



A member of  MUFG, a global financial group

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

2020

Committing Among Challenges


Komitmen di Masa
Penuh Tantangan





Committing Among Challenges

Komitmen di Masa
Penuh Tantangan



PT Bank Danamon Indonesia, Tbk (“Danamon”) melanjutkan perjalanan implementasi keberlanjutan yang telah dimulai tahun sebelumnya. Walaupun penuh tantangan, Danamon memanfaatkan berbagai kesempatan untuk berkembang dan berkomitmen mendukung pembangunan berkelanjutan

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk (“Danamon”) is continuing the journey of implementing the sustainability that started the previous year. Even though it is full of challenges, Danamon takes advantage of various opportunities to develop and is committed to support sustainable development.





Daftar Isi

Table of Contents

Tema Laporan <i>Report Theme</i>	03
Daftar Isi <i>Table of Contents</i>	05
Strategi Keberlanjutan <i>Sustainability Strategy</i>	06
Ikhtisar Aspek Keberlanjutan <i>Sustainability Aspects Overview</i>	10
Tentang Laporan <i>About This Report</i>	11
Profil Singkat <i>Brief Profile</i>	17
Sambutan Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners' Message</i>	30
Penjelasan Direksi <i>Board of Directors' Message</i>	34
Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>	40
Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance</i>	53
Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	54
Kinerja Sosial <i>Social Performance</i>	65
Kinerja Lingkungan Hidup <i>Environmental Performance</i>	82
Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Responsibilities For Developing Sustainable Finance Products and Services</i>	88
Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi Atas Laporan Keberlanjutan 2020 <i>Approval By The Board Of Commissioners and Board Of Directors For The 2020 Sustainability Report</i>	94
Referensi POJK No.51/POJK.03/2017, Indeks Isi Standar GRI, dan Sustainability Accounting Standard Board (SASB) <i>POJK No.51/POJK.03/2017 References, GRI Standard Content Index, and Sustainability Accounting Standard Board (SASB)</i>	96
Lembar Umpan Balik <i>Feedback Form</i>	103

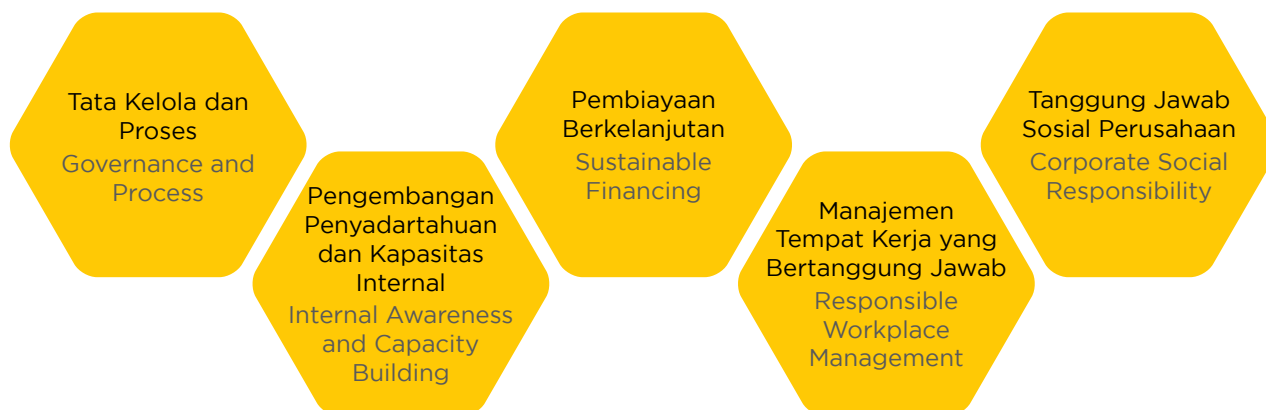
Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Di tahun 2020, Danamon terus melanjutkan pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017. Selaras dengan visi dan misi keberlanjutan yang telah disusun pada tahun 2018 dan dimana Danamon merupakan salah satu bank yang mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia, Danamon menerapkan program-program prioritas yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan.

In 2020, Danamon continued to implement its Sustainable Finance Action Plan (SFAP) based on POJK No.51/POJK.03/2017. In line with the sustainability vision and mission developed in 2018 where Danamon became one of the banks supporting sustainable development in Indonesia, Danamon has implemented its priority programs in line with the sustainability principles.

Program-program prioritas yang telah disusun oleh Danamon adalah sebagai berikut:
The Danamon's priority programs are as follows:



Sebagai wujud implementasi RAKB, Danamon menyusun kerangka kerja dan pedoman kredit yang mengintegrasikan aspek lingkungan dan sosial atau disebut juga pedoman *sustainability credit*. Hal ini merupakan salah satu strategi, penilaian, dan upaya Bank untuk meningkatkan portofolio kredit yang berwawasan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) serta menjadi perwujudan visi dan misi keberlanjutan Danamon dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan keuangan berkelanjutan. Pedoman ini akan diterapkan di tahun 2021. Danamon berharap, implementasi pedoman ini dapat mendorong nasabah untuk ikut serta dalam mendukung penerapan keuangan berkelanjutan

To implement its SFAP, Danamon has developed a credit framework and guidelines that integrate the environmental and social aspects, called the sustainability credit guidelines. This is one of the Bank's strategies, assessments, and efforts to increase its credit portfolio with an Environmental, Social, and Governance (ESG) insight, and embodies Danamon's sustainability vision and mission to support the Sustainable Development Goals (SDGs) and sustainable finance. These guidelines will be implemented in 2021. Danamon expects the guidelines application will encourage its customers to participate in supporting the implementation of sustainable finance.

Kebijakan Keberlanjutan Sustainability Policy

Kebijakan Keberlanjutan Danamon, yang telah disetujui pada tahun 2019, memuat seluruh penjelasan mengenai struktur tata kelola keberlanjutan serta tugas, wewenang, dan tanggung jawab penanggung jawab keuangan berkelanjutan. Prinsip keuangan berkelanjutan Danamon yang tercantum dalam dokumen kebijakan ini telah sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017. Kebijakan Keberlanjutan juga memuat pemilihan TPB sebagai isu prioritas. Secara lebih lanjut, Kebijakan Keberlanjutan mencakup aspek lingkungan dan sosial yang menjadi pedoman untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dalam operasional bank, penyusunan RAKB, dan laporan keberlanjutan

Danamon's Sustainability Policy, which was approved in 2019, describes the sustainability governance structure and the roles, authorities and responsibilities for those in charge of sustainable finance. Danamon's sustainable finance principles stated in this policy document are in accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017. The Sustainability Policy also contains of SDGs selection as the priority issues. Furthermore, the Sustainability Policy covers environmental and social aspects that serve as a guideline for implementing sustainable finance in the bank's operational activities, development of the SFAP, and the sustainability report.



Kebijakan Keberlanjutan diimplementasikan sejalan dengan penerapan delapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan. Prinsip – prinsip ini diterapkan secara

The Sustainability Policy is implemented in line with the application of eight Sustainable Finance Principles. These principles are implemented

a. Prinsip Investasi Bertanggung Jawab

Danamon melakukan pendekatan investasi yang mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup dan tata kelola.

b. Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan

Danamon membentuk nilai untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui kebijakan dan praktik bisnisnya dengan cara meminimalkan dampak negatif dan mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola baik pada setiap sektor maupun strategi dari masing-masing lini bisnis.

c. Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup

Danamon mengintegrasikan aspek tanggung jawab sosial, serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam manajemen risiko untuk menghindari, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat dari aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana.

d. Prinsip Tata Kelola

Danamon mengimplementasikan manajemen dan operasi bisnis yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, setara dan wajar, pada aspek tanggung jawab sosial, serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

a. Responsible Investment Principle

Danamon takes an investment approach that considers economic, social, environmental and governance factors.

b. Sustainable Business Strategy and Practice Principle

Danamon creates added value to the communities through business policy and practices by minimizing negative impacts and integrates the economic, social, environmental, and governance aspects in every sector and strategy of each line of business.

c. Social and Environmental Risk Management Principle

Danamon integrates the social responsibility aspect, as well as environmental protection and management into risk management to avoid, prevent, and minimize the negative impacts that arise an impact from funding and lending activities.

d. Governance Principle

Danamon implements business management and operations that are transparent, accountable, responsible, independent, equivalent and reasonable, in the social responsibility aspect as well as environmental protection and management.

bertahap sesuai dengan kondisi keuangan, struktur, dan kompleksitas Bank. Delapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan adalah sebagai berikut:

gradually according to Bank's financial condition, structure, and complexity. The eight Sustainable Finance Principles are as follows:

e. Prinsip Komunikasi yang Informatif

Danamon berupaya untuk menggunakan model komunikasi yang tepat kepada seluruh pemangku kepentingan terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha melalui media komunikasi yang efektif dan dapat dijangkau.

f. Prinsip Inklusif

Danamon berupaya melakukan pemerataan akses produk dan/atau jasa Bank, bagi masyarakat terutama yang belum memiliki akses terhadap produk perbankan.

g. Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas

Danamon memberikan dukungan terhadap sektor-sektor unggulan yang menjadi prioritas untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, termasuk upaya mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.

h. Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi

Danamon berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan ataupun kerja sama dengan pemangku kepentingan yang memiliki program kerja terkait dengan implementasi pembangunan berkelanjutan untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan ekonomi, sosial, dan kualitas lingkungan hidup bagi seluruh rakyat Indonesia.

e. Informative Communication Principle

Danamon strives to apply the appropriate communication model to all stakeholders regarding the organizational strategy, governance, performance, and business prospect through effective and accessible communication media.

f. Inclusive Principle

Danamon strives to provide equal access to the Bank's products and/or services to the communities, especially to those who have no access to banking products.

g. Development of Priority Leading Sector Principle

Danamon supports the priority leading sectors to achieve the sustainable development goals including mitigation and adaptation to climate change.

h. Coordination and Collaboration Principle

Danamon participates actively in various activities, or collaborates with the stakeholders that have working programs related to the implementation of sustainable development to accelerate the improvement of economic welfare, social and environmental quality for all Indonesians.

Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

Sustainability Aspects Overview

Aspek Ekonomi (dalam Miliar Rupiah)

Economic Aspect (in Billion Rupiah)

Uraian Description	2020	2019	2018
Pendapatan Operasional - neto Operating Income- nett	2.271	3.274	5.158
Laba Sebelum Pajak Penghasilan Income Before Tax	2.067	5.488	4.926
Laba Bersih Setelah Beban Pajak Net Income After Tax	1.089	4.241	4.107
Laba Bersih yang dapat Diatribusikan kepada Pemilik Entitas Induk Net Income Attributable to Equity Holders of the Parent Entity	1.008	4.074	3.922
Laba per Saham Earnings per Share	103	417	409
Kredit untuk pembiayaan UKM Loans for SME financing	25.609	31.552	31.125

Aspek Lingkungan Hidup

Environmental Aspect

Uraian Description	Satuan Unit	2020	2019	2018
Penggunaan Energi Listrik Electrical Energy usage	kWh	4.526.624	5.383.672	5.365.749
Penggunaan Air Water usage	M ³	21.255	32.765	31.967
Penggunaan Kertas Paper usage	Rim Reams	6.330	7.565	7.720

Aspek Sosial

Social Aspect

Uraian Description	Satuan Unit	2020	2019	2018
Tingkat Perputaran Karyawan Employee Turnover Rate	Persentase Percentage	20,5	38,5	45,0
Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan Employee Training and Education Expense	Miliar Rupiah Billion Rupiah	83,90	147,62	182,70
Jumlah Peserta Pelatihan dan <i>Sharing Session</i> Keuangan Berkelanjutan Number of Participants in Sustainable Finance Training and Sharing Session	Orang People	8.448**	925*	47
Tingkat Kepuasan Nasabah Customer Satisfaction Level	Skor Score (skala/scale 1-5)	4,24	4,24	4,22

* per posisi 13 Januari 2020 | as at January 13, 2020

** periode 14 Januari – 31 Desember 2020 | period of 14 January – 31 December 2020

Tentang Laporan

About this Report

Profil Laporan [102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54]

Report Profile

Danamon menyampaikan Laporan Keberlanjutan setiap tahun untuk mempertanggungjawabkan strategi, kinerja, dan dampak dari aktivitas perbankan, khususnya pada aspek LST. Laporan ini mencakup informasi untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2020, dengan beberapa data tahun 2018 dan 2019 sebagai perbandingan kinerja setiap tahunnya. Sebelumnya, Danamon telah menerbitkan Laporan Keberlanjutan Tahun 2019 di bulan April 2020. Penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun ini disesuaikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017, standar Global Reporting Initiative (GRI) opsi inti, GRI Financial Sector Supplement Disclosures, dan Sustainability Accounting Standard Board (SASB) for Commercial Bank.

