and discussed. However, the Company is expected to improve the disclosures of management approach, targets and performance in the future in order to increase its reporting quality following the standards and regulations.

GRI Standards Principles – The Assurance Team believes that, as per assurance work is taken, 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) to some extent are fairly applied. The Management is also able to provide supporting documents during the assurance process. Compared to those of other banks in Indonesia, presentation energy and emission data by the Company in the Report content is exceptional; however, it should be followed by the disclosures of Company’s plan to reduce energy consumption and carbon footprints.

Adherence to POJK 51, SASB and SUSBA

In general, the Report content indicates its adherence to POJK 51 as required by the Regulation. The Report also presents sustainable finance topics and the economic, environmental and social topics adequately, especially regarding the sustainability context of the Company. As the stakeholders’ concerns increase, the Company is expected to address and disclose more on labor and human rights issues as specified in ILO Convention and the UN Guiding Principles on Business and Human Rights.

Sustainability Statement

Various sections in the Report, such as the sustainability governance and the disclosures of management approach, present the narrative information of “Sustainability Statement” of the Company’s management of material economic, environmental and social risks and opportunities, as specified in paragraph (29), Part A of Appendix 9C of the Main Market Listing Requirements issued by Bursa Malaysia Securities Berhad. However, information on risk management may not be comprehensively



found in the Report content as the topic is commonly discussed in the Annual Report of the Company.

Recommendation

1. Stakeholder engagement management and materiality testing should be well implemented based on AA1000 SES (2015), in order to increase information reliability of material topics and key stakeholder groups of the Company.
2. Maintain and strengthening the information management system, not only covering the energy data but also the data of other material topics in sustainability report.
3. As the stakeholders' concerns increase, the company is expected to highlight and integrate more specific issues, such as human rights, into its policies, procedures, operations, risks management, and business strategy.
4. Strengthening more the alignment of the Company's business strategy with sustainability and SDGs with clear objectives and targets.

Statement of Competency, Independency and Impartiality

SR Asia has engaged Assurance Team members with expertise and experience in writing and reviewing sustainability reports and integrated reports based on GRI Standards, International <IR> Framework, SASB, and others. The experts are also familiar with the principles and standards of AA1000 AccountAbility, and also the reporting regulations of the Country to which the Reporting Organization must comply.

SR Asia ensures that particular mechanism and procedures are adequately applied to ensure the members of Assurance Team have no any conflicted relationship with the Company that can affect the ability to provide an independent and impartial statement. To ensure independency and also free from bias and conflict of interest, SR Asia has put in place a sufficient mechanism and professional codes of practices for the experts.

The assurance provider,

Jakarta, 9th of March 2020




Birendra Raturi
SR Asia International Director



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



PEMETAAN DUKUNGAN CIMB NIAGA TERHADAP TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN (TPB)

Bank CIMB Niaga melakukan pemetaan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sejalan dengan strategi Bank. Ada tujuh dukungan prioritas (ditandai dengan 4 tickmark) yang dilakukan oleh CIMB Niaga, diikuti dengan tujuh dukungan lainnya (ditandai dengan tiga tickmark). Dukungan ini juga merupakan bentuk implementasi dari keuangan berkelanjutan yang bertujuan untuk ikut serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia dan melestarikan bumi kita.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)	Dukungan CIMB Niaga terhadap TPB	Dampak TPB terhadap Kegiatan Usaha CIMB Niaga	Dukungan Prioritas CIMB Niaga terhadap TPB
 1 TANPA KEMISKINAN	✓✓✓	✓✓	✓✓✓✓
 2 TANPA KELAPARAN			
 3 KESEHATAN, KESEJAHTERAAN, DAN KESEIMBANGAN	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓
 4 PENDIDIKAN BERKUALITAS	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓
 5 KESETERAPAN GENDER	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓
 6 AIR BERSIH DAN SANITASI LAYAK	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓
 7 ENERGI BERSIH DAN TERJANGKAU	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓
 8 PEKERJAAN LAYAK DAN PERTUMBUHAN EKONOMI	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓✓
 9 INDUSTRI, INOVASI, DAN INFRASTRUKTUR	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓✓
 10 BERKURANGNYA KETIMPANGAN	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓✓
 11 KOTA DAN PERMUKIMAN YANG BERKELANJUTAN	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓
 12 KONSUMSI DAN PRODUKSI YANG BERTANGGUNG JAWAB	✓✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓✓

