

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report **2013**



Melayani Dengan Setulus Hati

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Gedung BRI I

Jl. Jenderal Sudirman No. 44-46 Jakarta 10210,  
Indonesia

Telepon: (62-21) 251 0244, 251 0254

Faks : (62-21) 250 0065, 250 0077

Website : [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)

**Sekretariat Perusahaan**

Gedung BRI I Lt. 20

Jl. Jenderal Sudirman No. 44-46 Jakarta 10210,  
Indonesia

Telepon: (62-21) 575 1966

Faks : (62-21) 570 0916

# Pertumbuhan **Berkelanjutan** untuk **Meningkatkan** **Kualitas** Hidup Masyarakat dan Lingkungan

Sustainable Growth To Improve Community's  
Quality of Life and Environment

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report **2013**





BRI tumbuh seiring dengan komitmen untuk berjalan bersama masyarakat. Pertumbuhan BRI akan terus fokus pada perkembangan UMKM di Indonesia, disertai dengan layanan berbasis teknologi. Penerapan teknologi menjadi penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mempersiapkan diri menghadapi perubahan global. Hal ini mencakup peningkatan sumber daya manusia Indonesia seutuhnya, dan sumber daya kami pada khususnya.

Kami juga terus meningkatkan kegiatan pelestarian lingkungan dengan komitmen penuh yang didasari pengertian bahwa kita semua hidup bersama dalam satu bumi. Kualitas hidup hanya akan meningkat apabila lingkungan di sekitar kita aman dan nyaman. Untuk itulah, kegiatan penghematan sumber daya alam, terus kami lakukan. Dengan demikian, kami berusaha untuk menjaga pertumbuhan usaha kami dengan mematuhi semua peraturan, menjalankan praktik bisnis yang beretika, serta bertanggung jawab pada sosial dan lingkungan.

BRI grows along with the commitment to walk together with the community. BRI's growth will continue to focus on the development of MSMEs in Indonesia, along with technology-based services. The application of technology is important to improve the community's quality of life and to brace for global changes. This includes an improvement of Indonesian human resources as a whole, and our resources in particular.

We are fully committed to continue to improve the environmental preservation activities that are based on the understanding that we are all living together on one earth. Quality of life will only improve if the environment around us is safe and comfortable. Therefore, we continue to carry out activities of saving the resources. Thus we strive to maintain the growth of our business in compliance with all regulations, to run ethical business practices, as well as to be socially and environmentally responsible.

**S BRI**  
mpan Pinjam  
andalika

BANK BRI

AG 3

Pertumbuhan  
**Berkelanjutan** untuk  
Meningkatkan  
**Kualitas** Hidup Masyarakat  
dan Lingkungan

Sustainable Growth To Improve  
Community's Quality of Life and  
Environment

## **Meraih Keunggulan di Tengah Persaingan yang Ketat**

Achieving Excellence Amid Tight Competition

Berbagai inisiatif strategi yang telah dirumuskan perlu diimplementasikan dengan baik oleh para pihak atau Unit Kerja terkait, terutama dalam menghadapi persaingan segmen UMKM dan produk keuangan non bank. Seluruh kegiatan Perseroan harus dilakukan sesuai dengan strategi aset, strategi dana, strategi permodalan, pertumbuhan non organik, strategi *fee based income*, dan mendukung strategi yang telah dirumuskan. Selain itu, seluruh pekerja Perseroan harus memegang teguh kode etik pekerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

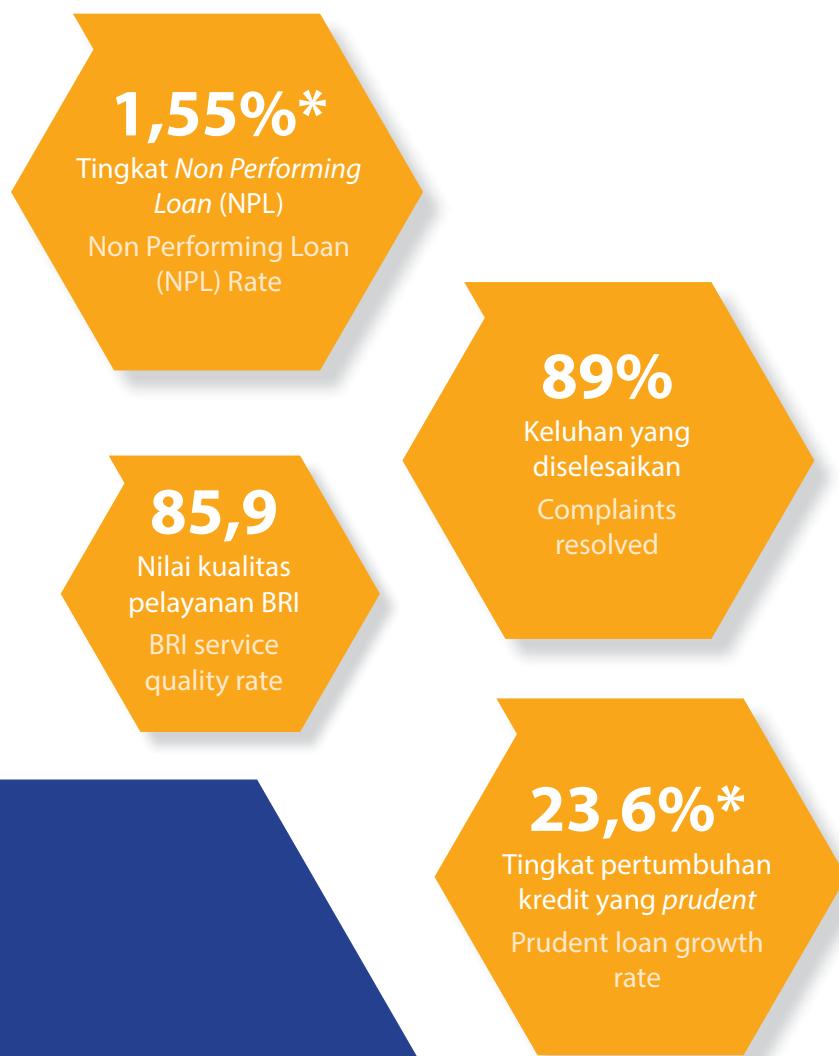
Various strategic initiatives that have been formulated need to be implemented properly by all parties or related Work Unit, especially in the face of competition in the MSME segment and non-bank financial products. All activities of the Company must be conducted in accordance with asset strategy, funding strategy, capital strategy, non- organic growth, fee based income strategy, and support strategy that has been formulated. In addition, all employees of the Company must adhere to employee code of conduct in performing their duties and functions.





# Keunggulan Bersaing Kami

## Our Competitive Advantage



\* Angka Bank Saja  
Only BRI rate

## Dilengkapi Sumber Daya Handal, Menjawab Kebutuhan Segmen

Supported With Reliable Resources, Answering the Segment's Needs

Prinsip *community banking* yang diterapkan oleh BRI dalam pengembangan bisnis mikronya menuntut ketersediaan tenaga kerja yang mempunyai pengetahuan tentang budaya dan praktik bisnis lokal yang mendalam disertai integritas yang tinggi. Diiringi dengan pertumbuhan dan revitalisasi budaya kerja di tahun 2013, BRI membangun Sentra Pendidikan Medan dan memperluas fasilitas di Sentra Pendidikan Makassar.

The community banking principle applied by BRI in its micro business development requires the availability of manpower who have deep knowledge of local culture and business practices along with high integrity. In line with the growth and culture revitalization in 2013, BRI built the Medan Education Center and expanded facilities at Makassar Education Center.





**877**

Staf dalam program persiapan pemimpin masa depan

Staff under program to prepare future leader

**41.848**

Jumlah pekerja tetap

Total permanent employees

**150%**

Upah terendah terhadap upah minimum daerah

Lowest wage compared to regional minimum wage

# Peta Jalan Kami Bagi Manajemen Sumber Daya Manusia

Our Roadmap for Human  
Resource Management

## **Menuju Green Banking, Melalui Investasi Sosial dan Lingkungan**

Toward Green Banking, Through Social and Environmental Investments

Peranan bisnis haruslah selalu mendukung kesejahteraan masyarakat dan mengelola hasil dari alam dengan baik. Sebagai perbankan, BRI memiliki implikasi yang besar dalam pembangunan industri Indonesia dan menjadi tanggung jawab kami untuk memastikan investasi yang didanai tetap memperhatikan nilai sosial dan lingkungan.

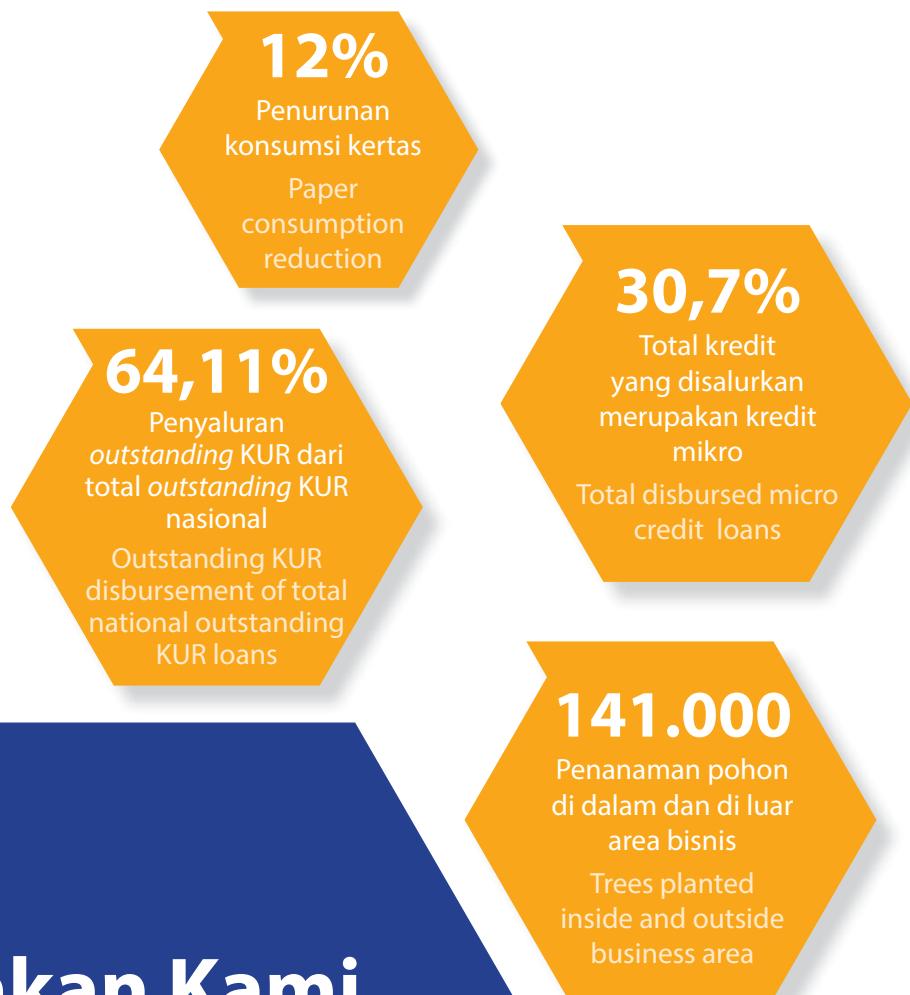
Business should always play the role in supporting the welfare of society and manage the output from the nature properly. As a bank, BRI has major implications on the Indonesian industry development and it is our responsibility to ensure that investments that we are funding remain concerned about social and environmental values.





# Kebijakan Kami Pada Investasi Sosial dan Lingkungan

Our Policy for Social and  
Environment Investment



# BRI PEDULI, Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Secara Nasional

## BRI PEDULI, Supporting National Economic Growth

Dalam menjalankan bisnisnya, BRI tidak hanya mementingkan keuntungan semata tetapi juga memperhatikan kepentingan masyarakat dan lingkungan di sekitar unit kerja BRI yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagai bentuk tanggung jawab sosial, BRI telah menyisihkan sebagian keuntungan yang diperoleh untuk membangun masyarakat dan lingkungannya. Program BRI Peduli bertujuan untuk memberdayakan kondisi sosial dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sekitar wilayah operasional BRI menjadi lebih baik dan mendukung pertumbuhan ekonomi secara nasional.

In conducting its business, BRI is not only concerned with profit alone but also considers the interests of community and environment around the BRI units spread across Indonesia. As a form of social responsibility, BRI has set aside some of its profits to develop surrounding community and the environment. BRI Peduli program aims to empower social conditions and improve the quality of community's lives around the operational areas of BRI and support the national economic growth.



# BRI Peduli Untuk Masyarakat dan Manusia Indonesia

BRI PEDULI for Community  
& People of Indonesia

**26.700**

Mitra Binaan  
program kemitraan  
Beneficiaries  
of partnership  
program

**52%**

Kolektibilitas kredit  
program kemitraan  
lancar  
Collectability  
of partnership  
program loans



06

## Ikhtisar Utama Main Highlights

- 16 Sambutan Direktur Utama  
Message From President Director
- 24 Tentang BRI  
About BRI

34

## Keberlanjutan Kami Our Sustainability

- 36 Keberlanjutan Dalam Manajemen Sustainability In Management
- 44 Penerapan Tata Kelola Governance Implementation
- 48 Hubungan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement

56

## Kinerja Kami Our Performance

- 58 Keunggulan Bersaing Kami  
Our Competitive Advantage
- 66 Tantangan Memperkuat Kehadiran Pasar Our Challenges on Strengthening Market Presence
- 72 Peta Jalan Kami Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Our Roadmap for Human Resource Management
- 82 Kebijakan Investasi Lingkungan Kami Our Policy for Environment Investment
- 90 Nasabah Prioritas Kami: Masyarakat & Rakyat Indonesia Our Priority Customer: The Community & People Of Indonesia

102

## Tentang Laporan Ini About this Report

- 106 Hasil Tes Materialitas Materiality Test Results
- 108 Daftar istilah Glossary
- 109 Indeks GRI GRI Index
- 116 Lembar Umpan Balik Feedback Form



“ Kami terlahir  
untuk terus  
mengembangkan  
UMKM di negeri ini  
We were born to  
continue developing  
MSMEs in this  
country ”

## ASSALAMUALAIKUM WR. WB.

**P**erusahaan berhasil menjalani kegiatan operasi di tahun 2013 sesuai rencana kerja dan anggaran yang telah disetujui, dengan tingkat pertumbuhan kredit sebesar 23,6%. Namun demikian, kenaikan tingkat inflasi akibat penyesuaian harga BBM, volatilitas harga bahan pangan serta pelemahan kegiatan perekonomian mendorong penurunan kemampuan keuangan masyarakat, meningkatkan biaya dana dan persaingan perbankan dalam akuisisi dana pihak ketiga. Menghadapi kondisi perekonomian dan perbankan yang sudah diperkirakan akan semakin menantang di tahun 2013, manajemen BRI menetapkan target pertumbuhan bisnis yang berkualitas melalui ekspansi bisnis yang *prudent* didasarkan pada strategi *market penetration*, *market development* dan *product development*.

Upaya revitalisasi, *cross selling* antar produk segmen bisnis dan *trickle down* bisnis korporasi dengan segmen UMKM, menghasilkan capaian strategis lain yang membanggakan, salah satunya perbaikan kualitas kredit di seluruh segmen bisnis. BRI mencatat penurunan tingkat *Non Performing Loan* (NPL) dari 1,78% menjadi 1,55% ditahun 2013, jauh dibawah batasan maksimum NPL BI sebesar 5%. Pertumbuhan kredit disertai penurunan NPL tersebut menunjukkan keberhasilan BRI mengembangkan dan mengelola portofolio kredit yang sehat dan berkualitas.

## MEMBERI NILAI TAMBAH

Di tengah pertumbuhan di segmen UMKM ini, kami percaya bahwa peran BRI dalam mewujudkan *financial inclusion* di Indonesia tidak terelakan dari prestasi dalam mengelola risiko strategis. Di tahun 2013, Perusahaan mengembangkan rencana strategis diantaranya mempertahankan keunggulan dalam segmen UMKM, mengelola pekerja ditengah peralihan pekerja kontrak, mengevaluasi kinerja investasi sosial dan lingkungan, serta memenuhi hubungan pemangku kepentingan melalui BRI PEDULI.

## ASSALAMUALAIKUM WR. WB.

**T**he company managed to run its operations in 2013 according to work plan and budget that have been approved, with credit growth rate of 23.6%. However, rising inflation due to fuel price hikes, food price volatility and weakening economic activities led to people's declining financial capability, increasing the cost of funds and banking competition in the acquisition of third-party funds. Facing such economic and banking conditions that had been predicted to be more challenging in 2013, BRI's management set a quality business growth target through prudent business expansion based on market penetration, market development and product development strategies.

Efforts of revitalization, cross-selling among business segment products and trickle down of corporation business to the MSME segment, resulted in other encouraging strategic achievements, one of which was credit quality improvement in all business segments. BRI recorded a decrease in non-performing loans (NPL) rate from 1.78% to 1.55% in 2013, far below BI's NPL maximum limit of 5%. Credit growth followed by lower NPL demonstrated BRI's success in developing and managing a sound and quality credit portfolio.

## PROVIDING ADDED VALUE

Amid growth in the MSME segment, we believe that BRI's role in realizing financial inclusion in Indonesia is subject to achievement in managing strategic risks. In 2013, the Company developed strategic plans including maintaining excellence in the MSME segment, managing employees amid transformation of contract employees, evaluation of social and environmental investments performance, and compliance with stakeholder relations through BRI PEDULI.

**“Berjalan terus menuju ke depan dengan penuh harapan, demikian semangat kami di BRI dalam menyikapi semua tantangan yang ada.”**

**“Moving on toward the brighter future is our spirit at BRI in responding to all of the challenges.”**



**Sofyan Basir**  
Direktur Utama  
President Director

Lebih lanjut, kami juga akan meneruskan komitmen menjaga lingkungan hidup, terutama dalam pengembangan program e-office dan pengadaan hybrid office yang menjadi agenda khusus untuk rencana jangka panjang. Dengan demikian, upaya BRI menjadi terdepan dan 90% paperless dapat meningkatkan akses, otomatisasi dan sistem informasi terintegrasi serta menjadi nilai tersendiri bagi nasabah BRI. Peran serta insan BRI dalam berinteraksi dengan komunitas juga akan diwujudkan dengan berbagai kegiatan yang sudah kami susun menjadi kerangka strategi dalam menjaga kedekatan kami dengan nasabah dan masyarakat luas.

## MENJAGA KELANGSUNGAN USAHA

Stabilitas sistem keuangan dan fungsi intermediasi perbankan dari sisi inflasi dan tingkat perubahan masih berada pada kisaran target Bank Indonesia dan terjaga cukup baik. Namun sepanjang tahun 2013, kelangsungan usaha BRI telah diuji dengan kejadian-kejadian bencana yang dialami oleh beberapa unit kerja, seperti gempa di Aceh, banjir di Ambon, Jakarta, dan Kendari, serta erupsi gunung berapi di Sulawesi Utara dan Sumatera Utara.

Furthermore, we will continue the commitment to preserve the environment, especially in the development of e-office programs and provision of hybrid office as a special agenda for long-term plans. Thus, BRI's efforts to become a leader and 90% paperless can improve access, automation and integrated information systems as well as into a special value for BRI customers. The role of BRI personnel in interacting with the community will also be realized through various activities that have been formulated into the strategies in maintaining our closeness to customers and the community.

## MAINTAINING BUSINESS CONTINUITY

Stability of the financial system and banking intermediation in terms of inflation and exchange rate are still within Bank Indonesia's target and have been maintained quite well. However, during 2013, BRI business continuity has been tested by disasters experienced by some work units, such as the earthquake in Aceh, flood in Ambon, Jakarta and Kendari, as well as the volcano eruption in North Sulawesi and North Sumatra.

---

## SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA

### PRESIDENT DIRECTOR MESSAGE

---

BRI menerapkan Manajemen Kelangsungan Usaha terhadap seluruh unit kerja BRI melalui pembentukan Tim Manajemen Krisis, pelaksanaan *Switch Over DC-DRC* untuk menjaga implementasi (*near*) zero downtime, penyusunan *Call Tree* dan penetapan *alternate sites*. Unit kerja BRI juga telah melakukan Penilaian Risiko Ancaman dan Bencana (PRAB) yang bertujuan untuk memetakan ukur rawan bencana serta menginventarisir sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka persiapan menghadapi ancaman/bencana di masing-masing unit kerja.

### SIAP MENGHADAPI TANTANGAN

Berjalan terus menuju ke depan dengan penuh harapan, demikian semangat kami di BRI dalam menyikapi semua tantangan yang ada, terutama di tahun 2014 yang merupakan tahun politik, disaat semua rakyat Indonesia mempersiapkan Pemilihan Umum. Naiknya tingkat inflasi, defisit transaksi berjalan akibat melemahnya nilai tukar rupiah, ancaman isu lingkungan hidup, serta kebutuhan kompetensi SDM, menjadi beberapa agenda yang kami cermati.

Sejumlah solusi dan strategi menghadapi tantangan tersebut telah kami siapkan dan kami memandangnya sebagai suatu kesempatan untuk menjadi lebih baik lagi. Untuk itu, BRI akan tetap konsisten dan fokus pada pengembangan segmen UMKM yang disertai penerapan teknologi. Penetrasi pasar melalui peningkatan akses kualitas layanan, peningkatan kompetensi SDM, dan pengembangan fitur produk berbasis teknologi akan menjadi upaya menjawab kesempatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja Perusahaan.

Demikian pula, BRI siap untuk menciptakan situasi kondusif dalam mendukung berlangsungnya pesta demokrasi saat Pemilihan Umum mendatang, sebagai salah satu komitmen menjadi *corporate citizenship* yang bertanggung jawab. BRI akan terus menegakkan peraturan anti korupsi dan dengan tegas akan menindak keterlibatan setiap insan BRI dalam berpolitik bila melanggar peraturan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

BRI applies Business Continuity Management to all BRI units through the formation of BRI Crisis Management Team, the implementation of DC-DRC Switch Over to maintain (near) zero downtime, the preparation of Call Tree and determination of alternate sites. BRI Unit has also conducted Threat and Disaster Risk Assessment (PRAB), which aims to map the disaster-prone units and taking inventory of resources needed in order to anticipate the threat/disaster at each unit.

### READY TO FACE CHALLENGES

Moving on toward the brighter future is our spirit at BRI in responding to all of the challenges, especially in 2014 as a political year, when all people of Indonesia prepare for the General Election. Rising inflation rates, the current account deficit due to rupiah depreciation, the threat of environmental issues, as well as HR competencies requirement, are some agenda that we focus on.

We have prepared a number of solutions and strategies to face the challenges and we view this as an opportunity to become better. Therefore, BRI will remain consistent and focused on the development of the MSME segment along with technology application. Market penetration by increasing access to service quality, improving the competence of human resources, and development of technology-based product features will be our efforts to respond to the opportunity in maintaining and improving the Company's performance.

BRI is ready to create a situation conducive to the democratic event during the upcoming General Election, as a commitment to responsible corporate citizenship. BRI will continue to uphold anti-corruption regulations and will resolutely take measures on the involvement of every member of BRI in politics should there be any violations of regulations.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



**Sofyan Basir**  
Direktur Utama | President Director









**Djarot Kusumayakti**

Direktur Bisnis Usaha Mikro,  
Kecil dan Menengah

**Gatot Mardiwasisto**

Direktur MSDM

**Randi Anto**

Direktur Kepatuhan

**Asmawi Syam**

Direktur Bisnis Kelembagaan  
dan BUMN

**Sofyan Basir**

Direktur Utama



PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. (selanjutnya disebut 'BRI') berkedudukan di Indonesia dan berdiri sejak 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah. Saat ini BRI melayani nasabah melalui 9.808 unit kerja dan jaringan *e-channel* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. (G4-3)

Pada tahun 2011 kami melakukan revitalisasi dan memberikan dampak nyata hingga di tahun 2013, meliputi perluasan *customer base*, penambahan kapasitas tenaga pemasaran kredit, perluasan jaringan, serta pengembangan produk yang berjalan sesuai target.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. (hereinafter referred to as 'BRI') is domiciled in Indonesia and has been established since December 16, 1895 in Purwokerto, Central Java. BRI currently serves customers through 9.808 units and e-channel network across Indonesia. (G4-3)

During 2011, we conducted revitalization program that began to show results in 2012. The revitalization program included customer base expansion, additional capacity of credit marketing staff, network expansion, as well as product development that have been running according to target.

# 9.808

Unit Kerja Operasional  
Operational Working Unit

1

Kantor Pusat  
Head Office

453

Kantor Cabang  
Branch Offices

950

Kantor Kas  
Cash Outlets

2.212

Teras BRI  
Teras BRI

18

Kantor Wilayah  
Regional Office

565

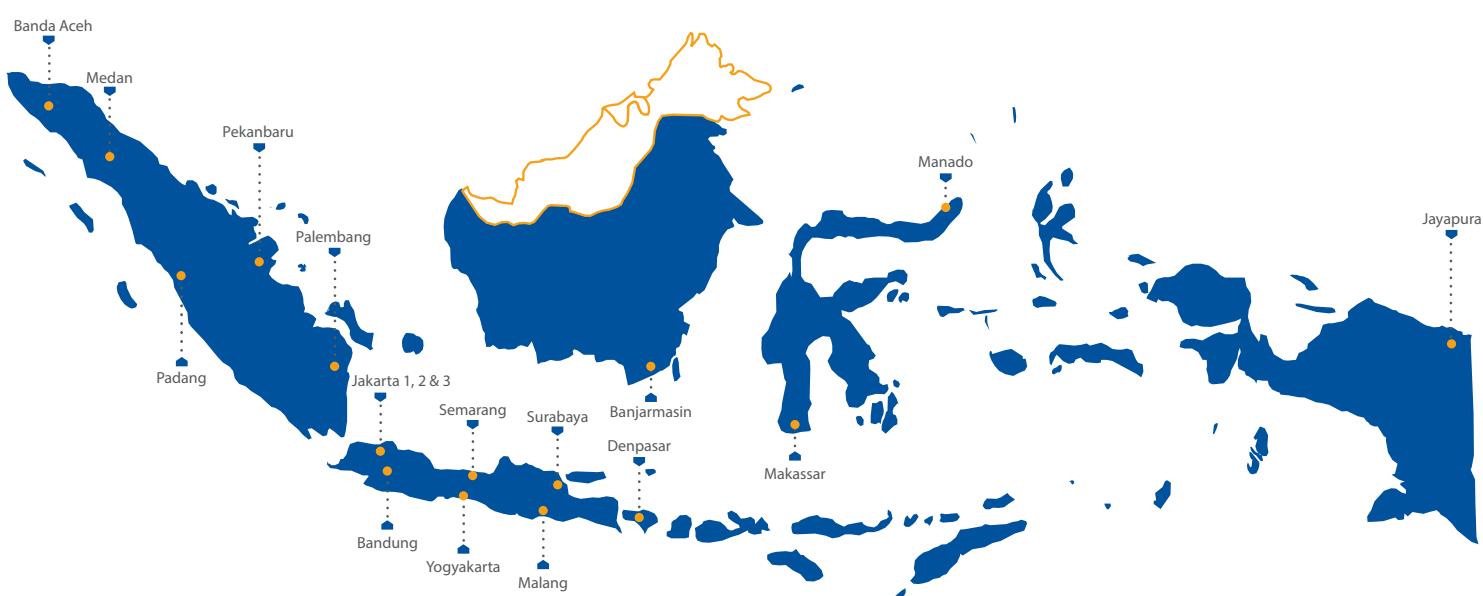
Kantor Cabang  
Pembantu  
Sub-branch Office

5.144

BRI Unit  
BRI Units

465

Teras BRI Keliling  
Teras BRI Mobile



## A Sincere **THANK YOU** For Using **OUR SERVICES** In Every Where You Go



### KANTOR WILAYAH REGIONAL OFFICE



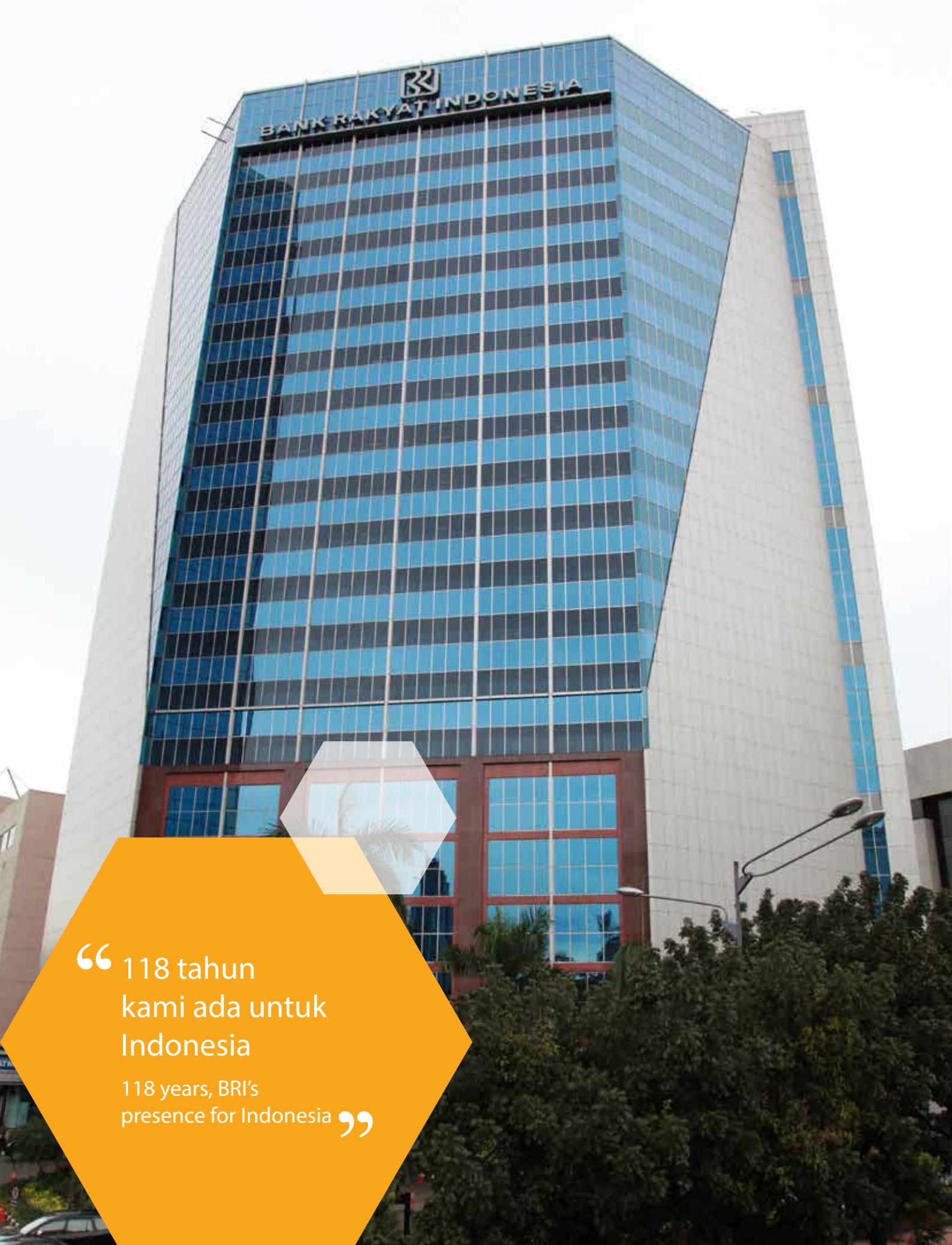
### KANTOR CABANG BRANCH OFFICE



### UNIT BRI UNIT BRI



### TERAS BRI TERAS BRI



“ 118 tahun  
kami ada untuk  
Indonesia  
118 years, BRI's  
presence for Indonesia ”

<b>2013</b>	 BRI <i>Hybrid Banking</i> merupakan layanan <i>self service banking</i> yang pertama di Indonesia. BRI Hybrid Banking is the first self-service banking in Indonesia.
<b>2012</b>	 Jaringan ATM BRI mencapai 14.292 dan merupakan jaringan ATM terbesar di Indonesia. ATM BRI network reached 14,292, the largest ATM network in Indonesia.
<b>2011</b>	 Revitalisasi bisnis di segmen mikro dan peningkatan jumlah layanan BRI dengan total pekerja 72.625. Revitalization of business at micro segment and increased the number of BRI services with a total of 72,625 employees.
<b>2009</b>	 Interkoneksi <i>real-time online</i> seluruh jaringan kerja, 6.341 unit kerja. Online real-time interconnection of all networks, 6,341 units.
<b>2007</b>	 BRI melakukan akuisisi Bank Jasa Artha yang kemudian dikonversi menjadi PT Bank BRI Syariah. BRI made an acquisition of Bank Jasa Artha then converted it later into PT Bank BRI Syariah.
<b>1992</b>	 BRI berubah status badan hukum menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). BRI's legal status changed to PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).
<b>1946</b>	 Perubahan nama menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai bank pemerintah. Name change to Bank Rakyat Indonesia (BRI) as a state bank.
<b>1895</b>	 Badan pengelola dana dibentuk dan beberapa kali mengalami perubahan nama. Fund manager agency was founded and went through several name changes.

Selain itu, BRI telah menambah 726 unit kerja atau setara 8% dari total unit kerja, meliputi 7 kantor cabang, 20 kantor cabang pembantu, 36 kantor kas, 144 BRI unit, 434 Teras BRI, 115 Teras BRI Keliling. Kami juga melakukan perubahan terhadap 10 Kantor Cabang Pembantu menjadi Kantor Cabang, 3 Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pembantu, 43 Teras BRI menjadi BRI Unit. Peningkatan unit kerja juga disertai dengan peningkatan total pekerja BRI hingga mencapai lebih dari 10.000 orang atau 11,5% lebih tinggi dibanding tahun 2012.

Kami menyadari perubahan ini diiringi dengan tanggung jawab untuk tetap memberikan kualitas pelayanan yang prima dan karenanya kami menanggapi keberlanjutan dalam pertumbuhan di BRI sebagai hal yang utama. (G4-5, G4-6, G4-8, G4-9, G4-13)

Moreover, BRI has added 726 units or 8% of total units, consisting of 7 branch offices, 20 sub-branch offices, 36 cash outlets, 144 BRI Units, 434 Teras BRI, and 115 Teras BRI Mobile. We also transformed 10 sub-branch offices into branch offices, 3 cash outlets into sub-branch Offices, and 43 Teras BRI into BRI Units. The increase of BRI service units has accordingly increased total employees to more than 10,000 people or 11.5% higher than in 2012.