Pada Laporan Keberlanjutan 2020 ini, Danamon kembali menyajikan data kinerja ekonomi karena terdapat perubahan perhitungan dan klasifikasi.

Danamon mengapresiasi setiap saran yang disampaikan oleh pemangku kepentingan dan pembaca laporan. Pada bagian akhir dari laporan ini, kami menyertakan lembar umpan balik yang dapat diisi dan disampaikan kembali kepada kami. Danamon akan memberikan tanggapan atas umpan balik pada laporan keberlanjutan berikutnya. Informasi lebih lanjut atau pemberian saran atas Laporan Keberlanjutan ini dapat diakses melalui kontak berikut ini:

Danamon submits a Sustainability Report every year to account for its strategy, performance, and impact of banking activities, particularly for the ESG aspects. This report includes information for the period January 1, to December 31, 2020, with data for 2018 and 2019 as a comparison of the performance each year. Previously, Danamon's 2019 Sustainability Report was published in April 2020. The preparation of this year's Sustainability Report is in accordance with the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017, Global Reporting Initiative (GRI) Standard core option, GRI Financial Sector Supplement Disclosures, and the Sustainability Accounting Standard Board (SASB) for Commercial Bank.

In this 2020 Sustainability Report, Danamon provides a restatement on economic performance due to changes in calculation and classification.

Danamon welcomes feedback from its stakeholders and report readers. At the end of this report, we have included a feedback form that can be completed and returned to us. Danamon will respond on feedback in the next sustainability report. For further information or to make suggestions on this Sustainability Report, please contact:

Kontak Pelaporan Reporting Contact

[102-53]



Kantor Pusat | Head Office

Menara Bank Danamon
Jl. HR. Rasuna Said, Block C No.10 Karet Setiabudi, Jakarta 12920 Indonesia
Phone: +6221 8064 5000 | www.danamon.co.id
E-mail: corporate.communication@danamon.co.id

Ruang Lingkup Isi Laporan [102-45, 102-56]

Scope of Report Content

Laporan Keberlanjutan 2020 mencakup informasi terkait kinerja ekonomi, tata kelola, serta kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan dari Danamon. Data keuangan dan beberapa data terkait jumlah kantor cabang dan karyawan merupakan data konsolidasi dengan Perusahaan Anak, yakni PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk. Laporan Keberlanjutan ini belum diverifikasi oleh pihak independen, namun bagian laporan keuangan telah diaudit oleh kantor akuntan publik, sebagai pihak independen.

The 2020 Sustainability Report includes information regarding Danamon's economic performance, governance, as well as its corporate social responsibility activities. The financial data and some data related to the number of branch offices and employees has been consolidated with the Subsidiary, PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk. This Sustainability Report has not been verified by an independent party, however the financial statements have been audited by a public accounting firm, as an independent party.

Penentuan Isi dan Kualitas Laporan [102-46]

Determining the Report Content and Quality

Danamon melibatkan pihak manajemen, tim keberlanjutan, divisi-divisi terkait, dan pihak independen untuk menentukan topik material, batasan topik, dan isi laporan. Pelibatan pihak-pihak tersebut dilaksanakan melalui beberapa kali diskusi terkait isu keberlanjutan di industri perbankan, komitmen Danamon, dan dampak terhadap pemangku kepentingan.

Penentuan isi Laporan Keberlanjutan, Danamon mengikuti prinsip laporan, yaitu pelibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Dalam kualitas pelaporan ini juga memerhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan.

Seluruh topik material dan isi laporan telah mendapatkan persetujuan dari jajaran Direksi. Danamon mengajak para pemangku kepentingan maupun pihak lain untuk membaca laporan keberlanjutan 2020 untuk meninjau dan memberikan masukan terhadap isi laporan. Dari hasil ini akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dalam menyusun laporan keberlanjutan selanjutnya. Dengan begitu Danamon berharap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tiap pemangku kepentingan.

To determine the material topics, topic boundaries, and report content, Danamon involves its management, the sustainability team, related divisions, and independent parties. Their involvement was carried out through several discussions regarding sustainability issues in the banking industry, Danamon's commitment, and the impact on the stakeholders.

In determining the Sustainability Report content, Danamon follows the reporting principles, namely stakeholder engagement, sustainability context, materiality, and completeness. For the quality of the report, it also considered the principles of balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability.

The Board of Directors has approved all material topics and report contents. Danamon invites its stakeholders and other parties who have read the 2020 sustainability report to review and provide suggestions on the contents of the report. This feedback will be taken into consideration for improvements in preparing the next sustainability report. In this way, Danamon hopes to provide the information needed by each stakeholder.

Topik Material dan Batasan Pengaruh [102-46, 102-47, 102-49, 103-1]

Material Topics and Boundaries of Impact

Danamon telah menentukan enam topik material yang sesuai dengan konsep keuangan berkelanjutan dan mendapat perhatian dari pemangku kepentingan. Terdapat tambahan topik material pada Laporan Keberlanjutan 2020, yakni terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja sebab adanya pandemi global COVID-19 di tahun 2020 yang memengaruhi kegiatan usaha seluruh industri, termasuk perbankan. Oleh karena itu, TPB Tujuan 3 ditambahkan untuk mendukung inisiatif yang dilakukan Danamon di masa pandemi.

Danamon has determined six material topics that are relevant to the concept of sustainable finance and have received attention from stakeholders. There is an additional material topic in the 2020 Sustainability Report, namely Occupational Health and Safety due to the COVID-19 global pandemic in 2020 which affected all industries business activities, including banks. Therefore, SDG Goal 3 has been added to support the initiatives undertaken by Danamon during the pandemic.

Topik Material dan Batasan Dampak [103-1, 103-2, 103-3]

Material Topics and Impact Boundaries

Kinerja Ekonomi

Economic Performance



Alasan Topik Material dan Respon

Kinerja ekonomi yang baik menjadi salah satu faktor pendukung bagi Danamon untuk terus memberikan pelayanan dan proses bisnis berkelanjutan. Melalui kegiatan perbankan, khususnya pemberian pinjaman kepada debitur, Danamon mendistribusikan manfaat ekonomi melalui bantuan dalam menggerakkan perekonomian masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Keberhasilan kinerja ekonomi juga menjadi salah satu wujud dukungan Danamon terhadap pembangunan berkelanjutan.

Rationale for Material Topics and Response

Good economic performance is one of the contributing factors for Danamon to continue providing sustainable business services and processes. Through its banking activities, particularly loans to debtors, Danamon distributes economic benefits through assistance directly or indirectly to help drive the economy of the communities. Success in economic performance is one form of Danamon's support for sustainable development.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan
Eksternal: Nasabah, Pemerintah, Masyarakat

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees
External: Customers, Government, Communities

Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety



Alasan Topik Material dan Respon

Keberlangsungan usaha dan kinerja perbankan yang baik ditentukan oleh kondisi karyawannya yang baik. Kesehatan dan keselamatan kerja selalu menjadi perhatian Danamon dan semakin menjadi relevan di tengah kondisi pandemi COVID-19 tahun 2020. Danamon terus memastikan tersedianya lingkungan kerja yang sehat dan aman bagi karyawan.

Rationale for Material Topics and Response

Business continuity and good banking performance are determined by the good condition of the employees. Occupational health and safety has always been a concern for Danamon, and has become increasingly more relevant during the COVID-19 pandemic in 2020. Danamon continues to ensure a healthy and safe work environment for employees.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Karyawan

Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Impact to Stakeholders

Internal: Employees

External: Customers, Communities

Portofolio Kredit Loan Portfolio



Alasan Topik Material dan Respon

Portofolio kredit berwawasan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) merupakan faktor signifikan bagi Danamon untuk mewujudkan komitmennya dalam keuangan berkelanjutan dan mengelola risiko perbankan. Di tahun 2020, Danamon telah menyusun pedoman kredit terkait dengan manajemen risiko lingkungan dan sosial (*Environmental and Social Risk Management* - ESRM). Tahap pertama implementasi pedoman ini akan dilakukan di tahun 2021 untuk *Enterprise Banking* (segmen *Corporate* dan *Commercial*). Pemberian kredit juga telah memerhatikan daftar usaha atau industri yang tidak dapat dibiayai karena bertentangan dengan aspek LST. Salah satu bentuk portofolio kredit Danamon adalah pembiayaan terhadap perkembangan kegiatan produktif Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

Rationale for Material Topics and Response

The credit portfolio with Environmental, Social, and Governance (ESG) insights is a significant factor for Danamon in realizing its commitment to sustainable finance, and in managing banking risk. In 2020, Danamon has developed credit guidelines related to Environmental and Social Risk Management (ESRM). The first stage for guideline implementation will be done in 2021 for Enterprise Banking (Corporate and Commercial segment). The credit process also pays attention on the list of businesses or industries that cannot be financed because of conflicting with the ESG aspect. Part of Danamon's loan portfolio is financing the development of productive activities for Small and Medium Enterprises (SMEs).

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham

Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders

External: Customers, Communities

Inovasi dan Pengembangan Produk & Layanan

Product & Service Innovation and Development



Alasan Topik Material dan Respon

Seiring dengan kemajuan teknologi dan inovasi, Danamon terus mengembangkan kemudahan dalam bertransaksi bagi setiap nasabah. Keberadaan E-Channel seperti D-Bank, D-Card, D-Registration, dan Danamon Online Banking sangat membantu nasabah untuk melakukan transaksi jarak jauh, terlebih pada masa pandemi COVID-19 di tahun 2020. E-Channel juga membantu mengurangi penggunaan kertas sekaligus mendukung penurunan emisi dari transportasi, sebab nasabah tidak lagi perlu datang ke kantor cabang. Danamon akan terus berupaya untuk memperkuat kinerja bisnis dan kinerja lingkungannya melalui inovasi digital, serta pemberian pelayanan terbaik.

Rationale for Material Topics and Response

As technology and innovation advances, Danamon continues to develop convenience in transactions for all customers. E-Channel such as D-Bank, D-Card, D-Registration, and Danamon Online Banking helps customers when making long-distance transactions, especially during the COVID-19 pandemic in 2020. E-Channel also helps reduce paper usage and supports emission reductions, as customers no longer need to go to branch offices. Danamon will continue to strengthen its business and environmental performance through digital innovation, as well as by delivering service excellence.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan
Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees
External: Customers, Communities

Keamanan Data

Data Security



Alasan Topik Material dan Respon

Keamanan data dan informasi nasabah merupakan hal utama yang dijaga dengan baik oleh Danamon untuk menjaga kepercayaan nasabah. Danamon memiliki peraturan yang menjamin kerahasiaan data dan hanya digunakan untuk kepentingan internal Danamon, kecuali diperlukan sesuai dengan hukum. Keamanan produk bagi nasabah juga terjamin melalui pengkajian produk yang harus sesuai dengan kebijakan Bank dan Regulator.