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)	Dukungan CIMB Niaga terhadap TPB	Dampak TPB terhadap Kegiatan Usaha CIMB Niaga	Dukungan Prioritas CIMB Niaga terhadap TPB
 13 PENANGGULANGAN PERUBAHAN IKLIM			
 14 EKOSISTEM LAUT			
 15 EKOSISTEM DARATAN			
 16 PERDAMAIAN, KEADILAN DAN KEBERKELANGKAWAN YANG TANGGEB			
 17 KEMITRAAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN			

DUKUNGAN PADA TPB TERKAIT DENGAN TOPIK MATERIAL DAN INDIKATOR PENCAPAIAN

Topik Material GRI	TPB	Indikator
Kinerja Ekonomi		Proporsi kredit UMKM terhadap total kredit. (8.10.1(b))
Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman		Jumlah kantor bank dan ATM per 100.000 penduduk dewasa. (8.10.1)
		Jumlah produk ramah lingkungan yang teregister. (12.7.1(a))
Perlindungan Informasi Nasabah		Menjamin akses publik terhadap informasi dan melindungi kebebasan mendasar, sesuai dengan peraturan nasional dan kesepakatan nasional. (16.10)
Pengembangan Teknologi		Proporsi penduduk yang terlayani mobile broadband. (9.c.1)
Dampak Ekonomi Tidak Langsung		Tingkat partisipasi remaja dan dewasa dalam pendidikan dan pelatihan formal dan non-formal dalam 12 bulan terakhir, menurut jenis kelamin. (4.3.1)
Reputasi Perusahaan		Proporsi penduduk yang puas terhadap pengalaman terakhir atas layanan publik. (16.6.2)
Pendidikan dan Pelatihan		Jumlah bantuan resmi Pemerintah Indonesia kepada Mahasiswa asing penerima beasiswa kemitraan negara berkembang. (4.b.1)
Keberagaman dan Kesempatan Kerja		Proporsi perempuan yang berada di posisi managerial. (5.5.2)
Emisi		Dokumen pelaporan penurunan emisi gas rumah kaca (GRK). (13.2.1(a))
Komunitas Lokal		Persentase akses UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) ke layanan keuangan. (8.3.1(c))
Anti Korupsi		Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK). (16.5.1)
Energi		Konsumsi listrik per kapita. (7.1.1(a))
Praktik Pengadaan		Persentase penggunaan e-procurement terhadap belanja pengadaan. (16.6.1(c))
Ketenagakerjaan		Persentase tenaga kerja formal. (8.3.1.(a)) Persentase dan jumlah anak usia 5-17 tahun, yang bekerja, dibedakan berdasarkan jenis kelamin dan kelompok umur. (8.7.1)
		Proporsi upah dan subsidi perlindungan sosial dari pemberi kerja terhadap PDB. (10.4.1)
Limbah dan Efluen		Jumlah timbulan sampah yang didaur ulang. (12.5.1(a))
		Bantuan pembangunan dan pengeluaran pemerintah untuk konservasi dan pemanfaatan keanekaragaman hayati dan ekosistemnya secara berkelanjutan. (15.a.1)

TANGGAPAN **UMPAN BALIK**

Laporan Keberlanjutan 2018 CIMB Niaga mendapatkan input dari beberapa pihak berupa rekomendasi untuk laporan selanjutnya. Kami menerima rekomendasi dari pihak assesor independen setelah melakukan proses verifikasi. Rekomendasi berupa pengungkapan target kinerja dan pencapaiannya pada setiap topik material, penyajian lebih banyak data dan informasi terkait Keuangan Berkelanjutan, pemetaan pengungkapan topik material dan inisiatif keberlanjutan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), serta mempertahankan kesinambungan data dan informasi untuk pelaporan berikutnya.