We realize that this change needs to be followed with a responsibility to continue to provide excellent service quality, therefore we consider sustainability in BRI's growth as the main issue. (G4-5, G4-6, G4-8, G4-9, G4-13)

Pendapatan Bunga Bersih

Net interest income

**44.106**  
**Miliar Rupiah**

Penyaluran Kredit  
Loan disbursement

**448,3**  
**Triliun Rupiah**

**18.292 ATM**  
tersebar  
di seluruh Indonesia  
across Indonesia

Penyaluran Kredit  
Loan disbursement

**74%**  
Segmen Mikro,  
Kecil & Menengah  
Micro, Small &  
Medium Segment

## MELAYANI DENGAN SETULUS HATI

BRI senantiasa mengembangkan layanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat baik bagi masyarakat perkotaan, hingga *remote area* di seluruh Indonesia. Dengan motto "Melayani Dengan Setulus Hati", BRI memberikan *service mindset* dan layanan prima yang membudaya, bukan sekedar bagaimana menjalankannya, tetapi kenapa kita harus menjalankannya. BRI terus berupaya menyelaraskan perkembangan bisnisnya dengan konsisten fokus pada segmen Mikro, Kecil dan Menengah (MKM), produk *consumer banking* dan layanan. (G4-4)

## SERVE SINCERELY

BRI continues to develop its services tailored to the community's needs, both for urban communities up to remote areas in Indonesia. By the motto "Serve Sincerely", BRI provides a service mindset and service excellence culture, which is not only about how we do it, but why we should do it. BRI continues to align its business development with its consistency in focusing on Micro, Small and Medium (MSM) segment, consumer banking products and services. (G4-4)



### Sekilas Sumber Daya BRI (G4-7, G4-9)

#### Overview of the BRI Resource

KATEGORI CATEGORY	CONTENTS
Jumlah pekerja tetap   Total permanent employees	41.848
Total Aset   Total Asset	626.183 miliar   billion rupiah
Total Dana Pihak Ketiga   Total third party funds	504.281 miliar   billion rupiah
Ekuitas   Equity	79.357 miliar   billion rupiah
Kepemilikan saham   Share ownership	
• Pemerintah Indonesia   Government of Indonesia	56,75%
• Publik   Public	43,25%

Hingga tahun 2013, BRI tetap berfokus pada segmen Mikro, Kecil dan Menengah (MKM). Pencapaian terhadap target pasar ini tercermin dari besarnya porsi kredit yang mencapai 74% dari total kredit yang disalurkan. Dari semua segmen kredit, kredit mikro merupakan kontributor terbesar, yakni mencapai 30,68% dari total kredit yang diberikan. (G4-8, FS6)

Up to 2013, BRI remained focused on Micro, Small and Medium (MSM) segment. The target market achievement was reflected in the credit portion that reached 74% of total disbursed loans. Out of all credit segments, micro credit was the largest contributor, reaching 30.68% of total loans. (G4-8, FS6)

## PENGELOLAAN INFORMASI LAYANAN (G4-12)

BRI menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan, baik dalam produk simpanan, pinjaman dan jasa perbankan. Informasi secara komprehensif memuat fitur produk yang tersedia, biaya, manfaat, dan risiko yang melekat. Demi menjamin informasi yang andal, informasi disampaikan kepada nasabah melalui satuan kerja yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab. (G4-PR3)



## SERVICE INFORMATION MANAGEMENT (G4-12)

BRI provides essential information for the customers based on the type of service products, either deposit, loan, and other banking services. The information comprehensively contains available product features, costs, benefits, and inherent risks. To ensure reliability of information, it is provided to customers by work unit that has the authority and responsibility. (G4-PR3)



**18.292 ATM**  
tersebar diseluruh Indonesia  
across Indonesia

Selanjutnya, semua informasi terkait ragam produk dan jasa selalu tersedia bagi semua pemangku kepentingan dengan mengakses website dan mobile banking Perusahaan, serta menghubungi pusat layanan (*contact center*) 24 jam.

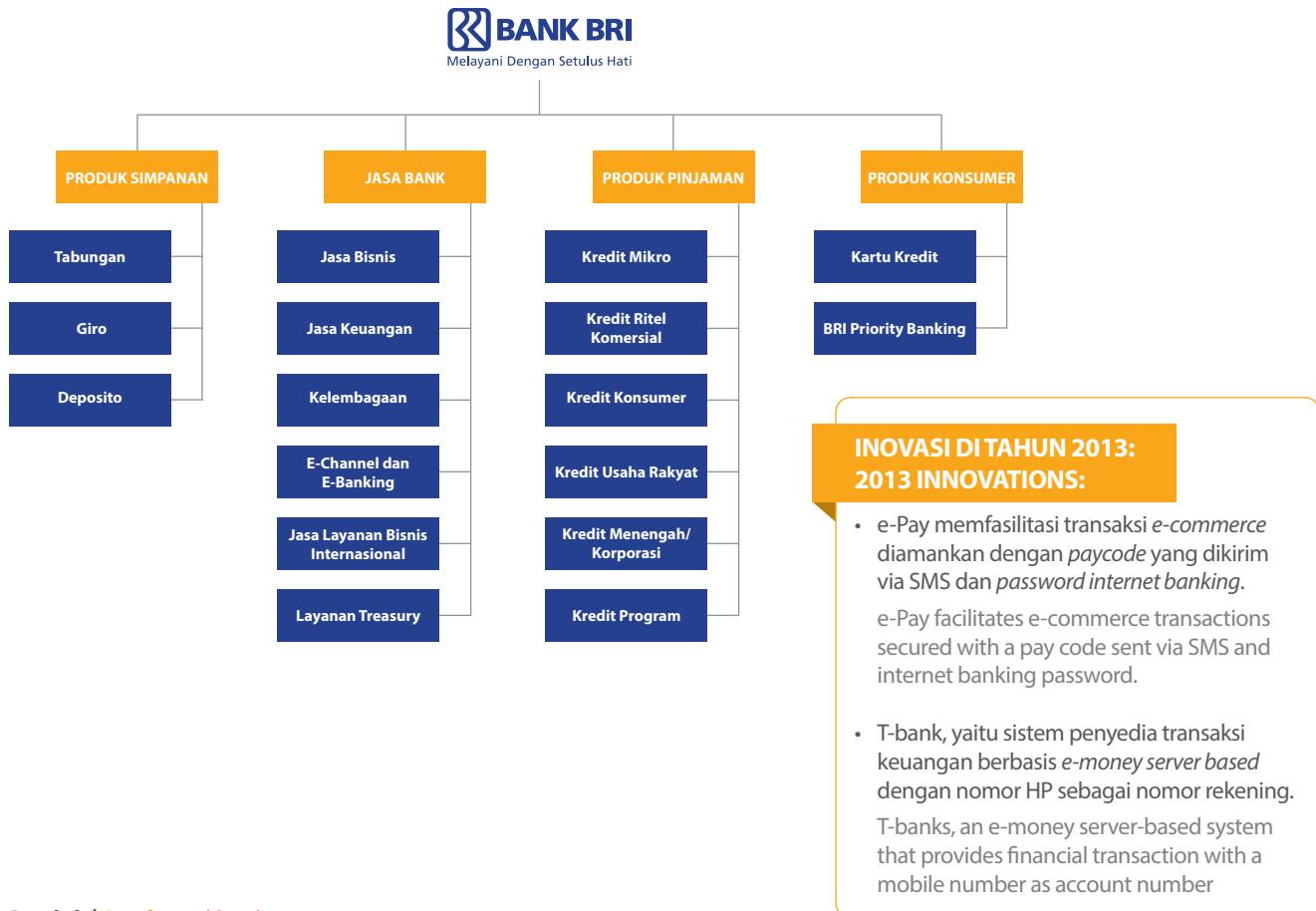
Dengan mengidentifikasi dan mengendalikan risiko hukum yang melekat pada produk, selama tahun pelaporan, BRI tidak pernah dihadapkan pelanggaran kesalahpahaman atas produk yang dijual ke masyarakat. (G4-PR2)

Furthermore, all information on various products and services is always available to all stakeholders by accessing the Company's website and mobile banking, as well as 24 hours contact center.

By identifying and controlling the legal risks inherent in the products, during the reporting period, BRI has never breached any violations regarding misunderstanding on the products sold to the public. (G4-PR2)

## TENTANG BRI

### ABOUT BRI



#### Produk | Products (G4-4)

**PRODUK SIMPANAN** | Tabungan: BritAma Rupiah, BritAma Dollar, BRI Junio, Simpedes, Simpedes TKI, Tabungan Haji, Giro: GiroBRI Rupiah, GiroBRI Valas,  
Deposito: Deposito BRI Rupiah, Deposito BRI Dollar, Deposit on Call (DOC)

**PRODUK PINJAMAN** | Kredit Mikro: Kupedes. Kredit Ritel Komersial: Kredit Agunan Kas, Kredit Investasi (KI), Kredit Modal Kerja (KMK), KMK Ekspor, KMK Konstruksi, KMK Konstruksi BO-I, Kredit Waralaba, Kredit SPBU, Kredit Resi Gudang, Kredit Pemilikan Gudang, KMK Talangan SPBU, Kredit Batubara, Kredit PPTKIS dan TKI, Kredit Pre-Financing, Kredit Post-Financing, Distributor Financing, Briguna Karya, Briguna Purna. Kredit Konsumen: Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) • Home Ownership program, Kerjasama dengan instansi maupun perusahaan-perusahaan • KPR Kerjasama • KPR Individu, Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) • KKB Langsung • KKB Kerjasama, Kredit Multi Guna (KMG). Kredit Usaha Rakyat: KUR Mikro BRI, KUR Ritel BRI, KUR TKI BRI, KUR Tanaman Keras. Kredit Menengah/Korporasi: Kredit Modal Kerja (KMK), Kredit Modal Kerja Ekspor (KMK-E), Kredit Modal Kerja Impor (KMK-I), Kredit Modal Kerja Konstruksi (KMK-K), Kredit Investasi, Kredit Sindikasi. Kredit Program: Kredit Pengembangan Energi Nabati & Perkebunan (KPEN-RP), Kredit Ketahanan Pangan & Energi (KKPE), Kredit Koperasi Primer untuk Anggota (KPPA), Resi Gudang (Subsidi dan Komersial), Kredit Usaha Pembibitan Sapi

**JASA BANK** | Jasa Bisnis: Bank Garansi, Kliring. Jasa Keuangan: Bill Payment, Penerimaan Setoran, Transaksi Online, Transfer dan LLG, Visa on arrival. Kelembagaan: SPP Online, Cash Management BRI. e-channel dan e-banking: ATM BRI, SMS Banking BRI, Phone Banking BRI, Internet Banking BRI, e-BUZZ, Kiosk BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, MOCASH. Jasa Layanan Bisnis Internasional: Layanan Impor, Penerbitan Letter of Credit, Penerbitan Amendement L/C, Fasilitas Kredit Impor, Pre-Impor Financing (Penangguhan Jaminan Impor), Post-Impor Financing (KMKI & Trust Receipt), Layanan Ekspor, Advising L/C, L/C Confirmation, Jasa Penagihan Ekspor, Outward Documentary Collection, Outward Clean Collection, Pre-Shipment Financing, Post-Shipment Financing, Negosiasi Wesel Ekspor, Diskonto Wesel Ekspor Berjangka, Rediskonto Wesel Ekspor Berjangka, Refinancing L/C, Risk Participation, Banker Acceptance, USD Local Settlement, Guarantee (Standby L/C), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN), Bill Purchase Financing, Money Changer, BRI Remittance. Layanan Treasury: Transaksi Valuta Asing/Foreign Exchange, Transaksi Swap, Transaksi Forward, Jasa Wali Amanat, Jasa Agen Penjual Efek, Jasa Kustodian, Dana Pensiun Lembaga Keuangan BRI (DPLK BRI)

**PRODUK KONSUMER** | Kartu Kredit: Kartu Kredit Visa, Kartu Kredit Mastercard. BRI Priority Banking

#### Prinsip & Sertifikasi yang Dipatuhi (G4-15)

Complied Principles & Certification

<b>SNI ISO 9001 : 2008</b>	Sentra Operasi BRI Dalam Provision of Payment System <i>BRI Operational Center in Provision of Payment System</i>	<b>Sampai dengan 2015</b> Until end of 2015
<b>ISO 9001 : 2008</b>	Layanan Contact Center (LCC) <i>Contact Center (LCC) services</i>	<b>Sampai dengan 2014</b> Until end of 2014
<b>ISO 9001 : 2008</b>	Sistem Manajemen Mutu Audit Internal <i>Internal Audit System</i>	<b>Sampai dengan 2014</b> Until end of 2014

#### Keanggotaan Asosiasi (G4-16)

Association membership

##### AEI

Asosiasi Emiten Indonesia  
Indonesia Publicly Listed Companies Association  
Mengembangkan pasar modal Indonesia untuk perekonomian nasional.  
Develop the Indonesian capital market to support national economy.

##### Perbanas

Perhimpunan Bank Nasional  
National Banks Association  
Merumuskan kebijakan terkait dengan perbankan bersama bank nasional lainnya.  
Formulate banking policies together with other national banks.

##### FKDKP

Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan  
Compliance Directors Communication Forum  
Mengkomunikasi informasi tentang peraturan Bank Indonesia & *standard internasional* perbankan.  
Communicate information regarding Bank Indonesia regulation as well as international standard of banking.

##### ICSA

Indonesian Corporate Secretary Association  
Indonesian Corporate Secretary Association  
Mengoptimalkan fungsi dan profesionalisme di dalam tata kelola  
Optimize function and professionalism in implementing good corporate governance.

#### Perubahan Signifikan Lainnya (G4-13)

Other significant changes

Pengembangan *sustainability roadmap* yang menjadi bahan material utama laporan keberlanjutan setiap tahun

Development of sustainability roadmap to be used as main material for annual sustainability report

Penambahan jumlah sentra pendidikan BRI di Medan untuk menunjang pendidikan pekerja yang meningkat

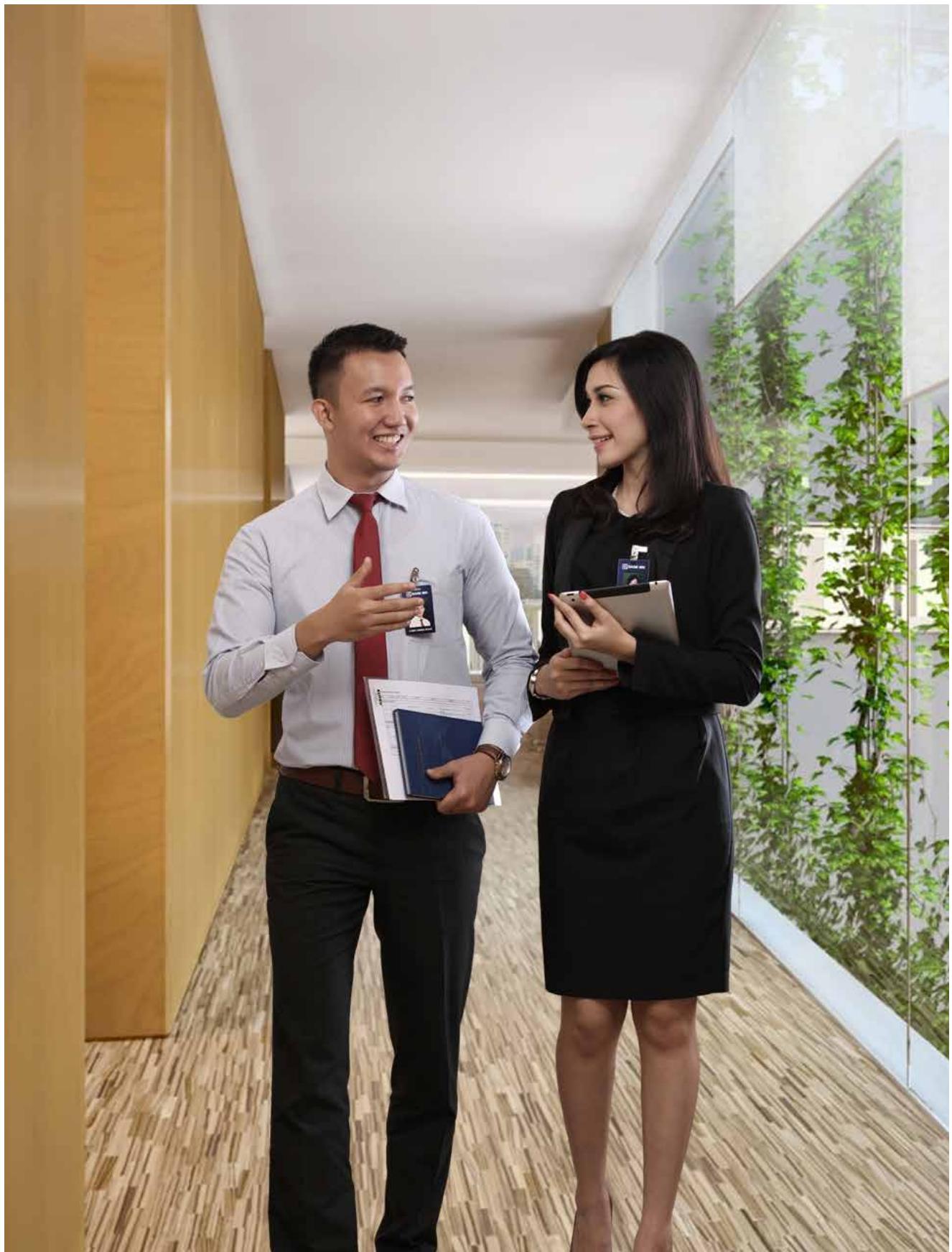
Additional unit of BRI learning center in Medan to support increasing employee learning programs

Penerusan surat dari KPK terkait himbauan tentang gratifikasi kepada seluruh unit kerja BRI

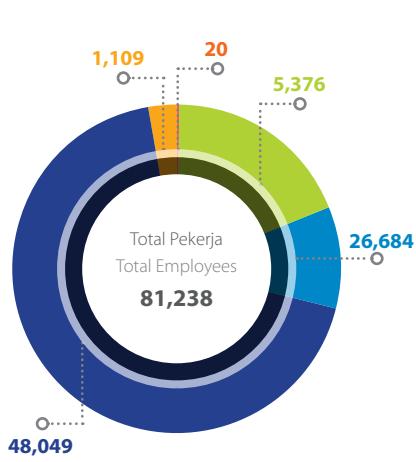
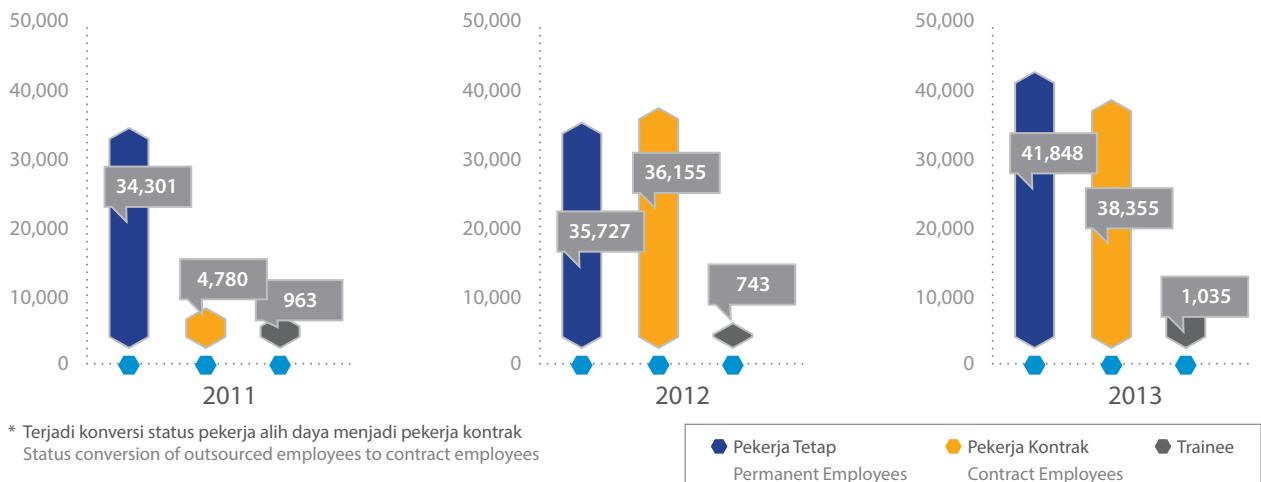
Distribution of Corruption Eradication Commission (KPK) letter on anti gratification call to all work units of BRI

Semua perubahan signifikan ini sudah direncanakan dengan matang dan melalui tahapan yang sudah ditentukan. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, pemberitahuan disampaikan kepada pekerja melalui surat tertulis dari pimpinan unit kerja. Waktu minimum pemberitahuan atas perubahan ditentukan berdasarkan kondisi dan jarak masing-masing unit kerja tujuan. (G4-LA4)

All changes have been well-planned and undergone the stages that have been determined in accordance with applicable regulations, with notification to the employees conducted through written notification from unit head. The minimum period of notice on the change is determined based on condition and distance of each designated unit. (G4-LA4)



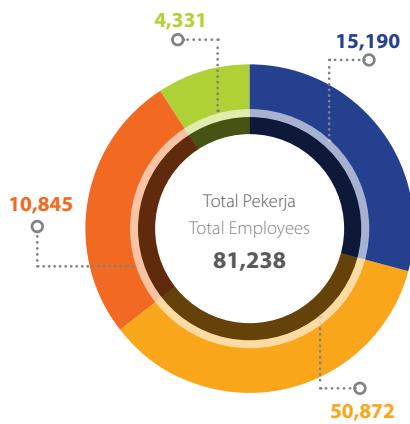
## Komposisi Pekerja (G4-10) Employee Composition



● SLTP | Junior High School  
● SLTA | Senior High School  
● Diploma | Junior High School  
● Sarjana S1 | Undergraduate  
● Sarjana S2 & S3 | Graduate & Post Graduate



● Kantor Pusat | Head Office  
● Audit Intern | Internal Audit  
● Kantor Wilayah | Regional Office  
● Kantor Cabang Khusus | Special Branch Office  
● Lain-lain | Other\*

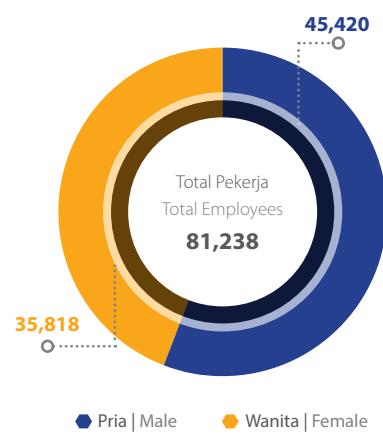


● < 31 Tahun | Years old  
● 31-40 Tahun | Years old  
● 41-50 Tahun | Years old  
● > 50 Tahun | Years old

\* Lain-lain termasuk kantor anak perusahaan, kantor bank syariah dan kantor cabang luar negeri  
 Lain-lain termasuk kantor anak perusahaan, kantor bank syariah dan kantor cabang luar negeri

## Komposisi Manajemen (G4-LA12) Management Composition

KELOMPOK JABATAN POSITION GROUP	JENIS KELAMIN GENDER		USIA AGE		
	2013	PRIA   MALE	WANITA   FEMALE	31-50	>50
Board of Directors	11	10	1	0	11
Executive Vice President	70	61	9	12	58
Vice President	153	132	21	82	71
Assistant Vice President	401	352	49	250	151
Senior Manager	654	553	101	530	124
<b>Total</b>	<b>1,289</b>	<b>1,108</b>	<b>181</b>	<b>874</b>	<b>415</b>





05

## Keberlanjutan Kami Our Sustainability

11

Keberlanjutan dalam Manajemen  
Sustainability In Management

13

Governance Implementation  
Penerapan Tata Kelola

19

Stakeholder Engagement  
Hubungan Pemangku  
Kepentingan



## “ Menjaga Keberlangsungan Maintain Sustainability ”

Pemimpin kami terdahulu telah meletakkan landasan yang kokoh, kami meneruskan dengan semangat kepemimpinan yang berkelanjutan

Our past leaders have laid a solid foundation, we continue with sustainable leadership spirit

## KEBERLANJUTAN KAMI OUR SUSTAINABILITY

## **STRATEGI MANAJEMEN**

Komitmen atas tata kelola merupakan manifestasi dari tema tahunan BRI di 2013, yaitu "Bank dengan Pertumbuhan Bisnis mikro, kecil dan menengah Terbaik di Indonesia". Kami senantiasa berupaya agar setiap kebijakan yang dibuat dan dijalankan dalam struktur tata kelola Perusahaan mendukung adanya *check and balance*, serta akuntabilitas dari masing-masing organ Perseroan yang independen. Melalui penerapan GCG yang baik, BRI terus meningkatkan nilai perusahaan dan menjadi bank komersial terkemuka.

## **MANAGEMENT STRATEGY**

Commitment to good governance is a manifestation of BRI's annual theme in 2013, "Bank with the Best Growth in micro, small and medium businesses in Indonesia". We strive to issue and implement every policy in the corporate governance structure that support the checks and balances, as well as the accountability of each of the Company's independent organ. Through good corporate governance, Through these good corporate governance, BRI is maximizing its corporate value and becoming a leading commercial bank.

### **Visi & Misi Vision & Mission (G4-56)**



## Fokus Manajemen di 2013 Management Focus for 2013

**Memaksimalkan Nilai Perusahaan**  
Maximization of the Company's Value

### Pertumbuhan Berkelanjutan Sustainable Growth

- Pertumbuhan Kredit yang berkualitas
- Pengelolaan dampak bencana
- Dukungan atas kebijakan kredit untuk investasi sosial dan lingkungan

- *Quality Loan growth*
- *Natural disaster management*
- *Support to credit policy for social and environmental investments*

### Ekspansi Expansion

- Tumbuh bersama masyarakat
- Revitalisasi Budaya Kerja
- Implementasi Tata Kelola yang baik

- *Growing together with community*
- *Revitalization of Work Culture*
- *Implementation of Good Governance*

### Pengawasan Kualitas Quality Control

- Perbaikan Non-Performing Loan
- Mencerahkan Frontliner untuk menjaga kepuasan nasabah
- Pengelolaan komunikasi pemasaran

- *Non-Performing Loan rate improvement*
- *Enhance Competency of Frontliner to maintain customer satisfaction*
- *Marketing communication management*



**KEBERLANJUTAN DALAM MANAJEMEN**  
SUSTAINABILITY IN MANAGEMENT

**STRUKTUR ORGANISASI (G4-34)**  
**ORGANIZATIONAL STRUCTURE**

**RUPS**

**DIREKSI**

Sofyan Basir

Direktur Utama

Direktur Bisnis UMKM

Djarot Kusumayakti

Direktur Bisnis Konsumen

A. Toni Soetirto

Direktur Bisnis Komersial

Sulaiman Arif Arianto

Direktur Bisnis Kelembagaan & BUMN

Asmawi Syam

Direktur Jaringan & Layanan

Suprajarto

Direktur Keuangan

Achmad Baiquni

Divisi Kebijakan & Pengembangan Bisnis Mikro

Agus Katon ES

Divisi Pembinaan Bisnis Mikro 1

Tri Wintarto

Divisi Pembinaan Bisnis Mikro 2

Johanes Saragih

Divisi Bisnis Ritel & Menengah

Khairullah

Divisi Bisnis Program & Kemitraan

Teten Djaka Triana

Divisi Dana dan Jasa

Widodo Januarso

Divisi Kartu Kredit

Mohamad Helmi

Divisi Kredit Konsumen

Joice Farida Rosandi

Divisi Marketing Communication

A. Firman Taufick

Divisi Bisnis Umum

Donsuwan Simatupang

Divisi Agribisnis

Kuswiyoto

Divisi Hubungan Lembaga 1

Komang Sudarsa

Divisi Hubungan Lembaga 2

Agus Noorsanto

Divisi Bisnis BUMN 1

M. Sodo Harisetyanto

Divisi Bisnis BUMN 2

Benni O. Kailani

Divisi Jaringan kerja Bisnis Ritel

R. Sophia Alizsa

Divisi Jaringan kerja Bisnis Mikro

Dadang Setiabudi

Divisi Layanan

Luki Presisa Budi Utami

Divisi Akuntansi Manajemen & Keuangan

Fahmi Subandi

Divisi Treasury

Rico Rizal Budidarmo

Divisi Bisnis Internasional

Heru Prabowo

Kantor Wilayah

Kantor Cabang

KCP

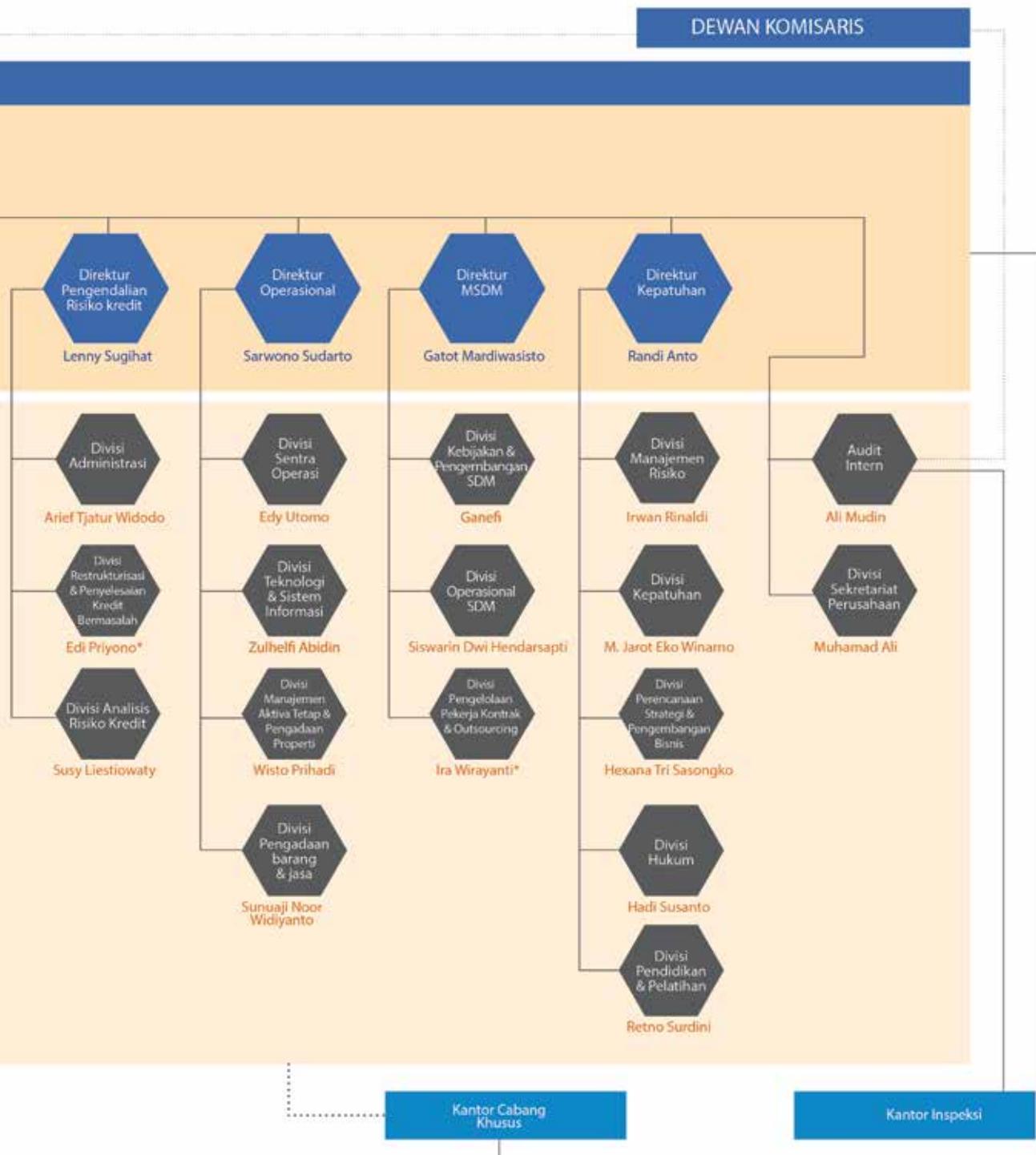
KK

BRI Unit

TerasBRI

Unit kerja Luar Negeri

Perusahaan Anak



**Komite Dewan Komisaris :**

Komite Audit, Komite Nominasi & Remunerasi, Komite Pengawasan Manajemen Risiko

**Komite Direksi :**

Komite manajemen Risiko, Komite Kebijakan Perkreditan, Komite Kredit, Komite Aset, dan Liabilitas (Asset and Liabilities committee/ALCO), Komite Kebijakan SDM, Komite Pengarah Teknologi dan Sistem Informasi (Information System and Technology Steering Committee/ITSC), Komite Pengarah Project Management Office (PMO) Steering Committee.

\* Pejabat pengganti

— Garis supervisi/Pembinaan  
- - - Garis Koordinasi

## BUDAYA KERJA BRI

Kebijakan atas penegakkan budaya kerja diawali dengan kepatuhan kode etik BRI yang berlaku bagi Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh pekerja BRI. Selanjutnya Budaya BRI mencakup Budaya Kerja BRI yang secara khusus mengatur sikap dan perilaku pekerja, Budaya Layanan BRI untuk memenuhi ekspektasi nasabah, dan Budaya Sadar Risiko, Budaya Kepatuhan, serta Budaya Anti-Fraud yang mengatur pengendalian intern yang efektif.

Siring bertambahnya jumlah pekerja BRI dan penambahan unit kerja baru, revitalisasi budaya BRI terus dilanjutkan sejak tahun 2012 dan menjadi upaya untuk menyempurnakan kebijakan terkait kepatuhan dan pengendalian risiko.

Saat ini sosialisasi Revitalisasi Budaya Kerja BRI sudah mulai dilakukan secara berkala di tingkat kantor pusat BRI melalui Forum Strategis, di kantor wilayah melalui Forum Komunikasi, dan selanjutnya akan dilakukan di setiap unit kerja BRI yang ada di seluruh Indonesia melalui Forum Peningkatan kinerja. Sosialisasi budaya kerja juga dilaksanakan melalui peranan *Change Leader* dan *Change Agent*.

Diharapkan revitalisasi budaya ini telah menjadi kesadaran seluruh pekerja BRI di triwulan I tahun 2014 dan secara berkelanjutan akan disosialisasikan hingga menjadi budaya kerja yang melekat di setiap pekerja BRI.

## BRI CULTURE

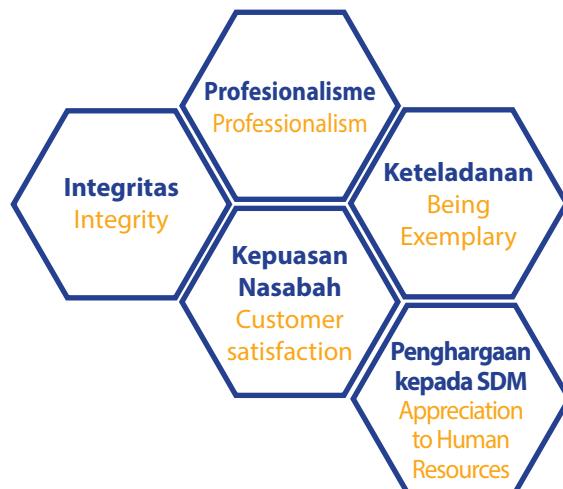
Commitment to uphold corporate culture begins with compliance to BRI code of conduct which applies for board of Commissioners, Board of Directors, and all BRI staffs. Further, BRI culture compromise BRI's corporate culture that determine the staff's behavior, BRI's Service Culture covers the customer expectations, Risk Awareness Culture, Compliance Culture, and Anti-Fraud Culture that held the effective internal control.