Rationale for Material Topics and Response

Customer data and information security is of great importance to Danamon, and is well guarded to maintain customer trust. Danamon has regulations that guarantee data confidentiality, and the data can only be used for Danamon's internal interests, unless required according to law. Product safety for customers is also guaranteed through product reviews to ensure they comply with the Bank and Regulator policies.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan
Eksternal: Nasabah, Pemerintah, Masyarakat

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees
External: Customers, Government, Communities

Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact



Alasan Topik Material dan Respon

Melalui produk dan layanan, Danamon berharap pemangku kepentingan dapat turut menyebarkan manfaat ekonomi, sehingga mampu menggerakkan perekonomian masyarakat dan dalam jangka panjang dapat mendukung TPB. Dampak ekonomi tidak langsung juga disampaikan melalui kegiatan literasi dan inklusi keuangan. Kegiatan ini berdampak pada pemahaman lebih baik terkait pengelolaan keuangan dalam lingkungan masyarakat, sehingga masyarakat dapat menjalankan roda perekonomian dengan lebih bijak.

Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal: Pemegang Saham, Karyawan
Eksternal: Nasabah, Masyarakat

Rationale for Material Topics and Response

Through its products and services, Danamon hopes that stakeholders can share in disseminating the economic benefits, so they can drive the community's economy and in the long run support the SDG. Indirect economic impacts are also delivered through financial literacy and inclusion activities. This activity brings a better understanding of financial management to the communities, enabling them to run their economy more wisely.

Impact to Stakeholders

Internal: Shareholders, Employees
External: Customers, Communities



Profil Singkat

Brief Profile

Danamon didirikan pada tahun 1956 dan telah melewati sejarah yang panjang, hingga mampu menjadi salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia saat ini. Tonggak sejarah keberadaan Danamon termasuk mengalami pengambilalihan oleh Pemerintah di tahun 1998 akibat krisis keuangan di Asia dan mayoritas saham Pemerintah diakuisisi oleh Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd di tahun 2003. Di tahun 2019, kepemilikan saham mayoritas Danamon telah diakuisisi oleh MUFG Bank.

Seiring berjalannya waktu, Danamon terus meningkatkan kinerja keberlanjutan di setiap aspek operasional bank serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Melalui produk dan jasa perbankan yang komprehensif, Danamon senantiasa melayani dari setiap segmen nasabah mulai dari *Consumer*, Usaha Kecil dan Menengah (UKM), serta *Enterprise Banking* termasuk layanan perbankan Syariah. Melalui perusahaan anak, Adira Finance, Danamon juga menyediakan pembiayaan untuk otomotif dan barang-barang konsumen.

Danamon was founded in 1956 and has gone through a long history to become one of the largest financial institutions in Indonesia today. Key milestones in Danamon's history include being taken over by the Government in 1998 due to the Asian financial crisis and acquisition of the Government's majority shares by Asia Financial (Indonesia) Pte.Ltd in 2003. In 2019, MUFG Bank acquired the majority share ownership of Danamon.

Over time, Danamon continued to improve its sustainability performance in all aspects of the bank's operational activities, and is committed to provide the best services to customers. Through its comprehensive banking products and services, Danamon continues to serve all customer segments, from Consumer, Small and Medium Enterprises (SMEs), and Enterprise Banking, including Sharia banking services. Through our subsidiary, Adira Finance, Danamon also provides automotive and consumer goods financing.



Visi dan Misi Keberlanjutan, dan Nilai Perusahaan ^[102-16]

Sustainability Vision and Mission, and Corporate Values

VISI

Sustainability Vision



KEBERLANJUTAN

Danamon percaya atas pentingnya membuat produk dan layanan kami berkelanjutan. Seiring dengan berjalannya waktu, kami akan menyesuaikan bisnis kami agar sejalan dengan harapan keberlanjutan dari para pemangku kepentingan kami, serta mengidentifikasi solusi terbaik untuk kebutuhan mereka.

Danamon believes that making our products and services sustainable is important. Over time, we will adapt our business in line with the sustainability expectations of our stakeholders, identifying the best possible solutions for their needs.

MISI

Sustainability Mission



KEBERLANJUTAN

Danamon berkomitmen dalam menciptakan nilai dan pertumbuhan yang berkelanjutan bagi pelanggan, karyawan, dan komunitas kami di mana kami beroperasi.

Danamon commits in creating sustainable value and growth for our customers, employees, and communities in which we operate.

Nilai Perusahaan

Sebagai panduan dalam berperilaku serta menjalankan setiap tugas dan kewajiban, nilai-nilai perusahaan harus diterapkan oleh seluruh karyawan, manajemen, Direksi, dan Komisaris Danamon.

Seiring dengan perkembangan dan perubahan bisnis yang sangat dinamis, Danamon melakukan penyempurnaan nilai-nilai perusahaan untuk mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi Bank.

Nilai-nilai Danamon disingkat menjadi BISA.

Corporate Values

As a guide to behaving and performing every task and responsibility, the corporate values must be implemented by all Danamon employees, management, Board of Directors, and Board of Commissioners.

Along with the dynamic development and changes in business, Danamon has redefined its corporate values to achieve its objectives in line with the Bank's vision and mission.

Danamon's corporate values are abbreviated in Indonesian as BISA.

BERKOLABORASI | *Collaboration*

Menyelaraskan keberagaman sebagai kekuatan untuk mencapai tujuan bersama.

Leveraging diversity as strength to achieve shared goals.

B

INTEGRITAS | *Integrity*

Mengutamakan profesionalisme, keterbukaan, tanggung jawab dan etika sebagai pedoman kinerja secara konsisten.

Upholding consistently professionalism, openness, responsibility, and ethics as performance governance.

I

S

SIGAP MELAYANI | *Customer Centric*

Memberikan layanan terbaik dengan cepat, sigap dan akurat.

Provide service excellence experiences to all stakeholders with fast, spry and accurate.

A

ADAPTIF | *Adaptive*

Senantiasa menyesuaikan dan meningkatkan potensi diri untuk menjadi yang terbaik.

Keep developing and improving self-potential to become the best.

Informasi Umum Danamon

Danamon General Information



Nama Perusahaan [102-1]
Company Name

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk.



Bidang Usaha
Business Field

Layanan Perbankan
Banking Services



Tanggal Pendirian
Date of Establishment

16 Juli 1956
16 July 1956



Dasar Hukum Pendirian [102-5]
Legal Basis of Establishment

Akta notaris Meester Raden Soedja, S.H. No. 134 tanggal 16 Juli 1956 yang disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. J.A.5/40/8 tanggal 24 April 1957 dan telah diumumkan dalam Tambahan No. 664, pada Berita Negara Republik Indonesia No. 46 tanggal 7 Juni 1957.

Notarial deed No. 134 dated July 16, 1956 of Meester Raden Soedja, S.H., and ratified by the Minister of Justice of Republic of Indonesia through their Decision Letter No. J.A.5/40/8 dated on April 24, 1957 and published in Supplement No. 664 of the State Gazette of Republic of Indonesia No. 46 dated June 7, 1957.



Alamat Kantor Pusat [102-3]
Head Office Address

Menara Bank Danamon
Jl. HR. Rasuna Said, Blok C No. 10
Karet Setiabudi, Jakarta 12920, Indonesia
Phone: +6221 8064 5000
Email : corporate.communications@danamon.co.id
Website : www.danamon.co.id



	Lokasi Operasi [102-4] Operational Location	Indonesia
	Deskripsi Merk, Produk, dan Jasa [102-2] Description of Brands, Products, and Services	<p>Sektor perbankan dengan produk tabungan, giro, deposito, kartu kredit, kredit tanpa agunan, pendanaan otomotif, kredit kepemilikan rumah, <i>e-banking, bancassurance</i>, investasi, pembiayaan usaha Danamon, <i>treasury, trade finance, cash management</i> dan produk keuangan Syariah.</p> <p>Banking sector with savings, giro, time deposit, credit cards, unsecured loan, automotive financing, mortgage, e-banking, bancassurance, investment, Danamon business financing, treasury, trade finance, cash management and Sharia financial product.</p>
	Komposisi Kepemilikan Saham [102-5] Share Ownership Composition	<p>MUFG Bank, Ltd. 92,47% Public 7,53%</p>
	Pasar Terlayani [102-6] Markets Served	<p>Danamon memiliki 846 cabang yang terdiri dari kantor cabang konvensional, unit Syariah dan kantor-kantor cabang perusahaan anak.</p> <p>Danamon has 846 offices consisting of conventional branches, Sharia units as well as branch offices of the subsidiary.</p>
	Perusahaan Anak Subsidiary	PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk. (Adira Finance)
	Kantor Cabang [102-4] Branch Offices	846 (termasuk Adira Finance including Adira Finance)

Skala Usaha Bank ^[102-7]

Bank Business Scale

Skala Usaha Business Scale	Satuan Unit	2020	2019	2018
Total Aset Total Assets		200.890	193.534	186.762
Biaya Tenaga Kerja* Manpower Expenses*	Miliar Rupiah Billion Rupiah	5.038	5.436	4.966
Liabilitas Liabilities		157.315	148.117	144.822
Ekuitas Equity		43.575	45.417	41.940
Jumlah Karyawan Total Employees	Orang People	25.350**	28.059**	32.299***
Jumlah ATM & CDM Total ATMs & CDMs	Unit	1.487	1.345	1.433
Jumlah Kantor Cabang Total Branch Offices		846**	920**	1.179***

* termasuk tunjangan, asuransi, THR, dan *training* | includes benefits, insurance, THR, and training

** termasuk Adira Finance | includes Adira Finance

*** termasuk Adira Finance dan Adira Insurance | Includes Adira Finance and Adira Insurance

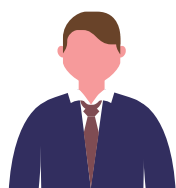


Jumlah Karyawan Konsolidasi | Consolidated Total Employees ^[102-8]

2020	2019	2018
25.350	28.059	32.299
orang people	orang people	orang people

Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Organisasi

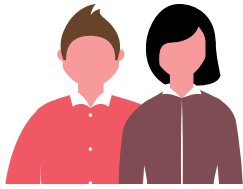
Employee Composition by Organization Level



	2020	2019	2018
Top Management & Technical Advisor	23	22	26
Senior Manager	354	339	329
Manager	2.890	2.934	3.192
Officer	7.806	8.380	9.640
Staff	14.277	16.384	19.112
Jumlah Total	25.350	28.059	32.299

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin [102-8]

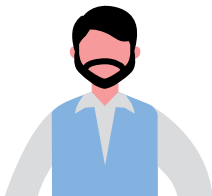
Employee Composition by Gender



	2020	2019	2018
Laki-Laki Male	17.627	19.308	22.685
Perempuan Female	7.723	8.751	9.614
Jumlah Total	25.350	28.059	32.299

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia [102-8]

Employee Composition by Age



	2020	2019	2018
<25 tahun <25 years old	931	1.763	3.218
25-34 tahun 25-34 years old	11.761	11.633	16.189
35-44 tahun 35-44 years old	9.255	11.173	9.533
>45 tahun >45 years old	3.403	3.490	3.359
Jumlah Total	25.350	28.059	32.299

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan [102-8]

Employee Composition by Education Level



	2020	2019	2018
Pasca Sarjana Postgraduate	417	419	415
Sarjana Graduate	17.821	19.620	22.159
Diploma Diploma/Associate Degree	4.668	5.204	6.037
SLTA Senior High School	2.441	2.812	3.680
SLTP/SD Junior High School / Primary	3	4	8
Jumlah Total	25.350	28.059	32.299

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan [102-8]

Employee Composition by Employment Status



	2020	2019	2018
Permanen Permanent ¹⁾	22.335	22.999	26.389
Non Permanen Non-Permanent ²⁾	3.015	5.060	5.910
Jumlah Total	25.350	28.059	32.299

Catatan | Note:

¹⁾ Karyawan Permanen meliputi permanen dan *probation*.
Permanent employees include permanent and those on probation.

²⁾ Karyawan Non Permanen meliputi kontrak, *trainee*, honor, dan ekspatriat.
Data tidak termasuk karyawan *outsourcing*.
Non-permanent employees include those on contracts, trainees, honorariums, and expatriates.
Data does not include outsourced employees.