Selain itu, kami juga menerima masukan dari WWF Indonesia untuk lebih menjelaskan aspek lingkungan dan sosial yang lebih konkrit, serta risiko yang dihadapi. WWF juga memberikan acuan Sustainable Banking Assessment (SUSBA) untuk dijadikan rujukan.

Menanggapi masukan tersebut, pada Laporan Keberlanjutan 2019, kami telah melakukan evaluasi dan perbaikan, diantaranya pemetaan TPB dan penggunaan acuan SUSBA. Kami menanggapi semua masukan dan memperbaikinya sesuai dengan strategi dan keputusan Perusahaan. Tanggapan atas masukan tersebut, kami ungkapkan sebagai perbaikan pada laporan ini.

Kami mengapresiasi dan mengucapkan terima kasih atas semua pihak yang telah memberikan saran yang positif. Kami akan terus berusaha meningkatkan kualitas pengungkapan kinerja keberlanjutan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

LEMBAR UMPAN BALIK

Laporan Keberlanjutan 2019 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 Bank CIMB Niaga Tbk

Graha CIMB Niaga

Jl. Jenderal Sudirman Kav.58, Jakarta 12190, Indonesia

Telepon : +6221 250 5252, 250 5353

Faksimili : +6221 250 5205

Referensi POJK No. 51/OJK.03/2017, Indeks Isi Standar GRI 2016, Sustainability Accounting Standard Board (SASB), dan Sustainable Banking Assessment (SUSBA)

POJK No.51/OJK.03/2017

No	Pengungkapan	Halaman
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	18
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	22
	a. Aspek Ekonomi:	22
	1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	
	2) Pendapatan atau penjualan;	
	3) Laba atau rugi bersih;	
	4) Produk ramah lingkungan; dan	
	5) Pelembutan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	
	b. Aspek Lingkungan Hidup:	27
	1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	
	2) Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup)	
	3) Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); atau	
	4) Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup)	
	c. Aspek Sosial:	25
	Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)	
3	Profil Singkat Perusahaan Brief Company Profile:	32
	a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	
	b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	35
	c. Skala usaha:	38
	1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam juta rupiah);	
	2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	
	3) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan	
	4) Wilayah operasional	
	d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	35
	e. Keanggotaan pada asosiasi;	42
	f. Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan	35
4	Penjelasan Direksi memuat:	6
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:	7
	1) Penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan	
	2) Penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;	
	3) Penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;	
	4) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan	
	5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan:	8
	1) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan	
	2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	
	c. Strategi pencapaian target:	8
	1) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup;	
	2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	
	3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan	
5	Tata kelola keberlanjutan memuat Sustainability governance includes	44
	a. Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	47
	b. Pengembangan kompetensi Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/ atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	47

No	Pengungkapan	Halaman
	c. Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan.	49
	d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen; 2) Pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. 	51
	e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	50
6	Kinerja keberlanjutan:	49
	a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan	34
	b. Uraian mengenai kinerja ekonomi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi 2) Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. 	57
	c. Kinerja sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. 2) Ketenagakerjaan: <ul style="list-style-type: none"> • Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; • Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; • Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan • Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai. 3) Masyarakat: <ul style="list-style-type: none"> • informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat, sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; • mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan • TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat 	66
	d. Kinerja Lingkungan Hidup: <ol style="list-style-type: none"> 1) Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan; 2) Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan 3) Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan • Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan; 	82
	e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup: <ol style="list-style-type: none"> 1) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d; 2) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem; 3) Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan • Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna; 4) Emisi, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan • Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan; 5) Limbah dan efluen, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis; • Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan • Tumpahan yang terjadi (jika ada); dan 6) Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan. 	86
	f. Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan; 2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan; 3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif; 4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau 5) Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan. 	88
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada)	93