With increasing number of BRI employees and the addition of new units, revitalization of BRI culture continued since 2012 and became an effort to improve policies on compliance and risk control.

Currently dissemination of Revitalization of BRI Work Culture has started to be held periodically at the BRI head office by Strategic Forum, at the regional office by Communication Forum, and will be done at each BRI work unit across Indonesia through a Performance Improvement Forum. Dissemination of work culture is also carried out through the role of the Change Leader and Change Agent.

It is expected that this revitalization of culture has been embed in all BRI employees in the first quarter of 2014 and will be continually disseminated until it becomes a work culture.

## Nilai Budaya Dasar BRI BRI Core Values (G4-56)



Implementasi revitalisasi budaya kerja di tahun 2013 berfokus pada:

1. Pembaharuan konsep
2. Penyempurnaan program
3. Integrasi sistem
4. Pembaharuan alat ukur Budaya Kerja
5. Penciptaan media sosialisasi secara berkala dan berkelanjutan. (G4-43, G4-HR2)

Implementation of cultural revitalization work in 2013 focused on:

1. Concept reform
2. Program improvement
3. System integration
4. Renewal of Work Culture measuring tools
5. Periodic and continuous dissemination media creation. (G4-43, G4-HR2)



## ANTI FRAUD & ANTI KORUPSI

Dengan tidak memberikan toleransi pada setiap bentuk *fraud* dan tindak korupsi, BRI menerapkan kebijakan strategi *anti fraud* berdasarkan surat keputusan tanggal 31 Mei 2012 mengacu pada ketentuan Bank Indonesia. Strategi *anti fraud* terdiri dari empat pilar, yaitu pilar pencegahan, pilar deteksi, pilar investigasi, pelaporan dan sanksi, serta pilar pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

## ANTI- FRAUD & ANTI CORRUPTION

By giving zero tolerance to any form of fraud and corruption, BRI implements anti fraud strategy of BRI based on BRI Decree dated May 31, 2012, referring to Bank Indonesia provisions. Anti fraud strategy consists of four pillars, which are pillar of prevention, pillar of detection, pillar of investigation, reporting and sanction, and lastly pillar of monitoring, evaluation and action.

### Strategi *anti fraud* BRI

Anti fraud  
strategy of  
BRI

#### Pencegahan Prevention

- Kebijakan BRI
- BRI policy

#### Deteksi Detection

- Monitoring
- Whistleblowing

#### Investigasi, pelaporan, sanksi Investigation, reporting, sanction

- Verifikasi audit dan *whistleblowing*
- Verification of audit and whistleblowing

#### Pemantauan, evaluasi, tindak lanjut Monitoring, evaluation, and action

- Pemantauan dan evaluasi dilaporkan kepada Direktur Utama
- Monitoring and evalution reported to President Director

Pilar pencegahan diawali dengan kebijakan BRI mewajibkan setiap insan untuk menandatangani pernyataan kepatuhan kode etik BRI dan menerbitkan laporan benturan kepentingan setiap tahun. BRI juga menerbitkan pakta integritas kepada seluruh rekanan BRI yang bekerja sama dalam pengadaan barang dan jasa untuk tidak menerima hadiah ataupun bingkisan dalam bentuk apapun. Secara khusus, di tahun 2013, berdasarkan surat Direksi tanggal 14 Maret 2013 yang mengacu pada ketentuan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), BRI telah memiliki kebijakan gratifikasi atau larangan menerima hadiah dan/atau meminta imbalan yang wajib dilaporkan dengan mekanisme pengungkapan yang transparan.

Selanjutnya strategi *anti-fraud* diterapkan oleh pilar deteksi melalui mekanisme penyampaian pelaporan (*whistleblowing*/ WBS). Melalui mekanisme ini siapa saja dimungkinkan untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran kode etik atau pencemaran nama baik perusahaan. Penyampaian laporan harus disertai dengan bukti yang relevan dan terpercaya, dengan cara yang beretika, dan diverifikasi oleh petugas WBS. (G4-58)

Tindak lanjut setiap pelaporan dilaksanakan oleh tim Audit Internal dan hasilnya dilaporkan kepada Direktur Utama. Selama tahun 2013 telah dilaksanakan kegiatan audit reguler kepada 3.867 unit kerja dengan 813 kegiatan audit khusus, serta 6 kegiatan fraud audit. Pengendalian internal juga dilaksanakan oleh Auditor Eksternal, salah satunya melalui pemeriksaan Bank Indonesia. Terhadap 555 temuan hasil pemeriksaan Bank Indonesia, 312 temuan telah diselesaikan. (G4-SO3, G4-SO5)

Prevention pillar begins with BRI policy requiring every personnel to sign a statement of compliance with BRI code of conduct and publishing report on conflict of interest annually. BRI also issues integrity pact for all of BRI's partners in goods and service procurement, to prohibit from receiving any form of gifts. In 2013, based on Board of Directors Decree, dated March 14, 2013, with reference to provision of Corruption Eradication Commission (KPK), BRI has issued a policy for gratification and prohibition to receive gift and/or request of reward, which is obligatory to be reported in transparent disclosure mechanism.

Furthermore, anti-fraud strategy is implemented by detection pillar through the whistleblowing system (WBS). This system allows anyone to report any suspected violation of code of conduct or corporate defamation. Submission of the report must be accompanied with relevant and reliable evidence, in an ethical manner and verified by the WBS staff. (G4-58)

Every report is followed up by the Internal Audit team and the results are reported to the President Director. During 2013, regular audits were performed on 3,867 units with 813 special audits, as well as 6 fraud audits. Internal control is also performed by External Auditor, one of which is through Bank Indonesia inspection. Out of a total 555 findings from Bank Indonesia inspection, 312 findings have been resolved. (G4-SO3, G4-SO5)

## KOMPENSASI DAN REMUNERASI

Kompensasi bagi Dewan Komisaris dan Direksi ditetapkan dalam RUPS berdasarkan rekomendasi Komite Nominasi dan Remunerasi yang mempertimbangkan kinerja Perseroan, besaran usaha dan hasil survei remunerasi industri Perbankan. Sementara remunerasi karyawan mempertimbangkan prestasi kerja dan aspek *fairness* dengan penilaian *skill* dan *knowledge*. Dengan demikian, penentuan remunerasi dilakukan melalui mekanisme tertentu dan bukan karena perbedaan *gender* atau ras. (G4-52, G4-54, G4-55)

### Remunerasi badan tata kelola tertinggi ditentukan sesuai Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara

Remuneration of highest governance body is determined according to State-owned Enterprise Minister Regulation

**8,17%**

pertumbuhan median remunerasi seluruh karyawan  
growth in median remuneration of total employees

## COMPENSATION AND REMUNERATION

Compensation for the Board of Commissioners and the Board of Directors is determined in the AGMS based on recommendations from Nomination and Remuneration Committee by considering the Company's performance, the size of business and results of banking industry remuneration survey. Meanwhile, remuneration for employee takes into account work achievements and fairness based on skill and knowledge assessment. Thus, the remuneration is determined through a particular mechanism and not due to gender or race background. (G4-52, G4-54, G4-55)



## MANAJEMEN RISIKO

Tiga risiko utama dari sepuluh risiko utama yang diidentifikasi dalam bisnis BRI adalah risiko operasional, risiko kredit, dan risiko market. Dalam mengelola risiko utama tersebut, BRI memiliki kerangka pengelolaan risiko secara terpadu dengan konsep tiga baris pertahanan, yaitu pengendalian internal, pemantauan sesuai toleransi, dan evaluasi kebijakan. Pengelolaan manajemen risiko dikembangkan berdasarkan pencapaian tujuan perusahaan atas kemampuannya untuk melindungi modal dan mengoptimalkan hubungan *risk* dan *return*.

Manajemen risiko dibantu oleh fungsi bisnis dan fungsi audit dalam melaksanakan pengawasan internal. Fungsi bisnis mengawasi penerapan GCG dan penerapan budaya sadar risiko, sementara fungsi audit melakukan penilaian terhadap beberapa fungsi, proses, risiko maupun sistem kendali BRI, serta pengawasan operasional. Pelaksanaan audit disesuaikan dengan semua peraturan perbankan yang berlaku, termasuk adanya audit lingkungan setiap tahun yang dilakukan bersamaan dengan audit *internal reguler*. (FS9)

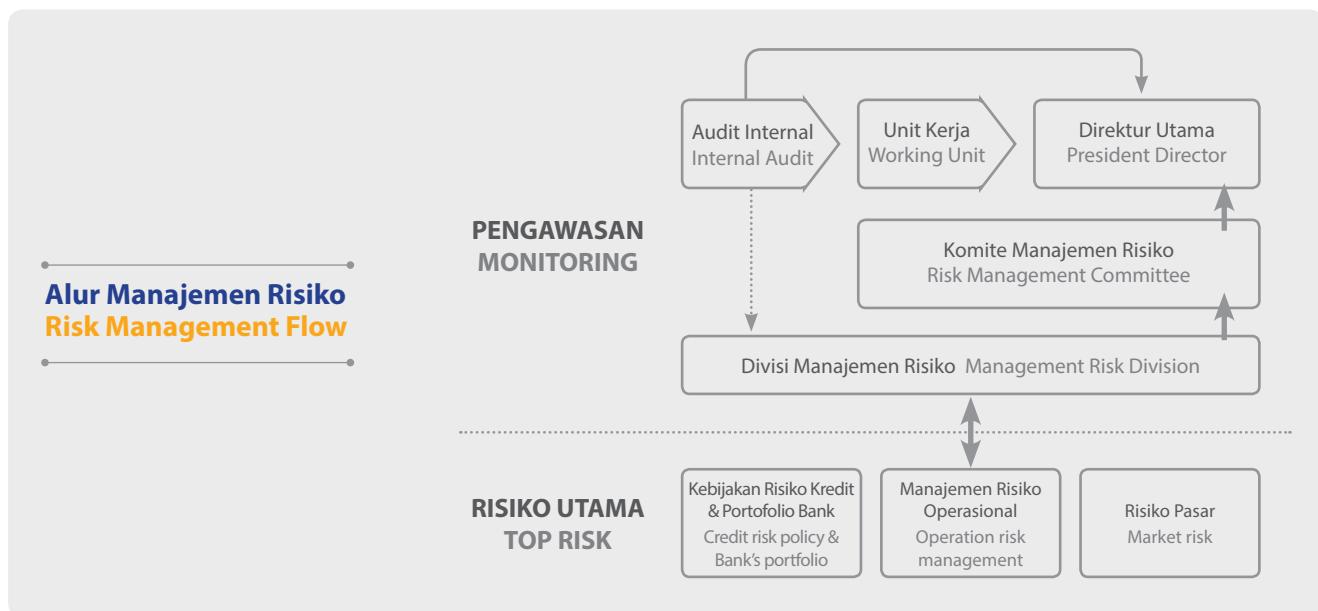
## RISK MANAGEMENT

Top three risks out of top ten risks identified in BRI business are operational risk, credit risk, and market risk. In order to manage the top risks, BRI has an enterprise-wide risk management with the three lines of defense concept, namely the internal control, monitoring according to tolerance, and policy evaluation. Risk management is developed based on the Company's goal achievement for its ability to protect the capital and optimize the risk and return relations.

Risk management is supported by business and audit functions in conducting internal control. Business function monitors the GCG and risk awareness culture implementation, while audit function performs the assessment of some of BRI's functions, processes, risk and control systems, as well as operational supervision. The audit is adapted to all applicable banking regulations, including environmental audit, which is conducted every year in conjunction with regular internal audits. (FS9)

Salah satu risiko lainnya dari sepuluh risiko utama yang diidentifikasi adalah risiko strategis untuk keberlanjutan perusahaan. Guna mengelola risiko tersebut, BRI telah mengimplementasikan perangkat pemantauan secara berkala untuk dapat memastikan pencapaian realisasi target-target bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Dengan demikian, Perusahaan dapat mengelola risiko-risiko yang dapat mempengaruhi rantai pasokan, operasional, pemasaran dan lingkungan. (G4-14, G4-43, G4-45)

One of other risks out of the identified top ten risks is strategic risk for the company's sustainability. In order to manage the risk, BRI has implemented periodic monitoring tools to ensure the realization of short and long term business targets. Accordingly, the Company will be able to manage the risks that may affect supply chain, operations, marketing and the environment. (G4-14, G4-43, G4-45)



## IMPLEMENTASI TATA KELOLA YANG BAIK (GCG)

BRI berkomitmen bahwa implementasi tata kelola harus diawali dari Manajemen tertinggi, dalam hal ini Direksi dan Dewan Komisaris. Konsekuensi dari komitmen tersebut adalah implementasi prinsip-prinsip GCG di semua kegiatan usaha BRI, yang ditunjukkan dalam visi-misi, *core value* dan strategi kebijakan.

BRI mengimplementasikan GCG melalui 3 (tiga) tahapan yaitu perumusan, implementasi serta *monitoring* dan evaluasi secara berkelanjutan, kemudian *GCG Excellence*. Tahap *monitoring* dan evaluasi dilakukan terus menerus sebagai penyempurnaan implementasi GCG di BRI, mencapai tahapan akhir yang diharapkan yaitu *GCG Excellence*. *GCG Excellence* menyatakan suatu kondisi dimana GCG dilaksanakan secara konsisten di seluruh operasi perusahaan.

## GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) IMPLEMENTATION

BRI is committed that GCG implementation should begin from Top Management, including Board of Directors and Board of Commissionaires. As a consequence of the commitment, BRI implements GCG principles throughout the entire business activities, which is demonstrated in vision, mission, core values and strategic policy.

BRI implements GCG in 3 (three) phases, namely formulation, implementation as well as continuous monitoring and evaluation, then followed by GCG ton at BRI to achieve the expected last stage, which is GCG excellence. GCG excellence is a condition when GCG is implemented consistently throughout the company's entire operations.

### Roadmap Penerapan GCG Roadmap Of GCG Implementation

I <b>PERUMUSAN</b> Formulation	II <b>IMPLEMENTASI</b> Implementation	III <b>PENGAWASAN DAN EVALUASI</b> Monitoring and evaluation	IV <b>GCG EXCELLENT</b> <i>GCG Excellence</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pengukuhan Komitmen GCG Manajemen</li><li>2. Membangun kelengkapan GCG <i>structure</i></li><li>3. Membangun kelengkapan GCG <i>Infrastructure</i></li><li>4. Menyusun Kelengkapan sistem, kebijakan dan prosedur GCG</li> <li>1. Strengthening of the Management's GCG Commitment</li><li>2. Comprehensiveness of GCG soft structure</li><li>3. Comprehensiveness of GCG Infrastructure</li><li>4. Comprehensiveness of GCG system, policy and procedure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. GCG Awareness</li><li>2. Penegakan Budaya Perusahaan dan kode etik BRI</li><li>3. Peran aktif <i>Top Management</i></li><li>4. Optimalisasi Organ pendukung,<ul style="list-style-type: none"><li>a. fungsi manajemen risiko dan sistem pengendalian intern</li><li>b. fungsi kepatuhan</li><li>c. fungsi <i>audit intern &amp; ekstern</i></li></ul></li><li>5. Pengembangan GCG Tools</li> <li>1. GCG Awareness</li><li>2. Upholding of BRI Corporate Culture and Code of conduct</li><li>3. The active role of Top Management</li><li>4. Optimizing supporting organs,<ul style="list-style-type: none"><li>a. Risk management and internal control functions</li><li>b. Compliance function</li><li>c. Internal &amp; external audit functions</li></ul></li><li>5. The development of GCG Tools</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Program Assessment GCG</li><li>2. <i>Monitoring</i> implementasi GCG</li><li>3. Evaluasi Kinerja Perusahaan</li><li>4. Evaluasi rencana bisnis Perusahaan</li><li>5. Penyempurnaan GCG <i>structure</i></li><li>6. Penyempurnaan GCG <i>Infrastructure</i></li><li>7. Pemutakhiran &amp; Penyempurnaan sistem, kebijakan dan prosedur GCG</li> <li>1. GCG self-assessment program</li><li>2. GCG monitoring implementation</li><li>3. Evaluation of the Company's performance</li><li>4. Evaluation of Corporate business plan</li><li>5. GCG structure improvement</li><li>6. GCG Infrastructure improvement</li><li>7. Updating &amp; improvement of GCG system, policy and procedure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Terwujudnya GCG sebagai budaya</li><li>2. Terwujudnya GCG <i>Citizen</i></li><li>3. <i>Sustainability</i> usaha</li><li>4. Memberi nilai tambah bagi Pemangku kepentingan</li><li>5. <i>Service Excellent</i></li><li>6. <i>Most Valuable Company</i></li><li>7. <i>Most Trusted Company</i></li><li>8. Perusahaan yang berintegritas, beretika &amp; bertanggung jawab</li> <li>1. Realization of GCG as a culture</li><li>2. Realization of CG Citizen</li><li>3. Business sustainability</li><li>4. Providing added value to Stakeholders</li><li>5. Service Excellence</li><li>6. Most Valuable Company</li><li>7. Most Trusted Company</li><li>8. An ethical and responsible company with integrity</li></ul>

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas penerapan praktek GCG, BRI telah melaksanakan beberapa program peningkatan kualitas dan efektivitas implementasi GCG di tahun 2013, antara lain, namun tidak terbatas pada kegiatan di bawah ini :

1. Revitalisasi Budaya Kerja 2013 melalui komitmen implementasi Budaya Kerja, Brainstorming Nilai-Nilai Budaya Dasar BRI, pelatihan dan sosialisasi *Change Agent*, dan forum *Change Agent* 2013.
2. Eksternalisasi implementasi *Corporate Governance* BRI kepada pemangku kepentingan BRI
3. Revisi Ketentuan *Whistleblowing System*, *GCG Policy*, Kode Etik, Kebijakan Gratifikasi, dan Pedoman Penyusunan dan Penggunaan Anggaran Pendidikan

Implementasi GCG di BRI berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu *The Indonesian Corporate Governance Code* dan *GCG charter* BRI. Pengembangan *GCG charter* BRI telah disempurnakan sebanyak 3 (tiga) kali melalui penyempurnaan *GCG tools* yang meliputi *whistleblowing system*, sistem pengaduan nasabah, penerapan *e-procurement*, pembentukan pakta integritas, dan *Operational Risk Assessor* (OPRA) system. BRI juga mengembangkan *early warning system* sebagai salah satu alat pengawasan pelaksanaan GCG melalui *dashboard* kepatuhan.

Penerapan tata kelola yang baik ini diwujudkan dengan diperolehnya penilaian penerapan GCG selama tahun 2013 dengan hasil "Sangat baik" berdasarkan hasil *self assessment* GCG menggunakan kriteria Bank Indonesia. Disamping itu, telah dilaksanakan penilaian penerapan GCG oleh pihak independen melalui program riset dan pemeringkatan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) oleh *The Indonesian Institute of Corporate Governance* (IICG) bertemakan "GCG dalam perspektif pengetahuan" dengan hasil BRI termasuk dalam katagori "*Indonesia Most Trusted Companies*".

As part of efforts to improve the quality of GCG practices implementation, BRI has carried out several GCG quality and effectiveness enhancement programs in 2013, including, but not limited to the following activities:

1. Work Culture Revitalization 2013 through the implementation commitments of Work Culture, BRI Cultural Values Brainstorming, Change Agent training and dissemination, Change Agent forum 2013.
2. Externalizing the BRI Corporate Governance implementation to BRI Stakeholders
3. Revising terms of Whistleblowing System, GCG Policy, Code of Conduct, Gratification Policy and Guidelines for the Preparation and Use of Education Budget

BRI implements GCG based on applicable laws and regulations, the Indonesian Corporate Governance Code and BRI GCG charter. BRI GCG charter has been improved three times by improving GCG tools that include whistleblowing system, customer complaints system, e-procurement application, integrity pact establishment, and Operational Risk Assessor (OPRA) system. BRI also developed an early warning system as a means of GCG implementation monitoring through compliance dashboard.

The realization of GCG implementation in 2013 received a 'very good' result from GCG implementation self-assessment performed based on Bank Indonesia criteria. In addition, the GCG implementation was also conducted by external party through Corporate Governance Perception Index (CGPI) research and rating programs by the Indonesian Institute of Corporate Governance (IICG). In 2013, this independent assessment was themed 'GCG in perception of knowledge' resulted in BRI being listed in the category of "Indonesia Most Trusted Companies".

## 'Sangat Baik'

Hasil *self assessment*  
Self-assessment result

## 'Indonesia Most Trusted Companies'

Oleh Pihak Ketiga  
By Independent Party

### Hak & Kewajiban RUPS

GMS Rights & Obligations

### Kebijakan GCG

GCG Policy

### Penerapan GCG

GCG Implementation

### Transparansi Pelaksanaan GCG

GCG Implementation Transparency

### Rencana Strategis

Strategic Plan

**Ruang  
Lingkup  
Penilaian  
GCG Secara  
Independen**

**GCG  
Independent  
Assessment  
Scope**

## KETERLIBATAN DALAM KEBIJAKAN PUBLIK

Keberadaan BRI sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Perusahaan publik, dinyatakan dengan keterlibatan aktif Perusahaan dalam mendukung berbagai peraturan perbankan Indonesia. Namun demikian, BRI secara tegas menyatakan larangan bagi setiap pekerja untuk menjadi pengurus partai politik, badan legislatif atau pejabat lainnya di lingkungan Negara. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya benturan kepentingan dan menjamin tidak ada kecurangan dalam setiap kegiatan operasional perbankan. Larangan ini tercantum dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB), Kode Etik dan Peraturan Ketenagakerjaan. Atas dasar inilah, maka Perusahaan tidak memberikan dukungan finansial untuk partai politik atau individu tertentu, di luar peraturan yang telah ditetapkan oleh Undang-undang. Begitu pula, BRI tidak menerima perlakuan khusus terkait dengan bantuan finansial dari Pemerintah, sebaliknya BRI memberikan kontribusi bagi perkembangan perekonomian Negara. (G4-EC4) (G4-SO6)

## INVOLVEMENT IN PUBLIC POLICY

The existence of BRI as a State-owned Enterprise (SOE) and a publicly listed company, is manifested with the Company's active involvement in upholding Indonesian banking regulations. BRI firmly prohibits any employee from becoming a political party official, legislator or other position as state official. This is intended to avoid any conflict of interest and to ensure there is no fraud in any banking operations. The prohibition contained in the CBA, Code of Conduct and Employment Regulations. Therefore, the Company does not provide financial support for a particular political party or individual, outside the provisions set by laws. Moreover, BRI does not receive special treatment in the form of financial assistance from the Government, on the contrary, BRI has been contributing to the country's economic development. (G4-EC4) (G4-SO6)



## KOMUNIKASI DENGAN MANAJEMEN (G4-37)

RUPS diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun dan menjadi mekanisme bagi setiap pemegang saham untuk menyampaikan rekomendasi terkait kinerja Perusahaan, yang mencakup kinerja tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Sementara pemenuhan hak-hak para pekerja dalam menyampaikan pendapat diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PKB disusun oleh perwakilan perusahaan dengan perwakilan pekerja melalui serikat pekerja. PKB yang berlaku akan berakhir di 2013, dan selanjutnya diperbarui untuk dua tahun berikutnya.

Hingga akhir periode pelaporan, kebebasan para pekerja untuk berserikat dan berpendapat telah berjalan dengan baik dan memperoleh dukungan manajemen BRI melalui keberadaan Serikat Pekerja BRI (SP-BRI).

## COMMUNICATION WITH MANAGEMENT (G4-37)

GMS is held at least once a year and serves as a mechanism for each shareholder to submit recommendations regarding the Company's performance, including the implementation of corporate social responsibility (CSR). Meanwhile, the fulfillment of the employees' rights in expressing their opinion is stipulated in the Collective Working Agreement. The Collective Bargaining Agreement (CBA) is prepared by the company's representatives and employees' representatives through workers union. The current CBA will expire in 2013, and to be renewed for the next two years.

Until the end of the reporting period, the employees' freedom of association and expression had been properly implemented and supported by BRI management through the presence of BRI Workers Union (SP-BRI).

BRI juga menjamin para pekerja yang menjadi pengurus SP untuk melaksanakan tugas-tugas keorganisasian sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan perusahaan yang berlaku. Penyediaan fasilitas dan waktu ijin bagi pengurus SP diatur dalam PKB pasal 5. Jumlah pekerja tetap BRI yang menjadi anggota SP-BRI pada tahun 2013 sebanyak 24.725 orang atau 60,1 % dari total jumlah pekerja tetap. Bagi pekerja yang tidak menjadi anggota SP, mereka secara langsung tetap tercakup dan terlindungi oleh PKB yang berlaku. (G4-11) (G4-HR4)

Komunikasi dengan manajemen juga dilakukan melalui *whistleblowing* dan proses evaluasi kinerja antar departemen sekali dalam setahun melalui Forum Peningkatan Kinerja (FPK). FPK melibatkan semua pekerja dan sekaligus merupakan ajang temu muka dengan rekanan kerja. Agenda pertemuan biasanya berisi hasil evaluasi kinerja setiap departemen dan penilaian kinerja antara pekerja dan atasannya, yang diikuti dengan acara tanya jawab bersama. Forum ini kemudian dapat menjadi sebuah mekanisme untuk meningkatkan hubungan kerja antara atasan dan bawahan, serta dapat menyelesaikan kesalahpahaman yang dapat terjadi diantara keduanya. (G4-49, G4-57, G4-58, G4-LA16)

Penyampaian pendapat tidak terbatas dari dalam perusahaan, namun juga pemangku kepentingan yang berada diluar perusahaan, terutama masyarakat dan pemerintah. Dibantu oleh fungsi *public relation* BRI, manajemen melakukan pendekatan langsung dengan pemangku kepentingan terutama dalam penanganan perubahan kebijakan dan publikasi negatif, baik yang berskala nasional maupun lokal. Hal ini diyakini dapat mempertahankan tingkat kepercayaan masyarakat pada umumnya atau nasabah BRI khususnya. (G4-45)

#### Hasil Komunikasi Manajemen (G4-50)

#### Result of Management Communication

KATEGORI INFORMASI INFORMATION CATEGORY	TOPIK INFORMASI INFORMATION TOPIC	JUMLAH TOPIK NUMBER OF TOPICS
Rapat Direksi dan Komisaris	Membahas tanggung jawab manajemen, pencapaian perusahaan dan rencana jangka panjang	Minimal satu bulan sekali
BOD and BOC Meeting	Discuss the management's responsibilities, achievements, and long-term plans	At least once a month
Rapat Direksi	Membahas rencana strategi bisnis dan menindaklanjuti masalah-masalah yang di hadapi, baik pencapaian ekonomi, tantangan sosial dan efisiensi energi	Dihadiri Direksi dan Divisi terkait dan dilaksanakan setiap minggu
BOD Meeting	Discuss business strategy plans and follow up actions of the problems faced, both on economic achievement, social challenges and energy efficiency	Attended by the Board of Directors and related division, and held weekly
Rapat aset liabilitas komite	Membahas perkembangan aset dan keuangan BRI meliputi inisiatif pembangunan <i>green office</i> , keamanan dan kesehatan lingkungan kerja, dan portofolio kredit	Dihadiri Direksi, Kepala divisi, dan pemimpin wilayah kerja dan dilaksanakan setiap bulan sekali
Liability asset committee meeting	Discuss the development of BRI's assets and finance, including green office initiative development, workplace safety and health, and credit portfolio	Attended by the Board of Directors, division heads, and the leaders of working areas, and held monthly
Rapat forum ritel banking	Membahas pencapaian target marketing dan strategi bisnis, meliputi kegiatan untuk masyarakat dan pemerintah	Dihadiri Direksi, Kepala divisi, pemimpin wilayah dan dilaksanakan setiap bulan
Retail banking forum meeting	Discuss the achievement of marketing targets and business strategies, including activities for the community and government	Attended by the Board of Directors, division heads, and regional heads, and held every end of the year
Forum Strategis	Pencapaian target marketing tahun berjalan dan perencanaan strategi tahun depan, meliputi kode etik, kebebasan berserikat, penilaian kerja, dan tindak lanjut masukan internal non keuangan	Dihadiri direksi, kadiv, seluruh pemimpin wilayah setiap akhir tahun sekali
Strategic Forum	Achievement of marketing target of the current year and the following year's strategy planning, including code of conducts, freedom of association, work assessment, and follow-up of non-financial internal inputs	Attended by the Board of Directors, division heads, and regional heads, and held every end of the year

BRI also ensures that employees who become the union's officials are able to carry out the organization's tasks as long as they do not conflict with the company's regulations. Provision of facilities and permit for union officials are stipulated in chapter 5 of CBA. The number of BRI permanent employees who became members of SP-BRI in 2013 was 24,725 people or 60.1% of total permanent employees. Employees who did not become union members will remain directly covered and protected by the existing CBA. (G4-11) (G4-HR4)

Communication with the management is also conducted through whistleblowing and the performance evaluation of departments once a year in the Performance Improvement Forum (FPK). FPK involves all employees and serves as a forum for partners. The meeting communicates the results of performance evaluation of each department and performance assessment between employees and their superiors, which is followed by a question and answer session. This forum can then be a mechanism to improve the work relations between superiors and subordinates, as well as to resolve misunderstandings that may arise between both parties. (G4-49, G4-57, G4-58, G4-LA16)

Mechanism to express the opinion is not limited within the company, but it is available for external stakeholders as well, especially in relation with community and government. With the assistance of BRI public relations division, the management conducts direct approach to stakeholders in managing changes in policy and negative publicity, both on national and local scale. This mechanism is believed to be able to maintain trust of public in general and particularly BRI customers. (G4-45)

### HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN (G4-24)

Di tahun 2013, BRI secara khusus melakukan identifikasi dan pemetaan pemangku kepentingan yang dipengaruhi dan mempengaruhi dari dampak kehadiran BRI. Hasil pemetaan dimanfaatkan sebagai acuan penyusunan sustainability roadmap dan tetap relevan dengan Kode Etik BRI, manajemen risiko, serta program tanggung jawab sosial terpadu. (G4-25)

#### Pembinaan Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement

### STAKEHOLDER ENGAGEMENT (G4-24)

In 2013, BRI carried out identification and mapping of stakeholders who were affected by and influence BRI's existence. The mapping results were used as a reference for sustainability roadmap preparation and remain relevant with BRI Code of Conduct, risk management, and integrated social responsibility programs. (G4-25)

#### Kebutuhan Utama Pemangku Kepentingan (G4-27) Stakeholders' Needs

- Tata Kelola Organisasi
- Pencapaian ekonomi
- Organizational Governance
- Economic Achievement

- *Fair marketing, factual and unbiased information*
- Perlindungan nasabah
- Konsumsi berkelanjutan
- Fair marketing, factual and unbiased information
- Customer protection
- Sustainable consumption

- Hubungan ketenagakerjaan
- Perlindungan dan kondisi kerja
- Pengembangan kompetisi
- Employment relation
- Work protection and condition
- Competition development

- Pendidikan dan budaya
- Teknologi dan akses infrastruktur
- Kesejahteraan dan pendapatan
- Education and culture
- Technology and infrastructure access
- Welfare and income

- Kepatuhan Bank terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan komitmen terhadap regulator perbankan
- Komunikasi dan pelaporan yang jelas, akurat, komprehensif, dan tepat waktu
- Bank compliance with applicable laws and regulations and commitment to the banking regulator
- Clear, accurate, comprehensive, and timely communications and reporting

Hubungan dengan Investor yang memerlukan informasi transparan dari Perusahaan

Relationship with Investors that requires transparent information from the Company

Hubungan dengan nasabah yang memerhatikan produk dan layanan Perusahaan

Relationship with customers who pay attention to the products and services the Company

Hubungan dengan pekerja yang membutuhkan kepuasan kerja

Relationship with employees who need job satisfaction

Hubungan dengan komunitas setempat yang memerlukan pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan

Relationship with the local community who need empowerment and welfare improvement

Hubungan dengan Pemerintah sebagai regulator dan Perusahaan yang taat pada hukum

Relationship with the Government as regulator and law abiding Company

**Pendekatan BRI (G4-26)**

**BRI Approach**

- Menyediakan informasi pencapaian BRI dalam penyelenggaraan RUPS dan penerbitan laporan tahunan.
- Menjalin komunikasi secara langsung maupun melalui *analyst* guna memastikan penyampaian informasi material.
- Provide information on BRI's achievement in organizing GMS and publishing annual reports.
- Establish communication directly or through analyst to ensure the delivery of material information.

- Menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Memberikan informasi mengenai produk dan jasa secara tepat waktu, memadai, jelas dan akurat
- Mengembangkan kualitas layanan yang prima dengan selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
- Menggunakan periklanan dan promosi yang menjunjung tinggi kejujuran.
- Provide products and services that comply with the applicable regulations.
- Provide timely, adequate, clear and accurate information on products and services
- Develop quality excellence of service by prioritizing customer satisfaction.
- Use advertising and promotion that uphold honesty.

- Memperlakukan setiap insan Bank dengan objektif, transparan, adil dan setara.
- Menyediakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas.
- Menyempurnakan pengembangan karir *talent management system*, dan *assessment center*
- Objective, transparent, fair and equal treatment to every member of the Bank.
- Provide a work environment that is conducive to increase productivity.
- Improve career management system and assessment center

- Mendorong keterlibatan dalam kegiatan komunitas dengan program PKBL yang mencakup bidang pendidikan, budaya dan agama, kemanusiaan serta lingkungan.
- Encourage involvement in community activities with PKBL programs in education, culture and religion, humanity and environment.

- Penyempurnaan Manual GCG terkini
- Implementasi prinsip GCG diseluruh unit kerja
- Pertemuan 2 kali setiap tahun dengan badan tata kelola tertinggi dalam pembahasan pelaksanaan GCG terkait tingkat Kesehatan Bank
- Improvement of the most current GCG Manual
- Implementation of GCG principles throughout business units
- Meeting twice a year with the highest governance body in GCG implementation discussion related to Bank Health level

---

## Fitur Khusus 1 | Special feature 1: KEBIJAKAN BRI TANGGAP BENCANA BRI DISASTER RESPONSE POLICY

---

### KEBIJAKAN MANAJEMEN KELANGSUNGAN USAHA

Untuk menjamin kesehatan dan keselamatan kerja para pekerja, nasabah dan pemangku kepentingan lain yang berada di lingkungan unit kerja operasional, BRI telah mengembangkan dan menerapkan suatu Kebijakan Manajemen Kelangsungan Usaha (MKU). Kebijakan tersebut melengkapi Rencana Penanggulangan Bencana, yakni selain menjamin K3 juga dimaksudkan untuk mempertahankan kelangsungan aktivitas-aktivitas bisnis/operasional terpenting, menjaga aset BRI dan memiliki respon yang memadai dalam situasi gangguan/bencana.