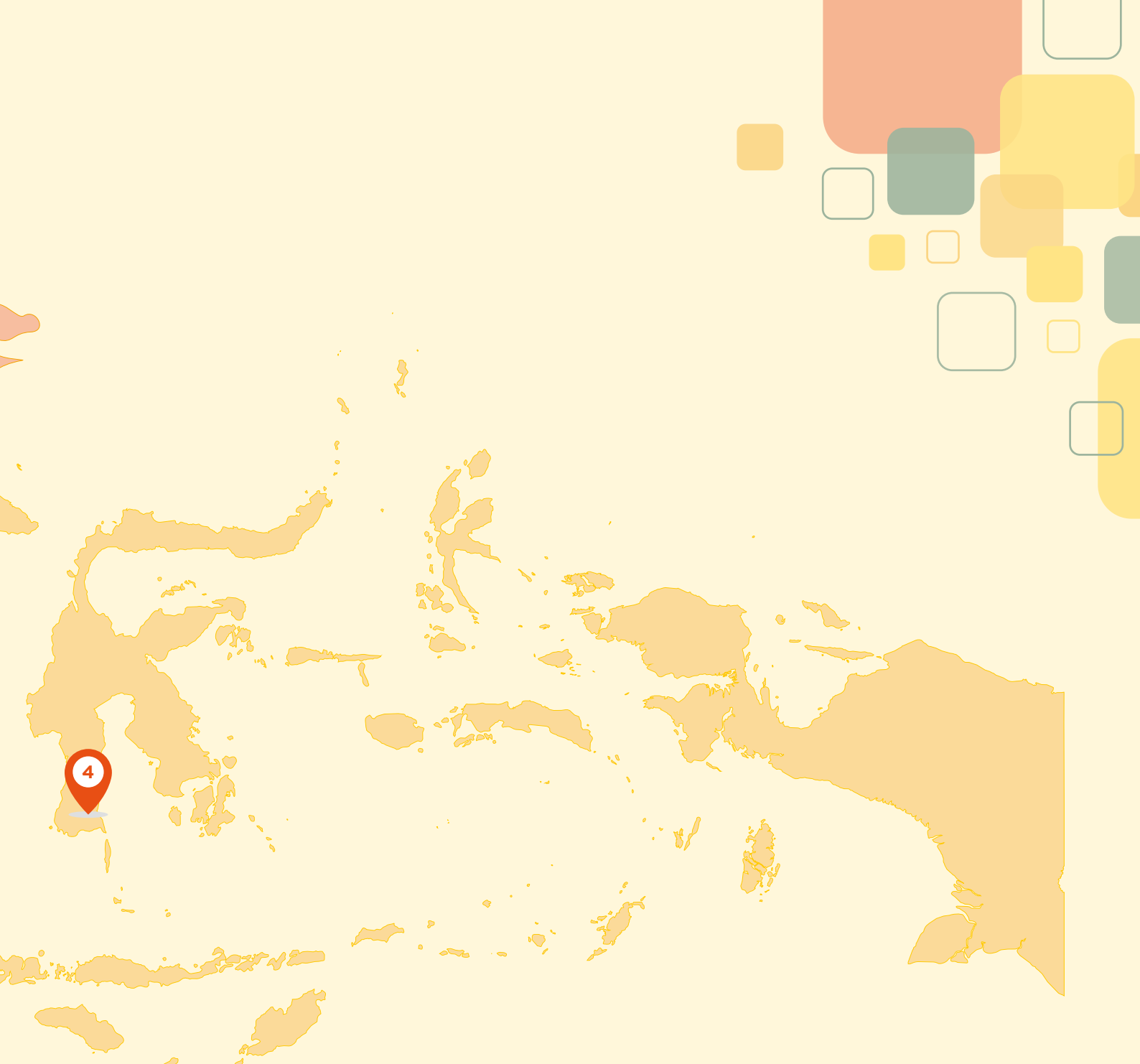
Wilayah Operasi [104-4]

Operational Regions



WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS	ALAMAT ADDRESS
1. Region Jakarta Meliputi Consist of: Jakarta, Lampung, Tangerang, Bogor, Serang, Cilegon, Bekasi, Karawang	Jl. Matraman Raya No. 52, Jakarta Timur
2. Region Bandung Meliputi Consist of: Bandung, Sukabumi, Tasikmalaya, Purwakarta, Cirebon	Jl. Merdeka No. 40, Bandung, Jawa Barat

WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS	ALAMAT ADDRESS
3. Region Surabaya Meliputi Consist of: Surabaya, Kediri, Malang, Jember	Jl. Gubernur Suryo No. 12, Surabaya, Jawa Timur
4. Region Makassar Meliputi Consist of: Makassar, Jayapura, Ambon, Palu, Pare, Kendari, Ternate, Manado, Gorontalo	Jl. A. Yani No. 11-13, Makassar, Sulawesi Selatan



WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS	ALAMAT ADDRESS
5. Region Balikpapan Meliputi Consist of: Balikpapan, Pontianak, Palangkaraya, Banjarmasin, Samarinda, Tarakan	Jl. Sudirman No. 54, Balikpapan, Kalimantan Timur
6. Region Medan Meliputi Consist of: Medan, Banda Aceh, Lhokseumawe, Siantar, Sibolga, Batam	Jl. Diponegoro No. 35, Medan, Sumatera Utara

WILAYAH OPERASI OPERATIONAL REGIONS	ALAMAT ADDRESS
7. Region Semarang Meliputi Consist of: Semarang, Solo, Purwokerto, Yogyakarta, Kudus, Tegal	Jl. Pemuda No. 175, Semarang, Jawa Tengah
8. Region Denpasar Meliputi Consist of: Denpasar, Mataram, Kupang	Jl. Hayam Wuruk No. 246, Denpasar, Bali
9. Region Palembang Meliputi Consist of: Palembang, Padang, Bengkulu, Jambi, Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 440, Palembang, Sumatera Selatan

Produk dan Layanan [102-2]

Products and Services

Danamon memiliki rangkaian produk dan layanan perbankan bagi nasabah dari berbagai kalangan. Informasi lebih lanjut tercantum dibawah ini dan dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2020.

Danamon provides a range of products and services for customers from all walks of life. Further information on the products and services listed below, can be seen in the 2020 Annual Report.

Kategori Produk dan Layanan Products and Services Category	Produk dan Layanan Products and Services	
Consumer Banking	<ul style="list-style-type: none"> Danamon LEBIH FlexiMAX Tabungan CITA2KU 	<ul style="list-style-type: none"> Deposito Berjangka (Time Deposits) Primadolar
Investments & Retail Treasury Services	<ul style="list-style-type: none"> Investment Gallery 	<ul style="list-style-type: none"> Retail Treasury Services
Layanan ATM ATM Services	Layanan ATM (ATM Services)	
Layanan CDM CDM Services	Layanan CDM (CDM Services)	
Hello Danamon	Hello Danamon	
Electronic Banking Channel	<ul style="list-style-type: none"> Danamon Online Banking D-Bank Registration Danamon <i>Mobile Banking</i> (D-Bank) 	<ul style="list-style-type: none"> D-Card Mobile Layanan SMS Banking – USSD (SMS Banking Services)
Kartu Danamon Danamon Cards	<ul style="list-style-type: none"> Kartu Kredit Danamon (Danamon Credit Card) Kartu Kredit Danamon Visa Platinum (Danamon Visa Platinum Credit Card) Kartu Kredit Danamon Manchester United (Danamon Manchester United Credit Card) Kartu Kredit Danamon Mastercard World (Danamon Mastercard World Credit Card) Kartu Kredit Danamon Visa Infinite (Danamon Visa Infinite Credit Card) Kartu Danamon American Express Corporate (Danamon American Express Corporate Card) Kartu Kredit Danamon American Express Gold (Danamon American Express Gold Credit Card) 	<ul style="list-style-type: none"> Kartu Business Danamon American Express Gold (Danamon American Express Gold Business Card) Kartu Charge Danamon American Express Gold (Danamon American Express Gold Charge Card) Kartu Charge Danamon American Express Platinum (Danamon American Express Platinum Charge Card) Kartu Kredit Danamon World Elite Mastercard (Danamon World Elite Mastercard Credit Card)
Bancassurance	<ul style="list-style-type: none"> Primajaga Primajaga 100 Tabungan Pendidikan Danamon+ (Education Savings Danamon+) Proteksi Prima Rencana Maxima Proteksi Prima Rencana Absolut Proteksi Prima Rencana Optima Proteksi Prima Medika Proteksi Prima Dinamis Proteksi Prima Sehat Global Proteksi Prima MaxiPlus Proteksi Prima Emas Plus Proteksi Prima Siaga Proteksi Prima Rencana Utama Proteksi Prima Sejahtera Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Manulife Indonesia (Pension Funds of Financial Institutions (DPLK) Of Manulife Indonesia) 	<ul style="list-style-type: none"> Group Life and Health Manulife Program Pesangon Plus Manulife Karyawan Sejahtera Plus Asuransi Kecelakaan Diri Asuransi Mikro Tipus (Typhoid Micro Insurance) Asuransi Mikro Demam Berdarah (Dengue Fever Micro Insurance) Asuransi Proteku Asuransi Property Asuransi Autocillin Asuransi Medicillin Proteksi Prima Perlindungan Utama Proteksi Prima Amanah Proteksi Prima Harapan Asuransi Travelin Proteku Maxi
Bancassurance – Adira Insurance	<ul style="list-style-type: none"> Asuransi Kendaraan Bermotor (Motor Vehicle Insurance) Asuransi Kecelakaan Diri (Self Accident Insurance) Asuransi Kesehatan – Medicillin (Health Insurance - Medicillin) Asuransi Properti (Property Insurance) Asuransi Alat Berat (Heavy Machinery Insurance) Asuransi Lainnya (Other Insurance) Autocillin 	<ul style="list-style-type: none"> Motopro Travellin Asuransi Demam Berdarah & Tipus (Dengue Fever & Typhoid Insurance) Business Guard Insurance Adira Critical Illness Home Insurance Arthacillin Asuransi Aneka (Various Insurance) Asuransi Syariah (Sharia Insurance)