Indeks Isi Standar Global Reporting Initiative (GRI) [102-55]

Indeks GRI	Pengungkapan	Halaman	Pengecualian	
GRI 101: Landasan 2016				
Pengungkapan Umum				
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	102-1	Nama organisasi	35	-
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	35	-
	102-3	Lokasi Kantor Pusat	35	-
	102-4	Lokasi operasi	35, 36	-
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	35	-
	102-6	Pasar yang dilayani	36	-
	102-7	Skala organisasi	38	-
	102-8	Informasi Karyawan	40-41	-
	102-9	Rantai Pasokan	43	-
	102-10	Perubahan signifikan	35	-
	102-11	Pendekatan dan prinsip pencegahan	41	-
	102-12	Inisiatif eksternal	41	-
	102-13	keanggotaan asosiasi	42	-
	102-14	Sambutan	6	-
	102-15	Dampak utama, risiko, dan peluang	6	-
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	32	-
	102-17	Mekanisme untuk saran dan kekhawatiran tentang etika	54	-
	102-18	Struktur tata kelola	46	-
	102-19	Mendelegasikan wewenang	47	-
	102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	47	-
	102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	51	-
	102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitenya	46	Pengungkapan terdapat pada laporan tahunan 2019
	102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi	47	-
	102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	46	-
	102-25	Konflik kepentingan	46	Pengungkapan terdapat pada laporan tahunan 2019
	102-26	Peran badan tata kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai-nilai, dan strategi	46	-
	102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	46	-
	102-28	Mengevaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	46	Pengungkapan terdapat pada laporan tahunan 2019
	102-29	Mengidentifikasi dan mengelola dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial	47	-
	102-30	Keefektifan proses manajemen risiko	49	-
	102-31	Pengkajian topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	49	-

Indeks GRI	Pengungkapan	Halaman	Pengecualian	
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	29	-
	102-33	Mengkomunikasikan hal-hal kritis	49	-
	102-34	Sifat dan jumlah total hal-hal kritis	47, 49	-
	102-35	Kebijakan remunerasi	78	Pengungkapan terdapat pada laporan tahunan 2019
	102-36	Proses untuk menentukan remunerasi	78	Pengungkapan terdapat pada laporan tahunan 2019
	102-37	Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam remunerasi	78	Pengungkapan terdapat pada laporan tahunan 2019
	102-38	Rasio kompensasi total tahunan	78	-
	102-39	Persentase kenaikan dalam total kompensasi total tahunan	78	-
	102-40	Pemangku kepentingan	51	-
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	40	-
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	51	-
	102-43	Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan	29, 51	-
	102-44	Topik utama dan Isu	51	-
	102-45	Entitas dalam laporan keuangan konsolidasian	29	-
	102-46	Menetapkan isi laporan dan Batasan	29, 35	-
	102-47	Daftar topik material	31	-
	102-48	Penyajian kembali informasi	28, 51	-
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	30	-
	102-50	Periode pelaporan	28	-
	102-51	Tanggal laporan terbaru	28	-
	102-52	Siklus pelaporan	28	-
	102-53	Kontak	28	-
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI	28	-
	102-55	Indeks isi GRI	28, 104	-
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal	28	-

Topik Material

Kinerja Ekonomi				
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 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	58, 59	-
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang akibat dari perubahan iklim	59	-
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	81	-
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	58	-