Kebijakan perlindungan K3 tersebut juga dicantumkan dalam PKB sesuai dengan Keputusan Dirjen Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No.Kep 107/PHIJSK-PKKAD/PKB/VIII/2011 tentang Pendaftaran perjanjian kerja Bersama antara PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan Serikat Pekerja PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



### BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT POLICY

To ensure the occupational health and safety of employees, customers and other stakeholders within the operational units, BRI has developed and implemented a Business Continuity Management (BCM) Policy. The policy covers Disaster Management Plan, which in addition to ensuring OHS, is also intended to maintain the continuity of critical business activities/operations, safeguard BRI assets and have adequate responses in the event of disruption/disaster.

OHS protection policy is also included in the CLA in accordance with Director General of Industrial Relations Development and Workers Social Security Decree No. Kep 107/PHIJSK-PKKAD/PKB/VIII/2011 on Registration of Collective Labor Agreement between PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk and Workers Union of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



### PEMBENTUKAN TIM MANAJEMEN KRISIS

BRI menerapkan MKU terhadap seluruh unit kerja BRI melalui pembentukan/pengkinian Tim Manajemen Krisis, penyusunan/ pengkinian Call Tree dan penetapan *alternate sites*. Unit kerja BRI juga telah melakukan Penilaian Risiko Ancaman dan Bencana (PRAB) yang bertujuan untuk memetakan unit kerja rawan bencana serta menginventarisir sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka persiapan menghadapi ancaman/bencana di masing-masing unit kerja.

### CRISIS MANAGEMENT TEAM FORMATION

BRI applies CBM to all BRI units by establishing/updating Crisis Management Team, preparation/updating of Call Tree and determination of alternate sites. BRI units have also conducted Disaster Threat and Risk Assessment (PRAB), which aims to map and take inventory of units that are prone to disaster, as well as listing resources needed in order to anticipate the threat/disaster at each unit.



Kesiapan organisasi BRI untuk memastikan pelaksanaan prosedur kelangsungan usaha sudah teruji dengan baik pada kejadian-kejadian bencana yang dialami oleh beberapa unit kerja BRI, seperti dalam menghadapi beberapa kejadian bencana sepanjang tahun 2013 antara lain, gempa di Aceh, banjir di Ambon, Jakarta, dan Kendari, serta erupsi gunung berapi di Sulawesi Utara dan Sumatera Utara. BRI memanfaatkan keberadaan mobil E-Buzz dan Teras BRI Keliling yang tersebar di seluruh wilayah kerja BRI sebagai *alternate site* pada saat terjadi bencana sehingga unit kerja dapat beroperasi sesegera mungkin pasca terjadi bencana.

Selain itu, Divisi Manajemen Risiko mengkoordinasikan implementasi BCM secara berkesinambungan dengan unit-unit kerja terkait diantaranya adalah pelaksanaan uji coba atau testing seperti *Switch Over DC-DRC 2013* dan evakuasi bencana di beberapa gedung kantor BRI termasuk Gedung Kantor Pusat BRI dan Gedung TI Ragunan.

Selain bersiap menghadapi bencana alam tersebut, seluruh unit kerja BRI juga senantiasa bersiap untuk menghadapi kejadian insiden kecelakaan kerja pada seluruh kegiatan operasional yang mayoritas berlangsung di dalam ruang tertutup, baik berupa gedung bertingkat tinggi, Ruko, Rumah Kantor maupun unit-unit kerja mobile.

BRI organizational readiness to ensure business continuity procedure implementation has been tested by disaster events experienced by some of BRI units, including in facing several disasters during 2013, such as earthquake in Aceh, floods in Ambon, Jakarta, and Kendari, and volcano eruption in North Sulawesi and North Sumatra. BRI made use of E-buzz vans and Teras BRI Mobile spread across BRI's work areas as alternate site in the event of a disaster so that the unit can be operating as soon as possible after a disaster occurs.

In addition, the Risk Management Division coordinates BCM continuous implementation with relevant units including the implementation of a trial or testing such as Switch Over DC-DRC 2013 and evacuation in several office buildings of BRI including BRI Head Office Building and IT Building in Ragunan.

In addition to preparing for natural disasters, all BRI units are always prepared for the occurrence of workplace accidents in all operational activities that mostly take place in a confined space, either in high-rise buildings, shop-house, home-office and mobile units.

---

## Fitur Khusus 1 | Special feature 1: KEBIJAKAN BRI TANGGAP BENCANA BRI DISASTER RESPONSE POLICY

---



### DAMPAK BANJIR JAKARTA BAGI STABILITAS SISTEM KEUANGAN BRI

Stabilitas sistem keuangan dan fungsi intermediasi perbankan dari sisi inflasi dan tingkat perubahan masih berada pada kisaran target Bank Indonesia dan terjaga cukup baik. Namun di awal tahun 2013, kami dihadapkan bencana banjir di ibukota dan sekitarnya yang menggenang 8% wilayah jakarta melingkupi 25 kecamatan dan melumpuhkan Jakarta. Kondisi ini memberikan risiko *system failure* yang dapat mempengaruhi akses jaringan informasi. Puji syukur, upaya BRI dalam mengembangkan sistem teknologi yang dilengkapi dengan *Information Technology Strategic Plan* (ITSP), telah menjamin pelayanan sesuai standar *Service Level Agreement* (SLA) dan memastikan nasabah dapat tetap melakukan transaksi di unit kerja terdekat yang beroperasi ataupun transaksi e-channel BRI. (G4-EC2)

Melalui kebijakan yang ditetapkan tiap cabang BRI agar dapat menggunakan dana Rp25juta sebagai dana tanggap darurat untuk setiap kasus bencana, beberapa cabang di Jakarta mampu membantu masyarakat korban bencana dan merecovery peralatan dan fasilitas umum.

### JAKARTA FLOOD IMPACT ON BRI FINANCIAL SYSTEM STABILITY

Stability of banking financial system and intermediation in terms of inflation and the rate of change is still within the range of Bank Indonesia's target and is fairly well-maintained. However, at the beginning of 2013, we were faced with floods in the capital and its surrounding areas that inundated 8% of Jakarta covering 25 districts and paralyzed the city. This condition posed the risk of system failure that could have affected access to information network. Fortunately, BRI's efforts in developing technology systems that are equipped with Information Technology Strategic Plan (ITSP), has secured services according to the Service Level Agreement (SLA) and ensure customers to be able to conduct transactions at the nearest operating unit or through BRI e-channel. (G4-EC2)

With a policy that allows each branch of BRI to use Rp25 million as emergency reserve fund for every case of disaster, several branches in Jakarta have been able to generally made a recovery of their equipment and facilities.

#### UPAYA BRI MENJAGA STABILITAS SISTEM KEUANGAN TERHADAP PERUBAHAN IKLIM

- Pelaksanaan *Switch Over DC-DRC 2013* untuk menjaga implementasi (*near*) zero downtime
- Menerapkan *Business Continuity and Disaster Recovery Plan* untuk memitigasi risiko operasional akibat kegagalan teknologi informasi.
- Mengawasi keamanan sistem secara berkesinambungan melalui *enterprise monitoring system*.
- Melaksanakan *Security Awareness Program* kepada seluruh pekerja secara rutin untuk meningkatkan kepedulian terhadap keamanan penggunaan teknologi informasi di BRI.
- Menerapkan *best practice* sistem pengamanan teknologi informasi yang lebih luas berdasarkan ISO 27001:2005, serta regulasi dan peraturan baru Bank Indonesia dan Pemerintah. (G4-PR1)
- Menyediakan informasi yang lengkap secara *real time* dan *secure* untuk keperluan auditor.
- Menerapkan keamanan melalui *line encryption* dan *two/three factors authentication* dengan integritas data.

#### BRI'S EFFORTS TO SECURE FINANCIAL SYSTEM STABILITY AGAINST CLIMATE CHANGE

- Implementation of *Switch Over DC-DRC 2013* to maintain (*near*) zero downtime
- Application of *Business Continuity and Disaster Recovery Plan* to mitigate operational risk due to the failure of information technology.
- Continuous supervision of security system through the enterprise monitoring system.
- Implementation of *Security Awareness Program* for all employees on a regular basis to raise awareness about the security in using information technology at BRI.
- Broader application of IT security system best practices based on ISO 27001:2005, as well as new rules and regulations of Bank Indonesia and the Government. (G4-PR1)
- Provision of *real time* and *secure* complete information for auditors' use.
- Line encryption security and two/three factors authentication with data integrity.

## Kontribusi Kami Untuk Pemuliharaan Bencana

### Our Contribution For Disaster Relief

#### Kepedulian kepada pekerja

Pencapaian Perusahaan adalah hasil dari kerja keras pekerja, begitupula ditengah tantangan ikut bertanggung jawab atas kesejahteraan pekerja. BRI memberikan bantuan kepada seluruh Pekerja BRI yang menjadi korban banjir, berupa santunan dan pinjaman tanpa bunga.

#### Kepedulian kepada komunitas

Namun kami sadar kerugian atas banjir ini ikut berdampak pada warga jakarta yang kehilangan harta benda dan harus mengungsi. Bank BRI peduli dan melalui program BRI Peduli, perusahaan sigap menyediakan bantuan perahu karet, makanan, selimut dan obat-obatan melalui kerjasama dengan Posko Bantuan Masyarakat setempat. Selain korban banjir, bantuan juga diberikan kepada para petugas penjaga pintu air.

#### Care for employees

The Company's achievement is the result of all employees' hard work, therefore even amid challenges, BRI remain responsible for the employees well-being. BRI distributed relief to all BRI employees who became flood victims, in the form of donation and no interest loans.

#### Care for Community

However, we realized losses from the flood also affected Jakarta residents who lost their belongings and had to evacuate. Bank BRI showed its care through BRI Peduli program by immediately providing assistance of inflatable boats, food, blankets and medicines in cooperation with local Community Aid Post. In addition to the flood victims, relief was also distributed to floodgate attendants.

#### Respon Segera Kami

Our Immediate Response

#### Bantuan Untuk Pekerja

- Pemberian santunan Pekerja yang rumah kediamannya terendam musibah banjir
- Fasilitas pinjaman tanpa bunga untuk keperluan perbaikan rumah hunian pekerja pasca musibah banjir.

#### Relief for BRI employees

- Donation for employees whose homes were inundated by floods
- No interest loans for house renovation post flood disaster

#### Bantuan untuk masyarakat

- 3,000 selimut diserahkan kepada korban banjir melalui Pemda DKI Jakarta
- 6 Perahu karet diserahkan kepada petugas penyelamat melalui Lurah Bendungan Hilir Suprayogi

#### Aid for community

- 3,000 blankets were handed over to flood victims through Jakarta Provincial Government
- 6 inflatable boats were handed over to rescue workers through Bendungan Hilir Sub-district chief Suprayogi



---

## Fitur Khusus 1 | Special feature 1: KEBIJAKAN BRI TANGGAP BENCANA BRI DISASTER RESPONSE POLICY

---

### Meringankan Beban Nasabah

Berada di pasar UMKM terbesar di Indonesia, BRI memahami kerugian para pengusaha mikro yang tidak sempat menyelamatkan barang dagangannya dan memiliki kemampuan modal yang terbatas. Bahkan tidak sedikit dari korban banjir merupakan nasabah BRI sendiri yang sebagian besar berusaha di rumah makan dan warung kelontong. BRI percaya bahwa proses *recovery* perusahaan tidak terlepas dari *disaster recovery* lingkungannya, baik pekerja, nasabah, maupun masyarakat sekitar. Dengan demikian Bank BRI terlibat langsung dalam proses *recovery* para pengusaha mikro korban banjir disaat pasca banjir.

### Relieve the Customers' burden

Being in the largest MSME market in Indonesia, BRI understands the losses suffered by micro businesses who could not save theirs merchandises and have limited capital capacity. Many of the flood victims are customers of BRI who mostly engaged in restaurants and grocery shops business. BRI believes that the company's recovery process is not independent of disaster recovery of its environment, including employees, customers, and surrounding communities. Thus BRI directly involved in the post-flood recovery process of micro businesses who became flood victims.



---

### Selain kepedulian BRI dalam pengelolaan bencana alam di Indonesia, perusahaan memperoleh apresiasi penghargaan dari PMI atas dukungan dan donasi untuk korban Badai Topan Filipina 2013

In addition to BRI's concern in natural disaster management in Indonesia, the company gained an appreciation award from the Indonesia Red Cross for BRI's support and donations for Cyclone victims in the Philippines in 2013.

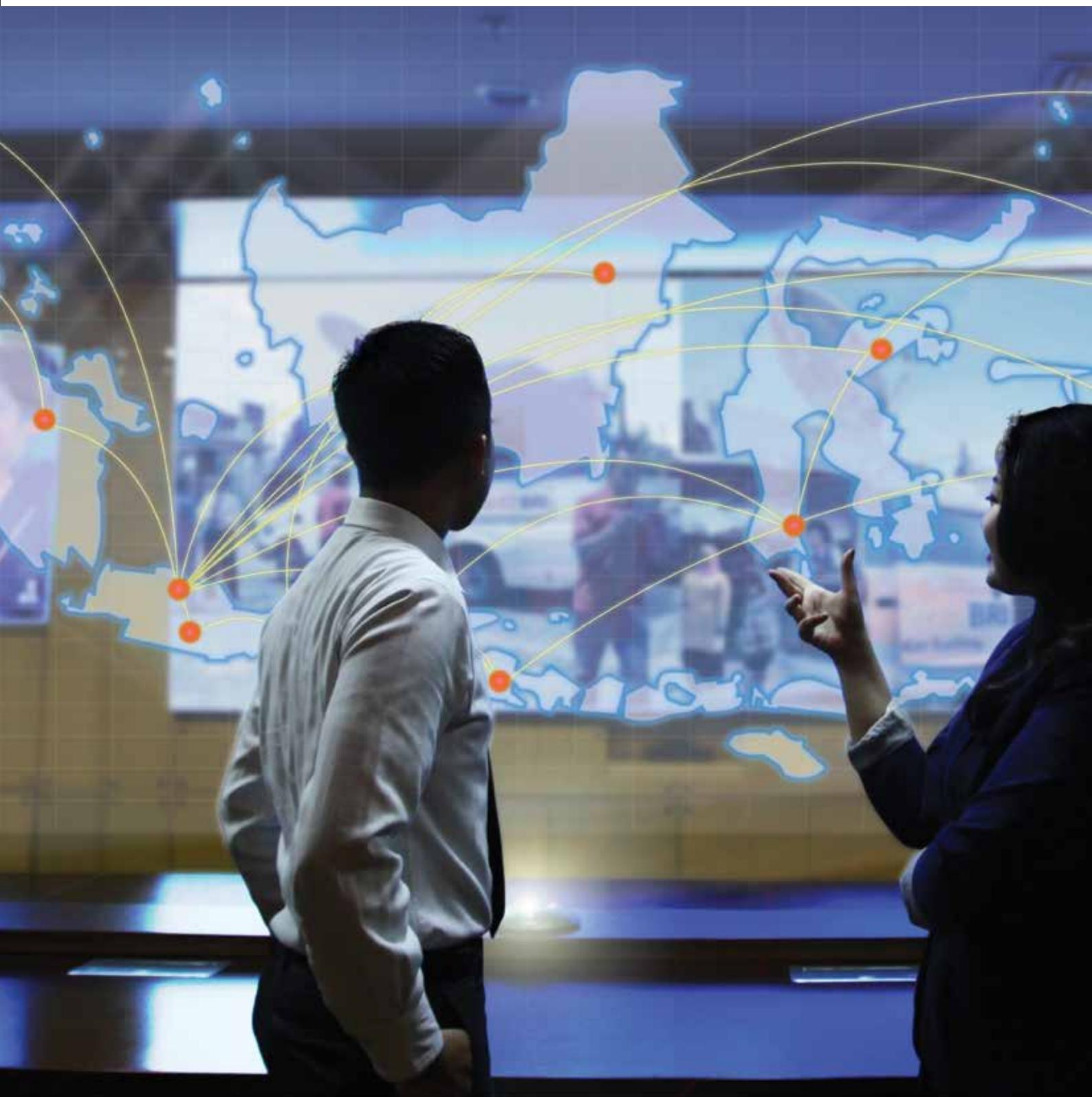
Berdasarkan inventarisir debitur kупедес и KUR mikro di 13 cabang unit kerja BRI yang menjadi korban banjir, BRI Peduli memberikan bantuan senilai 84 juta kepada 72 pengusaha mikro. Bantuan yang diberikan meliputi kompor gas, peralatan masak, meja, kursi, gerobak dan terpal, serta kebutuhan usaha lainnya sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengusaha. (G4-EC2)

Based on the inventory of Kупедес and KUR mikro debtors in 13 branches of BRI work units that were affected by floods, BRI Peduli provided assistance worth Rp84 million to 72 micro businesses. The assistance provided included gas stoves, cooking utensils, tables, chairs, carts and tarps, and other business needs according to the needs of each entrepreneur. (G4-EC2)



'Kami terus mencoba agar implementasi program CSR benar-benar dilaksanakan sesuai dengan kegiatan bisnis perbankan'

'We continue to try to get the CSR programs actually implemented according to banking business operations'



05

## Kinerja Kami Our Performance

11

Keunggulan Bersaing Kami  
Our competitive advantage

13

Tantangan Memperkuat  
Kehadiran Pasar  
Our challenges on strengthening  
market presence

19

Peta Jalan Kami Dalam  
Pengelolaan Sumber Daya  
Manusia  
Our roadmap for human resource  
management

19

Kebijakan Investasi Lingkungan  
Kami  
Our Policy for environment  
investment

19

Nasabah Prioritas Kami:  
Masyarakat & Rakyat Indonesia  
Our Priority Customer: The  
Community &  
People Of Indonesia



**“ Mengembangkan  
UMKM di Negeri Ini**

Developing MSMEs in  
this Country “

Keterpaduan nilai sosial dan  
ekonomi menjadikan BRI  
mampu meningkatkan usaha  
mikro yang layak (*eligible*)

The integration of social and economic  
values enables BRI to improve eligible  
micro businesses



**KINERJA KAMI**  
OUR  
PERFORMANCE

---

## KEUNGGULAN BERSAING KAMI OUR COMPETITIVE ADVANTAGE

---

### FINANCIAL INCLUSION DI INDONESIA

Membantu pendanaan dan pengembangan bisnis, serta menjadi mitra yang menjaga investasi simpanan merupakan peranan utama bisnis perbankan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selama 9 tahun berturut-turut, BRI dengan fokus pada segmen mikro, berhasil mencetak laba terbesar dan menduduki peringkat 2 dalam hal aset diantara industri perbankan Indonesia. Kemampuan kami mengelola luasnya jangkauan unit layanan BRI dan memiliki jaringan ATM terbesar di Indonesia secara tidak langsung memberikan tanggung jawab yang besar untuk menopang keberlanjutan ekonomi Indonesia. BRI memahami dan mengawali tanggung jawab tersebut dalam mengelola bisnis perbankan yang berkelanjutan.

Meskipun penyaluran kredit sebagian besar berasal dari segmen MKM, layanan produk BRI disediakan beragam untuk memenuhi kebutuhan keuangan tiap segmen nasabah di Indonesia. Dengan maraknya transaksi belanja online (e-commerce) ditahun 2013, kami berinovasi mengembangkan e-Pay dan T-Bank sesuai dengan kebutuhan nasabah kami.

Kondisi ekonomi yang stabil tentu saja tak terlepas dari kemampuan perusahaan dalam mengelola setiap potensi, peluang dan risiko yang ada. Kemampuan dalam menyediakan akses jasa perbankan dan memahami risiko pendanaan, kami realisasikan diantaranya melalui pengembangan jenis pinjaman kredit untuk segmen MKM. Dengan jumlah 6,3 juta nasabah kredit mikro dan simpanan yang mencapai 29,7 juta rekening ditahun 2013, maka tidak dapat dipungkiri bahwa BRI dengan model bisnisnya telah membantu mewujudkan upaya financial inclusion di Indonesia, tanpa meninggalkan prinsip-prinsip bisnis perbankan yang sehat dan berkelanjutan.

### FINANCIAL INCLUSION IN INDONESIA

In support to finance and business development as well as a partner to keep saving investment, is the main role of banking business in improving the society's welfare. For 9 consecutive years, BRI with a focus on micro segment, managed to book the largest profit and was ranked second in terms of assets in the Indonesian banking industry. Our capability to manage extensive coverage of BRI service units and the largest ATM network in Indonesia indirectly provides a great responsibility to support Indonesia's economic sustainability. BRI understands and starts to take the responsibility in managing sustainable banking business.

Although lending mostly from MSM segment, BRI provides various products to meet financial needs of each customer segment in Indonesia. With the rise of online shopping transactions (e-commerce) in 2013, we have made an innovation and developed e-Pay and T-Bank to accommodate our customers' needs.

Stable economic condition is due to the company's ability to manage any potential, opportunities and risks. We realize our ability at providing access to banking services and understanding the risks of funding through the development of various types of loans such as loans for MSM segment. With a total of 6.3 million microcredit customers and 29.7 million savings accounts in 2013, BRI's business model undoubtedly has helped bring about financial inclusion efforts in Indonesia, without compromising the principles of healthy and sustainable banking business.





## PENGHARGAAN AWARDS

### Ekonomi Economy

- The 1<sup>st</sup> rank of BUMN Listed category and 2<sup>nd</sup> rank at general category in Annual Report Award by KNKG, IDX, BI, OJK, Dirjen pajak, BUMN, IAI
- The 1<sup>st</sup> rank of BUMN Listed category and 2<sup>nd</sup> rank at general category in Annual Report Award by KNKG, IDX, BI, OJK, Dirjen pajak, BUMN, IAI
- Best Microfinance Business – Asian Banker
- Best Microfinance Business – Asian Banker

### Tata Kelola Governance

- "The Most Trusted Company" category based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) by The Indonesian Institute Of Corporate Governance (IICG)
- "The Most Trusted Company" category based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) by The Indonesian Institute Of Corporate Governance (IICG)
- The 1<sup>st</sup> rank in Risk Management in Anugerah Perbankan Indonesia 2013 by Business Review and Ideku Group
- The 1<sup>st</sup> rank in Risk Management in Anugerah Perbankan Indonesia 2013 by Business Review and Ideku Group

### Masyarakat & Lingkungan Social & Environment

- Indonesia Most Admired Companies 2013 – Warta Ekonomi Indonesia
- Indonesia Most Admired Companies 2013 – Warta Ekonomi Indonesia
- Banking Efficiency Award in BUMN bank – Bisnis Indonesia
- Banking Efficiency Award in BUMN bank – Bisnis Indonesia

## KEUNGGULAN BERSAING KAMI OUR COMPETITIVE ADVANTAGE

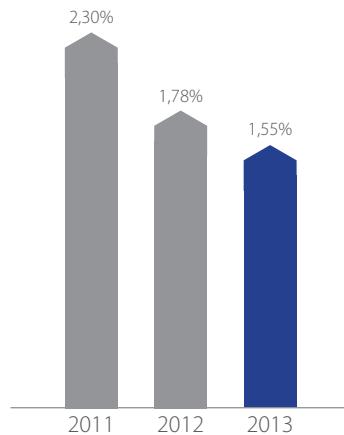
### PERTUMBUHAN KREDIT YANG BERKUALITAS

Selama tahun 2013, pertumbuhan kredit yang berkualitas kembali berhasil dibukukan melalui perbaikan kualitas kredit, perluasan basis nasabah dan optimalisasi jaringan kerja. Hal ini tercermin pada terus menurunnya tingkat *Non Performing Loan* (NPL) di tahun 2013. Tingkat pertumbuhan kredit yang prudent di sekitar 23,6%, juga mencerminkan bahwa portofolio kredit BRI selama tahun 2013 merupakan portofolio kredit yang sehat dan berkualitas. (G4-PR1)

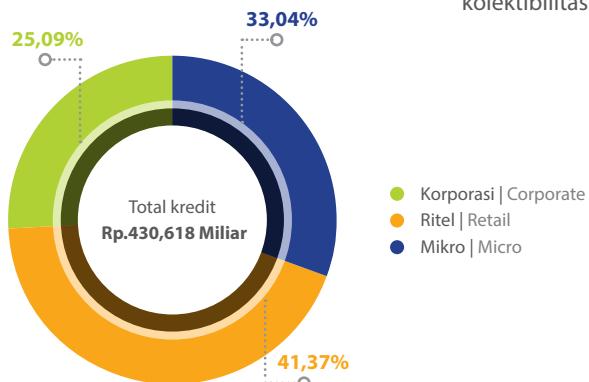
### QUALITY LOAN GROWTH

During 2013, high quality loan growth was again successfully recorded through improvement of loan quality, expansion of customer base, and optimization of working network. This was reflected in the downward trend of non-performing loans (NPL) rate in 2013. Prudent loan growth rate at around 23.6%, also reflecting BRI's loan portfolio during 2013 as a healthy and high quality loan portfolio. (G4-PR1)

Tingkat Non Performing Loan (NPL)  
Non-performing Loan (NPL) Rate



### Komposisi kredit 2013 Loan Composition 2013



Dari total kredit yang diberikan, terdapat 1,55% yang mengalami kendala pengembalian (kredit macet). NPL terus mengalami perbaikan dari tahun sebelumnya. Hal ini sebagian besar didukung dengan perbaikan kolektibilitas. (FS10)

As much as 1.55% of total disbursed loans were non-performing loans. The NPL rate continued to improve from the previous year. This was mostly supported by improved collectability. (FS10)

### Komposisi Kredit Berdasarkan Kolektibilitas Credit Composition Based On Collectability

Kategori Kredit Loan Category	Kolektibilitas Kredit Loan Collectability
Lancar Performing loan	93%
Dalam perhatian khusus Under special attention	1,45%
Macet Non-performing loan	1,55%



## PENGHARGAAN AWARDS

### Ekonomi Economy

- 25 Listed Company in Sustainable Responsible Investment (SRI) KEHATI Index, Yayasan Keanekaragaman Hayati Indonesia
- 25 Listed Company in Sustainable Responsible Investment (SRI) KEHATI Index, Yayasan Keanekaragaman Hayati Indonesia
- 'Gold Brand Champion of Most Popular Brand' in conventional banking at Indonesia Brand Champion 2013 by Markplus Insight
- 'Gold Brand Champion of Most Popular Brand' in conventional banking at Indonesia Brand Champion 2013 by Markplus Insight

### Tata Kelola Governance

- "Trusted Company" category, by Investors and Analysts's Assessment Survey
- "Trusted Company" category, by Investors and Analysts's Assessment Survey
- The 3<sup>rd</sup> rank of Best Financial Sector category in The 5<sup>th</sup> The Indonesian Institute for Corporate Directionship (IICD) Conference and Award Corporate Governance
- The 3<sup>rd</sup> rank of Best Financial Sector category in The 5<sup>th</sup> The Indonesian Institute for Corporate Directionship (IICD) Conference and Award Corporate Governance



### Masyarakat & lingkungan Social & Environment

- 'Penyerap Tenaga Kerja Terbanyak' - BUMN  
'The largest Manpower Absorption'-SOE
- The 2<sup>nd</sup> Best CSR, the 6th Best Investor Relation, and the 9th Best Managed Company and Corporate Governance by Finance Asia magazine
- The 2<sup>nd</sup> Best CSR, the 6th Best Investor Relation, and the 9th Best Managed Company and Corporate Governance by Finance Asia magazine

---

## KEUNGGULAN BERSAING KAMI OUR COMPETITIVE ADVANTAGE

---



**85,94**

Nilai kualitas  
pelayanan BRI  
menurut survei MRI  
BRI Score of service  
Quality According to  
MRI survey

### MENJAGA KEPUASAN NASABAH DENGAN MENCERDASKAN FRONTLINERS

Keberhasilan BRI dalam menjaga kualitas portofolio kredit, tidak terlepas dari kesuksesan bisnis dan investasi nasabah serta kepercayaannya kepada BRI. Oleh karenanya, kami senantiasa memberikan pelayanan dengan setulus hati dan menjamin setiap investasi usaha nasabah terkelola dengan aman.

Sesuai dengan motto kami dalam 'Melayani dengan setulus hati', bisnis BRI berkembang berdasarkan kebutuhan nasabah, termasuk para investor kami. Untuk itulah, kami dengan tanggung jawab memberikan kemudahan dan keamanan akses, keragaman produk, dan pelayanan yang terbaik bagi semua nasabah. Setiap tahapan layanan maupun proses operasional dilaksanakan dengan standar kehati-hatian yang tinggi, sesuai dengan prinsip ISO 9001:2008 mengenai kualitas manajemen. Dengan memperhatikan kemudahan bertransaksi, pelayanan yang ramah, responsif, bersih, dan handal, kami berhasil mempertahankan tingkat *Customer Satisfaction Index* sebesar 94%. (G4-PR1) (G4-PR5) (FS4)

Dengan globalisasi dan kompetisi perbankan yang tinggi, kepuasan nasabah kini lebih banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan dan BRI memahaminya. Pelayanan BRI bagi nasabah senantiasa kami awali dengan layanan yang cepat, akurat, aman, ramah dan nyaman dari *frontliners* BRI. Mereka adalah satpam dari pekerja alih daya, *customer service*, dan *teller* yang kini menjadi pekerja kontrak.

#### Hasil Survei Marketing Research Indonesia Results of Marketing Research Indonesia survey

2013	Peringkat 4 4 <sup>th</sup> Rank
2012	Peringkat 5 5 <sup>th</sup> Rank
2011	Peringkat 7 7 <sup>th</sup> Rank
2010	Peringkat 6 6 <sup>th</sup> Rank
2009	Peringkat 11 11 <sup>th</sup> Rank

### MAINTAINING CUSTOMER SATISFACTION WITH EDUCATED FRONTLINERS

kami senantiasa  
menyelenggarakan  
kompetisi tahunan  
"SQ Vaganza" bagi  
frontliners BRI di  
seluruh Indonesia

we continue to hold  
"SQ Vaganza" annual  
competition for BRI  
frontliners across  
Indonesia

Achievement of BRI in maintaining the quality of loan portfolio, was due to the success of our customers' business and investment as well as their trust in BRI. Therefore, we provide our services sincerely and ensure every customer's business investment is safely managed.

True to our slogan 'Serve sincerely', our business develops based on understanding customers' needs, including our investors. Therefore, we are responsible to provide convenience and security of access, diversity of products, and the best service for all customers. Every stage of the service and operational processes executed with high prudential standards, in accordance with the principles of ISO 9001:2008 on quality management. With regard to transaction convenience, friendly services, responsive, clean and reliable, we successfully maintain the Customer Satisfaction Index at 94%. (G4-PR1) (G4-PR5) (FS4)

With the globalization and tight competition in banking industry, the current customer satisfaction is mainly determined by service quality and BRI is aware of this. We always serve our customers with fast, accurate, safe, friendly and convenient service from BRI front-liners. The front-liners consist of security officers from outsourcing company, customer service staff and teller who are now employed as contract employees.

**Kualitas Pelayanan Frontliners (G4-HR7)**  
**Quality of Service Frontliners**



**SATPAM**

- Mengatur lalu lintas
- Mengarahkan nasabah sesuai kebutuhan

**SECURITY OFFICER**

- Control traffic
- Directing customers as needed



**CUSTOMER SERVICE**

- Menyediakan transparansi informasi produk, biaya, dan layanan
- Melayani dengan tulus dan tepat waktu

**CUSTOMER SERVICE**

- Provide transparency of product information, costs, and service
- Serve sincerely and timely



**TELLER**

- Menyediakan jasa layanan bank dengan teliti dan tanggap
- Melayani dengan *time delivery* yang baik

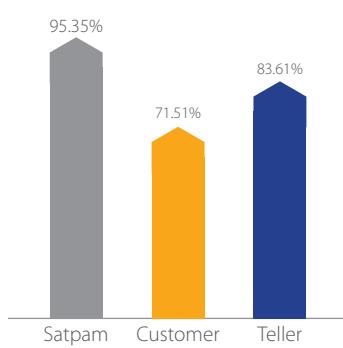
**TELLER**

- Provide thorough and responsive bank services
- Serve with good time delivery

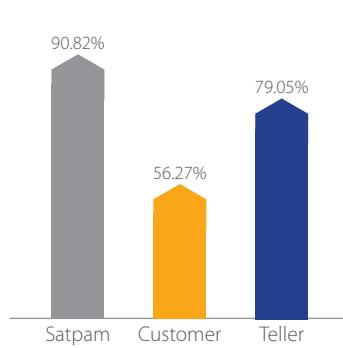
Kami memastikan bahwa *product knowledge* dan kualitas pelayanan telah dimiliki oleh setiap pekerja BRI dimulai dari pendidikan pengenalan dan aplikasi, baik saat sebelum dan selama bekerja bersama BRI. Dengan dasar yang kuat tersebut, kami senantiasa terus memotivasi dan mencerdaskan pekerja di jajaran lini layanan bank melalui *Service Quality Campaign* 1-96 dan menyelenggarakan kompetisi tahunan "SQ Vaganza" bagi frontliners BRI di seluruh Indonesia. "SQ Vaganza" adalah kompetisi yang diadakan dengan menilai kinerja frontliners melalui *mystery shopper*. Upaya motivasi ini diiringi dengan penghargaan bagi yang berprestasi, termasuk percepatan jenjang karir. (G4-LA10, G4-PR5)

We ensure that product knowledge and service quality are already embedded in every BRI employee through introduction education and application, either before and during working with BRI. With this strong fundamental, we continue to motivate and educate the employees in the bank service division through Service Quality Campaign 1-96 and hold "SQ Vaganza" annual competition for BRI front-liners in Indonesia. "SQ Vaganza" is a competition which assess the front-liners performance through mystery shopper. These motivational efforts are followed by awarding those with outstanding achievements, including career acceleration. (G4-LA10, G4-PR5)

**Hasil Bank Service Excellence Monitor 2013**  
**Results of Bank Service Excellence Monitor 2013**  
(G4-HR7)



**Kinerja BRI**  
BRI Performance

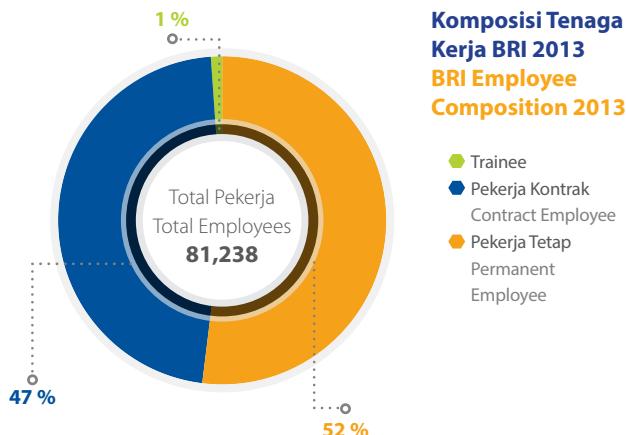


**Industri Perbankan 2013**  
Banking Industry 2013

**Pemenang pertama kompetisi SQ Vaganza**  
**First winner of SQ Vaganza competition**



## KEUNGGULAN BERSAING KAMI OUR COMPETITIVE ADVANTAGE



**20**

Staf regional dalam program persiapan lokal *future leader*

Regional staff under future leader preparation program

## TUMBUH BERSAMA MASYARAKAT

Sesuai visi dan misi BRI, tumbuh bersama masyarakat kami awali dengan pemberdayaan lokal baik tenaga kerja yang menjadi aset utama perusahaan dan mitra kerja, guna memasok sebagian kebutuhan perusahaan. Dalam pemberdayaan lokal, BRI tetap mempertimbangkan hasil evaluasi pemilihan, biaya mobilitas, dan kualifikasi mutu. Dari jenjang manajer menengah kebawah, BRI selalu memberdayakan tenaga kerja lokal yang dibina hingga ke jenjang selanjutnya, dan kemudian mempunyai kesempatan untuk dimutuskan agar dapat menduduki jenjang yang lebih tinggi di daerah lain. Keadaan ini menjadikan banyaknya mutasi di kalangan jenjang manajer menengah ke atas, yang cukup lazim terjadi di industri perbankan. (G4-EC6)

Sebagai bentuk nyata dukungan BRI atas pengembangan karir pekerja lokal, BRI mengembangkan Program Pengembangan Resident Staff (PPRS) yang khusus diperuntukan untuk putra-putri daerah. PPRS diterapkan di tahun 2011 dan diharapkan mampu mengurangi keterlibatan pekerja mutasi secara nasional dan sekaligus membantu peningkatan pelayanan social culture, yaitu pelayanan yang sesuai dengan budaya setempat. Di tahun 2013 BRI telah melakukan perekrutan Kandidat PPRS yang berkualitas di Wilayah NTT, Maluku dan Papua.