Kategori Produk dan Layanan Products and Services Category	Produk dan Layanan Products and Services	
Product Credit Consumer Consumer Banking	<ul style="list-style-type: none"> • Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Danamon (House Ownership Loan (KPR) Danamon) • Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) (Apartment Ownership Credit (KPA)) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kredit Perbaikan dan Pembangunan Rumah (KPPR) (House Renovation and Building Credit (KPPR)) • Kavling Siap Bangun (KSB) (Ready to Build Lots (KSB))
Kredit Tanpa Agunan Unsecured Loan	Dana Instant (Instant Funding)	
Danamon Privilege	Danamon Privilege	
Usaha Kecil dan Menengah Small and Medium Enterprises	<ul style="list-style-type: none"> • Kredit Rekening Koran (KRK) (Overdraft Loan) • Kredit Rekening Koran (KRK) Combo (Overdraft Loan Combo) • Kredit Berjangka (KB) (Demand Loan) • Kredit Berjangka Hari Raya (KB Hari Raya) (Seasonal Demand Loan) • Kredit Angsuran Berjangka (KAB) (Installment Loan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kredit Kepemilikan Tempat Usaha Ruko (KTU Ruko) (Shop-House Installment Loan - KTU Ruko) • Kredit Angsuran Berjangka BISA (KAB BISA) (Installment Loan BISA - KAB BISA) • Kredit Angsuran Berjangka - Reinstase (Installment Loan - Reinstase)
Trade Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Letter of Credit/SKBDN • Incoming Collection Services (ICS) • Incoming Collection Avalization (ICA) • Shipping Guarantee (SG) • Clean LC / SKBDN Negotiation (CLN) • Discrepant LC / SKBDN Negotiation (DLN) • Outgoing Collection Services (OCS) • Transferable LC / SKBDN • Import LC / SKBDN Financing (ILF) 	<ul style="list-style-type: none"> • Financing Against TR (FATR) • Pre-shipment Financing (PSF) • Outgoing Collection Financing (OCF) • Trade Supplier Financing (TSF) • Open Account Financing (OAF) • Bank Guarantee/SBLC • Supplier Prepayment (SP) • Trade Finance Risk Participation (TFRP)
Financial Supply Chain	<ul style="list-style-type: none"> • Financial Supply Chain - Program Pembiayaan Distributor (Financial Supply Chain - Distributor Financing Program) 	<ul style="list-style-type: none"> • Early Collection Structure (ECS)
Cash Management	<ul style="list-style-type: none"> • Danamon Cash Connect • Cash Pick Up & Delivery Services • Virtual Account • e-Tax • Liquidity Management • Notional Pooling 	<ul style="list-style-type: none"> • ERP (Enterprise Resource Planning) Direct Payment • EDC Mobile Payment • Cash Collection Machine • Cash Pick up with Mobile Device • Host to Host (API) Cash Out
Treasury	<ul style="list-style-type: none"> • FX Today/Tom/Spot • FX Forward • FX Swap • Interest Rate Swap • Cross Currency Swap 	<ul style="list-style-type: none"> • FX Domestic Non-Deliverable Forward (DNDF) • Surat Berharga Negara (SBN) Konvensional dan Syariah (Conventional and Sharia Government Securities (SBN)) • Obligasi Korporasi (Corporate Bonds)
Danamon Syariah	<ul style="list-style-type: none"> • Tabungan Danamon LEBIH iB (Danamon LEBIH iB Saving) • Tabungan BISA QURBAN iB (BISA QURBAN iB Saving) • Tabungan BISA UMRAH iB (BISA UMROH iB Saving) • Tabungan Haji iB (Haji iB Saving) • Giro BISA iB (BISA iB Giro) • Tabungan FlexiMAX iB (iB FlexiMax Saving) • Tabungan Wadiah (Wadiah Saving) • Deposito iB (iB Deposit) • Proteksi Prima Amanah iB (iB Proteksi Prima Amanah) • Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB (iB House Ownership Financing) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembiayaan Koperasi Karyawan iB (iB Employee Cooperatives Financing) • Pembiayaan BPRS iB (iB Rural Bank Financing) • Pembiayaan Modal Kerja iB (iB Working Capital Financing) • Pembiayaan Investasi iB (iB Investment Financing) • Pembiayaan Leasing iB (iB Leasing Financing) • Pembiayaan Trade Finance iB (iB Trade Finance Financing) • Pembiayaan Rekening Koran Syariah (PRKS) iB (iB Sharia Current Account Financing)
Danamon Simpan Pinjam Danamon Savings Account and Loans	<ul style="list-style-type: none"> • Dana Pinter 50 (DP50) • Dana Pinter 200 (DP200) • Tabungan Si Pinter (Si Pinter Savings Account) 	<ul style="list-style-type: none"> • Deposito DSP (DSP Deposit) • TabunganKu • DP500



▲ Danamon bersama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Kemenparekraf) mendukung pertunjukan konser bertajuk *Danamon Optimal New Live! Experience* yang diprakarsai oleh Berlian Entertainment. Konser berkonsep 'drive-in' pertama di Jakarta ini diselenggarakan pada tanggal 29 dan 30 Agustus 2020 di JIExpo Kemayoran dan memikat lebih dari 400 mobil

Danamon together with the Ministry of Tourism and Creative Economy Republic of Indonesia (Kemenparekraf) supported Danamon Optimal New Live! Experience concert by Berlian Entertainment. The first drive-in concert in Jakarta was held on August 29 & 30, 2020 at JIExpo Kemayoran and attracted more than 400 cars.

Keanggotaan Asosiasi dan Inisiatif Eksternal [102-12] [102-13]

Association and External Initiatives Memberships

Danamon terlibat aktif dalam asosiasi di tingkat nasional, yaitu Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas) dan Bankers Association for Risk Management (BARa). Keikutsertaan dalam asosiasi merupakan salah satu langkah strategis untuk mengetahui perkembangan isu-isu terkini, baik informasi bisnis, perbankan, risiko, dan peluang, serta mendorong kepatuhan Danamon terhadap regulasi perbankan.

Danamon is actively involved in national associations, including the National Bank Association (Perbanas) and the Bankers Association for Risk Management (BARa). Participation in associations is one strategic step to keep track of the latest issues, including business information, banking, risks, and opportunities, as well as encourages Danamon's compliance with banking regulations.

Perubahan Signifikan [102-10] Significant Changes

Di tahun 2020, MUFG Bank melepaskan 157 juta saham Danamon untuk memenuhi ketentuan *free float* untuk perusahaan *listed*. Kepemilikan saham MUFG Bank berubah dari sebelumnya 94,1% menjadi 92,47%. Selain itu, terdapat perubahan jumlah kantor cabang dari yang semula 920 cabang di tahun 2019 menjadi 846 cabang di tahun 2020. Pengurangan jumlah cabang ini disebabkan oleh penggabungan usaha antara Danamon dan Bank Nusantara Parahyangan di 2019 dan proses optimalisasi jaringan cabang.

In 2020, MUFG Bank released 157 million shares of Danamon to fulfill free float provisions for Indonesian listed companies. Its share ownership in Danamon changed from previously 94.1% to 92.47%. In addition, the number of branch offices declined from 920 in 2019 to 846 branch offices in 2020. The branch office reduction was due to the merger between Danamon and Bank Nusantara Parahyangan in 2019, and optimizing the branch network.





Sambutan Dewan Komisaris [GRI-05]

Board of Commissioner's Message

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pada tahun kedua pelaksanaan keuangan berkelanjutan, Bank Danamon telah melakukan banyak perbaikan dan inisiatif keberlanjutan. Bank Danamon semakin serius dalam mendukung bisnis berkelanjutan untuk mengurangi dampak negatif akibat perubahan iklim, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan keuangan berkelanjutan telah diselaraskan dengan peraturan yang berlaku di Indonesia dan beberapa tujuan keberlanjutan Bank MUFG. Untuk ini semua, kami menyampaikan apresiasi di tengah kondisi pandemi yang memerlukan komitmen tinggi.

Selama tahun 2020, Dewan Komisaris telah mengawasi kinerja Manajemen Bank Danamon dalam pelaksanaan prinsip keuangan berkelanjutan. Kami menilai bahwa upaya Bank dalam mengembangkan kerangka kerja terkait lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) telah sejalan dengan komitmen keberlanjutan. Kami mendukung semua penyesuaian kebijakan yang selaras dengan aspek LST, dan menilai bahwa Manajemen selalu berupaya untuk melakukan berbagai perbaikan.

Selain itu, Dewan Komisaris juga memerhatikan kinerja Danamon yang mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) prioritas, yakni tujuan nomor 1: Pemberantasan Kemiskinan, nomor 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi, nomor 10: Mengurangi Kesenjangan, nomor 13: Penanganan Perubahan Iklim, dan nomor 16: Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Kuat. Dukungan ini tentunya harus terus dibarengi dengan pelatihan dan peningkatan kesadaran dalam mewujudkan budaya keberlanjutan.

Dear Stakeholders,

In its second year of implementing sustainable finance, Bank Danamon has made great strides in its many sustainability improvements and initiatives. Bank Danamon is serious about its support for sustainable businesses, especially on how they help to reduce the negative impacts of climate change and improve the welfare of the communities. The sustainable finance implementation is aligned with the prevailing regulations in Indonesia, and selected MUFG Bank's sustainability goals. For this, we would like to express our appreciation for the high commitment shown during the pandemic.

During 2020, the Board of Commissioners supervised the Bank Danamon Management's performance in applying the sustainable finance principles. We consider that the efforts made to develop an environmental, social and governance (ESG) framework are in line with the Bank's sustainability commitments. We support all of the policy adjustments related to the ESG aspects, and the Management's improvement efforts.

The Board of Commissioners has also considered Danamon's performance in supporting the priority Sustainable Development Goals (SDG): Goal No. 1 - No Poverty; Goal No. 8 - Decent Work and Economic Growth - Goal No. 10: Reducing Inequality; Goal No. 13 - Climate Action; and Goal No. 16 - Peace, Justice, and Strong Institutions. This support needs to be accompanied by continuous training and raising awareness to realize a culture of sustainability.

Di tengah masa pandemi COVID-19, Danamon tetap menunjukkan kinerja yang baik, sesuai dengan target. Kami memerhatikan bahwa Manajemen Bank Danamon telah melakukan mitigasi penyebaran virus COVID-19 di lingkungan kantor. Kami percaya bahwa seluruh insan Danamon akan terus memerhatikan kesehatan dan menerapkan konsep *digital banking* sehingga transaksi perbankan dapat terus berjalan secara optimal.

Selain upaya memitigasi penyebaran COVID-19, Manajemen Bank Danamon juga telah menjalankan berbagai strategi, salah satunya dengan implementasi restrukturisasi kredit sejalan dengan himbauan Pemerintah. Kami mendukung strategi ini dan tak lupa mengingatkan Manajemen untuk menjalankan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sesuai dengan target dan tujuan, khususnya dalam membantu debitur usaha kecil dan menengah (UKM).

Kami percaya di masa mendatang, Danamon dapat memperluas cakupan keuangan berkelanjutan sesuai dengan RAKB dan mengikuti terus perkembangan kebijakan Pemerintah, termasuk dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan. Dewan Komisaris mendukung penyusunan kerangka kerja kredit berbasis LST di tahun 2020, termasuk pelaksanaannya di tahun 2021. Seiring dengan pengembangan kapasitas karyawan, kami percaya Danamon akan lebih siap dalam memperbaiki kinerja keberlanjutan dan mengelola risiko di masa depan.

Atas nama Dewan Komisaris, saya berterima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam memastikan komitmen keberlanjutan. Saya berharap Danamon dapat menjadi panutan dalam menjalankan prinsip Keuangan Berkelanjutan dan terus memberikan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan di masa mendatang.

During the COVID-19 pandemic, Danamon continued to perform well, in line with the targets set. We have noted that to mitigate the spread of COVID-19, the Bank Danamon Management has responded by protecting the workspaces. Our belief is that Danamon's employees will continue to pay attention to their health, and will apply the digital banking concept so that banking transactions can continue to run optimally.

In addition to these COVID-19 mitigation efforts, Bank Danamon Management has also implemented other strategies, including a loan restructuring program following the Government's appeal. We fully support this strategy, and continue to remind the Management to follow the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) with its targets and objectives, especially those for helping small and medium enterprises (SMEs) debtors.

We believe that going forward, Danamon will expand its sustainable finance in line with the SFAP, and continue to follow any developments in the Government's policies, especially those pertaining to the implementation of Sustainable Finance. The Board of Commissioners supports the development of the ESG-based credit framework in 2020, and looks forward to its implementation in 2021. Together with our employee capacity-building, we believe Danamon will be well equipped to improve its sustainability performance and manage any future risks.

On behalf of the Board of Commissioners, I would like to say thank you to all of our stakeholders involved in ensuring our sustainability commitments. I hope that Danamon will become a role model for implementing the principles of Sustainable Finance and will continue to create added value for its stakeholders in the future.

Jakarta, April 2021

Takayoshi Futae

Komisaris Utama | President Commissioner

Dewan Komisaris

Board of Commissioners



Masamichi Yasuda
Komisaris
Commissioner



Noriaki Goto
Komisaris
Commissioner



Peter Benyamin Stok
Komisaris Independen
Commissioner (Independent)



J.B. Kristiadi Pudjosukanto
Wakil Komisaris Utama
(Independen)
Vice President Commissioner
(Independent)



Takayoshi Futae
Komisaris Utama
President Commissioner



**Hedy Maria
Helena Lapien**
Komisaris Independen
Commissioner
(Independent)



Made Sukada
Komisaris
Commissioner



Nobuya Kawasaki
Komisaris
Commissioner



Penjelasan Direksi [102-14]

Board of Directors' Message

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Merupakan kehormatan dan kebanggaan bagi saya, mewakili Direksi, untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan Bank Danamon 2020. Laporan ini akan berbagi cerita bagaimana upaya kami dalam mengatasi tantangan di masa pandemi COVID-19 dan respon kami atas pentingnya isu keberlanjutan yang semakin mendapat perhatian. Kami akan 'Melanjutkan Komitmen di Masa Penuh Tantangan' untuk mengimplementasikan rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB) yang telah kami susun dan mendukung seruan Pemerintah untuk bersama mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Kebijakan Merespon Tantangan

Kami menyadari bahwa pembangunan berkelanjutan dapat dicapai dengan adanya harmonisasi antara aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola. Kami terus berupaya untuk mengintegrasikan aspek-aspek keberlanjutan tersebut ke dalam kegiatan usaha dan strategi perbankan, tidak hanya untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, tetapi juga berkontribusi mengurangi dampak negatif lingkungan dan sosial dari kegiatan operasional kami.