Dampak Ekonomi Tidak Langsung

Indeks GRI		Pengungkapan	Halaman	Pengecualian
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	65	-
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	65	-
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	65	-
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	65	-
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	63	-
Antikorupsi				
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	53	-
	205-3	Kasus korupsi yang terkonfirmasi dan tindakan yang diambil	-
Energi				
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	84	-
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi		-
	302-3	Intensitas energi	83	-
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	84	-
	302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa		-
Emisi				
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	84	-
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	83	-
	305-4	Intensitas emisi GRK	84	-
Limbah				
GRI 306: Efluen dan Limbah 2016	306-2	Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	83, 84	-
Ketenagakerjaan				
GRI 401: Ketenagakerjaan 2016	401-1	Pekerja baru dan perputaran pekerja	76, 77, 78	-
Pelatihan dan Pendidikan				
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	79, 80, 81	-
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	81	-
Komunitas Lokal				
GRI 413: Komunitas Lokal 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	69	-
Perlindungan Informasi Nasabah				
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	-
Portofolio Produk & Kualitas Pinjaman				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	60	-
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	60	-
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	60	-
Teknologi Informasi				

GRI G4 Sektor Suplemen Jasa Keuangan

GRI G4 Sektor Suplemen Jasa Keuangan	Pengungkapan	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial yang spesifik diterapkan pada lini bisnis	31, 56, 61
FS2	Prosedur dengan komponen lingkungan dan sosial yang spesifik diterapkan pada lini bisnis	61
FS3	Proses untuk memantau pelaksanaan dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial	91
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf dalam menerapkan kebijakan dan prosedur lingkungan sosial	31, 48, 79
FS5	Interaksi dengan klien / investor / mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	49, 91
FS6	Persentase portofolio untuk bidang usaha berdasarkan daerah, ukuran dan sektor	31, 60
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang ditinjau untuk memberikan manfaat sosial	31, 65
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang ditinjau untuk memberikan manfaat lingkungan khusus	31, 61, 86
FS9	Cakupan dan frekuensi audit serta prosedur penilaian risiko	31, 54, 61
FS10	Kemitraan yang bertanggungjawab atas masalah lingkungan atau sosial	49, 61
FS11	Persentase aktiva yang terjadi pada lingkungan positif dan negatif atau sosial	61, 63
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	61
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	31, 65
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	31, 65, 73
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	74
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	65

Indeks Sustainability Accounting Standard Board (SASB) – Sektor Keuangan

Kode	Pengungkapan	Halaman
Keamanan Data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data (2) Persentase informasi identifikasi pribadi (3) Jumlah rekening yang terpengaruh	65
FN-CB-230a.2	Pendekatan untuk menangani risiko keamanan data	74
Keuangan		
FN-CB-240a.1	Jumlah pinjaman yang memenuhi syarat untuk program promosi usaha kecil dan pengembangan masyarakat	63
FN-CB-240a.2	Jumlah pinjaman jatuh tempo dan non-akrual yang memenuhi syarat untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	63
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang menghadapi keterbatasan akses	61
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta literasi keuangan	72
Inkorporasi		
FN-CB-410a.1	Komersial dan pembukaan kredit berdasarkan industri	60
FN-CB-410a.2	Pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam analisis kredit	91
Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah kerugian akibat proses hukum terkait penipuan, perdagangan orang dalam, anti-trust, perilaku anti-persaingan, manipulasi pasar, malpraktek, atau undang-undang industri keuangan terkait lainnya	53, 74
FN-CB-510a.2	Kebijakan dan prosedur whistleblowing	55
Risiko		
FN-CB-550a.1	Skor Global Systemically Important Bank (G-SIB), berdasarkan kategori	42
FN-CB-550a.2	Pendekatan faktor LST dalam analisis kredit	91

Indeks Sustainable Banking Assessment (SUSBA)