## GROWING TOGETHER WITH COMMUNITY

Based on BRI vision and mission, growing together with community starts from local empowerment by hiring workforce as company main asset and partners to supply some of the company's needs. In local empowerment, BRI still considers the result of evaluation, mobility costs, and quality qualifications. From managerial level and below, BRI develops local workforce to higher levels, to be given opportunities to be transferred so that they can occupy higher posts in other regions. This condition leads to many transfers among middle management and above, that is quite common in banking industry. (G4-EC6)

As a form of BRI's commitment to support local employee's career development, BRI specifically organizes Resident Staff Development Program (PPSR) especially for them. PPSR has been implemented since 2011 and is expected to reduce the involvement of transferred employees nationally and improve the social culture service, which is dedicated to adapt with local culture. In 2013, BRI has recruited high quality PPRS candidates in East Nusa Tenggara, Maluku and Papua regions.



Selain itu BRI selalu mengutamakan masyarakat sekitar sebagai mitra utama dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Namun demikian, tentu saja harus dilakukan evaluasi pemilihan pemasok lokal dengan mempertimbangkan biaya mobilisasi, upaya pemberdayaan, dan kualifikasi mutu, terutama dalam memberdayakan tenaga kerja alih daya. (G4-EC9)

Melalui konversi status pekerja *frontliner* BRI, dari pekerja alih daya menjadi pekerja kontrak, BRI telah mengurangi kebutuhan tenaga kerja alih daya lebih dari 50% dibanding tahun 2011 dan meningkatkan kesejahteraan pemberdayaan lokal. Namun demikian pada beberapa kegiatan dan sesuai kebutuhan perusahaan, pekerja alih daya tetap ditempatkan pada bagian tertentu seperti *Sales person*, petugas administrasi, dan pekerja dasar. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan diluar kompetensinya dalam perbankan.

Kami selalu menekankan pentingnya bagi mereka untuk menerapkan prinsip GCG terbaik dalam melakukan perjanjian kerjasama dengan perusahaan pemasok. Meski kami belum menyertakan klausul tentang HAM dalam perjanjian kerjasama, namun BRI meminta perusahaan pemasok untuk memenuhi Undang-Undang Ketenagakerjaan dalam menjamin kesehatan dan keamanan pekerja, serta memenuhi hak-hak normatif para pekerja. Dengan demikian, keberadaan pemasok lokal diharapkan dapat menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat, yang pada akhirnya menciptakan dampak positif yang bergulir. (G4-EC8, G4-LA15, G4-HR1)

#### Pekerja Kontrak Contract Employee

JABATAN POSITION	2013
Frontliner	26,652
Administrasi, Marketing dan Lain-lain Administration, Marketing and Others	356
<b>Total</b>	<b>38,355</b>

#### Pekerja Alih Daya Outsourced Employee

JABATAN POSITION	2013
Sales Person	1,618
Petugas administrasi   Administration staff	10,601
Pekerja dasar   Entry level staff	19,624
<b>Total</b>	<b>31,843</b>



BRI always prioritizes local communities as key partners in conducting its operations. Nevertheless, there must be evaluation to select local suppliers based on their mobility costs, empowerment efforts, and quality qualifications, especially in empowering outsourced employee. (G4-EC9)

By converting the status of BRI frontliners, from outsourced employees to contract employees, BRI has reduced outsourced employees more than 50% compared to 2011 and improve the welfare of local empowerment. However, in several activities and based on the company's need, outsourced employees will still be assigned in some positions, such as Sales person, administration staff and entry level staff. This is required to fulfill the company's need beyond its competency in banking industry.

We always emphasize the importance for them to apply GCG best practices in conducting cooperation agreement with a supplier company. Although we have not stated human rights clause in such agreements, BRI requires supplier companies to comply with Law on Manpower to guarantee the workers' health and safety, as well as fulfill their basic rights. Therefore, Local suppliers are also expected to provide jobs for local communities, which in turn will create positive multiplier effects. (G4-EC8, G4-LA15, G4-HR1)

---

## TANTANGAN KAMI DALAM MEMPERKUAT KEBERADAAN PASAR OUR CHALLENGES IN STRENGTHENING MARKET PRESENCE

---

### MENEMBUS BATAS FEASIBILITY, MENJANGKAU BATAS-BATAS INDONESIA

Ketersediaan jasa perbankan di daerah pedesaan kerap dihadapi kendala akses infrastruktur dan beban dalam prasarana transportasi yang berujung pada terbatasnya pelayanan perbankan dan melonjaknya tingkat kegagalan pembayaran pinjaman. Persyaratan pemberian kredit ikut mempengaruhi perspektif debitur dan membatasi ketersediaan jasa perbankan di sektor mikro yang memiliki dana terbatas. Tantangan ini, BRI hadapi secara optimis dengan investasi dan strategi yang tepat untuk mengelola risiko, menembus batas feasibility.

Dibentuknya 5.114 kantor BRI unit, 2.212 Teras BRI, dan 465 Teras BRI Keliling yang khusus melayani sektor UMKM, menunjukkan komitmen BRI untuk menjangkau daerah pedesaan di seluruh Indonesia. Unit kerja ini berada di pedesaan dan menawarkan KUPEDES yang tidak ditawarkan pada kantor-kantor cabang BRI, sehingga mampu beradaptasi dengan budaya setempat dan membangun kekhususannya untuk memasarkan produknya dengan pendekatan personal dan kunjungan ke rumah-rumah.

Dilengkapi dengan jaringan kerja online, BRI Unit mengimplementasikan sistem *Electronic Data Capture* (EDC) yang memperlancar aktivitas penagihan dan meningkatkan kualitas layanan BRI Unit. EDC memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor BRI Unit. Investasi dan strategi ini mampu menarik minat masyarakat untuk mengakses pinjaman maupun memanfaatkan berbagai produk perbankan BRI Unit. Keterjangkauan akses perbankan dan suku bunga, kesederhanaan dalam prosedur kredit, serta kecepatan dan mutu pelayanan yang sadar budaya ini menjadi nilai lebih bagi BRI untuk mudah diterima debitur.

Strategi tersebut membuat pinjaman berm nominal kecil menjadi dominan, sehingga risiko kegagalan usaha pada BRI Unit pun tersebar. Penetapan strategi ini memang berdampak pada tingginya biaya operasional, tetapi memiliki nilai tambah dengan penyebaran risiko tersebut. Kondisi dan strategi ini membedakan BRI dengan bank lain yang cenderung menawarkan semua produk yang sama pada setiap unit kerjanya sehingga spesialisasi produk cenderung minim. Bank umum lainnya lebih banyak menyalurkan kredit dalam jumlah nominal besar pada sedikit nasabah, sehingga memampukan mereka menekan biaya operasional, namun disisi lain memberikan struktur pendanaan dengan risiko yang lebih besar.

Sejak berdiri, BRI telah berfokus pada pemberdayaan UMKM. Keberpihakan BRI terhadap UMKM dan respon debitur terhadap kinerja BRI menyiratkan dua hal penting. Pertama bisnis kredit mikro telah mendarah daging bagi bisnis BRI sehingga memiliki citra sebagai bank milik rakyat. Kedua, respon baik dari pihak debitur dengan pertumbuhan kredit berkualitas mengindikasikan kebutuhan dana untuk usaha-usaha produktif. Dengan demikian, bisnis kredit mikro tidak pernah surut dan telah teruji baik disaat kondisi ekonomi nasional dan global berkembang maupun melemah.

### BREAKING THROUGH FEASIBILITY BOUNDARIES, REACHING THE BORDERS OF INDONESIA

The availability of banking services in rural areas often face obstacles in infrastructure access and load of transport infrastructure that resulted in limited banking services and surging loan defaults. Lending requirements affected the debtor's perspective and limiting the availability of banking services in the micro sector that has limited funds. BRI deals with this challenge optimistically with the appropriate investments and strategies to manage risk, breaking through the feasibility boundaries.

The establishment of offices for 5,114 BRI units, 2,212 Teras BRI and 465 Teras BRI Mobile that specializes in serving the MSME sector, shows BRI's commitment to reach out to rural areas in Indonesia. The work units are operating in rural areas and offer KUPEDES that are not offered at the BRI branch offices, so as to adapt to the local culture and establish specialty to market its products with a personalized approach and home visits.

Equipped with an online network, BRI Unit implements Electronic Data Capture (EDC) system that facilitate billing activity and improve service quality of BRI Unit. EDC allows customers to conduct transactions without having to visit BRI office. The investment and strategy are able to attract people to access loans and take advantage of various banking products of BRI Unit. The affordable access to banking and interest rates, simplicity in credit procedure, as well as the speed and quality of service that is culture conscious become an added value for BRI to be easily accepted by debtors.

The strategy has made loans of small nominal become dominant, thus distributed the risk of business failure at BRI Unit. Determination of this strategy consequently caused high impact on operating costs, but it has added value to the risk distribution. This condition and strategy set BRI apart from other banks that tend to offer the same products at each work unit resulting in only a few specialized products. Other commercial banks lend larger nominal amounts to a small number of customers, thus enabling them to reduce operating costs, but on the other hand providing funding structure with greater risk.

Since its establishment, BRI has focused on MSME empowerment. BRI preference towards MSMEs and the debtors' response to BRI performance suggest two crucial issues. First, micro-credit business has been ingrained for BRI business that has an image as the people's bank. Second, good response from debtors with a quality loan growth indicates the needed funds are for productive ventures. Thus, the micro credit business has never subsided and tested, both during the growing national and global economic conditions and weakening.

## MEMBERIKAN NILAI EKONOMI DAN NILAI SOSIAL

Melalui KUPEDES dan KUR, serta produk layanan lainnya, BRI tidak hanya berfokus pada nilai ekonomi, tetapi juga nilai sosial. Keterpaduan nilai sosial dan ekonomi menjadikan BRI meningkatkan usaha mikro yang layak (*eligible*), yang kemudian menjadi *feasible*. Hal ini dipercaya sebagai salah satu alasan diterimanya produk ini di masyarakat menengah ke bawah ditengah investasi dan strategi BRI menjangkau daerah pedesaan. (G4-EC8)

Melalui penelitian atas dampak KUPEDES yang diterbitkan ditahun 2008 dalam bentuk buku berjudul 'Dampak Jasa Perbankan Mikro: Perubahan Performa Sosial dan Ekonomi Rumah Tangga', BRI mengevaluasi kembali penelitian yang sebelumnya dilakukan di tahun 1990 dan 2001. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 3.016 debitur KUPEDES, layanan KUPEDES memberikan peran ekonomi dalam meningkatkan omzet dan laba usaha debitur, serta penyerapan tenaga kerja. Sementara dampak sosial tercermin dari meningkatnya akses debitur terhadap pendidikan, kesehatan, pangan dan mobilitas nasabah.

Didasarkan pada survei, sebanyak 2.171 responden atau 70,92% responden mengalami peningkatan omzet dan 2.221 responden atau 72,56% mengakui mengalami peningkatan laba usaha. Peningkatan omzet dan laba ikut mendorong terciptanya lapangan kerja, dalam survei ini, lapangan kerja pada sektor pertanian akan tercipta pada 15,3 - 21,1 siklus KUPEDES, yang artinya debitur membutuhkan sekitar Rp 153 juta hingga Rp 211 juta untuk menciptakan satu lapangan pekerjaan. Sementara pada sektor nonpertanian, hanya membutuhkan 2,7 – 5,9 siklus.

Dampak pengembangan KUPEDES juga dirasakan debitur dalam peningkatan Indeks Pengembangan Manusia (IPM). IPM mengukur tingkat pengembangan manusia melalui akses perolehan pendidikan, kesehatan, pendapatan, kesempatan kerja, dan lain-lain. Terungkap bahwa IPM meningkat seiring dengan peningkatan frekuensi peminjaman dan nilai pinjaman yang diterima. Secara rata-rata setiap debitur yang memperoleh KUPEDES, IPM-nya akan meningkat sebesar 0,31% dan setiap rupiah kredit yang diterima debitur akan meningkatkan IPM-nya sebesar 0,13%.

## PROVIDING ECONOMIC AND SOCIAL VALUES

Through KUPEDES and KUR, as well as other service products, BRI does not only focus on economic value, but also social value. The integration of social and economic values makes BRI upgrade micro enterprises from eligible to become feasible. It is believed to be one of the reasons for the product's acceptance among lower to middle class community in BRI's efforts of investments and strategies to reach rural areas. (G4-EC8)

Through the study on KUPEDES impact published in 2008 in a book entitled 'The Impact of Micro Banking Services: Household Social and Economic Change Performance', BRI reevaluated previous studies conducted in 1990 and 2001. Based on the results of the study of 3,016 debtors of KUPEDES, the services provide economic role in increasing turnover and operating income of the debtors, as well as employment. Meanwhile, the social impact was reflected in more access for debtors to education, health, food and customer mobility.

Based on the survey, a total of 2,171 respondents, or 70.92% of total respondents saw an increase in turnover and 2,221 respondents or 72.56 % of total respondents admitted to have an increase in their operating income. Increased turnover and profit contributed to the job creation, which in this survey, the jobs in the agricultural sector will be created in the 15.3 to 21.1 KUPEDES cycles, which means that debtors need approximately Rp153 million to Rp211 million to create one job. Meanwhile the non-agricultural sector requires only 2.7 to 5.9 cycles.

KUPEDES development also has impact on debtors in the Human Development Index (HDI) increase. HDI measures the level of human development through access to education, health, income, employment, and others. HDI increase is found to be in line with increasing frequency of lending and the value of the loan received. On average each debtor who receives KUPEDES, the HDI will increase by 0.31% and every rupiah of loan received by the debtor will improve the HDI by 0.13%.

**Keberpihakan BRI terhadap UMKM dan respon debitur terhadap kinerja BRI menyiratkan bisnis kredit mikro telah mendarah daging bagi bisnis BRI sehingga memiliki citra sebagai bank milik rakyat**

**BRI's preference towards MSMEs and the debtors' response to BRI's performance suggested that micro-credit business has been ingrained for BRI business that has an image as the people's bank**

## TANTANGAN KAMI DALAM MEMPERKUAT KEBERADAAN PASAR OUR CHALLENGES IN STRENGTHENING MARKET PRESENCE

### PENGELOLAAN KUALITAS MELALUI KOMUNIKASI

Praktek perbankan yang tidak sesuai akan berujung pada pengaduan dan mempengaruhi persepsi masyarakat sehingga hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan. Dalam bisnis perbankan, persepsi masyarakat menjadi dasar dalam memperoleh kepercayaan nasabah dan BRI dengan tanggung jawab menjaga peranan komunikasi.

Meskipun tahun 2013 BRI tidak mendapatkan denda hukum terkait penyampaian informasi layanan, namun kami mendapat keluhan atas kinerja dan ketidaksesuaian informasi pemasaran produk. Menyadari bahwa kejujuran merupakan prinsip utama dalam dedikasi bank terhadap nasabah untuk menjalin kesetiaan, maka kami berbenah diri dan dengan tanggung jawab merespon setiap keluhan. (G4-PR4, G4-PR7)

Melalui sistem sentralisasi *complaint handling*, BRI menyediakan sarana bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan dan menjadi rekomendasi perbaikan dimasa depan. Kami menindaklanjuti keluhan nasabah melalui satu pintu, dengan jangka waktu penyelesaian keluhan sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang ditentukan. Selain itu, keluhan nasabah dapat disampaikan melalui tatap muka di unit kerja BRI terdekat ataupun melalui 'multi contact channel'.



### Jumlah Keluhan yang Diterima (G4-PR5, G4-PR8) Types of Complaint Received



- Terkait sistem pembayaran | Related to payment system
- Diluar sistem pembayaran | Others

### QUALITY MANAGEMENT THROUGH COMMUNICATIONS

Banking practices that do not comply will lead to complaints and influencing the public perception that it is a challenge for the company. In the banking business, the public perception of the basis for gaining customer confidence and BRI with the responsibility of maintaining the role of communication.

Although in 2013, BRI did not get a fine legal services related to the delivery of information, but we got complaints on the performance and product marketing information mismatch. Recognizing that honesty is a key principle in the bank's dedication to customers to ensure loyalty, then we started and the responsibility to respond to any complaints. (G4-PR4, G4-PR7)

Through a centralized complaint handling system, BRI provides a means for customers to complain and be recommendations for improvement in the future. We follow up on customer complaints through the door, with a completion period of the complaint in accordance with the Service Level Agreement (SLA) were determined. In addition, customer complaints can be submitted in person at the nearest BRI unit or through ' multi -channel contact'.

Melalui tata kelola *user account* dan ditunjang dengan informasi teknologi yang solid, selama tahun 2013 BRI memastikan tidak ada privasi pelanggan yang keluar publik. Kami memastikan bahwa pengaduan terkait dugaan penyalahgunaan informasi data nasabah bukan bersumber dari kami. (G4-PR8)

Sebagai wujud layanan dengan setulus hati, ditahun 2013 kontak layanan kami memperoleh apresiasi 'Outstanding Achievement in Building the Top Brand' di Top Brand Award 2013 yang diberikan oleh Majalah Marketing dan peringkat ketiga dalam BUMN Marketing Award dari BUMN Track.

Governance through a user account and be supported by a solid information technology, during the year 2013 BRI ensure no customers are out of public privacy. We ensure that complaints related to alleged misuse of customer data information comes not from us. (G4-PR8)

As a form of service with a sincere heart, in 2013 we gained an appreciation service contacts' Outstanding Achievement in Building the Top Brand' in the Top Brand Award 2013 given by Marketing magazine and ranked third in Marketing Award from SOE Track.

**22,9%**

Penurunan jumlah Keluhan  
yang diterima  
Decrease in the number of  
complaints received

**89%**

Keluhan diterima yang  
diselesaikan  
Complaints received were  
resolved



---

## TANTANGAN KAMI DALAM MEMPERKUAT KEBERADAAN PASAR

### OUR CHALLENGES IN STRENGTHENING MARKET PRESENCE

---



#### PENGELOLAAN KOMUNIKASI PEMASARAN

Sesuai dengan target pasar terbesar perusahaan, yaitu UMKM, maka sebagian besar upaya pemasaran diprioritaskan untuk komunikasi dibawah lini (*below the line*). Dalam menjangkau bisnis mikro, kecil, dan menengah (MKM), BRI melakukan komunikasi pemasaran melalui kegiatan yang bersentuhan langsung dengan komunitas masyarakat. Ditahun 2013, perusahaan telah melaksanakan berbagai program untuk masyarakat, diantaranya ikutserta mendukung kegiatan pesta rakyat, pasar rakyat, maupun mengajak mereka ikut dalam pameran berskala nasional dan internasional.

Namun kendala dalam menyesuaikan persepsi yang sama merupakan tantangan tersendiri. Oleh karenanya, BRI menetapkan kebijakan dalam mengelola risiko reputasi negatif. Perusahaan selalu memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan ini menjadikan BRI tidak mendapatkan sanksi hukum terkait dengan komunikasi pemasaran ataupun terkait dengan keamanan produk selama 2013. (G4-PR7, G4-PR9)



## MARKETING COMMUNICATIONS MANAGEMENT

In line with the company's largest target market, MSMEs, most of marketing efforts are prioritized to below the line communications. In outreaching micro, small, and medium (MSM) businesses, BRI carries out marketing communications through direct contact with the community. In 2013, the company has carried out various programs for the community, including participated to support pesta rakyat (festivals), pasar rakyat (people's market), and invited them to take part in national and international exhibitions.

However, the obstacle in reaching the same perception was quite a challenge. Therefore, BRI established a policy to manage the risk of negative reputation. The company always pays attention to the laws and regulations in force. This compliance has prevented BRI from receiving any legal sanctions over marketing communications or issues related to product safety during 2013. (G4-PR7, G4-PR9)



### Pengelolaan Persepsi Dalam Pemasaran (G4-PR7)

#### Marketing Perception Management

JENIS KOMUNIKASI TYPE OF COMMUNICATION	RISIKO YANG DIIDENTIFIKASI IDENTIFIED RISKS	PENGELOLAAN MANAGEMENT
Sponsorship	Salah persepsi dalam mengasosiasikan merek, sehingga tidak sesuai sasaran  Misperception in associating the brand that may cause missing the target	Melakukan analisa sponsorship komprehensif mengenai target audience, brand awareness, dan competition analysis  Conduct comprehensive sponsorship analysis on target audience, brand awareness, and competition analysis
Acara pemasaran Marketing event	Pelaksanaan acara pemasaran yang tidak efektif Ineffective marketing event implementation	Membuat laporan evaluasi rencana komunikasi Prepare report of communication plan evaluation
Media	Ketidaksesuaian rencana penggunaan media dan waktu tayang dengan target pasar  Mismatched media plan and airtime with target market	Melakukan koordinasi dengan pemilik produk terkait strategi media  Coordinate with product owner regarding media strategy
Branding	Tingkat <i>brand value</i> tidak tercapai Unachieved brand value	Memperhatikan produk sejenis dari kompetitor Observe competitors' similar products



## STARTING A CAREER WITH PREPARATION

In spite of the competition among banks and the vast opportunities in banking sector, BRI has a good profile of employee turnover rate. The harmonious industrial relations and guaranteed employee benefits are reflected on employee turnover rate with ratio of 1.86%.

We regularly recruit new employees and develop their competencies at all office ranks or positions. Resignation of employees in general is due to reasons of career development in other company and age limit. (G4-LA1)

## MEMULAI KARIR DENGAN PERSIAPAN

Meskipun persaingan kinerja antar bank dan terbukanya kesempatan kerja yang sangat luas di sektor jasa perbankan, BRI memiliki tingkat perputaran pekerja yang dinilai baik. Hubungan ketenagakerjaan yang harmonis dan terjaminnya manfaat kerja tercermin dari tingkat perputaran pekerja BRI dengan rasio sebesar 1,86%.

Kami secara berkala menerima dan mengembangkan kompetensi pekerja baru pada semua jenjang jabatan. Pengunduran diri pekerja pada umumnya adalah karena alasan pengembangan karir diperusahaan lain dan keterbatasan usia. (G4-LA1)

Rasio Perputaran Pekerja Tetap (G4-LA1)  
Permanent Employee Turnover Rate



BRI secara berkelanjutan mempersiapkan *future leaders* melalui Program Pengembangan Staf (PPS) sebelum bekerja. Setiap *management trainee* yang diterima bekerja akan mengikuti program pendidikan intensif selama 13 bulan penuh. Ujian akhir dari para peserta PPS diawasi dan dinilai langsung oleh tim Direksi. Setelah lulus, selama bekerja di BRI, mereka akan kembali menjalani program pendidikan berjenjang dan pengalaman kerja yang membentuk kepemimpinan BRI.

BRI continuously prepares future leaders through the Staff Development Program (SDP) prior to assignment. Every hired management trainee will undergo an intensive training program for a full 13 months. Final tests of the SDP participants are directly supervised and assessed by Board of Directors' team. After passing the tests, while working at BRI, they will be provided with tiered education programs and working experience that shape the leadership of BRI.

Persiapan Pemimpin Masa Depan BRI (G4-LA9)  
BRI Future Leaders Preparation

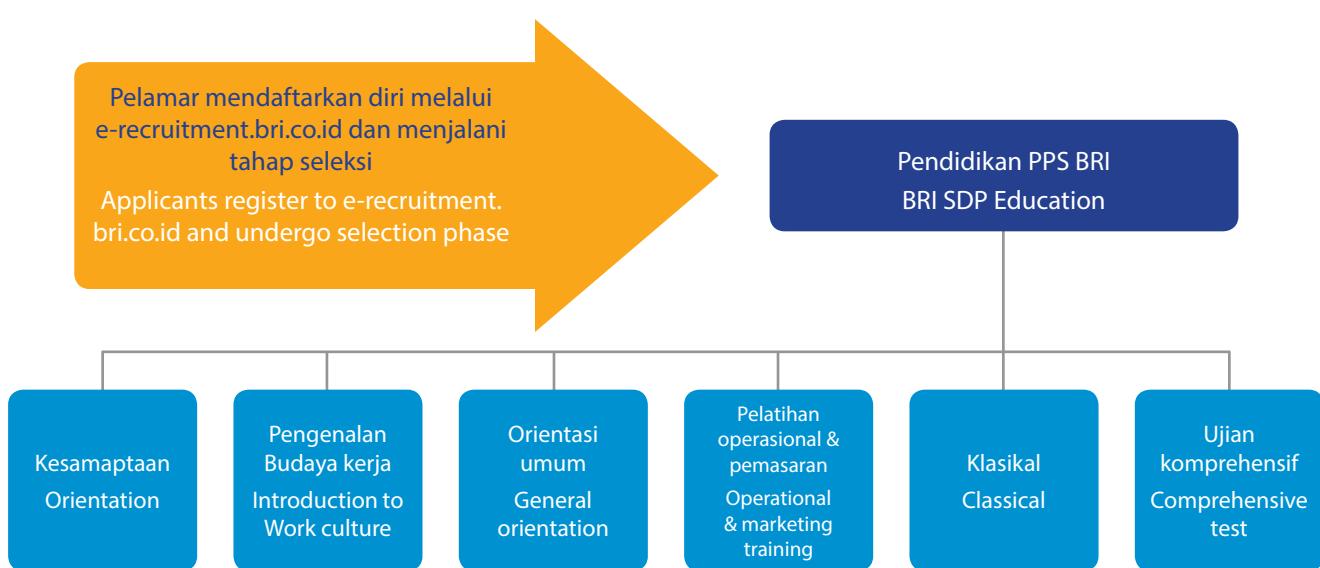
PROGRAM PENGEMBANGAN STAF STAFF DEVELOPMENT PROGRAM	2011	2012	2013
Dalam pendidikan   Under development	-	162	877
Lulus   Graduated	556	347	-

Selain itu, syarat lain bagi pekerja BRI adalah batasan usia. Di BRI, secara khusus kami telah menetapkan bahwa usia minimum karyawan adalah 20 tahun, sesuai dengan vide Surat Direksi tanggal 1 Maret 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Outsourcing* fungsi *Frontliner* dan Administrasi. BRI juga mempunyai kebijakan yang mengacu pada Undang-Undang Ketenagakerjaan yang menganut prinsip-prinsip larangan kerja paksa. Waktu kerja yang diatur bagi seorang pekerja adalah 40 jam seminggu. (G4-HR5) (G4-HR6)



In addition, another requirement for BRI employees is age limit. In BRI, we specifically have established that the minimum age of employee is 20 years old, vide the Board of Directors' letter, dated March 1, 2007 on Implementation Guidelines for Outsourcing of Frontliner and Administration functions. BRI also has a policy that refers to the Law on Manpower, which adheres to the principles of forced labor prohibition. Working time set for an employee is 40 hours a week. (G4-HR5) (G4-HR6)

#### Perektrutan PPS BRI BRI SDP Recruitment



## PETA JALAN KAMI BAGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA OUR ROADMAP FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

### Rasio Upah Pekerja Terendah Terhadap Upah Minimum Daerah 2013 (G4-EC5, G4-LA9)

Ratio of lowest employee wage to regional minimum wage 2013



Letak sentra pendidikan BRI untuk mendukung pendidikan seluruh karyawan di seluruh Indonesia, terutama di setiap Kantor wilayah. E-edu & e-library dimanfaatkan sebagai fasilitas pembelajaran online oleh setiap sentra dan keleluasaan topik pendidikan dapat disesuaikan langsung oleh pimpinan di sentra masing-masing sesuai kondisi setempat.

*BRI learning center location to support the education of every employee in Indonesia, especially in every regional office. E-edu & e-library used as online learning facility by every operational center and the scope of learning topic can be directly arranged by superior in each center based on its local condition.*



### JAMINAN MANFAAT BAGI PEKERJA

Dalam menjamin kesejahteraan pekerja, BRI patuh pada peraturan pemberian upah. BRI bahkan memberikan gaji di atas upah minimum yang ditetapkan oleh setiap pemerintah daerah pada masing-masing lokasi bisnis Perusahaan.

BRI menerapkan program kompensasi berdasarkan pencapaian target kerja, sehingga tidak ada perbedaan gaji antara pekerja laki-laki dan perempuan. Sistem kompensasi dan manfaat disusun dengan prinsip-prinsip:

1. Adil secara internal
2. Kompetitif secara eksternal
3. Memperhatikan strategi, perkembangan bisnis dan kemampuan Perusahaan
4. Mudah diadministrasikan

Upaya ini membawa hasil tidak adanya kasus diskriminasi dan perbedaan yang terjadi hanya karena adanya status dan fungsi jabatan, tunjangan/fasilitas yang diterima, masa kerja dan hasil penilaian kinerja. (G4-HR3, G4-LA13)

Selain kompensasi, BRI juga memberikan jaminan dan tunjangan berdasarkan status pekerja. Kontribusi pada program pensiun serta perlindungan kesehatan dan kecelakaan kerja mencapai 7% dari total biaya personalia. Besaran iuran yang menjadi beban pekerja dan beban Perusahaan diatur sesuai dengan ketentuan dalam Surat Keputusan Direksi yang menggunakan metode *Projected Unit Credit*. (G4-EC3)

### GUARANTEED EMPLOYEE BENEFIT

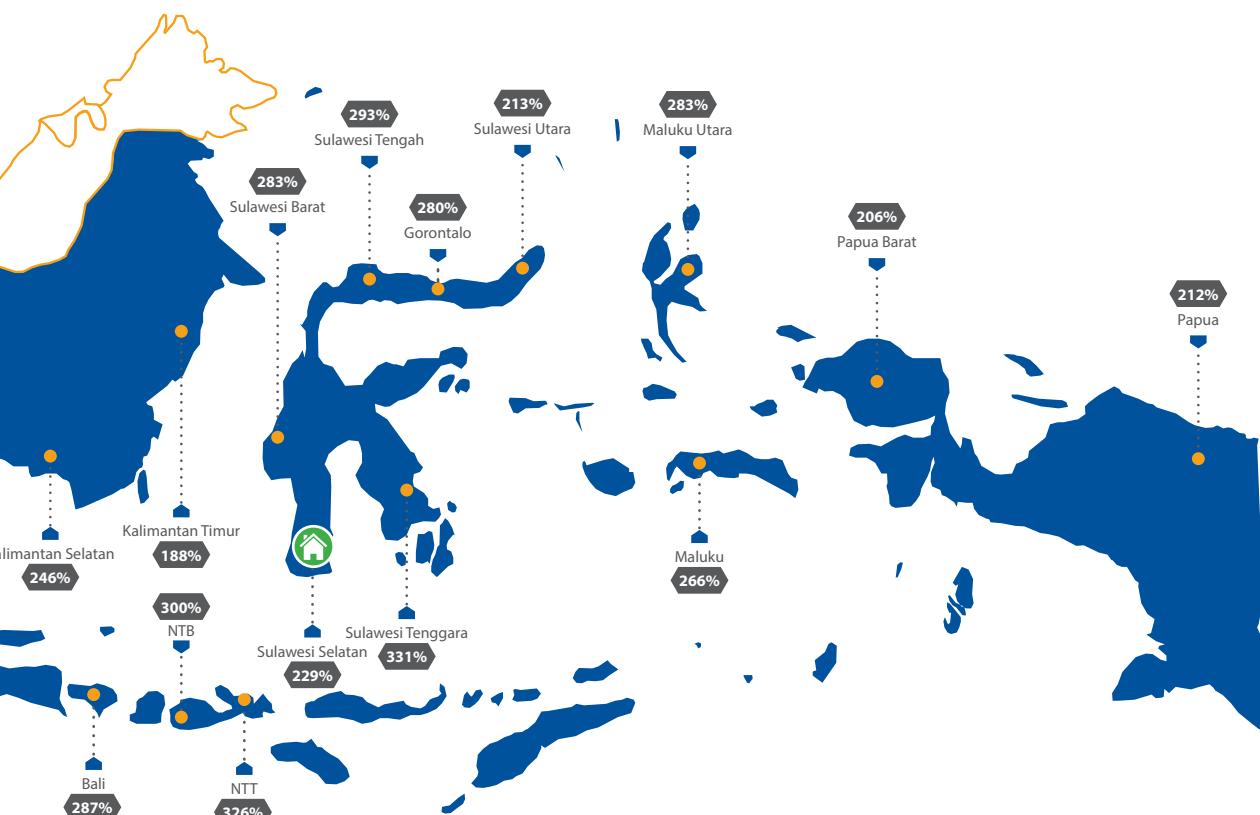
In ensuring the welfare of employees, BRI complies with remuneration regulations. BRI even provides salaries above the minimum wage set by the regional government in each of the Company's business location.