Danamon mengikuti setiap perubahan dan tantangan penerapan keuangan berkelanjutan melalui berbagai penyesuaian di dalam kegiatan usaha, salah satunya pengembangan pedoman keberlanjutan terkait kredit yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Pedoman ini berisi Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial (*Environmental and Social Risk*

Dear Stakeholders,

It is with great pride and honor, on behalf of the Board of Directors, to deliver Bank Danamon's 2020 Sustainability Report. This report shares stories of our efforts to overcome the challenges faced during the COVID-19 pandemic, and our responses to the importance of sustainability issues that are receiving more and more attention. We will 'Continue our Commitment in Challenging Times' to implement the sustainable finance action plan (SFAP) we developed in support of the Government's call to jointly achieve the Sustainable Development Goals.

Responding to Challenges Policies

Sustainable development can be achieved by harmonizing the economic, social, environment and governance aspects. We are continuously integrating these sustainability aspects into our banking activities and strategies, not only to comply with the laws and regulations, but also to contribute to reducing any negative environmental and social impact from our operations.

Danamon has followed every change and challenge when implementing sustainable finance, and has made a number of adjustments to our business activities. One such change was the development of loan-related sustainability guidelines that integrated the environmental, social, and governance (ESG) aspects. These guidelines cover the Environmental and Social Risks Management (ESRM), and

Management/ESRM) dan Analisis Risiko Lingkungan dan Sosial (*Environmental and Social Risks Analysis/ESRA*). Penerapan pedoman ini akan dilakukan pada tahun 2021 dengan fokus untuk *Enterprise Banking* (segmen *Corporate* dan *Commercial*).

Tantangan penerapan keuangan berkelanjutan semakin tinggi, seiring terjadinya pandemi COVID-19 yang memengaruhi beragam aspek, terutama kesehatan dan kegiatan ekonomi. Merespon tantangan ini, Danamon menyesuaikan RAKB setiap tahunnya sesuai dengan situasi dan meningkatnya kesiapan setiap insan Danamon. Di sisi lain, walaupun di tengah kondisi pandemi, Danamon tetap menjalankan kegiatan perbankan berbasis teknologi, memberikan literasi keuangan, serta memastikan kondisi kesehatan bagi karyawan dan nasabah.

Berbagai kebijakan dibuat selama tahun 2020 untuk tetap memastikan kegiatan perbankan berjalan dengan baik. Danamon menerapkan protokol kesehatan yang ketat, mengatur waktu kerja, dan memastikan pemakaian teknologi untuk menjamin terjaganya transaksi para nasabah. Seiring dengan layanan untuk nasabah, Danamon juga memastikan kegiatan tanggung jawab sosial (CSR) tetap dilaksanakan dengan berbagai upaya untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan di tahun 2020 telah berlangsung sesuai dengan rencana dengan beberapa capaian. Danamon telah menyalurkan dana kepada nasabah yang bergerak di kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB). Selain itu, Danamon menginvestasikan sebesar ekuivalen 2% dari portofolio obligasi korporasi Danamon untuk obligasi infrastruktur. Bersamaan dengan capaian tersebut, Danamon telah melakukan peninjauan atas Kebijakan Risiko Kredit yang mengintegrasikan aspek LST, serta menyusun pedoman keberlanjutan terkait kredit. Dokumen-dokumen ini akan menjadi pedoman penyaluran kredit pada tahun 2021.

Environmental and Social Risks Analysis (ESRA). They will be implemented in 2021 with a focus on Enterprise Banking (Corporate and Commercial segment).

Implementing sustainable finance has become increasingly more challenging, especially because of the COVID-19 pandemic that has impacted a number of the aspects, especially health and economic activities. In response, Danamon adjusts its SFAP each year, after taking into account the existing situations, and the increased readiness of all Danamon employees. Notwithstanding this, even during this pandemic, Danamon continued to conduct its technology-based banking activities, providing financial literacy, and ensuring the health conditions of its employees and customers.

A number of policies were established in 2020 to ensure that our banking activities functioned well. Danamon implemented strict health protocols, regulated working time, and used technology-based solutions to ensure customer transactions were maintained. As well as its customer services, Danamon also ensured that it continued to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) through its social responsibility (CSR) activities.

Sustainable Finance Applications

The implementation of sustainable finance in 2020 continued according to plan resulting in several achievements. Danamon disbursed funds to customers engaged in sustainable business activities (KKUB). In addition, Danamon has invested equivalent 2% of Danamon's corporate bond portfolio in infrastructure bond. Together with these achievements, Danamon also reviewed its Credit Risk Policy that integrates the ESG aspects, and developed credit-related sustainability guidelines. These documents will serve as guidelines for lending in 2021.

Kami menyadari bahwa untuk melaksanakan Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial, Danamon memerlukan dukungan kesadaran dan kompetensi seluruh karyawan. Secara bertahap, Danamon mulai melaksanakan pelatihan dan sosialisasi, terkait keuangan berkelanjutan kepada karyawan dan menyesuaikan kerangka kerja, serta tata kelola yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan. Selain itu, Danamon sudah melakukan penyesuaian dan perencanaan alokasi pendanaan untuk kegiatan usaha yang berkelanjutan. Untuk itu semua, kami mengharapkan dukungan dari Pemerintah, debitur, serta calon debitur agar implementasi keuangan berkelanjutan dapat mendukung capaian TPB.

Di bidang sosial kemasyarakatan, kegiatan CSR Danamon berhasil mendapatkan apresiasi dengan meraih penghargaan Top 4 CSR Indonesia pada kategori Sub-sektor Keuangan Bank Buku 4. Danamon juga menerima penghargaan 'Silver Winner' dari HR Excellence Award pada kategori Strategi CSR. Semua capaian ini menjadi semangat bagi kami untuk terus berkarya mewujudkan kesejahteraan bersama.

Strategi Pencapaian Target

Danamon memiliki Sub-komite Keberlanjutan dan Tim Keberlanjutan yang mengelola berbagai risiko terkait penerapan keuangan berkelanjutan dan memastikan tercapainya target RAKB. Pencapaian target didukung oleh kolaborasi Danamon dengan Bank MUFG. Di dalam RAKB dan Kebijakan Keberlanjutan Danamon juga telah mencakup manajemen risiko terkait aspek LST. Ke depan, manajemen risiko ini akan menjadi dasar bagi peningkatan portofolio hijau sejalan dengan seruan Pemerintah untuk beralih ke kegiatan usaha yang rendah karbon.

We understand that to implement Environmental and Social Risk Management, Danamon needs the support of socially aware and competent employees. Danamon has begun a staged approach to educate and socialize sustainable finance to its employees, and has adjusted its framework and governance in line with the sustainability principles. Danamon has also made adjustments to its funding allocations for sustainable business activities. To achieve all of this, we require the support from the Government, debtors, and prospective debtors so that the implementation of sustainable finance will support the achievement of the SDGs.

Danamon's CSR activities in the social community sector have been recognized and we received the Top 4 CSR Indonesia award in the Bank Buku 4 Finance Sub-sector category. Danamon also received the 'Silver Winner' award in the CSR Strategy category at the HR Excellence Awards. All of these achievements regenerated our spirit to continue working to create mutual prosperity.

Target Achievement Strategy

Danamon's Sustainability Sub-committee and Sustainability Team manage the various risks associated with implementing sustainable finance and ensure the achievement of the SFAP targets. Achieving the targets has also been supported by Danamon's collaboration with MUFG Bank. Danamon's SFAP and Sustainability Policy also cover risk management related to ESG aspects. Going forward, risk management will form the basis for increasing our green portfolio in line with the Government's call to switch to low-carbon business activities.

Danamon tetap optimis bahwa peluang pembiayaan pada KKUB akan terus meningkat seiring dengan rencana penerapan peta jalan OJK keuangan berkelanjutan tahap ke-2 pada tahun 2021-2025. Harapan juga disampaikan agar pemulihan ekonomi nasional (PEN) berjalan dengan baik sehingga prospek usaha berangsur kembali menjadi kondusif. Kami menghargai berbagai upaya Pemerintah yang mendukung PEN dan bersama menata kembali kehidupan yang lebih baik.

Apresiasi

Kami berterima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung kegiatan Danamon selama ini, khususnya dalam menghadapi masa pandemi. Kami percaya bahwa komitmen yang kuat, disertai dengan kolaborasi yang erat, akan mampu menghadapi berbagai tantangan untuk tetap mencapai keberlanjutan.

Semoga komitmen kita bersama dalam menjalankan kinerja keberlanjutan dapat membuahkan hasil yang bermanfaat bagi generasi sekarang dan mendatang.

Danamon remains optimistic that the KKUB financing opportunities will continue increasing during the second stage of OJK's sustainable finance roadmap in 2021-2025. Our hope is also that the national economic recovery (PEN) program will run well so that business prospects will gradually return to normality. We appreciate the efforts made by the Government to support PEN and together we look to return to a better life.

Appreciation

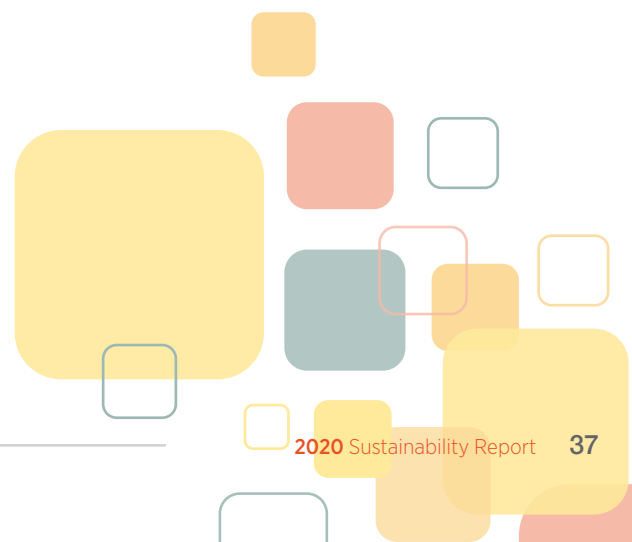
Let me, on behalf of the Board of Directors, express my gratitude to all the stakeholders who have supported Danamon's activities during these challenging times, especially in facing the pandemic. We believe that with our strong commitments, coupled with our close collaborations, we will together face the many challenges ahead to achieve sustainability.

It is our strong desire that our joint commitment to sustainability performance will produce beneficial results for the present and future generations.