Pengungkapan		Halaman
1.1. Tujuan - Strategi keberlanjutan dan keterlibatan pemangku kepentingan		
1.1.1.1.	Apakah terdapat rujukan yang jelas mengenai keberlanjutan pada strategi dan visi jangka panjang?	18
1.1.1.2.	Apakah bank secara jelas memerhatikan bahwa jejak LST mempengaruhi aktivitas usaha dan portofolion?	61
1.1.1.3.	Apakah pernyataan manajemen menyatakan rujukan terhadap integrasi faktor LST ke dalam strategi bisnis bank?	8
1.1.1.4.	Apakah strategi atau visi bank merujuk kepada tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB)?	18
1.1.1.5.	Apakah bank secara eksplisit mengetahui bahwa terdapat risiko sosial dan ekonomi yang diakibatkan perubahan iklim?	59
1.1.1.6.	Apakah bank secara eksplisit mengetahui bahwa terdapat risiko ekonomi yang diakibatkan oleh degradasi lingkungan?	62
1.1.1.7.	Apakah bank mengungkapkan jenis pemangku kepentingan terkait isu LST?	51
1.1.1.8.	Apakah bank bekerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan/atau non-pemerintah untuk memahami mengenai dampak LST terhadap aktivitas usaha?	49
1.1.1.9.	Apakah bank mengungkapkan frekuensi dan mode komunikasi dengan pemangku kepentingan?	51
1.1.1.10.	Apakah bank menganggap bahwa pembiayaan/pinjaman berkelanjutan dan/atau isu L&S merupakan hal penting?	31
1.2. Tujuan – Partisipasi dalam inisiatif keuangan berkelanjutan		
1.1.2.1.	Apakah bank berpartisipasi dalam inisiatif keuangan berkelanjutan berbasis komitmen yang relevan, seperti RSPO, PRB, EP, SBTi, atau SBEFP?	18
1.1.2.2.	Apakah bank melibatkan regulator dan pembuat kebijakan dalam topik integrasi LST dan/atau pembiayaan berkelanjutan?	42,47
2.1. Kebijakan - Pernyataan publik terkait isu LST spesifik		
1.2.1.1.	Apakah bank memiliki prinsip pengecualian yang mencakup kegiatan yang tidak akan didukung bank, dengan mempertimbangkan pertimbangan LST?	62
1.2.1.4.	Apakah bank memperhatikan risiko karena hilangnya keanekaragaman hayati dan/atau deforestasi dalam aktivitas usaha nasabah?	62
1.2.1.6.	Apakah Bank memperhatikan dampak negatif dari risiko yang ditimbulkan oleh lingkungan perairan laut dalam aktivitas usaha nasabah?	62
1.2.1.7.	Apakah bank memiliki komitmen untuk tidak menyediakan pembiayaan dan layanan kepada proyek atau perusahaan yang terletak di dalam atau memiliki dampak negatif terhadap situs UNESCO World Heritage Sites?	62
1.2.1.8.	Apakah bank memperhatikan risiko terkait air (banjir, kelangkaan, dan polusi) pada aktivitas usaha nasabah?	62
1.2.1.10.	Apakah bank memerhatikan risiko terkait hak asasi manusia, termasuk di dalamnya yang terkait dengan masyarakat adat pada aktivitas usaha nasabah?	62
1.2.1.14.	Apakah kriteria L&S bank menjangkau layanan dan produk perbankan diluar penyaluran kredit, (misalnya pasar modal, advisory)?	49
2.2. Kebijakan – Pernyataan publik tentang isu-isu LST spesifik		
1.2.2.1.	Apakah bank memiliki kebijakan spesifik sektor industri yang sensitif dalam hal lingkungan dan sosial, misalnya komoditas pertanian, energi, minyak & gas, pertambangan, perikanan, dan infrastruktur?	61, 62
1.2.2.2.	Apakah bank mengungkapkan kriteria/kebijakan terkait sektor yang sensitif secara lingkungan dan sosial?	61, 62
1.2.2.4.	Apakah bank secara berkala mengkaji kebijakan L&S atau menyatakan waktu kajian yang dilakukan dalam 2 tahun terakhir?	49
3.1. Proses – Penilaian risiko-risiko LST pada nasabah & persetujuan transaksi		
1.3.1.1.	Apakah bank menggunakan kerangka kerja yang baku untuk uji tuntas L&S (contohnya, alat bantu tertentu, checklist, kuesioner, penyediaan data oleh pihak luar) ketika mengkaji nasabah atau transaksi yang dikenai kebijakan tersebut?	62
1.3.1.2.	Apakah bank mengkaji kapasitas nasabah, komitmen, dan track-record sebagai bagian dari proses uji tuntas L&S?	91
1.3.1.4.	Apakah terdapat mekanisme eskalasi untuk kasus yang kompleks atau kontroversial?	62