BRI applies compensation program based on the achievement of work targets, and there is no difference between the salaries of male and female employees. The compensation and benefits system is formulated based on the following principles:

1. Internally fair
2. Externally competitive
3. Attention to strategy, business development and the ability of the Company
4. Easily administered

This effort has resulted in the absence of discrimination and differences may occur due to status and job functions, benefits or facilities received, years of service and performance assessment results. (G4-HR3, G4-LA13)

In addition to compensation, BRI also provides insurance and benefits based on employment status. Contributions to the pension plan as well as health and accident coverage reached 7% of total personnel costs. The amount of contributions to be borne by employees and the Company is in accordance with the provisions stipulated in the Decree of the Board of Directors that uses *Projected Unit Credit* method. (G4-EC3)



#### Fasilitas Untuk Pekerja (G4-LA2)

Facilities for Employee

JENIS FASILITAS TYPE OF FACILITY	PEKERJA TETAP PERMANENT EMPLOYEE	PEKERJA TIDAK TETAP* NON PERMANENT EMPLOYEE*
Upah Kerja Lembur Overtime fee	Ada   Provided	Ada   Provided
Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Healthcare insurance	Ada   Provided	Ada   Provided
Asuransi Jiwa & Kecelakaan Life & accident insurance	Ada   Provided	Ada   Provided
Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) dan Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP)	Ada   Provided	Ada   Provided
Defined Benefit Pension Plan and Defined Contribution Pension Plan		
Cuti Tahunan   Annual Leave	Ada   Provided	Ada   Provided
Cuti Besar   Long Service Leave	Ada   Provided	Ada   Provided

\* Mencakup pekerja kontrak, trainee, dan MPP  
Including contract employees, trainees and Pre-retirement employees (MPP)

BRI juga memberikan jaminan kerja kembali bagi pekerja perempuan yang mengambil istirahat sebelum dan setelah melahirkan. Selama 3 bulan istirahat, Perusahaan tetap memberikan kompensasi dan tunjangan. Jaminan serupa juga diberikan kepada pekerja yang pergi menunaikan ibadah haji. (G4-LA3)

BRI also guarantees re-employment for female employees who took a maternity leave. During the 3-month leave, the Company continues to pay their compensation and benefits. A similar guarantee was given to employees who perform hajj pilgrimage. (G4-LA3)



---

## PETA JALAN KAMI BAGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

### OUR ROADMAP FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

---

#### BERKARIR BERSAMA, MENJADI LEBIH BAIK

Kesejahteraan pekerja secara jangka panjang membutuhkan jaminan berkarir, dan BRI memenuhinya dengan ikut tumbuh bersama. Pertumbuhan usaha kami telah memberikan peluang dan peningkatan jenjang karir yang konsisten untuk pekerja yang berprestasi. Untuk menjadi berprestasi, kesempatan untuk meningkatkan kompetensi diri diwajibkan bagi semua pekerja untuk menjadi berpengalaman dan mampu mewakili perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, pelatihan difasilitasi melalui learning center atau Sentra Pendidikan yang berfokus pada pembelajaran mandiri oleh kesadaran dan kebutuhan pekerja masing-masing. Untuk menjamin pemenuhan kebutuhan pendidikan ditengah pertumbuhan 2013, BRI membangun Sentra Pendidikan Medan dan memperluas fasilitas di Sentra Pendidikan Makassar.

Selain pendidikan melalui metode konvensional, BRI kini mengembangkan metode pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan *e-Learning* agar menjangkau seluruh pekerja dengan waktu yang bersamaan.

Selama tahun 2013, BRI mengikutkan pekerja dalam pendidikan yang sesuai dengan jabatannya dan kebutuhannya dengan jumlah peserta 393,198 orang. Adapun biaya investasi pengembangan kompetensi mencapai 4,64% dari biaya personalia. (G4-LA9)

#### BUILDING A CAREER TOGETHER, FOR THE BETTER

Employee welfare in the long term requires a guarantee for career development, and BRI fulfills this by taking part in the growth process together. Our business growth has created exciting opportunities and consistent career development for outstanding employees. To be one, opportunity to improve self competency is imperatively given for every employee to be an experienced and competent company representative.

In its implementation, the training programs are facilitated by learning centers that focus on independent learning based on each employee's self awareness and needs. To ensure the fulfillment of education needs amid the growth in 2013, BRI built Medan Learning Center and expanded facilities at Makassar.

In addition to education with conventional methods, BRI is currently developing a long-distance learning method through *e-Learning* to reach out all employees at the same time.

During 2013, BRI provided education programs for employees according to their respective jobs and needs with a total participants of 393,198 employees. The cost of investment in the competency development reached 4.64%. (G4-LA9)

#### Program Pengembangan Kompetensi 2013

##### Competency Development Program 2013

JENIS PENDIDIKAN TYPE OF EDUCATION	JUMLAH PESERTA NUMBER OF PARTICIPANTS	PERBANDINGAN TARGET PERCENTAGE OF TARGET
Pengenalan   Introduction	129,250	111.85%
Aplikasi   Application	-	-
Pengembangan   Development	4	1.14%
Pembekalan   Debriefing	24,565	94.14%
Public Course	3,246	83.81%
FPK & FGD	91,476	95.30%
Sosialisasi   Dissemination	143,128	148.71%
Formal   Formal	29	53.70%
Sertifikasi   Certification	1,500	85.71%
<b>Jumlah</b>	<b>393,198</b>	<b>115.68%</b>



Jaminan mengembangkan karir bagi para pekerja dilaksanakan BRI melalui mekanisme penilaian kinerja kepada seluruh karyawan. Ada beberapa metode penilaian yang dilakukan perusahaan, di antaranya *Talent Management System* dan *Assessment Center*. (G4-LA11)

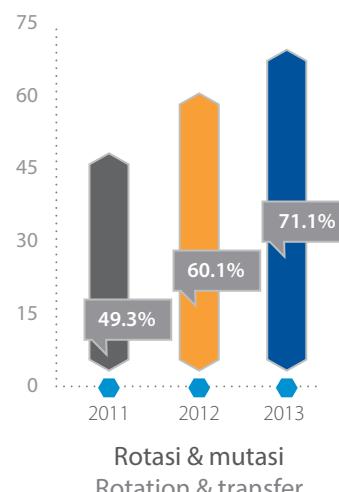
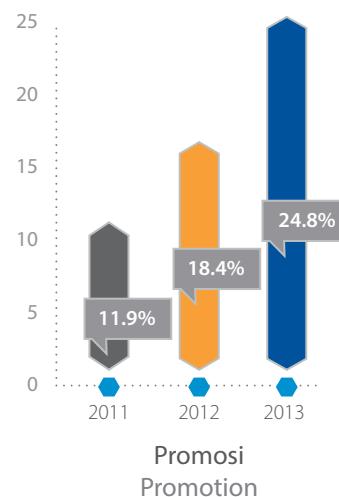
Setiap tahun, masing-masing unit kerja menetapkan target dan mendistribusikan kepada setiap pekerja. Proses evaluasi atas pencapaian target dilakukan melalui Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang menjadi salah satu pertimbangan utama perusahaan dalam menentukan promosi jabatan. Pertimbangan lainnya adalah kecakapan dan penguasaan pada bidang pekerjaan yang dipromosikan. BRI tidak pernah menjadikan latar belakang suku, agama, ras dan antar golongan (SARA) maupun gender dan umur, dalam penunjukkan seorang pekerja pada posisi tertentu. (G4-HR3)

The guarantee to develop a career for BRI employees is implemented through performance assessment mechanisms to all employees. The Company has several methods of assessment, including Talent Management System and Assessment Center. (G4-LA11)

Every year, each work unit sets targets and distributes them to every employee. The target achievement is evaluated through the Performance Management System (SMK) that becomes the company's main consideration in determining promotion. The other considerations are skills and proficiency in the area of work of promotion. BRI has never considered ethnicity, religion, race and group background or gender and age, in the appointment of an employee at a particular position. (G4-HR3)



**Hasil Penilaian Kerja Terhadap Seluruh Pekerja Tetap (G4-LA11)**  
**Work Assessment Results Towards Permanent Employees**



## BERSAMA MEMPERHATIKAN KESEHATAN KERJA

Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan aman, diawali dengan keseriusan BRI bersama pekerja dalam mengelola risiko keselamatan kerja. Berdasarkan bidang jasa yang ditawarkan dan berlokasi di daerah perkantoran, risiko keselamatan kerja BRI dikelola sesuai dengan kebutuhan didalam kantor dan di lapangan saat dinas.

Meskipun risiko tersebut tergolong relatif rendah dibandingkan industri lainnya, BRI memiliki peraturan pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pada bagian tersendiri dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yakni dalam Bab IX tentang Perlindungan Kerja. Sebagai salah satu tindak lanjut dari pelaksanaan ketentuan tersebut, meskipun belum memiliki komite khusus terkait K3, kami telah mengidentifikasi risiko kecelakaan kerja yang relevan dan cara pengelolaannya. (G4-LA8)

## TOGETHER CREATING HEALTHY WORK ENVIRONMENT

Creating a healthy, comfortable and safe work environment, stems from a collective commitment of BRI and employees to manage occupational safety risk. As the company is engaged in service sector and its location in business area, the occupational safety risk is managed based on indoor activities in the office and outdoor activities during field assignments.

We believe this risk relatively low compared to other types of industries. Nevertheless, BRI has a special section of Occupational Health and Safety (OHS) management provision in the Collective Bargaining Agreement (CBA), in Chapter IX on Work Protection. As one of the implementation of these provisions, although there has been yet a special OHS committee, we have identified the relevant risks of work accidents and their mitigation efforts. (G4-LA8)



Lingkungan kerja yang sehat selanjutnya ditentukan oleh kesehatan pekerja, untuk dapat bekerja produktif. Untuk memastikan bahwa semua karyawan BRI dalam keadaan sehat, maka Perusahaan memberikan fasilitas general medical check up dan fasilitas jaminan kesehatan dengan berpedoman pada SK DIR Nokep.S.21-DIR/SDM/05/2004, tanggal 24 Mei 2004 tentang Peraturan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Pekerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

A healthy work environment is determined by the health of employees to allow them to work productively. To ensure that all BRI employees are in good health, the Company provides general medical check-up and healthcare facilities based on the DIR Decree Nokep.S.21-DIR/SDM/05/2004, dated May 24, 2004 on the Regulation of Health Insurance for Employees of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

#### Pengelolaan Risiko Kesehatan Kerja (G4-LA2) (G4-LA7) (G4-LA8)

#### Occupational Health Risk Management

KEGIATAN ACTIVITIES	PEKERJA EMPLOYEE
Promotif   Promotive	Dilaksanakan setiap 3 bulan sekali dan telah diikuti
• Donor darah	2.443 pekerja.
Blood donor	Held every 3 months and have been participated by 2,443 employees
Preventif   Preventive	Dilaksanakan sekali atau dua kali setiap tahun tergantung usia dan jabatan. Diikuti oleh 784 pekerja.
• Medical Check up	Held once or twice a year based on age and position.
	Participated by 784 employees
Kuratif   Curative	Pekerja dan keluarga pekerja
	Employees and their families

Pengobatan non rutin, rawat inap, gigi & mata, pengobatan pekerja kantor pusat ke daerah, dan tunjangan pengobatan non rutin untuk keperluan rawat jalan tingkat pertama dan tingkat lanjutan.

Non-routine medical treatment, in-patient, dental and eye treatment, medical treatment for head office staff assigned to regions, and Non-routine medical treatment allowance for first-degree and advanced outpatient

Biaya yang dianggarkan untuk kesehatan pekerja di tahun 2013 mencapai 177.218 juta rupiah.  
Funds allocated for employee health costs in 2013 reached 177.218 million rupiah.

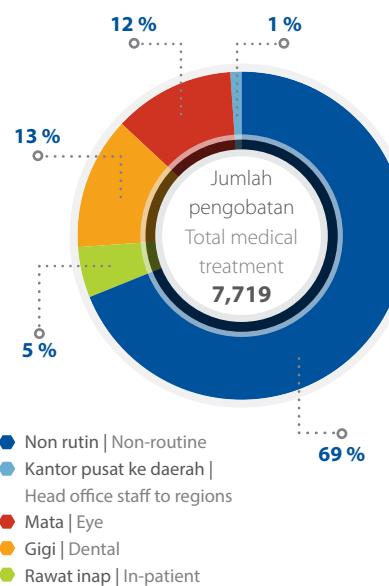


## ZERO ACCIDENT

Kegiatan operasi berlangsung di tahun 2013 tanpa kecelakaan kerja (G4-LA6)

The operations during 2013 run without any work accidents (G4-LA6)

#### Pengobatan Pekerja dan Keluarga Pekerja 2013 Medical Treatment For Employees and Families 2013



---

**Fitur Khusus 2 | Special feature 2:**  
**KESEPAKATAN PENSIUNAN DAN MANAJEMEN BRI, SEPTEMBER 2013**  
**RETIREES AND BRI MANAGEMENT AGREEMENT , SEPTEMBER 2013**

---

## **MEMENUHI KEWAJIBAN DAN MENGAPRESIASI ASPIRASI**

Untuk menjamin kesejahteraan para pekerja tetap BRI, termasuk mereka yang telah pensiun atau mencapai usia 55 tahun, BRI menyertakan para pekerjanya dalam program pensiun imbalan pasti dan pensiun iuran pasti, serta mengagendakan program pendidikan kewirausahaan. Program dan pendidikan ini diharapkan dapat membantu mereka dalam mempersiapkan akhir karir dalam hal psikologis, kesehatan, dan finansial, sehingga tetap mampu berkegiatan. Secara khusus perusahaan memiliki Dana Pensiun BRI dan DPLK BRI yang bertanggung jawab memenuhi program pensiun pekerja BRI. Selain itu, BRI juga menyertakan pekerja dalam program Tunjangan Hari Tua (THT), program Jaminan Hari Tua (JHT) Jamsostek, dan Program Pemeliharaan Kesehatan Pensiunan (Prospens). (G4-EC3 , G4-LA10)



### **Pemenuhan Program Pensiun 2013** Fulfillment of Pension Plan 2013

<b>PROGRAM PROGRAM</b>	<b>JUMLAH PESERTA TOTAL PARTICIPANTS</b>
Program pensiun manfaat pasti	20.928
Defined benefit pension plan	
Program pensiun iuran pasti	44.863
Defined contribution pension plan	
Pendidikan kewirausahaan	225
Entrepreneurship education	

### **FULFILL THE OBLIGATIONS AND APPRECIATE THE ASPIRATIONS**

To ensure the welfare of BRI permanent employees, including those who have retired or reached age of 55, BRI includes the employees in defined benefit pension plan and defined contribution pension plan, as well as setting schedule for entrepreneurship education program. The pension plans and education program are expected to help them in preparing for the end of their career in terms of psychological, health, and financial, so that they remain productive. The company particularly has BRI Pension Fund and DPLK BRI responsible for BRI employee's pension plan. In addition, BRI also provides the employees with the old-age benefit program (THT), Old Age Security program (JHT) of Jamsostek, and Health Care Program for Retirees (Prospens). (G4-EC3 , G4-LA10)

Ditengah penyelesaian kewajiban perusahaan terhadap pekerja yang berakhir hubungan kerjanya karena mencapai usia pensiun ditahun 2013, perusahaan memperoleh dan mengapresiasi aspirasi pensiunan ke manajemen dengan tetap memperhatikan pada undang-undang yang berlaku. Aspirasi tersebut disikapi bersama oleh pihak terkait yang berkompeten, antara lain Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dana Pensiun BRI, Aktuaris, dan DPLK BRI dan Kemnakertrans untuk memperoleh legal opinion. Berdasarkan keputusan bersama, maka dikeluarkan Surat Keputusan Direksi BRI tanggal 1 Oktober 2012 sebagai implementasi dari UU 13/2003 tentang Ketenagakerjaan.

Manajemen BRI dan perwakilan pensiunan BRI menyepakati *win-win solution* dan mengharapkan publik ikut mengawasi empat butir kesepakatan guna meminimalisasi potensi masalah dimasa mendatang. Empat butir kesepakatan, antara lain:

1. BRI akan membayar pesangon pensiunan sesuai UU No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan Pasal 156 dan Pasal 167 ayat (3).
2. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi mengeluarkan petunjuk pelaksanaan UU 13/2003 sebagai dasar hukum pembayaran pesangon
3. BRI meminta Kemnakertrans memberi petunjuk pelaksanaan
4. Perwakilan pensiunan disetiap wilayah ikut mendorong Dinas Ketenagakerjaan setempat agar membantu kepentingan pensiunan

Sesuai butir pertama, melalui analisis perbandingan uang pensiun pekerja dengan besaran pesangon dan manfaat pensiun yang telah diterima oleh para pensiunan, manajemen telah menetapkan dan membayarkan selisih kurang atas besaran manfaat pensiun sesuai ketentuan undang-undang. Tiga kondisi yang diimplementasikan berdasarkan UU No 13/2003, yakni:

1. Jika jumlah uang pensiun yang diterima lebih kecil dari pesangon, maka selisih kekurangannya akan dibayar oleh BRI
2. Jika jumlah uang pensiun yang diterima sama dengan pesangon, maka tidak ada kewajiban bagi BRI untuk membayarkan kompensasi kepada pensiunan.
3. Jika jumlah uang pensiun yang diterima lebih besar dari pesangon, maka atas kelebihan tersebut tidak perlu dikembalikan oleh para pensiunan

BRI kemudian membayarkan kepada 988 pensiunan yang berhak dari keseluruhan sebanyak 7.546 orang pensiunan. Untuk masa yang akan datang, BRI akan selalu memenuhi kewajibannya kepada seluruh pekerja dan pensiunan sesuai ketentuan yang berlaku dan seluruh pengambilan kebijakan berpegang kepada prinsip transparansi.

During the settlement of the company's obligations to employees whose employment ended as they reached the retirement age in 2013, the company received and appreciated the aspirations of retirees conveyed to the management with regard to the applicable laws. The aspirations was addressed jointly by the relevant competent parties, including the Ministry of Manpower and Transmigration, BRI Pension Fund, Actuary and DPLK BRI to obtain legal opinions. Based on a joint decision, a Decree of BRI was issued on October 1, 2012 as the implementation of Law No. 13/2003 on Manpower.

BRI Management and BRI retiree representatives agreed on a win-win solution and expected the public to participate in observing four points of agreement to minimize potential problems in the future. Four points of agreement are among others:

1. BRI will settle the retirees' severance pay in accordance with Law No. 13 of 2003 concerning employment of Article 156 and Article 167 paragraph (3).
2. Ministry of Manpower and Transmigration issued the implementation guidelines of Law No. 13/2003 as the legal basis for the settlement of severance pay
3. BRI requested Ministry of Manpower and Transmigration to provide the implementation guidelines
4. Retiree representatives in each region urged the local Manpower Agency to support the retirees' interests.

According to the first point, through the analysis of comparison between the employees' pension payment and severance pay and pension benefits that have been received by the retirees, the management has determined and paid the difference of the retirement benefits in accordance with laws. Three conditions implemented based on Law No. 13/2003, are as follows:

1. If the amount of pension received is smaller than severance pay, then the difference will be paid by BRI
2. If the amount of pension received equals to severance pay, then there is no obligation for BRI to pay compensation to the retiree.
3. If the amount of pension received is greater than the severance pay, the retiree will not need to return the excess

BRI made the settlement to 988 eligible retirees out of 7,546 total retirees. In the future, BRI will always meet its obligations to all employees and retirees according to applicable regulations and all policy-making will comply with transparency principle.

## KEBIJAKAN KAMI PADA INVESTASI SOSIAL DAN LINGKUNGAN OUR POLICY FOR SOCIAL AND ENVIRONMENT INVESTMENT

### KEBIJAKAN INVESTASI SOSIAL DAN LINGKUNGAN

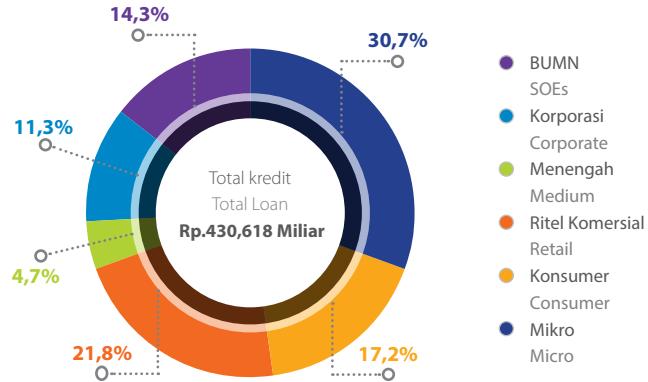
Kami menyadari bahwa peranan bisnis haruslah selalu mendukung kesejahteraan masyarakat dan mengelola hasil dari alam dengan baik. Sebagai perbankan, kami memiliki implikasi yang besar dalam pembangunan industri Indonesia dan menjadi tanggung jawab kami untuk memastikan investasi yang didanai tetap memperhatikan nilai sosial dan lingkungan.

Dalam mengelola investasi yang mendukung nilai sosial dan lingkungan, kami secara khusus menggolongkan investasi tersebut sebagai bagian dalam program dan produk layanan BRI. Sementara untuk produk layanan BRI lainnya, kami selalu melakukan penilaian investasi sesuai ketentuan dari Bank Indonesia, yang menentukan feasibility pemberian kredit. Didalamnya kami memperhatikan pemenuhan tanggung jawab lingkungan (RKL & RPL, AMDAL), pemenuhan kewajiban untuk pekerja, pelaksanaan K3, dan kepatuhan tata kelola. (FS2)

#### Produk Pinjaman Yang Tergolong Investasi Sosial dan Lingkungan Service Products Of Social and Environmental Investment

INVESTASI SOSIAL SOCIAL INVESTMENT	INVESTASI LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL INVESTMENT
Kredit Usaha Rakyat (KUR) People Business Loans (KUR)	Kredit Ketahanan Pangan & Energi (KKPE) Loan for Food and Energy Security (KKPE)
Kredit Umum Pedesaan (KUPEDES) Micro Loans (KUPEDES)	Kredit Ketahanan Pangan & Energi (KKPE) - Tebu Loan for Food and Energy Security (KKPE) - Sugarcane
Kredit Usaha Pembibitan Sapi (KUPS) Cattle Breeding Business loan (KUPS)	Kredit Pengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP) Loan for Bio Energy Development and Plantation Revitalization (KPEN-RP)

#### Penyaluran Kredit (FS6, FS7) Loan Disbursement



### POLICY FOR SOCIAL AND ENVIRONMENTAL INVESTMENT

We realize that business activity must support the community welfare and to ensure the natural resource is well managed. As a bank, we have a major implication on building the industries in Indonesia and it is become our responsibility to ensure that the investment we funded are also responsible for its surroundings with due regard to social and environmental values.

In managing the investment that upholds social and environmental values, we specifically categorized these investments into parts of BRI programs and service products. Meanwhile, for other service products, we always conduct investment assessment based on Bank Indonesia provisions, to determine the feasibility of loan disbursement. In this context, we put our concern on the fulfillment of environmental responsibility (RKL & RPL, AMDAL), fulfillment of responsibility for employee, OHS implementation, and governance compliance. (FS2)



Lain halnya produk layanan pada umumnya, pemberian kredit untuk investasi sosial dan lingkungan tidak diawali oleh penilaian kelayakan yang seharusnya diterapkan, namun pada jangka panjangnya, investasi tersebut diyakini mampu menjadi *feasible*.

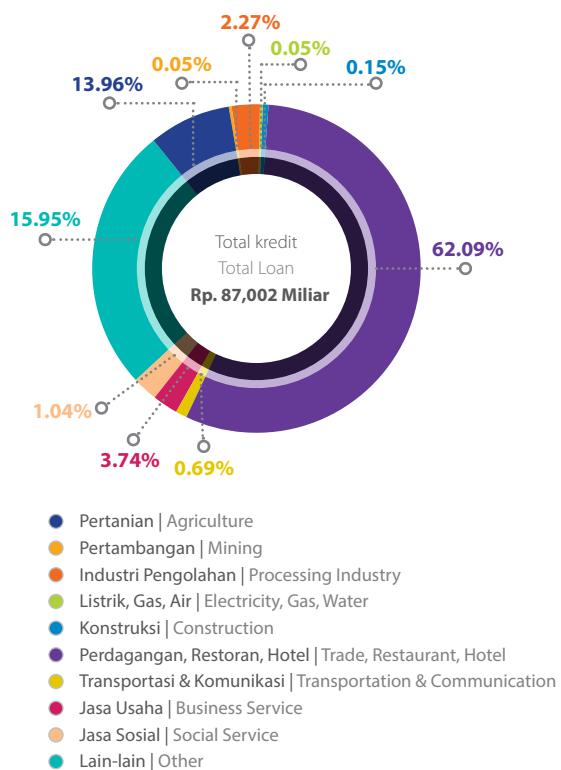
Pemberian kredit untuk investasi sosial memperhatikan nilai sosial dan kebijakan pemerintah setempat dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini penyaluran KUR merupakan salah satu bentuk dukungan atas kebijakan pemerintah. Sementara pemberian kredit untuk investasi lingkungan memperhatikan persyaratan proses produksi ramah lingkungan dalam proses pemberian kredit KI maupun KMK kepada seluruh pelaku industri skala kecil, menengah maupun besar. (FS1, FS3)



Unlike the general service products, loan disbursement for social and environmental investments are not given through feasibility assessment that generally conducted, yet in the long run, the investment is believed to be feasible.

The loan disbursement for social investment is considering social values and local government policies in boosting economic growth. In this case, KUR loan disbursement is a form of support to government policy. Meanwhile, the loan for environmental investments takes into account requirement of an environmentally friendly production process in disbursing KI or KMK loans to all small, medium and large industry players. (FS1, FS3)

#### Penyaluran Kredit KUR BRI 2013 (FS6, FS7) BRI KUR Loan Disbursement 2013



Demikian pula dalam menerima investasi, BRI dengan tegas hanya menerima investasi dari para investor setelah melalui syarat ketat sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia dan ketentuan Perusahaan. Salah satu yang disyaratkan adalah dana yang diberikan kepada Perusahaan bukan berasal dari pencucian uang (*money laundering*), atau dari kegiatan *illegal*, termasuk kegiatan yang tidak mendukung keberlanjutan alam dan manusia di Indonesia. (G4-HR1)

The same applies to investment, BRI only accepts investments from investors after going through stringent requirements in accordance with Bank Indonesia regulations and the Company's provisions. One of the requirements is funds invested in the Company do not come from money laundering or from illegal activities, including those that do not support sustainability of nature and people in Indonesia. (G4-HR1)

---

## KEBIJAKAN KAMI PADA INVESTASI SOSIAL DAN LINGKUNGAN

### OUR POLICY FOR SOCIAL AND ENVIRONMENT INVESTMENT

---



**12%**

Penurunan penggunaan kertas  
Paper consumption reduction

Ketahui bahwa diperlukan sekitar 10 tahun bagi sebuah pohon untuk dapat ditebang dan diolah menjadi kertas

Beware that it takes about 10 years for a tree to be cut down and processed into paper.

### KEBIJAKAN PAPERLESS BANKING

Keberadaan BRI tidak terlepas dari bagian lingkungan kehidupan manusia. Meski tidak mengekplorasi alam secara langsung. Upaya memberikan investasi yang memperhatikan nilai lingkungan kami mulai dari operasi BRI sendiri. Khususnya dalam mengelola kebutuhan akan kertas dan energi, yang secara signifikan terkait langsung dengan operasional perbankan.

Dalam rangka mengurangi pemakaian kertas, BRI melakukan inovasi pemanfaatan teknologi melalui jaringan yang terhubung *real time*, baik melalui portal BRI, *e-edu*, dan *e-library* untuk kebutuhan intranet dalam komunikasi pekerja seluruh Indonesia, maupun melalui *e-channel* ataupun *mobile banking* untuk kegiatan transaksi nasabah. Selanjutnya, pengembangan program *e-office* dan pengadaan *hybrid office* telah menjadi agenda khusus untuk rencana jangka panjang menjadi lebih efisien dalam biaya jangka panjang. Dengan demikian, upaya BRI menjadi terdepan dan 90% *paperless* dapat meningkatkan akses, otomatisasi dan sistem informasi terintegrasi serta menjadi nilai tersendiri bagi nasabah BRI. (G4-EN6)

#### **Efisiensi Pemakaian Kertas (G4-EN1, G4-EN2, G4-EN7)** Efficiency on Paper Usage

PENGHEMATAN KERTAS PAPER EFFICIENCY	2011	2012	2013
Pemakaian kertas (Rim)   Paper usage (ream)	37,821	31,242	27,408
Biaya pengadaan kertas (Rp)   Estimated paper procurement (RP)	1,247 juta   million	1,063 juta   million	867 juta   million

### PAPERLESS BANKING POLICY

BRI is part of the environment of human life, although we do not directly explore nature. We begin make the investment efforts that highly regards environmental value from BRI's own operations. Particularly in managing paper and energy needs, which significantly relate to the Company's operations.

In order to reduce paper usage, BRI has applied technology innovation through real time network, either through portal BRI, *e-edu*, *e-library* for intranet and through *e-channel* or *mobile banking* for customer transaction. Furthermore, the development of *e-office* program and *hybrid office* have become a special agenda for long term plan to be more cost efficient in the long run. Therefore, our efforts to be the leading and 90% *paperless* will improve the access, automation, and integrated information system, as well as become another value for BRI customers. (G4-EN6)

Upaya intranet dan ekstranet dalam menghemat kertas mencakup

- Melalui portal BRI untuk komunikasi intranet (kantor pusat – kantor wilayah)
- Melalui *e-channel* untuk *formless transaction* (*business to customer*)
- Melalui *e-edu & e-library* untuk *learning center* (seluruh unit kerja)
- Lainnya; *Loan Approval System*, E-SPJ, Portal SDM, Sosialisasi kebijakan melalui *public folder*, SMK Online, Perubahan Absensi manual dengan kertas menjadi dengan EDC

Intranets and extranets provision in paper saving effort covers:

- Through BRI portal for intranet communications (head office - regional office)
- Through e-channel for formless transaction (business to customer)
- Through e-edu & e-library for learning centers (all units)
- Other; Loan Approval System, E-SPJ, HR Portal, Policy dissemination through public folders, SMK Online, change of manual attendance list on paper into EDC

## KEBIJAKAN PENGELOLAAN ENERGI DAN AIR

Kebutuhan energi terbesar BRI adalah listrik yang dipenuhi dari pasokan PT PLN (Persero), Tbk, sebagai energi tidak langsung dalam menunjang kegiatan operasional perbankan. Secara khusus, Perusahaan juga mengoperasikan genset berbahan bakar solar untuk menunjang implementasi **(near) zero downtime** dalam memberikan informasi berbasis teknologi, bila terjadi pemadaman listrik.

Di samping listrik, perusahaan menggunakan air untuk menunjang kegiatan perbankan, antara lain untuk kebutuhan air minum, kebersihan, sanitasi dan wudhu. Sesuai dengan lokasi perusahaan yang menempati area perkantoran, maka sebagian besar air yang dikonsumsi bersumber dari penggunaan air tanah. Ditahun 2013, penggunaan air meningkat bersamaan dengan bertambahnya unit kerja BRI. Penghematan air, secara khusus belum dihitung, namun himbauan untuk memakai air dengan hemat selalu didengungkan. Air bekas pakai disalurkan melalui pembuangan air yang sudah tersedia, sesuai dengan sistem pengelolaan manajemen gedung. (G4-EN10)

## ENERGY AND WATER MANAGEMENT POLICY

BRI's largest energy need is electricity supplied by PT PLN (Persero), Tbk., as indirect energy to support banking operations. In particular, the Company also operates diesel oil-fueled generators to support the implementation of the (near) zero downtime in providing technology-based information, in the event of a power outage.

Besides electricity, the company uses water to support banking activities, such as for drinking water, hygiene, sanitation and ablution. As the company's locations are at commercial area, most of the water consumed is supplied from groundwater. In 2013, water usage increased along with the expansion of BRI working units. Although water saving in particular has not been calculated, but there have been calls to use water efficiently. Water that has been used is discharged through available water drainage, in accordance with the building management system. (G4-EN10)



**71.543 Liter**

Konsumsi air  
Water Consumption

## KEBIJAKAN KAMI PADA INVESTASI SOSIAL DAN LINGKUNGAN

OUR POLICY FOR SOCIAL AND ENVIRONMENT INVESTMENT

Meskipun kami belum menghitung konsumsi air dan energi di unit kerja, BRI memberikan kebijakan penghematan air dan energi yang diterapkan diseluruh unit kerja di Indonesia, antara lain adalah: (G4-EN6)

- Efisiensi bahan bakar transportasi dan jasa pengiriman dokumen baik bagi pekerja dan nasabah melalui *paperless banking initiative*
- Menghemat penggunaan listrik, misalnya menggunakan lampu hemat energi maupun penetapan suhu yang wajar dari pemakaian pendingin ruangan.
- Membatasi perjalanan bisnis dan menggantikannya dengan komunikasi langsung jarak jauh (*teleconference*).
- Mematikan lampu di luar jam kerja
- Mengkampanyekan hemat air di *toilet*
- Memanfaatkan air daur ulang dalam tata kelola gedung Kantor Pusat BRI
- Memindah arsipkan dokumen *hardcopy* menjadi *softcopy* untuk mengurangi biaya pemeliharaan dan transportasi

Although we have not calculated the energy and water consumption at working units, BRI established policies for energy and water efficiency to be implemented at every working units in Indonesia. They are: (G4-EN6)

- Fuel efficiency for transportation and document delivery service for both employees and customers through paperless banking initiative
- Conserve the use of electricity, such as using energy-saving lights as well as setting moderate temperature of air conditioner.
- Limit business trips and replacing them with teleconference.
- Turn off the lights after working hours
- Campaign for water saving in the toilets
- Reuse recycled water in the building governance of BRI Head Office
- Convert the hardcopy document into softcopy to reduce maintenance and transportation costs.