Jakarta, April 2021

Yasushi Itagaki

Direktur Utama | President Director



Direksi

Board of Directors



Dadi Budiana
Direktur
Director

Herry Hykmanto
Direktur
Director

Michellina Laksmi T.
Wakil Direktur Utama
Vice President Director

Heriyanto Agung P.
Direktur
Director

Yasushi Itagaki
Direktur Utama
President Director



Adnan Gayum K.
Direktur
Director



Honggo Widjojo K.
Wakil Direktur Utama
Vice President Director



Rita Mirasari
Direktur
Director



Naoki Mizoguchi
Direktur
Director



Muljono Tjandra
Direktur
Director

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance Structure

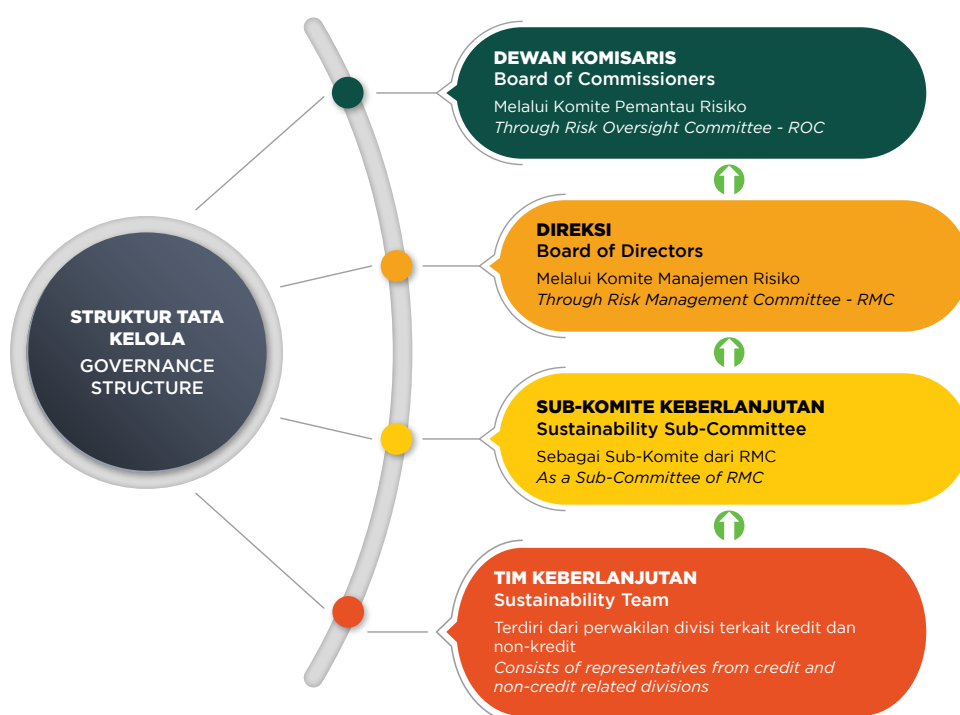
Penerapan keuangan berkelanjutan Danamon dilakukan oleh seluruh insan Perusahaan dan secara khusus berada di bawah tanggung jawab Sub-Komite Keberlanjutan. Keberadaan Sub-Komite Keberlanjutan merupakan bagian dari Komite Manajemen Risiko yang dipimpin oleh Direktur Syariah & Sustainability Finance dan dibantu oleh Tim Keberlanjutan. Sub-Komite terdiri dari beberapa anggota sebagai berikut.

The implementation of Danamon's sustainable finance is carried out by all Company personnel and is specifically under the responsibility of the Sustainability Sub-Committee. The Sustainability Sub-Committee is part of the Risk Management Committee chaired by the Sharia & Sustainability Finance Director and assisted by the Sustainability Team. The Sub-Committee members are as follows.

Susunan Pejabat Sub-Komite Keberlanjutan [102-18]

Sustainability Sub-Committee Composition

Peran Role	Jabatan Position
Ketua Chairman	Direktur Syariah & Sustainability Finance Sharia & Sustainability Finance Director
Pengganti Ketua Alternate Chairman	Direktur Integrated Risk Integrated Risk Director
Anggota Member	Direktur Kredit Credit Director
Anggota Member	Direktur Kepatuhan Compliance Director
Anggota Member	Enterprise Banking & Financial Institution Head



Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan

Roles, Authorities, and Responsibilities of In Charge for Sustainable Finance

Penerapan keuangan berkelanjutan merupakan hasil dari kerja sama terintegrasi antara Dewan Komisaris, Direksi, Sub-Komite Keberlanjutan, dan Tim Keberlanjutan. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing pihak tersebut telah dicantumkan di dalam Kebijakan Keberlanjutan, sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dalam penerapan keuangan berkelanjutan Danamon yaitu menyetujui RAKB, termasuk visi dan misi keberlanjutan.

b. Direksi

Tugas dan tanggung jawab Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan yaitu memimpin penyusunan RAKB dan memantau kinerja keberlanjutan secara keseluruhan.

c. Sub-Komite Keberlanjutan

Sub-Komite Keberlanjutan sebagai komite yang berkaitan langsung dengan penerapan keuangan berkelanjutan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu memantau perkembangan RAKB dan pelaporan, meninjau RAKB dan menyetujui hal-hal kunci terkait keberlanjutan.

d. Tim Keberlanjutan

Tim Keberlanjutan memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu menyusun program dan target dalam RAKB, mengkomunikasikan RAKB kepada para pemangku kepentingan, melaksanakan program RAKB, serta menyusun Laporan Keberlanjutan.

Sustainable finance implementation requires integrated cooperation between the Board of Commissioners, Board of Directors, Sustainability Sub-Committee and the Sustainability Team. The roles, authorities, and responsibilities for each party as stated in the Sustainability Policy, are as follows:

a. Board of Commissioners

The Board of Commissioners' roles and responsibilities for implementing Danamon's sustainable finance are to approve the SFAP, including the sustainability vision and mission.

b. Board of Directors

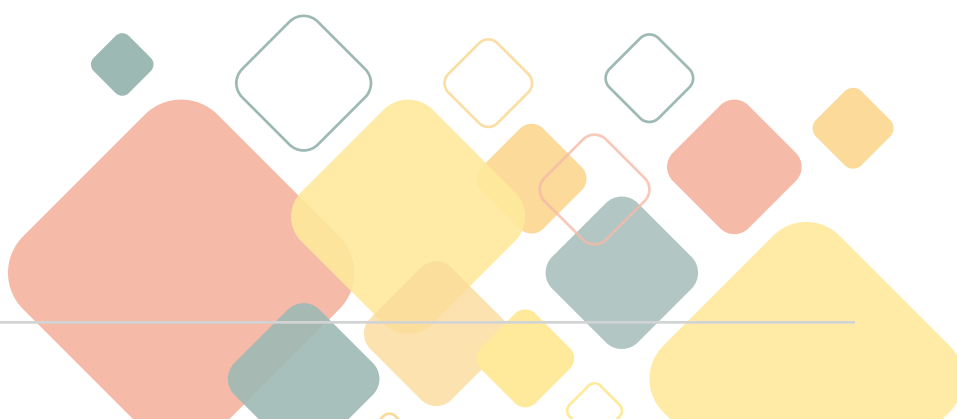
The Board of Directors' roles and responsibilities for implementing sustainable finance are to lead the preparation of the SFAP, and monitor the overall sustainability performance.

c. Sustainability Sub-Committee

The Sustainability Sub-Committee is directly involved in implementing sustainable finance with roles and responsibilities to oversee the SFAP progress and reporting, review the SFAP and approve key sustainability matters.

d. Sustainability Team

The Sustainability Team's roles and responsibilities are to prepare the SFAP programs and targets, communicate the SFAP to the stakeholders, implement the SFAP programs, and prepare the Sustainability Report.



Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan ^[FS4]

Sustainable Finance Competency Development

Pengetahuan terkait keuangan berkelanjutan diperlukan oleh setiap insan Danamon di seluruh jajaran, terlebih oleh Dewan Komisaris, Direksi, Sub-Komite Keberlanjutan, dan Tim Keberlanjutan. Seiring dengan pengembangan portofolio produk perbankan Danamon yang mendukung keuangan berkelanjutan, Danamon berharap seluruh karyawan terus meningkatkan pengetahuannya dan lebih aktif berkontribusi dalam aspek keberlanjutan. Sepanjang tahun 2020, terdapat 8.448 peserta yang mengikuti berbagai pelatihan dalam bentuk sosialisasi/*e-learning*/*workshop*/konferensi/seminar terkait keberlanjutan. Meski sebagian besar pelatihan diselenggarakan secara daring akibat pandemi COVID-19, namun keikutsertaan karyawan tahun 2020 justru lebih meningkat. ^[404-1]

All Danamon employees at all levels, require knowledge related to sustainable finance, especially the Board of Commissioners, Board of Directors, the Sustainability Sub-Committee, and the Sustainability Team. Along with the development of Danamon's banking product portfolio that supports sustainable finance, Danamon hopes that all employees will continue to improve their knowledge and be more active in contributing to the sustainability aspect. Throughout 2020, 8,448 participants attended various trainings in the form of socialisation/*e-learning*/*workshops*/conference/seminars related to sustainability. Although most of the trainings were held online due to the COVID-19 pandemic, employee participation in 2020 did increase. ^[404-1]

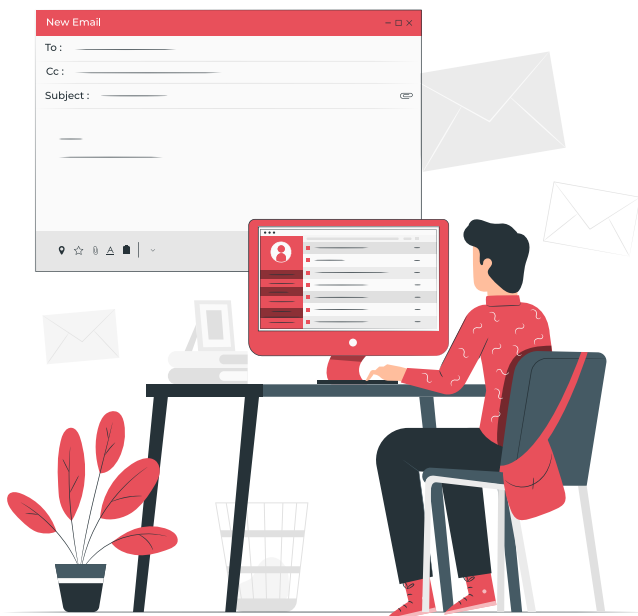
Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

Sustainable Finance Training

Nama Pelatihan Training	Penyelenggara Organizer	Peserta Participant
The New Normal & Sustainable Finance	Indonesia Banking School	1 Komisaris Independen 1 Independent Commissioner
Sustainable Finance Awareness for Top Level Management	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)	1 Direktur 1 Director
Green, Social and Sustainability Financing	MUFG Securities Asia Limited Singapore Branch	2 Direktur dan 3 karyawan 2 Directors and 3 employees
E - Learning Sustainability	Danamon	1 Direktur dan 8.280 karyawan 1 Director and 8.280 employees
Socialization of ESG Development to Indonesia Listed Companies	Indonesia Stock Exchange	2 karyawan 2 employees
Financial Literacy	Danamon	136 karyawan 136 employees
Finance for Non Finance	Danamon	22 karyawan 22 employees

Penanaman Budaya Keberlanjutan

Cultivating a Culture of Sustainability



Selain melalui pelatihan terkait keuangan berkelanjutan untuk memahami produk-produk perbankan berwawasan LST, Danamon juga rutin mengirimkan sosialisasi kebijakan keberlanjutan melalui surel (*e-mail blast*) untuk menanamkan budaya keberlanjutan kepada seluruh karyawan. Danamon percaya bahwa visi dan misi keberlanjutan kami dapat tercapai secara efektif bersamaan dengan budaya keberlanjutan yang terlaksana dengan kuat secara internal

In addition to sustainable finance training to understand banking products with an ESG insight, Danamon routinely disseminates sustainability policy information through e-mail blasts to help develop a sustainability culture in all employees. Danamon believes that our sustainability vision and mission can be achieved effectively together with a strong sustainability culture that is practiced internally.

Manajemen Risiko [102-11, FS2, FS3, FS9]

Risk Management

Manajemen risiko yang efektif merupakan aspek signifikan untuk menjalankan tiap kegiatan perbankan. Danamon memiliki empat pilar dalam penerapan manajemen risiko, yakni:

1. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta sistem informasi manajemen risiko
4. Sistem pengendalian intern

Effective risk management is a significant aspect when carrying out any banking activity. Danamon has adopted a four-pillar methodology for applying risk management, as follows:

1. Active supervision by the Board of Directors and the Board of Commissioners
2. Adequacy of risk management policies, procedures, and limit setup
3. Adequacy of risk identification, measurement, monitoring, and control processes, as well as the risk management information system
4. Internal control system

Manajemen risiko juga diterapkan melalui integrasi aspek sosial dan lingkungan hidup dalam aktivitas operasional bank maupun produk dan layanan bank. Danamon menyusun kerangka kerja dan pedoman kredit yang mengintegrasikan aspek LST di 2020. Implementasi tahap pertama pedoman ini akan dilakukan di tahun 2021 untuk *Enterprise Banking* (khususnya segmen *Corporate* dan *Commercial*). Melalui implementasi pedoman ini, Danamon memastikan bahwa analisis risiko LST dari kegiatan debitur akan dilakukan dalam proses kredit.