Pengungkapan		Halaman
3.2. Proses – Pemantauan dan keterlibatan nasabah		
1.3.2.2.	Apakah bank meminta nasabah yang belum memenuhi kebijakan L&S untuk memenuhi dan menerapkan rencana aksi dengan waktu tertentu?	62
1.3.2.4.	Apakah bank melakukan kajian berkala atau mencatat seberapa sering dilakukan kajian terhadap profil L&S nasabah?	91
1.3.2.5.	Apakah bank mengungkapkan proses dalam menghadapi tingkat pemenuhan nasabah terhadap kebijakan bank atau dengan rencana aksi L&S yang telah disepakati sebelumnya?	61
4.1. Sumber Daya Manusia – Tanggung jawab terhadap LST		
1.4.1.1.	Apakah manajemen senior bertanggung jawab terhadap implementasi pada strategi LST bank?	47
1.4.1.3.	Apakah bank menjelaskan peran dan tanggung jawab dari beberapa departemen, komite atau tim yang ikut serta dalam perumusan dan implementasi kebijakan L&S?	47
1.4.1.4.	Apakah bank sudah memiliki sistem kontrol internal dengan tiga lini pertahanan untuk manajemen isu L&S?	21
1.4.1.7.	Apakah kerangka acuan dari komite Audit memasukkan unsur terkait keberlanjutan pada proses internal kontrol dan audit?	47
1.4.1.8.	Apakah bank melakukan audit secara periodik untuk meninjau implementasi kebijakan dan prosedur L&S?	31
4.2. Sumber Daya Manusia – Pelatihan staf dan evaluasi kinerja terkait L&S		
1.4.2.1.	Apakah bank memiliki tim khusus LST dalam implementasi L&S kebijakan dan prosedur?	47
1.4.2.2.	Apakah bank melakukan pelatihan terhadap staf dalam proses implementasi dan kebijakan L&S?	31, 48, 79
1.4.2.3.	Apakah bank menyediakan pelatihan spesifik untuk senior manajemen terkait isu keberlanjutan?	48
5.1. Produk – Integrasi LST dalam produk dan jasa		
1.5.1.4.	Apakah bank mengadakan kegiatan penjangkauan klien untuk meningkatkan kesadaran dan praktik E&S yang baik (contohnya, melalui lokakarya)?	49
6.2. Portofolio – Penilaian risiko LST dan mitigasi pada level portofolio		
1.6.2.1.	Apakah bank mengungkapkan kredit eksposur berdasarkan sektor industri?	60, 64
1.6.2.5.	Apakah bank mengungkapkan persentase klien komoditas lunaknya yang memiliki rencana terikat waktu untuk mencapai sertifikasi penuh operasi mereka terhadap standar keberlanjutan yang kredibel dan multi-pemangku kepentingan?	62
1.6.2.6.	Apakah bank mengungkapkan persentase klien atau total eksposur kredit yang dicakup oleh kebijakan pada sektor L&S sensitif?	61
1.6.2.9.	Apakah bank melaksanakan assurance eksternal dalam pengungkapan terkait LST?	28

Halaman ini sengaja dikosongkan

This page is intentionally left blank

SUSTAINABILITY REPORT 2019
PT BANK CIMB NIAGA Tbk



RACE FORWARD
TOWARDS A BETTER INDONESIA