Sementara itu, untuk memenuhi kebutuhan energi langsung, kami memanfaatkan PERTAMAX untuk menjalankan kendaraan operasional. Kebijakan memakai PERTAMAX merupakan upaya nyata BRI dalam memanfaatkan energi yang ramah lingkungan. Secara berkala, kami juga melakukan pemeliharaan dan perbaikan alat transportasi kendaraan operasional untuk mengoptimalkan kinerja mesin agar makin efisien dalam memakai energi dan mengeluarkan emisi yang memenuhi standar baku mutu. Selama tahun 2013, tercatat seluruh kendaraan operasional telah dinyatakan lulus uji kelayakan dan memenuhi persyaratan layak jalan. Selain itu, BRI juga membatasi waktu pakai kendaraan operasional selama 5 tahun untuk memastikan efisiensi penggunaan energi dan terpenuhinya standar gas buang emisi. (G4-EN7)

**26,007 GJ**

Konsumsi listrik (G4-EN3)  
Electricity Consumption

**265.490 Liter**

Konsumsi bahan Bakar  
PERTAMAX (G4-EN3)  
PERTAMAX fuel Consumption

Meanwhile, to meet direct energy needs, we use PERTAMAX gasoline for operational vehicles. BRI uses PERTAMAX as an effort in using environmentally friendly energy. We also carry out periodic maintenance and repair of operational vehicles to optimize engine performance for more efficient use of energy and emissions that meet quality standards. During 2013, all of operational vehicles were recorded to have passed the roadworthy tests and requirements. BRI also limits the lifetime of a operational vehicle to 5 years to ensure the efficient use of energy and fulfillment of emission standards. (G4-EN7)

## KEBIJAKAN PENGELOLAAN DAMPAK LINGKUNGAN LAINNYA

BRI memiliki 9.792 unit layanan kerja yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan semuanya berada di kawasan pemukiman warga yang terkeloa. Kondisi ini memastikan tidak adanya kegiatan yang mempengaruhi keanekaragaman hayati. Demikian pula, tidak ada flora maupun fauna langka yang dilindungi (menurut IUCN/*International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources*), yang terganggu akibat operasi Perusahaan. (G4-EN11, G4-EN12, G4-EN14)

Dengan lokasi kerja yang dekat masyarakat, BRI juga memberikan keutamaan bagi warga setempat untuk meningkatkan kesejahteraan dan kelestarian lingkungan hidup mereka. Melalui 'BRI Peduli Pelestarian Alam', Perusahaan aktif mempromosikan penghijauan dengan penanaman pohon hingga 141.000 batang, yang diantaranya diperuntukan untuk pohon buah dan pohon yang memiliki kemampuan resapan emisi karbon. (G4-EN13)

Kepedulian BRI untuk mengurangi dampak lingkungan lainnya juga dilakukan dengan berbagai kegiatan, antara lain bekerja sama dengan perusahaan berteknologi tinggi yang berjinjih dan kompeten, untuk pengelolaan limbah padat dan menggunakan alat pemadam api (APAR) yang berbahaya lebih ramah lingkungan. Kami tidak lagi menggunakan freon yang mengandung *chlorofluorocarbon* (CFC) dan menggantinya dengan freon tipe halotron. (G4-EN20)

Dengan semua upaya BRI dalam menjaga kelestarian alam, maka berdasarkan laporan profil risiko kepatuhan BRI, maka tidak terdapat kejadian yang menyebabkan denda terkait pelanggaran peraturan lingkungan. (G4-EN29)

**141.000**

Batang pohon ditanam  
Planted trees

## OTHER ENVIRONMENTAL IMPACT MANAGEMENT POLICY

BRI has 9,792 service units, spread across Indonesia and are all located in organized residential areas. This condition ensures the absence of activities that affect biodiversity. There was no endangered flora or fauna (according to IUCN/*International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources*) disturbed by the Company's operations. (G4-EN11, G4-EN12, G4-EN14)

With work locations in close proximity with community, BRI also prioritizes the local residents to improve their welfare and preserve the environment. Through the 'BRI Peduli Nature Preservation', the Company actively promotes reforestation by planting 141,000 trees, which is intended to include fruit trees and trees that have the ability of absorbing carbon emissions. (G4-EN13)

BRI's concern to reduce other environmental impacts are also conducted through various activities, including collaborating with licensed and competent high-tech companies, for solid waste management and the use of portable fire extinguishers (APAR) that uses more environmentally friendly substance. We no longer use Freon that contains chlorofluorocarbon (CFC) and replace it with Halotron. (G4-EN20)

With all the efforts of BRI in preserving nature, and based on the risk profile of BRI compliance report, there were no events that led to fines over violations of environmental regulations. (G4-EN29)



**Fitur Khusus 3 | Special feature 3:**  
**UJI COBA PEMANFAATAN BAHAN BAKAR GAS**  
**FUEL GAS USE PILOT PROJECT**

## KEBIJAKAN PEMANFAATAN BAHAN BAKAR GAS (BBG)

Menyadari pemanfaatan PERTAMAX untuk menjalankan kendaraan operasional memerlukan biaya yang besar, BRI senantiasa berinovasi dalam pemanfaatan energi alternatif lainnya. Upaya nyata BRI untuk tetap memanfaatkan energi yang ramah lingkungan dan mengoptimalkan pemeliharaan alat transportasi direalisasi dengan keikutsertaan BRI dalam uji coba pemanfaatan BBG sesuai surat edaran Kementerian BUMN.

Semakin langkanya bahan bakar menyebabkan kekhawatiran atas kemampuan cadangan minyak Indonesia untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar, dibandingkan cadangan gas bumi yang relatif lebih banyak. Hal ini mengundang perhatian untuk meminimalisasi kelangkaan minyak melalui pemanfaatan gas sebagai alternatif. Namun disayangkan pemanfaatan BBG sebagai bahan substitusi bensin belum direkomendasikan untuk publik dan ketersediaannya terbatas hanya di 24 SPBG di seluruh Jabodetabek. BRI percaya dengan keterlibatan dalam melakukan uji coba penggunaan BBG, kami dapat memberikan dukungan pada program pemerintah ini.

### Perbandingan Karakteristik Bahan Bakar Comparison of Fuel Characteristics

Karakteristik Characteristic	Bahan bakar bensin Gasoline		Bahan bakar gas Fuel gas	
	Premium bersubsidi Subsidized Premium	Pertamax Pertamax		
Densitas Density	752 kg/m3	770 kg/m3	1.5kg/m3	0.6kg/m3
Nilai Kalori Calorie Value	45,950 Kj/kmol	46,025 Kj/kmol	46,360 kj/kmol	47,476 kj/kmol
Angka oktan Octane rating	88	92	110	130
Biaya per liter Cost per liter	Rp6.500	Rp10.300	Rp5.100	Rp3.100

Sumber | Source: Autogasindonesia

## FUEL GAS USE POLICY

Recognizing the use of PERTAMAX for operational vehicles incurs high cost, BRI continues to innovate in the use of alternative energy. BRI's real effort to keep using environmentally friendly energy and optimize the maintenance of vehicles is realized with the participation of BRI in the pilot project of fuel gas use following the SOE Ministry circular.

The increasing shortage of fuel caused concerns over the ability of Indonesia's oil reserves to meet the needs of fuel, compared to natural gas that relatively has larger reserves. It draws concerns to minimize the oil shortage through the use of gas as an alternative. Unfortunately the use of fuel gas as a substitute has not been recommended for public and its availability is limited to only in 24 fuel gas stations (SPBG) across Greater Jakarta. BRI believes with the involvement in pilot project of fuel gas use, we can support the government program.

**50%**

Estimasi  
penghematan biaya  
bahan bakar

Estimated fuel cost  
saving

Bahan bakar gas dibagi menjadi dua jenis, yaitu Liquified Gas for Vehicle (LGV) dan Compressed Natural Gas (CNG atau lebih dikenal sebagai BBG) yang spesifikasinya sesuai dengan keperluan mesin kendaraan. Berdasarkan Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi, serta PT. Nusantara Turbin dan Propulsi (NTP), pemanfaatan bahan bakar gas (LGV/CNG) dapat memberikan manfaat, antara lain:

- Hemat, memanfaatkan BBG dapat menghemat biaya bahan bakar 50% atau Rp 5.200 per liter dengan menggunakan BBG jenis LGV untuk kendaraan kapasitas *cylinder* 2.000 cc dan jarak tempuh yang sama, yaitu 8 km/L. Selain itu, mendapatkan nilai oktan yang tinggi sehingga dapat memperpanjang umur mesin.
- Aman, mempunyai kontrol unit tersendiri, sehingga tidak mengganggu fungsi dasar elektrik kendaraan dan dilengkapi *safety valve* berstandar internasional.
- Nyaman, pemanfaatan sistem bi-fuel yang dapat beroperasi baik dengan bensin atau gas dan konverter kit yang dapat dipindahkan ke kendaraan serupa.
- Ramah lingkungan, menghasilkan gas buang yang lebih bersih dengan nilai oktan yang lebih tinggi untuk pembakaran yang lebih sempurna.

Fuel gas consists of two types, namely Liquefied Gas for Vehicle (LGV) and Compressed Natural Gas (CNG or better known as BBG) with specifications designated for vehicle engine. According to Center for Research and Technological Development of Oil and Gas, as well as PT Nusantara Turbin dan Propulsi (NTP), the use of fuel gas (LGV/CNG) can provide the following benefits:

- Efficient, using fuel gas can save fuel cost by 50% or Rp 5,200 per liter by using LGV fuel gas for vehicles of 2,000 cc cylinder capacity with the same mileage rate, which is 8 km/liter. In addition, it has high octane rating that can prolong the life of the engine.
- Safe, having a separate control unit, so it does not interfere with the electric basic functions of vehicles and equipped with international standard safety valve.
- Comfortable, using bi-fuel system that can operate either with gasoline or gas and converter kits that can be transferred to other similar vehicle.
- Environmentally friendly, produces cleaner exhaust gas with a higher octane rating for a more complete combustion



Di akhir tahun pelaporan, partisipasi aktif kebijakan BUMN ini BRI awali dengan mendaftarkan 48 unit kendaraan operasional BRI dan 11 unit kendaraan diantaranya telah dipasang *converter kit* bahan bakar gas. Diharapkan penerapan uji coba bahan bakar gas dapat memperlihatkan hasil nyata di tahun 2015 dan menekan biaya penggunaan PERTAMAX untuk mewujudkan komitmen BRI dalam memanfaatkan energi yang ramah lingkungan.

At the end of the reporting year, BRI started its active participation of SOE's policy by registering 48 BRI operational vehicles and 11 vehicles that have been installed with fuel gas converter kits. The implementation of pilot project of fuel gas use is expected to demonstrate tangible results in 2015 and reduce the cost of PERTAMAX use to realize the commitment of BRI in using environmentally friendly energy.

## BRI PEDULI UNTUK MASYARAKAT DAN MANUSIA INDONESIA BRI PEDULI FOR COMMUNITY & PEOPLE OF INDONESIA

### Prinsip Strategi BRI PEDULI | BRI PEDULI strategic principles (G4-56)

Mensinergi bisnis dan CSR serta membangun publikasi resmi untuk BRI Peduli  
Synergize business and CSR, as well as build official publication for BRI Cares

Membangun sistem *monitoring* dana Bina Lingkungan  
Build Community Development fund monitoring system

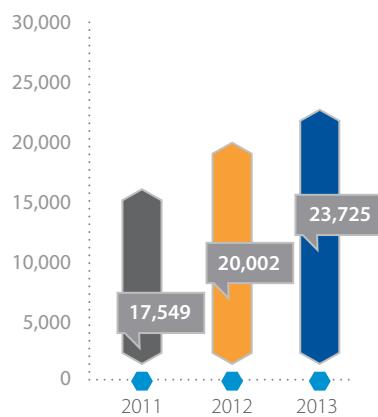
Mensinergi dana bina lingkungan dengan Divisi Bisnis Program Kemitraan (PK) untuk membangun kluster usaha BRI.  
Synergize Community Development fund with Partnership Program (PK) Business to build BRI business clusters

Mendukung program-program PKBL Kementerian BUMN  
Support SOE Ministry's PKBL programs

### BRI PEDULI

Sebagai perbankan, kami mendukung investasi sosial dengan menyediakan serangkaian produk, dalam bentuk penyaluran kredit untuk investasi sosial dan lingkungan. Namun keberadaan BRI untuk memperkuat ketahanan ekonomi, khususnya kaum marginal (MKM), kembali di sempurnakan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sebagai kepatuhan atas statusnya sebagai perusahaan BUMN. Dengan demikian, Kami secara paralel senantiasa menjalankan kegiatan penyaluran dana PKBL sebelum atau bersamaan dengan upaya pengembangan segmen usaha utama. (G4-SO1, FS1)

### Akumulasi Mitra Binaan Accumulation Beneficiaries



### BRI PEDULI

As a bank, we support social investment by providing a range of products, in the form of loans for social and environmental investment. However, BRI's presence to strengthen the economic resilience, especially the marginalized group (MSM), is refined through the Partnership Program and Community Development (PKBL) as a compliance with its status as a state-owned enterprise. Thus, we always disburse PKBL funds prior to or simultaneously with the development of the main business segment. (G4-SO1, FS1)



Bekerjasama dengan LSM-LSM, masyarakat atau Koperasi untuk mengoptimalkan program CSR/Bina Lingkungan

Collaboration with NGOs, communities or Cooperatives to optimize CSR/Community Development programs

Bekerjasama dengan lembaga pendidikan tinggi  
Collaboration with higher education institutions

Bekerjasama dengan lembaga-lembaga pemerintah untuk mensukseskan program CSR pemerintah  
Collaboration with government agencies for the success of CSR programs

Bekerjasama dengan media massa dengan jenis CSR tematik yang berbeda di setiap media  
Collaboration with mass media with different themes of CSR on each media

BRI ikut serta dalam PKBL melalui program 'BRI PEDULI' dan melaporkan setiap kegiatan kepada Kementerian BUMN sesuai dengan Peraturan Menteri Negara BUMN No.PER-20/MBU/2012 tentang Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan. Pada tahun 2013, BRI telah mengalokasikan dana kegiatan PKBL sebesar Rp 271,44 miliar. (G4-EC8)

Dana Program Kemitraan (PK) diberikan kepada mitra usaha dalam bentuk pinjaman lunak bersyarat, kegiatan pendampingan, dan pembinaan usaha kecil dan menengah. Sementara kegiatan Bina Lingkungan (BL) dilakukan sesuai dengan arahan Pemerintah, yaitu meliputi pembangunan sarana umum dan sarana ibadah; peningkatan pendidikan dan kesehatan; serta pemeliharaan lingkungan dan bantuan bencana alam. (G4-EC7)

Selain itu, dalam melaksanaan beberapa program, PKBL bersinergi dengan program BUMN Peduli dan berhasil memberikan nilai bagi masyarakat. Beberapa program diantaranya adalah pengembangan klaster rumput laut, kambing boer, batik lasem, batik madura, dan kopi Bali.

BRI participates in PKBL through 'BRI PEDULI' and report every activity to the SOE Ministry in accordance with the State Minister of State Enterprises Regulation No.PER-20/MBU/2012 on SOE Partnership Program with the Small Businesses and Community Development Program. In 2013, BRI has allocated Rp 271.44 billion in funds for PKBL activities. (G4-EC8)

Partnership Program (PK) funds are provided for business partners in the form of conditional soft loans, facilitation activities, and development of small and medium enterprises. Meanwhile the Community Development (BL) activities are carried out in accordance with government directives, which include the construction of public facilities and houses of worship; improvement of education and health, as well as the preservation of the environment and disaster relief. (G4-EC7)

Moreover, in carrying out several programs, PKBL synergizes with BUMN Peduli (SOEs Care) program and successfully provided value to community. Some of the programs include seaweed cluster development, boer goats, Lasem batik, Madura Batik and Bali coffee.

### **Penyaluran Dana PK** **PK Fund Disbursement**



### **Penyaluran Dana BL** **BL Fund Disbursement**



**Visi & Misi BRI PEDULI BRI PEDULI Vision & Mission**

**Visi**  
Vision

Menjadi pelopor tanggung jawab sosial perusahaan dalam memberdayakan ekonomi masyarakat, lingkungan hidup, dan sosial masyarakat Indonesia.

To be a pioneer of corporate social responsibility in the Indonesian community's economic, environmental, and social empowerment.

**Misi**  
Mission

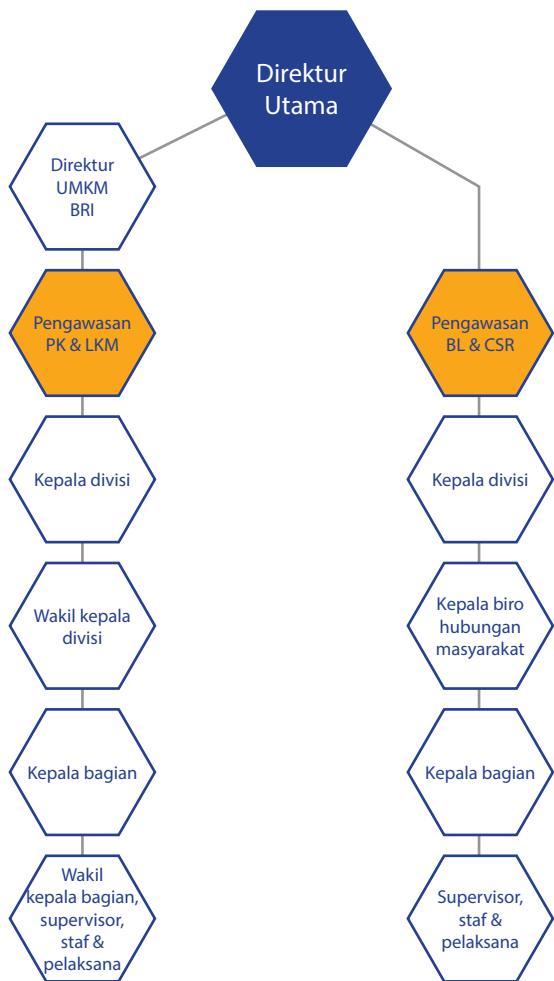
- Meningkatkan kontribusi Program Kemitraan dan Bina Lingkungan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.  
To increase contribution of the Partnership Program and Community Development to improve community's economy.
- Menumbuhkan wirausaha baru dalam bentuk pembinaan kelompok maupun klaster usaha.  
To create new entrepreneurs in the form of a group or business cluster development.
- Berperan aktif untuk meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan sosial masyarakat.  
To take an active role to improve the quality of life and social environment.
- Menjalankan program kemitraan dan bina lingkungan untuk mendukung kinerja BRI.  
To carry out partnerships program and community development to support BRI's performance.

Seperti tertuang dalam pernyataan visi dan misi pelaksanaan program BRI PEDULI, BRI tidak hanya mempunyai peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu daerah unit kerjanya, tapi juga perekonomian secara nasional.

Dalam pelaksanaannya, BRI memiliki 2 divisi khusus yang mengawasi kinerja PKBL dan memastikan pinjaman yang diberikan tepat sasaran. Sebagai pelaksanaan tata kelola yang baik, pelaksanaan fungsi pengawasan lembaga keuangan mikro dan operasi CSR dipisah. Selain itu, setiap divisi bertanggung jawab langsung di bawah direksi dan melakukan pertemuan berkala.

As set out in the vision and mission statement of BRI PEDULI program, BRI not only plays an important role in supporting the economic growth of a region of its work unit, but also the national economy.

In its implementation, BRI has 2 special divisions that oversee the PKBL performance and ensure loans are disbursed as targeted. As the implementation of good governance, the implementation of microfinance supervisory functions and CSR operations are separated. In addition, each division is under the direct supervision of board of directors and holds periodic meetings.



**Komposisi Kredit PK Berdasarkan Kolektibilitas (FS10)**  
PK Loans composition by collectability

KATEGORI KREDIT LOAN CATEGORY	KOLEKTIBILITAS KREDIT LOAN COLLECTABILITY
Lancar   Performing	52%
Dalam perhatian khusus Under special attention	2%
Kurang lancar   Less performing	8%
Diragukan   Doubtful	6%
Macet   Non-performing	32%



## KEMITRAAN

Pelaksanaan Program Kemitraan hingga tahun 2013, diarahkan pada upaya pembentukan gugus atau klaster usaha kecil. BRI antara lain mengembangkan klaster usaha kecil:

1. Petani rumput laut di Pulau Nusa Lembongan, Nusa Penida, dan Nusa Ceningan, Bali. Kegiatan ini melibatkan Asosiasi Petani Rumput Laut Indonesia Propinsi Bali yang berperan sebagai pendamping, dan pembina.
2. Budidaya rumput laut juga dikembangkan di Bulu Kumba Sulawesi Selatan.
3. Klaster pembudidaya bunga mawar potong di Batu Malang Jawa Timur.
4. Klaster perajin Batik Pamekasan di Madura Jawa Timur.

BRI tetap melanjutkan beberapa program pembinaan kemitraan pada klaster-klaster usaha kecil yang sudah ada, sehingga mereka menjadi kian berkembang. Sebagian di antaranya ditampilkan dalam laporan ini sebagai testimoni.

## PARTNERSHIP

Partnership Program implementation until 2013 was aimed at the formation of clusters of small businesses. BRI, among others, developed the following small business clusters:

1. Seaweed farmers on the islands of Nusa Lembongan, Nusa Penida, and Nusa Ceningan, Bali. This program involves Indonesian Seaweed Farmers Association of Bali Province as a facilitator and advisor.
2. Seaweed cultivation is also developed in Bulu Kumba, South Sulawesi.
3. Cut rose farmers cluster in Batu Malang, East Java.
4. Batik artisans cluster of Pamekasan in Madura, East Java.

BRI continues some partnership development programs on clusters of existing small businesses, so they become more developed. Some of them are presented in this report as testimonial.



**KLASTER PETERNAK KAMBING**

BRI menjalin kerjasama dengan Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya Malang (Fapet UB) untuk upaya pelestarian dan pengembangan Kambing Boer. Program ini merupakan program pengembangan ras unggul melalui persilangan antara kambing betina lokal dengan pejantan Boer dari Australia yang merupakan kambing pedaging unggul.

Pelaksanaan program ini dilakukan dengan menggandeng peternak kambing di sekitar Kota Malang sebagai mitra dalam budidaya ternak kambing hasil persilangan. Peternak mitra melakukan budidaya Kambing Boer yang sudah disiapkan Fapet UB, dengan modal Pinjaman Kemitraan yang disediakan BRI. Peternak mitra mendapatkan bimbingan teknis budidaya dari Fapet UB tanpa dipungut biaya. BRI-Fapet UB menjamin pasar anak Kambing Boer yang dihasilkan peternak mitra dengan harga yang lebih tinggi dari harga pasar.

**GOAT BREEDERS CLUSTER**

BRI in cooperation with Faculty of Animal Husbandry of Brawijaya University (Fapet UB) for the conservation and development of Boer goats. The program is the development of a superior race through crossbreeding between female local goats with male Australian Boer goats whose meat is superior.

This program is implemented by engaging goat breeders around Malang city as partners in cultivation of crossbred goats. Breeder partners cultivate the Boer goats prepared Fapet UB, with Partnership Loan capital provided by BRI. Breeder partners receive technical guidance on cultivation from Fapet UB free of charge. BRI-Fapet UB ensure the market of Boer goat offspring produced by breeder partner with a higher price than the market price.



#### KLASTER PETERNAK SAPI

Pengembangan kota peternak sapi di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah dilakukan BRI kerjasama dengan Bank Indonesia dan Dinas Peternakan setempat. Bantuan diberikan dalam bentuk pengadaan kandang koloni dan pelatihan teknik cara budidaya.

Selain itu BRI juga membantu pembangunan instalasi biogas untuk mengolah limbah kotoran sapi, agar tidak memberikan dampak pencemaran terhadap lingkungan. Limbah kotoran sapi yang telah diolah akan menjadi biogas yang dapat dimanfaatkan untuk memasak maupun penerangan kandang. Sisa kotoran produk biogas masih dapat dimanfaatkan menjadi pupuk yang menyuburkan lahan tanaman hijauan pakan ternak, sehingga menambah nilai ekonomi untuk mengurangi pengeluaran rumah tangga peternak sapi.

#### CATTLE BREEDERS CLUSTER

Cattle breeders development in Semarang Regency, Central Java, was carried out in cooperation with Bank Indonesia and local Animal Husbandry Agency. Assistance was provided in the form of colony cages and training on farming techniques.

In addition, BRI also helped the development of biogas installations to process cow manure, so as not to cause impact of pollution on the environment. Waste of cow manure that has been processed into biogas can be used for cooking and lighting of the cages. The residue of biogas products can still be used as fertilizer for green crops of cattle fodder, thus adding economic value to reduce the breeders' household expenses.



#### KLASTER PENGRAJIN BATIK

Sebagai kepedulian terhadap batik yang merupakan warisan budaya Indonesia, BRI berupaya membantu pengembangan kelompok-kelompok pengrajin batik Lasem di Kabupaten Rembang-Jawa Tengah, serta batik Gunung Kidul di Kabupaten Wonosari-DIY.

Pengrajin batik umumnya adalah ibu-ibu yang memanfaatkan waktu luangnya dengan membatik untuk menambah penghasilan keluarga. Untuk meningkatkan ketrampilan batik bagi pengrajin, BRI telah mengadakan pelatihan membatik bekerja sama dengan dinas Kabupaten Rembang serta nasabah kredit komersial BRI yang berperan sebagai bapak angkat. Dalam rangka regenerasi, diselenggarakan pula kegiatan pelatihan pembatik pemula/dasar bagi remaja untuk menumbuhkan kecintaan serta ketrampilan membatik.

#### BATIK ARTISANS CLUSTER

As awareness of batik as Indonesian cultural heritage, BRI strives to support the development of Lasem batik artisans groups in Rembang Regency, Central Java, as well as Gunung Kidul batik in Wonosari Regency, Yogyakarta.

Generally Batik artisans are women who use their spare time by drawing batik to have additional family income. To improve the skills of batik for the artisans, BRI has conducted training in collaboration with Rembang Regency agency and BRI commercial loan customers who act as bapak angkat (benefactors). For regeneration, batik beginner/basic training is also held for teens to foster a love and skill of batik.



BRI sampai dengan tahun 2013 telah menyalurkan Program Kemitraan Rp131,32 miliar, terdiri dari realisasi Pinjaman Kemitraan Rp130,05 miliar dan Pembinaan Kemitraan Rp1,25 miliar dengan jumlah mitra binaan 26.700. Adapun untuk Program Bina Lingkungan total dana yang disalurkan sebesar Rp140,12 miliar.

Penyaluran Pinjaman Kemitraan BRI diberikan kepada pengusaha mikro dan kecil di semua sektor ekonomi yang *feasible*, namun memiliki keterbatasan akses permodalan maupun pemasaran. Pola pembiayaan yang dikombinasikan dengan pemberian Bina Lingkungan terbukti memberikan hasil lebih baik untuk pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan (*sustainable community development*).

Until 2013, BRI had disbursed Rp131.32 billion of Partnership Program funds, consisting of Partnership Loan realization of Rp130.05 billion and Partnership Development of Rp1.25 billion, with a total of 26,700 partners. As for Community Development Program, total disbursed funds reached Rp140.12 billion.

BRI Partnership Loans are disbursed to micro and small entrepreneurs in all feasible economic sectors, but have limited access to capital and marketing. Financing scheme combined with Community Development distribution has proven to provide better results for sustainable community development.



## BINA LINGKUNGAN

Berdasarkan pengalaman pengembangan unit usaha di areal remote dan keberhasilan beberapa negara dalam meraih kemakmuran, BRI mengawali program dengan memperbaiki kualitas pendidikan, kondisi kesehatan masyarakat dan menyediakan sarana prasarana memadai untuk membuka keterisolirannya. Oleh karenanya, di tahun 2013 kegiatan BL lebih difokuskan pada peningkatan pendidikan, kesehatan dan sarana ibadah.

## COMMUNITY DEVELOPMENT

Based on experience in developing business units in remote areas and the success of some countries in achieving prosperity, BRI started this program by improving the quality of education, community health and providing adequate infrastructure to open isolation. Therefore, in 2013 BL activities were more focused on improving education, health and religious facilities.



## PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

### **Beasiswa Nusantara Cerdas**

Beasiswa yang ditujukan kepada para mahasiswa dari Indonesia Timur bekerjasama dengan Kemendikbud dengan total realisasi pada tahun 2013 sebesar Rp 1,5 miliar.

### **Beasiswa Universitas Terbuka**

Beasiswa yang ditujukan kepada 600 mahasiswa Universitas Terbuka. Latar belakang dari pemberian beasiswa ini adalah untuk memberikan akses pendidikan kepada masyarakat kurang mampu. Keberadaan Universitas Terbuka yang tersebar di seluruh Indonesia dan sistem perkuliahan yang interaktif dianggap dapat menjangkau hingga ke pelosok negeri dan memberikan akses dunia kuliah yang mudah bagi masyarakat. Adapun anggaran untuk kegiatan ini sebesar Rp 2,8 miliar.

### **Program Renovasi Sekolah di Pulau Terluar**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terkait dengan program Bina Lingkungan Pendidikan telah memberikan bantuan renovasi bagi sekolah yang letaknya di daerah-daerah terdepan atau perbatasan di Indonesia. Sekolah yang diberi bantuan renovasi tersebut meliputi SD Yayasan Pendidikan Kristen di Distrik Sota Kabupaten Merauke, SDN Hanowai di Dusun Hanowai Desa Debulik Kecamatan Lamaknens Selatan Kabupaten Belu, SDN 001 Aji Kuning di Desa Aji Kuning Pulau Sebatik Kabupaten Nunukan dan SDN 12 Entikong di Dusun Entikong Kabupaten Sanggau. Keberadaan sekolah-sekolah tersebut, didapat dari hasil survei yang telah dilakukan oleh unit kerja BRI di Merauke, Sanggau, Belu dan Pulau Sebatik, yang sesuai dengan kriteria BRI. Adapun anggaran untuk kegiatan ini sebesar Rp 2,4 miliar.



## EDUCATION AND TRAINING

### **Nusantara Cerdas Scholarship**

The scholarships are intended for students from eastern Indonesia in cooperation with Education and Culture Ministry with total realization in 2013 of Rp1.5 billion.

### **Open University Scholarship**

The scholarships are provided for 600 students of Open University. The scholarship is meant to provide access to education for the underprivileged community members. The presence of Open University that is spread across Indonesia and its interactive lecture system is considered to be able to reach the country's remote areas and provide easy access to higher learning for the community. The budget for this program was Rp2.8 billion.

### **School Renovation Program in Outer Islands**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk in its Community Development- Education program has provided assistance for the renovation of schools located in areas at the outer regions or borders of Indonesia. The schools that received renovation assistance include elementary schools of SD Yayasan Pendidikan Kristen in Sota District, Merauke; SDN Hanowai in Hanowai Hamlet, Debulik Village, South Lamaknens District, Belu Regency; SDN 001 Aji Kuning, in Aji Kuning village, Sebatik Island, Nunukan Regency, and SDN 12 Entikong in Entikong Hamlet, Sanggau Regency. The schools were listed from results of survey conducted by BRI unit in Merauke, Sanggau, Belu and Sebatik Island, based on the criteria set by BRI. The budget for this program was Rp2.4 billion.



### **Program Berbagi Buku Untuk Sahabatku**

Buku merupakan sumber pengetahuan dan seringkali disebut dengan jendela dunia. Untuk meningkatkan pengetahuan anak-anak Indonesia, pada tahun 2013 BRI telah melakukan program pembagian buku gratis, yang disalurkan melalui Kantor Wilayah dan Unit Kerja BRI yang tersebar di seluruh Indonesia. Segmentasi pembagian buku terdiri dari Sekolah dasar dan SLTP yang membutuhkan penambahan fasilitas buku. Buku-buku yang dibagikan terdiri dari buku pelajaran serta buku-buku pengetahuan umum. Untuk melaksanakan kegiatan ini, BRI menganggarkan dana kegiatan sebesar Rp. 5,4 miliar.

### **Berbagi Buku Untuk Sahabatku Program**

A book is the source of knowledge and is often called the window to the world. To increase Indonesian children's knowledge, in 2013, BRI had a free book distribution program, through the Regional Office and Work Unit of BRI across Indonesia. Segmentation of book distribution consisted of elementary school and junior high school book that needed additional books. The distributed books included textbooks and books on general knowledge. To carry out this program, BRI allocated a budget of Rp5.4 billion.



## PENINGKATAN KESEHATAN

### Bantuan Fasilitas Ambulance Pelayanan Masyarakat

Untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat, BRI Peduli bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dan beberapa Rumah Sakit di Indonesia, melaksanakan program pengadaan ambulance yang akan digunakan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sepanjang tahun 2013, Beberapa ambulance yang telah didistribusikan ke 17 rumah sakit di Indonesia.

### Program Layanan Kesehatan Gratis dan Rumah Sehat

Sebagai bentuk peran serta BRI untuk mendukung masyarakat Indonesia yang sehat dan sejahtera, selain melakukan pemberdayaan ekonomi melalui penyaluran kredit produktif dan Bina Lingkungan, BRI juga melakukan berbagai macam kegiatan layanan kesehatan gratis. Kegiatan layanan kesehatan gratis ini dilakukan secara serentak setiap bulan Desember dalam rangka Hari Ulang Tahun BRI.

## HEALTH IMPROVEMENT

### Ambulance Assistance for Community Service

To increase access to health services for the community, BRI Cares in collaboration with Regional Government and several hospitals in Indonesia, has a program to provide ambulance that will be used for people in need. During 2013, some ambulance units have been distributed to 17 hospitals in Indonesia

### Free Health Services Program and Healthy Home

As a form of BRI's participation to support healthy and prosperous communities in Indonesia, in addition to economic empowerment through disbursement of productive loans and Community Development, BRI also carries out various free health services activities. This free health activities conducted simultaneously every December to commemorate BRI Anniversary.

Selain kegiatan rutin pada bulan Desember, implementasi layanan kesehatan juga dilakukan melalui kerjasama dengan Rumah Sehat Amira. Saat ini telah berdiri Rumah Sehat Amira 1 dan 2 yang berada di DKI Jakarta. Fungsi dari Rumah Sehat ini, selain digunakan sebagai klinik umum, juga melayani kegiatan bersalin bagi masyarakat kurang mampu. Sejak bulan Desember 2012 hingga saat ini, tercatat telah 35 bayi dilahirkan dengan selamat di Rumah Sehat Ini. Program Rumah Sehat sendiri akan terus dilaksanakan, dengan pemilihan lokasi adalah daerah-daerah yang termasuk dalam kantung kemiskinan.

Aside from regular activities in December, health service activities are also done in collaboration with Amira Healthy Home. Currently, Amira Healthy Home 1 and 2 have been set up and located in Jakarta. The Healthy Home serves as general and maternity clinic for lower income communities. From December 2012 until now, there have been 35 babies born safely at these Healthy Homes. The Healthy Home program will continue to be implemented, with selected areas that are located in poverty enclaves.



## PROGRAM PELATIHAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

### **Program BRI Studentpreneur Kerjasama dengan UMY**

Program yang bertajuk BRI Studentpreneur merupakan kegiatan untuk menjaring kelompok mahasiswa terbaik untuk menjadi *entrepreneur* inovatif yang berkelanjutan serta mampu ikut menciptakan lapangan kerja baru terutama di daerah asal mahasiswa.

### **Program Santripreneur Kerjasama Republika**

Program ini merupakan kerjasama antara Bank BRI dan Republika. Program ini ditujukan untuk meningkatkan kemandirian dan menumbuhkan minat usaha di kalangan santri. Program *santripreneur* diimplementasikan dalam bentuk pelatihan peternakan bagi santri-santri di pondok pesantren. Selain memberi pelatihan peternakan, BRI juga memberi bantuan hewan ternak kambing ke pondok pesantren.

Untuk langkah awal, Pondok pesantren *pilot project* adalah Ponpes Al Bayan, Lebak, Banten. Di pesantren ini BRI memberikan pelatihan dan hibah 50 ekor kambing. Kambing tersebut adalah modal awal peternakan kambing di pondok pesantren Al Bayan.

Santri yang mendapat pelatihan dari program Santripreneur diharapkan dapat menjadi pioner dalam pengembangan peternakan kambing di pondok pesantren. Pondok pesantren Al Bayan sendiri mengirimkan sekitar 20 santri untuk mendapat pelatihan beternak kambing. Mereka yang akan membagi ilmu pada santri lain tentang bagaimana beternak dan mengolah kotoran menjadi pupuk organik.

## COMMUNITY TRAINING AND EMPOWERMENT PROGRAM

### **BRI Studentpreneur Program, Collaboration with UMY**

The BRI Studentpreneur program is an activity to attract a group of best students to become sustainable and innovative entrepreneur and capable to help create new jobs, especially in the students' hometown.

### **Santripreneur Program, Collaboration with Republika**

This program is a collaboration between BRI and Republika. This program is intended to increase the independence and boost business interest among students. Santripreneur program is implemented in the form of animal husbandry training for students in the Islamic boarding schools. Aside from providing training on husbandry, BRI also provides goat assistance to the boarding school.

For a start, a pilot project has been conducted at Pondok Pesantren Al Bayan Boarding School, Lebak, Banten. In this boarding school, BRI provided training and grants of 50 goats. The goats were used as initial capital at Al Bayan boarding school.

Students who received training in the Santripreneur program are expected to be pioneers in the development of goat breeding at boarding schools. Al Bayan boarding school sent around 20 students around to receive training on goat breeding. They will share their knowledge to other students about husbandry and process the waste into organic fertilizer.



## Pelatihan Pemanfaatan Mangrove di Kaliwingi Brebes dan Karangsong Indramayu

Mangrove merupakan salah satu tanaman yang penting untuk menjaga garis pantai guna mencegah abrasi. Saat ini pohon mangrove yang berada di daerah pantura semakin berkurang. Sekitar 90 persen kondisi hutan mangrove di pantai utara Jawa Tengah rusak karena beralih fungsi dan abrasi. Melihat kondisi hutan mangrove yang kini sudah memprihatinkan tersebut, Bank BRI melalui program BRI Peduli tergerak untuk mengajak semua pihak peduli menanam kembali pohon itu agar tidak semakin parah.

Untuk melaksanakan penanaman mangrove yang berkelanjutan, tidak hanya berhenti sebatas penanaman dan seremoni semata, BRI bekerjasama dengan yayasan Kehati, sebuah LSM yang bergerak di bidang pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat untuk melaksanakan program rehabilitasi penanaman mangrove di Pantura sekaligus memberikan pelatihan kepada penduduk setempat untuk memanfaatkan nilai ekonomi dari mangrove sebagai usaha alternatif bagi masyarakat. Pemilihan penanaman mangrove sebagai program Bina Lingkungan pelestarian alam BRI, didasari pertimbangan bahwa selain untuk menanggulangi kerusakan lingkungan, tanaman mangrove memiliki nilai ekonomi yang tinggi apabila diolah dengan benar, antara lain dapat digunakan sebagai bahan makanan, pewarna batik, sabun, sirup, minuman dan lain sebagainya.

Sebagai langkah awal, program pelatihan dilaksanakan di Kaliwingi Brebes dan Karangsong Indramayu. Warga sekitar yang berada di bawah diberikan berbagai macam pelatihan mengolah mangrove. Selain bekerjasama dengan Kehati, BRI juga mengundang Lulut Sriyuliani salah satu praktisi dan tokoh mangrove Indonesia, untuk turut serta memberikan pengalaman dan pengetahuannya kepada warga atau peserta kegiatan.



## Training on Mangrove Utilization in Kaliwingi, Brebes, and Karangsong, Indramayu

Mangrove is one of the plants essential to maintain the shoreline to prevent abrasions. Currently mangrove trees in the north coast area continues to decrease in numbers. Approximately 90 percent of mangrove forest conditions on the northern coast of Central Java have been damaged due to land conversion and abrasions. Seeing the current poor condition of mangrove forests, BRI through BRI Cares program is motivated to invite all concerned parties to re-plant the trees to prevent it from getting worse.

To implement sustainable mangrove planting, BRI does not stop to merely planting and ceremony, BRI in collaboration with Kehati Foundation, an NGO engaged in environmental conservation and community development, has implemented a program of mangrove planting rehabilitation in the northern coast as well as providing training to local residents to take advantage of the economic value of mangroves as the community's alternative business. The mangrove plantation is selected as BRI Community Development of nature preservation program, based on the consideration that in addition to its capability to control environmental damage, mangrove plants have high economic value if processed properly, among others, can be used as a food ingredient, batik dyes, soaps , syrups, beverages, and others.

As a first step, the training program was held in Kaliwingi, Brebes and Karangsong, Indramayu. Local residents are provided with various training on mangrove processing. Besides collaboration with Kehati, BRI also invited Lulut Sriyuliani, one Indonesian mangrove practitioners and figures, to participate and share her experience and knowledge to the residents or participants of the program.



05

## Tentang Laporan Ini About This Report

11

Hasil Tes Materialitas  
Materiality Test Results

13

Daftar istilah  
Glossary

19

Indeks GRI  
GRI Index

19

Lembar Umpan Balik  
Feedback form



## **“ Menjangkau Indonesia**

Covering Indonesia “

Kami ada untuk memberikan  
layanan terbaik bagi seluruh anak  
negeri

We are here to give the best services for  
the nation

### **Tentang Laporan Ini**

About This Report

## TENTANG LAPORAN INI

## ABOUT THIS REPORT

Laporan ini adalah laporan keberlanjutan kedua PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. (BRI) yang dipublikasi setiap tahun melengkapi laporan tahunan untuk pemangku kepentingan. Meskipun laporan ini bersifat *voluntary*, laporan ini merupakan keberlanjutan dari laporan keberlanjutan yang dipublikasi sebelumnya (April 2013) dan perwujudan prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagai sebuah perusahaan milik negara yang taat pada hukum. (G4-17, G4-28, G4-29, G4-30)

## STANDAR PELAPORAN

Laporan ini mengacu pada Pedoman *Global Reporting Initiative* (GRI) G4.0 dan pedoman sektor suplemen jasa keuangan yang juga diterbitkan oleh GRI (FSSS). Pedoman GRI 4.0 baru diterbitkan pada bulan Mei 2013 dan kami menganggap penerbitan kedua ini sebagai penyempurnaan dari pedoman sebelumnya (GRI 3.1) untuk mengkomunikasikan informasi material bagi pemangku kepentingan. Penyempurnaan informasi juga dilakukan pada topik investasi sosial dan lingkungan yang menjadi program dalam layanan BRI. (G4-22)

## RUANG LINGKUP

Laporan ini mencakup kinerja dan rencana jangka panjang *fz* dalam kurun waktu 1 Januari hingga 31 Desember 2013. Batas laporan kami tentukan melalui *materiality test* yang dapat dilihat di halaman 104 Kami membatasi ruang lingkup laporan keberlanjutan ini pada lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang kami nilai material, dengan memasukkan data kuantitatif konsolidasi dari BRI cabang kantor kas di Amerika dan Hongkong. Namun demikian, informasi kualitatif berasal dari BRI yang berlokasi di Indonesia saja. Dengan demikian selain perubahan signifikan dalam panduan laporan GRI 4.0, terutama penentuan materialitas, laporan kedua ini akan menampilkan data pembanding dari periode pelaporan sebelumnya yang dapat memberikan analisa lebih dalam. (G4-17, G4-18, G4-21, G4-22, G4-23)

Sebagai bagian dari perusahaan BUMN, kami memiliki kewajiban menerbitkan laporan keberlanjutan di pertengahan tahun atau bahkan lebih awal untuk kebutuhan RUPS. Tantangan ini menjadi perhatian ditahun 2013 untuk kami siapkan data ditengah waktu yang terbatas. Terlebih, kemampuan untuk menyatukan data dan menuliskannya dalam bentuk laporan sesuai panduan GRI 4.0 memerlukan komitmen dari semua departemen terkait. Untuk itulah, kami belum melakukan proses penjaminan (*assurance*) untuk memastikan komitmen kami dalam mempublikasi laporan tepat waktu. (G4-33)

This report is the second sustainability report of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. (BRI), which is published for stakeholders every year to complement the annual report. Although this report is voluntary, it is a continuation of the sustainability report published earlier (April 2013) and the realization of transparency and accountability principles as a law abiding state-owned enterprise. (G4-17, G4-28, G4-29, G4-30)

## REPORTING STANDARDS

This report refers to the Global Reporting Initiative (GRI) G4.0 guidelines and financial services sector supplement (FSSS), which is also published by GRI. The new GRI 4.0 guidelines issued in May 2013 and we consider the second publication as an improvement of the previous version (GRI 3.1) to communicate material information to stakeholders. The information improvement is also carried out on the social and environmental investment topics that become a program of BRI service. (G4-22)

## SCOPE

This report covers the sustainability roadmap performance and long-term plan in the period of January 1 to December 31, 2013. The boundaries of the report are determined through materiality test that can be viewed on page 104 We limit the scope of this sustainability report within PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, that we consider material, by including consolidated quantitative data from cash branch offices of BRI in the United States and Hong Kong. Nevertheless, the qualitative information derived only from BRI offices located in Indonesia. Thus aside from significant changes in the GRI 4.0 reporting guidelines, especially the determination of materiality, this second report will show comparative data from the previous reporting period that may provide a deeper analysis. (G4-17, G4-18, G4-21, G4-22, G4-23)

As a state-owned enterprise (SOE), we have the obligation to publish a sustainability report in mid-year or even earlier for GMS needs. This challenge was a concern for us in 2013 to prepare the data amid limited time. Moreover, the ability to combine the data and write it a report according to the GRI 4.0 guidelines required the commitment of all relevant departments. For this reason, we have yet to perform an assurance to ascertain our commitment to publish timely report. (G4-33)

## OPSI APLIKASI LAPORAN (G4-32)

Dengan diterapkannya pedoman GRI 4.0, tingkat aplikasi laporan kini hanya terbatas dalam tingkat *core & comprehensive*. Dengan menyadari keterbatasan dan informasi material yang kami rumuskan, kami menyatakan laporan ini telah sesuai dengan GRI 4.0 – pada tingkat *core* yang terbatas menyajikan indikator material dari setiap aspek yang dinilai material.

## INFORMASI LAINNYA

Laporan Keberlanjutan BRI tahun 2013 ini diterbitkan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Informasi tambahan dapat dilihat di website kami ([www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)). Untuk pertanyaan lebih lanjut, silahkan memberikan lembar umpan balik yang berada di bagian belakang Laporan ini. (G4-31)

## REPORT OPTIONS APPLICATION (G4-32)

With the implementation of GRI 4.0 guidelines, the application level is now only limited to core & comprehensive levels. Recognizing the limitations and material information that we formulated, we declare this report is in accordance with the GRI 4.0 - at core level that limited to presentation of material indicators of every aspect that is considered material.

## OTHER INFORMATION

BRI Sustainability Report 2013 is published in Indonesian and English languages. Additional information can be viewed on our website ([www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)). For further inquiries, please send us the feedback form that can be found at the back section of this report. (G4-31)

Sekretaris Perusahaan Corporate Secretary

**MUHAMAD ALI**

Gedung BRI I

Jl. Jenderal Sudirman No.44-46

Jakarta 10210, Indonesia

Email: [humas@bri.co.id](mailto:humas@bri.co.id)



## TENTANG LAPORANINI ABOUT THIS REPORT

### TES MATERIALITAS

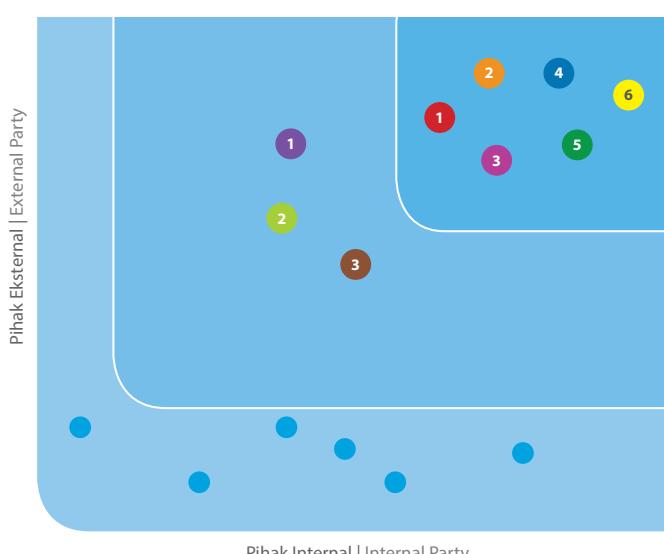
Kami mengidentifikasi dan melaporkan isu penting bagi perusahaan dan para pemangku kepentingan melalui analisis materialitas di tahun 2013. Mekanisme penentuan materialitas diukur dengan ISO 26000 berdasarkan tiga indikator yaitu *Urgency, Significance, and Goals* (USG) melalui diskusi grup terarah/FGD yang melibatkan perwakilan setiap divisi yang berkontribusi dalam penyusunan laporan sebelumnya. Dari hasil FGD, notulen menyiapkan laporan penilaian materialitas kepada bagian senior manajemen untuk menentukan informasi material dalam pelaporan keberlanjutan selama beberapa tahun mendatang. (G4-48)

Penentuan topik keberlanjutan di dalam tata kelola, ekonomi, ketenaga kerjaan memperoleh nilai yang sangat tinggi (4,5 - 5) dan dinilai material sesuai kekhususan bisnis perbankan BRI. Sementara topik lingkungan meski dinilai kurang material (3 - 4) namun telah dilengkapi di dalam informasi teknologi informasi dan kepatuhan. Dengan demikian laporan keberlanjutan di tahun 2013 diyakini dapat melengkapi laporan tahunan untuk memberikan informasi yang ringkas dan bermanfaat bagi pemangku kepentingan. (G4-19)

#### Proses Penentuan Materialitas | Process of Materiality Test



#### Hasil Tes Materialitas | Result of Materiality Test



### MATERIALITY TEST

We identified and reported on issues important to the company and its stakeholders through materiality analysis in 2013. Mechanism in determining materiality was measured with ISO 26000 based on three indicators: Urgency, Significance and Goals (USG) through focus group discussions (FGD) involving representatives of each division who contributed in the preparation of the previous report. FGD results were compiled by a transcriber in materiality report assessment to senior management in order to determine material information in sustainability report for the next years. (G4-48)

Determination of the sustainability topics in governance, economic, employment obtain very high scores (4.5 - 5) and considered material based on the specificity of BRI banking business. Meanwhile the environment topic, although it was considered less material (3-4) but has been completed in the information technology and compliance information. Thus the sustainability report in 2013 believed to be able to complement the annual report to provide information that is concise and useful to stakeholders. (G4-19)

#### 6 Informasi material dengan kategori "sangat tinggi" (G4-19)

6 material information in "very high" category

- ① Pengembangan Pedesaan | Rural development
- ② Antikorupsi dan Kecurangan | Anti-corruption & fraud
- ③ Komposisi portofolio | Portfolio composition
- ④ Kualitas pelayanan | Service quality
- ⑤ Kepuasan dan kebanggaan pekerja | Employee satisfaction & pride
- ⑥ Pengembangan pekerja | Employee competency & benefit

#### 3 Informasi material dengan kategori "tinggi" (G4-19)

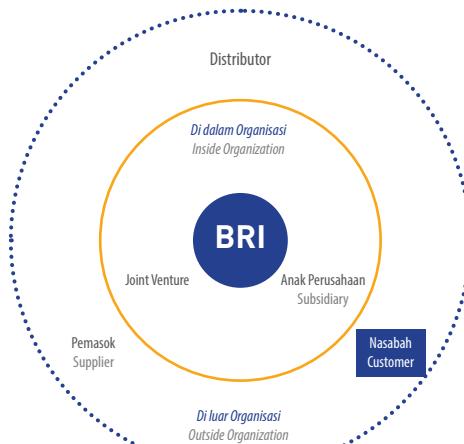
3 material information in "high" category

- ① Teknologi Informasi | Information Technology
- ② Kepatuhan | Compliance
- ③ Persepsi Publik | Public perception

Seluruh informasi material yang dilaporkan mencakup seluruh unit kerja di BRI. Beberapa informasi seperti kepatuhan atas pekerja anak dan tata kelola umumnya telah tercakup dalam kebijakan bagi nasabah dan sekaligus mewakili pelaporan tanggung jawab nasabah. Sementara dalam informasi *information technology*, terkait penghematan energi hanya mencakup unit kerja kantor pusat dikarenakan keterbatasan sistem *database*. (G4-17, G4-20, G4-21)

The entire material information reported covers all units of BRI. Some information, such as compliance with child labor and governance, has generally been covered in the customer policy that also represented customer responsibility reporting. Meanwhile the information in information technology, regarding energy saving only covered the head office unit due to the limited database system. (G4-17, G4-20, G4-21)

#### Batasan Ruang Lingkup | Scope boundaries



# DAFTAR ISTILAH

## GLOSSARY

<b>D</b>	
DPLK-BRI	Dana Pensiun Lembaga Keuangan BRI   BRI Financial Institution Pension Fund
<b>F</b>	
FKDKP	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan   Compliance Directors Communication Forum
FPK	Forum Peningkatan Kinerja   Performance Improvement Forum
Front liner	Lini terdepan
<b>I</b>	
ICSA	Indonesian Corporate Secretary Association
IICG	The Indonesian Institute of Corporate Governance
ITSP	Information Technology Strategic Plan
<b>K</b>	
KKPE	Kredit Ketahanan Pangan & Energi   Loan for Food and Energy Security
KPEN-RP	Kredit Pengembangan Energi Nabati & Perkebunan   Loan for the Development of Bio Energy and Plantations
KUR	Kredit Usaha Rakyat   People Business Loans
<b>L</b>	
LCC	Layanan Contact Center   Contact Center Service
<b>M</b>	
MKM	Mikro, Kecil dan Menengah   Micro, Small and Medium
MKU	Manajemen Kelangsungan Usaha
Money Laundering	Pencucian uang
MRI	Marketing Research Indonesia
<b>N</b>	
NPL	Non Performing Loan
<b>O</b>	
Outsourcing	Pekerja alih daya
<b>P</b>	
Perbanas	Perhimpunan Bank Nasional   National Banks Association
PPS	Program Pengembangan Staf   Staff Development Program
PRAB	Penilaian Risiko Ancaman dan Bencana
<b>R</b>	
Rukan	Rumah Kantor   Home-office
<b>S</b>	
SLA	Service Level Agreement
SMK	Sistem Manajemen Kinerja   Performance Management System
SP-BRI	Serikat Pekerja BRI   BRI Workers Union

# GRI 4.0

Kami menyatakan laporan ini telah sesuai dengan GRI 4.0 – pada tingkat core yang terbatas menyajikan indikator material dari setiap aspek yang dinilai material.

We declare this report is in accordance with the GRI 4.0 - at core level that limited to presentation of material indicators of every aspect that is considered material.

**Isi Indeks GRI 4 'In accordance' – Core [G4-32]****GRI Content Index 'In accordance' – Core**

GRI 4.0	PENGUNGKAPAN STANDAR UMUM GENERAL STANDARD DISCLOSURES	HALAMAN PAGE (S)
<b>STRATEGI DAN ANALISIS   STRATEGI AND ANALYSIS</b>		
G4-1	Pernyataan dari Direksi   Statement from BOD	16
G4-2	Uraian dampak, risiko dan peluang   Description of key impacts, risks, and opportunities	16
<b>PROFIL ORGANISASI   ORGANIZATIONAL PROFILE</b>		
G4-3	Nama organisasi   Name of the organization	24
G4-4	Merek, produk, dan layanan jasa   Primary brands, products and services	28, 30
G4-5	Lokasi kantor pusat   Location of headquarter	27
G4-6	Jumlah negara tempat beroperasi   Number of countries operation	27
G4-7	Kepemilikan saham dan bentuk hukum   Ownership and legal form	28
G4-8	Pasar terlayani   Markets served	27, 28
G4-9	Skala pelaporan   Organizational scale	27, 28
G4-10	Komposisi pegawai   Composition of employees	33
G4-11	Pekerja terlindungi perjanjian kerja bersama (PKB)   Employees covered by collective bargaining agreements	47
G4-12	Rantai pasokan Organisasi   Organizational Supply chain	29
G4-13	Perubahan signifikan Organisasi   Organizational Significant change	27, 31
G4-14	Upaya pencegahan risiko   Precautionary approach	43
G4-15	Prinsip dan inisiatif eksternal yang diadopsi   Externally developed principles and initiatives endorsed	31
G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi   Memberships in associations	31
<b>ASPEK MATERIAL DAN PEMBATASAN   MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>		
G4-17	Daftar entitas yang masuk dalam konsolidasi laporan keuangan   List of entities included in the organization's consolidated financial statements	104, 107
G4-18	Proses menentukan isi laporan dan pembatasan   Process for defining the report content and boundaries	104
G4-19	Daftar aspek material teridentifikasi   List of material aspects	106
G4-20	Batasan aspek material di dalam organisasi   Aspect boundaries within organization	107
G4-21	Batasan aspek material di luar organisasi   Aspect boundaries outside organization	104, 107
G4-22	Pernyataan kembali   Restatement	104
G4-23	Perubahan pelaporan bersifat signifikan   Significant changes from previous reports	104

**Isi Indeks GRI 4 'In accordance' – Core [G4-32]**

**GRI Content Index 'In accordance' – Core**

GRI 4.0	PENGUNGKAPAN STANDAR UMUM GENERAL STANDARD DISCLOSURES	HALAMAN PAGE (S)
<b>PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN   STAKEHOLDERS ENGAGEMENT</b>		
G4-24	Daftar pemangku kepentingan   Stakeholders list	48
G4-25	Dasar identifikasi dan seleksi pemangku kepentingan   Basis for identification and selection of stakeholders	48
G4-26	Proses pendekatan pada pemangku kepentingan   Approach to stakeholders engagement	49
G4-27	Topik kunci dan respon organisasi terhadap pemangku kepentingan   Key topics and organization response for stakeholders	48
<b>PROFIL PELAPORAN   REPORT PROFILE</b>		
G4-28	Periode pelaporan   Reporting period	104
G4-29	Tanggal pelaporan sebelumnya   Date of previous report	104
G4-30	Siklus pelaporan   Reporting cycle	104
G4-31	Kontak perusahaan   Contact point	105
G4-32	Indeks GRI   GRI Index	105, 109
G4-33	Penjaminan   Assurance	104
<b>TATA KELOLA   GOVERNANCE</b>		
G4-34	Badan tata kelola terkait keberlanjutan   Governance body responsible for sustainability	33
G4-37	Konsultasi dengan pemangku kepentingan   Consultation between stakeholders	46
G4-43	Kompetensi dan kinerja badan tata kelola   Competencies and performance governance body	40, 43
G4-45	Identifikasi dan pengelolaan risiko/peluang   Risk/opportunity identification and management	43, 47
G4-48	Pengesahan pelaporan   Reports approval	106
G4-49	Komunikasi dan penyampaian informasi kritis   Communicationg critical concerns	47
G4-50	Jumlah informasi kritis disampaikan   Number of critical concerns to highest governance	47
G4-52	Proses penentuan remunerasi   Remuneration determining process	42
G4-54	Rasio pembayaran kompensasi   Ratio of compensation payment	42
G4-55	Rasio kenaikan pembayaran kompensasi   Ratio of compensation payment increase	42
<b>ETIKA DAN INTEGRITAS   ETHICS AND INTEGRITY</b>		
G4-56	Nilai, prinsip dan kode etik   Value, principle, and code of conduct	36, 40, 90
G4-57	Mekanisme memperoleh nasihat   Mechanism for seeking advice	47
G4-58	Mekanisme melaporkan temuan   Mechanism for reporting concerns	41, 47

**Isi Indeks GRI 4 'In accordance' – Core [G4-32]**
**GRI Content Index 'In accordance' – Core**

ASPEK MATERIAL MATERIAL ASPECTS	PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS SPECIFIC STANDRAD DISCLOSURES	HALAMAN PAGE (S)	PENGECUALIAN & PENJELASAN OMMISSIONS & EXPLANATION
<b>PENGEMBANGAN PEDESAAN   RURAL DEVELOPMENT</b>			
G4-EC6	Rasio manajer local   Ratio of local Manager	64	Tidak sesuai   Unapplicable Mutasi di jenjang manajer menengah ke atas cukup lazim terjadi di industri perbankan   Mutations in the middle to upper level managers is quite common in the banking industry
G4-EC7	Pengaruh pembangunan infrastruktur   Development of infrastructure for public	91	Tidak tersedia   Unavailable Informasi kuantitatif akan dilengkapi dalam 5 tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in the next 5 years
G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung   Indirect economic impacts	65, 67, 91	-
<b>ANTI KORUPSI   ANTI CORRUPTION</b>			
G4-SO3	Evaluasi risiko terhadap korupsi   Risk evaluation related to corruption	41	-
G4-SO4	Pelatihan anti korupsi   Training related to anti-corruption	-	Dilaporkan dalam Laporan Tahunan   Reported in the Annual Report
G4-SO5	Tindakan insiden korupsi   Incidents of corruption	41	-
G4-SO6	Kontribusi politik   Political contributions	46	-
<b>KOMPOSISI PORTOFOLIO   PORTOFOLIO COMPOSITION</b>			
FS1	Kebijakan berkaitan aspek lingkungan dan sosial   Policies in environmental and social aspects	83, 90	-
FS2	Prosedur menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial   Procedures for assessing and screening environmental and social risks	82	-
FS3	Proses memantau klien sesuai dengan persyaratan lingkungan dan sosial   Processes for monitoring clients in compliance with environmental and social requirements	83	-
FS4	Kompetensi staf terkait kebijakan lingkungan dan sosial   Staff competency related to the environmental and social policies	62	Tidak tersedia   Unavailable Informasi kuantitatif akan dilengkapi dalam 3 tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in the next 3 years
FS6	Persentase kredit berdasarkan bidang usaha   Percentage of the portfolio by specific sector	28, 82, 83	-
FS7	Nilai moneter untuk manfaat social   Monetary value of social benefit	82, 83	-

**Isi Indeks GRI 4 'In accordance' – Core [G4-32]**

**GRI Content Index 'In accordance' – Core**

ASPEK MATERIAL MATERIAL ASPECTS	PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS SPECIFIC STANDRAD DISCLOSURES	HALAMAN PAGE (S)	PENGECUALIAN & PENJELASAN OMMISSIONS & EXPLANATION
<b>KUALITAS PELAYANAN   SERVICE QUALITY</b>			
G4-PR1	Tahapan evaluasi kesehatan dan keamanan produk   Life cycle stages evaluation by health and safety	52, 60, 62	-
G4-PR3	Jenis informasi produk   Type of product information	29	-
G4-PR5	Kepuasan pelanggan   Customer satisfaction	62, 63, 68	-
G4-PR8	Keluhan terkait privasi pelanggan   Number of complaints regarding breaches of customer privacy	68, 69	Tidak tersedia   Unavailable Informasi kuantitatif akan dilengkapi tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in next year
G4-HR7	Tenaga keamanan terlatih HAM   Security personnel who have undergone training on human rights	63	-
<b>KEPUASAN PEKERJA   EMPLOYEE SATISFACTION</b>			
G4-LA1	Perputaran pekerja   Employee turnover	72	-
G4-LA4	Pemberitahuan minimum atas perubahan signifikan   Minimum notice for significant changes	31	Tidak sesuai   Unapplicable Waktu minimum pemberitahuan ditentukan kondisi dan jarak unit kerja   The minimum time notice determined by conditions and distance of working unit
G4-LA12	Keberagaman badan tata kelola   Diversification of governance bodies	33	-
G4-LA13	Remunerasi laki-laki dan perempuan   Ratio of basic salary and remuneration of women to men	74	-
G4-LA16	Mekanisme penyelesaian kasus ketenagakerjaan   Grievances about labor addressed and resolved	47	-
G4-HR3	Kasus diskriminasi   Number of discriminatory incidents	74, 77	-
G4-HR4	Hak berserikat   Right of association	47	-
<b>KOMPETENSI DAN MANFAAT PEKERJA   EMPLOYEE COMPETENCY AND BENEFIT</b>			
G4-EC3	Manfaat masa depan karyawan   Future benefits for employee	74, 80	-
G4-EC5	Standar upah minimum   Ratio of entry level wage to local minimum wage	74	-
G4-LA2	Manfaat bagi pekerja tetap   Compensation for permanent and non-permanent employee	75, 78, 79	-
G4-LA3	Jaminan bekerja kembali   Return to work guarantee	75	Tidak tersedia   Unavailable Informasi kuantitatif akan dilengkapi dalam 3 tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in the next 3 years
G4-LA6	Tingkat kecelakaan kerja   Work accident occurrence	79	-

**Isi Indeks GRI 4 'In accordance' – Core [G4-32]**
**GRI Content Index 'In accordance' – Core**

ASPEK MATERIAL MATERIAL ASPECTS	PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS SPECIFIC STANDRAD DISCLUSURES	HALAMAN PAGE (S)	PENGECUALIAN & PENJELASAN OMMISSIONS & EXPLANATION
G4-LA7	Risiko kesehatan atas pekerjaan   Risk related to job accupation	78, 79	-
G4-LA8	Topik K3 dalam kesepakatan kerja   Health and safety topics covered in CLA	78, 79	-
G4-LA9	Rata-rata jam pelatihan   Average training hours	72, 74, 76	Tidak tersedia   Unavailable Informasi kuantitatif akan dilengkapi tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in next year
G4-LA10	Program persiapan pension   Post-retirement career preparation programs	63, 80	-
G4-LA11	Percentase penilaian kinerja dan karir   Percentage of employee receiving performance appraisal	77	-
G4-HR2	Pelatihan tentang HAM   Training on human rights	40	-
<b>KEPATUHAN   COMPLIANCE</b>			
G4-EN11	Wilayah berdekatan hutan lindung   Location and area of land adjacent to protected areas	87	-
G4-EN12	Dampak signifikan terhadap keanekaragaman hayati   Significant impacts on biodiversity	87	-
G4-EN13	Habitat yang direhabilitasi   Protected or restored habitats	87	-
G4-EN14	Spesies yang dilindungi   Number of IUCN Red List species	87	-
G4-EN29	Sanksi atas ketidakpatuhan   Sanctions for non-compliance with environmental laws	87	-
G4-HR1	Perjanjian dan kontrak terkait HAM   Investment agreement related human rights	65, 83	-
G4-HR5	Pekerja dibawah umur   Child labor	73	-
G4-HR6	Kerja paksa   Forced labor	73	-
G4-PR2	Jumlah insiden ketidakpatuhan terkait produk dan jasa   Number of incidents of non-compliance related to products and services	29	-
G4-PR4	Jumlah insiden ketidakpatuhan pada regulasi informasi   Number of incidents of non-compliance with products information	68	-
G4-PR9	Sanksi atas ketidakpatuhan terkait produk dan jasa   Fine or other legal sanctions regarding non-compliance related to products and services	70	-
<b>TEKNOLOGI INFORMASI   INFORMATION TECHNOLOGY</b>			
G4-EC2	Implikasi finansial dikarenakan perubahan iklim   Financial implications to climate change	52, 54	-
G4-EN1	Material terpakai   Material used	84	-
G4-EN2	Percentase material daur ulang   Percentage of recycled materials	84	-

**Isi Indeks GRI 4 'In accordance' – Core [G4-32]**

**GRI Content Index 'In accordance' – Core**

ASPEK MATERIAL MATERIAL ASPECTS	PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS SPECIFIC STANDRAD DISCLUSURES	HALAMAN PAGE (S)	PENGECUALIAN & PENJELASAN OMMISSIONS & EXPLANATION
G4-EN3	Konsumsi energi di dalam perusahaan   Energy consumption within the organization	86	-
G4-EN5	Intensitas energi   Energy intensity	-	Tidak sesuai   Unapplicable Setiap jenis produk layanan membutuhkan energi yang beragam   Each type of product requires a diverse energy services
G4-EN6	Pengurangan konsumsi energy   Reduction of energy consumption	84, 86	Tidak tersedia   Unavailable Data kuantitatif akan dilengkapi dalam 5 tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in the next 5 years
G4-EN7	Pengurangan kebutuhan energy   Reduction in energy requirements	84, 86	Tidak sesuai   Unapplicable Setiap jenis produk layanan membutuhkan energi yang beragam   Each type of product requires a diverse energy services
G4-EN10	Persentase air yang dimanfaatkan kembali   Percentage of water recycled and reused	85	Tidak tersedia   Unavailable Data kuantitatif akan dilengkapi dalam 5 tahun mendatang   Quantitative information will be disclosed in the next 5 years
G4-EN20	Penurunan emisi ozon   Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	87	-
<b>PERSEPSI PUBLIK   PUBLIC PERCEPTION</b>			
G4-EC4	Bantuan signifikan dari pemerintah   Financial assistance received from government	46	-
G4-SO1	Dampak program bagi komunitas   Operations implementing local community	90	Tidak tersedia   Unavailable Dampak sebelum, sesudah atas program akan dilengkapi dalam 3 tahun mendatang   The program impact, before and after will be disclosed in the next 3 years
G4-SO2	Potensi dampak negatif terhadap komunitas   Negative potential impacts on local communities	-	Tidak tersedia   Unavailable Belum ada informasi signifikan dampak negatif atas berdirinya unit usaha kami   There has been no any significant negative impact information yet for the existence of our business units
G4-PR7	Jumlah insiden ketidakpatuhan pada regulasi komunikasi pemasaran   Number of incidents of non-compliance with marketing communications	68, 70, 71	-
G4-HR1	Perjanjian dan kontrak terkait HAM   Investment agreement that include clauses on human rights	65, 83	-

## LEMBAR UMPAN BALIK

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax atau pos.

### Profil Anda

Nama (bila berkenan) : \_\_\_\_\_  
Institusi/Perusahaan : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Telp/Hp : \_\_\_\_\_

Formulir dikirim kepada:  
**Sekretaris Perusahaan**  
**MUHAMAD ALI**

Gedung BRI I  
Jl. Jenderal Sudirman No.44-46  
Jakarta 10210, Indonesia  
Email: humas@bri.co.id  
Phone: (62-21) 575 1966  
Fax: (62-21) 570 0916

### Golongan Pemangku Kepentingan:

Pemerintah       Perusahaan       Media  
 LSM       Masyarakat       Akademik  
 Lain-lain, mohon sebutkan: .....

1. Laporan ini bermanfaat:

Tidak Setuju       Netral       Setuju

2. Laporan ini mudah dimengerti:

Tidak Setuju       Netral       Setuju

3. Laporan ini menarik:

Tidak Setuju       Netral       Setuju

4. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perusahaan:

Tidak Setuju       Netral       Setuju

### Saran dan pendapat atas laporan ini:

---

---

---

---

# FEEDBACK FORM

We would like to ask stakeholders to kindly give feedback after reading this Sustainability Report by sending us email or this form via fax or mail.

This form is sent to:

**Corporate Secretary  
MUHAMAD ALI**

Gedung BRI I  
Jl. Jenderal Sudirman No.44-46  
Jakarta 10210, Indonesia  
Email: humas@bri.co.id  
Phone: (62-21) 575 1966  
Fax: (62-21) 570 0916

## Your Profile

Name (if you please) :  
Institution/Company :  
Email :  
Phone/Mobile :

## Stakeholder Group

Government       Corporate       Media

NGO       Community       Academics

Other, please state: .....

1. This report is useful:

Disagree       Neutral       Agree

2. This report is easy to understand:

Disagree       Neutral       Agree

3. This report is interesting:

Disagree       Neutral       Agree

4. This report increases your trust in the Company's sustainability:

Disagree       Neutral       Agree

## Suggestion and opinion on this report:

**BRI** Peduli  
Bangga Buat INDONESIA