Kaji ulang atas efektivitas penerapan manajemen risiko termasuk kecukupan kebijakan dan prosedur dilakukan secara berkala. Termasuk melakukan audit internal atas proses manajemen risiko dan pemantauan perbaikan atas hasil temuan audit.

Risk management is also implemented by integrating the social and environmental aspects into the bank operational activities and bank products and services. In 2020, Danamon developed a credit-related framework and guidelines that integrates the ESG aspects. The first stage of implementing these guidelines will be done in 2021 for Enterprise Banking (especially for the Corporate and Commercial segments). By implementing these guidelines, Danamon will ensure that the credit processes will analyze the ESG risk in the debtor's activities.

Reviews on the risk management implementation effectiveness, including the adequacy of policies, and procedures are conducted on a regular basis. This includes conducting internal audits on the risk management processes, and monitoring the corrective actions on the audit findings.

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) dan Kebijakan Antikorupsi [FN-CB-510a.2]

Anticorruption Policy and Whistleblowing System

Danamon menerapkan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*/WBS) sebagai upaya menghindari terjadinya penyalahgunaan dan pelanggaran yang berdampak pada terhambatnya proses bisnis. Melalui WBS, seluruh karyawan dan pemangku kepentingan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pelanggaran dan menjaga nilai etika yang berlaku. Pengelolaan WBS Danamon dilakukan oleh pihak independen, yakni KPMG. Laporan WBS disampaikan kepada Direksi dan Komite Audit secara berkala. Selama tahun 2020, Danamon menerima 10 pengaduan pelanggaran melalui WBS.

Sebagai bagian dari konglomerasi keuangan MUFG Group, Danamon senantiasa dituntut untuk menjalankan usahanya secara transparan dan bertanggung jawab. Dalam rangka menerapkan nilai Perusahaan, kegiatan usaha Perusahaan tidak

Danamon has a Whistleblowing System (WBS) to help prevent misuse and violations that could impact the business processes. Through the WBS, all employees and stakeholders have the opportunity to report violations and to uphold the applicable ethical values. Danamon's WBS is managed by KPMG as an independent party. WBS reports are submitted to the Board of Directors and the Audit Committee regularly. In 2020, Danamon received 10 complaints of violations through the WBS.

As part of MUFG Group financial conglomeration, Danamon in conducting its business is always required to carry it out transparently and accountably. In order to implement the value of the Company, the Company's business activities are inseparable from

terlepas dari hubungan dan interaksi dengan Nasabah maupun dengan pihak terkait lainnya. Dalam melakukan interaksi tersebut, Perusahaan memiliki prinsip tidak menoleransi tindak penyuapan dan tindak korupsi termasuk segala upaya untuk memanfaatkan hadiah, hiburan maupun manfaat lainnya untuk memperoleh atau mempertahankan bisnis atau keuntungan bisnis yang tidak sepatutnya.

Kebijakan Anti Penyuapan dan Korupsi (“**ABC**”) (“**Kebijakan**”) disusun dengan berpedoman pada peraturan perundangan, Nilai Perusahaan dan Kode Etik yang berlaku.

Perusahaan secara prinsip melarang semua bentuk korupsi dan penyuapan, yaitu:

- a. Menawarkan, menjanjikan, dan/atau memberikan** Apapun Yang Bernilai baik langsung atau tidak langsung kepada siapapun dengan maksud memperoleh atau mempertahankan manfaat atau keuntungan bisnis yang tidak pantas.
- b. Meminta dan/atau menerima** Apapun yang Bernilai baik secara langsung atau tidak langsung dari siapapun yang dimaksudkan untuk mempengaruhi Manajemen dan/atau Pekerja secara tidak pantas dalam melakukan kegiatannya atas nama Perusahaan.
- c. Memalsukan atau menyembunyikan** buku, catatan, akun, atau data lain yang terkait dengan bisnis Perusahaan, nasabah, penyedia layanan, vendor, pemasok, atau mitra bisnis lainnya. Setiap pengeluaran harus tercatat, transparan dan dilengkapi dengan bukti yang memadai sehingga catatan keuangan tersebut tidak disalahgunakan untuk mendukung atau menyembunyikan perbuatan suap dan koruptif.
- d. Memberikan kontribusi politik**, secara pribadi atau atas nama Perusahaan.
- e. Memberikan penawaran pekerjaan atau kesempatan kerja** kepada seorang kandidat dengan harapan bahwa Perusahaan akan mendapatkan atau mempertahankan keuntungan atau kesempatan bisnis yang tidak patut

the relationship and interaction with Customers and other related parties. In carrying out these interactions, the Company has the principle of not tolerating bribery and corruption including all attempts to use gifts, entertainment and other benefits to improperly obtain or retain business or other business advantages.

Anti Bribery and Corruption Policy (“**ABC**”) (“**Policy**”) is established based on applicable laws, the Company Core Values and Code of Ethics.

In principle the Company prohibits all forms of corruption and bribery, namely:

- a. Offering, promising, and/or giving** Anything of Value directly or indirectly to anyone either intended or appear as intended to obtain or retain an improper business benefit or advantage.
- b. Soliciting and/or receiving** Anything of Value directly or indirectly from anyone intended to improperly influence Management and/or Employee in his or her activities on behalf of the Company.
- c. Falsifying or concealing** any books, records, accounts, or other data that relate to the business of the Company, its customer, service providers, vendors, suppliers, or other business partners. Each expenditure must be recorded, transparent and attached with adequate evidences thus the financial record is not mis-used as supporting or hiding bribery and corruption.
- d. Providing a political contribution**, personally or on behalf of the Company.
- e. Extending an offer of employment or work opportunity** to a candidate with the expectation that, as a result, the Company will obtain or retain an improper business benefit or advantage.

Manajemen dan/atau Pekerja yang terbukti melakukan pelanggaran atas Kebijakan Anti Penyuapan dan Korupsi akan dikenakan tindakan disiplin sesuai dengan Kode Etik Perusahaan.

Pada tanggal 5 Agustus 2020 Direksi Perusahaan menandatangani Pernyataan Komitmen tentang penerapan manajemen anti suap di Perusahaan.

Management and/or Employees that is proven violate the Anti Bribery and Corruption Policy will be imposed disciplinary sanction in accordance with Company's Code of Ethics.

On August 5, 2020, the Company's Board of Directors signed a commitment statement regarding the implementation of anti bribery management in the Company.



Pemangku Kepentingan Stakeholders

Danamon selalu membangun hubungan profesional dan harmonis dengan setiap pemangku kepentingan agar meningkatkan pelayanan dan kebutuhan perbankan. Pemangku kepentingan mempunyai keterlibatan signifikan yang memengaruhi kegiatan usaha dan keberlanjutan Bank, baik yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, Danamon berharap segala kebutuhan para pemangku kepentingan dapat lebih dipahami.

Danamon builds professional and harmonious relationships with all stakeholders continuously, in order to improve its banking services and needs. Stakeholders have significant involvement that affects the Bank's business activities and sustainability, both directly and indirectly related to sustainable finance business processes. Therefore, Danamon hopes that all stakeholders' needs can be better understood.

Identifikasi Kebutuhan dan Pendekatan Pemangku Kepentingan [102-40, 102-42, 102-43, 102-44] Identification of Stakeholder Needs and Approach

PEMEGANG SAHAM/INVESTOR	SHAREHOLDERS/INVESTORS
<p>Metode dan Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dilaksanakan minimal sekali dalam setahun 2. <i>Analyst Briefing</i> dilaksanakan setiap kuartal 3. <i>Public Expose</i> dilaksanakan sekali setahun 4. Rapat dengan pemegang saham, calon investor, dan analis secara <i>ad-hoc</i> 5. Laporan tahunan dibuat setahun sekali 	<p>Method and Frequency of Stakeholder Engagement</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. General Meeting of Shareholders (GMS), at a minimum once a year 2. Analyst Briefing conducted quarterly 3. Public Expose held once a year 4. Ad-hoc Meetings with shareholders, potential investors, and analysts 5. Annual Report, once a year
<p>Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengkinian Kinerja Keuangan 2. Pengkinian strategi bisnis Bank dan kondisi pasar terkini 3. Aksi korporasi yang besar atau signifikan 4. Pengkinian regulasi atau kondisi terbaru yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap Bank 5. Hal lain yang membutuhkan persetujuan Pemegang Saham 	<p>Key Topics and Stakeholders' Needs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Financial Performance Updates 2. Updates on the Bank's business strategy and current market conditions 3. Major or significant corporate actions 4. Updates on new regulations or conditions that may have a significant influence on the Bank 5. Other matters/topics that requires the Shareholders' approval
<p>Respon dan Tindak Lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi terkini atas kinerja keuangan, aksi korporasi yang besar atau signifikan, dan hal-hal penting lainnya 2. Mempublikasikan laporan keuangan di koran, menyediakan <i>press release</i> dan mempublikasikannya di <i>website</i> 	<p>Response and Follow Up</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Providing updates on financial performance, major or significant corporate actions, and other major topics 2. Publishing financial reports in newspapers, providing press releases and publishing on the website



Metode dan Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan

1. Menyerahkan Rencana Bisnis Bank (RBB) dan Laporan Realisasi RBB ke OJK.
2. Menyerahkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) ke OJK.
3. Menyerahkan laporan-laporan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Memenuhi undangan dari Bank Indonesia (BI) dan OJK
5. Program bersama sesuai kebutuhan

Frekuensi atas hal-hal di atas dilakukan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia (BI) dan OJK yang berlaku.

Method and Frequency of Stakeholder Engagement

1. Submitting a Bank Business Plan (RBB) and RBB Realization Report to OJK
2. Submitting the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) to OJK
3. Submitting reports in accordance with the prevailing regulations
4. Fulfilling invitations from BI and OJK
5. Joint programs based on needs

The frequency of the above items are in accordance with the prevailing regulations of Bank Indonesia (BI) and OJK

Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

1. Kepatuhan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku
2. Kerja sama dan kemitraan

Key Topics and Stakeholders' Needs

1. Compliance with prevailing laws and regulations
2. Collaboration and partnership

Respon dan Tindak Lanjut

1. Melaporkan rencana dan pencapaian Bank dan laporan lainnya yang sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
2. Menjalankan program berdasarkan RAKB Danamon

Response and Follow-Up

1. Reporting the Bank's plans and achievements and other reports in compliance with prevailing laws and regulations.
2. Implementing the programs based on Danamon's SFAP



▲ Yasushi Itagaki, Direktur Utama Danamon, Daisuke Ejima, Country Head MUFG Indonesia, didampingi Santo Darmosumarto, Direktur Asia Timur dan Pasifik Kementerian Luar Negeri melaporkan kolaborasi MUFG dan Danamon kepada Mahendra Siregar selaku Wakil Menteri Luar Negeri Indonesia. - 28 Agustus 2020
Yasushi Itagaki, President Director Danamon, Daisuke Ejima, Country Head MUFG Indonesia, accompanied by Santo Darmosumarto, Director for East Asian and Pacific Affairs of Ministry of Foreign Affairs reported on the collaboration between MUFG and Danamon to Mahendra Siregar as Deputy Minister of Foreign Affairs of Indonesia. - August 28, 2020



Metode dan Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan

1. *Call center*, kantor cabang, *phone banking*, *website*, *email*, brosur, lembar penagihan, dan media lainnya dilakukan setiap saat
2. Pertemuan dengan nasabah melalui webinar dan kanal digital (media sosial) dilaksanakan setiap bulan
3. *Internal online survey* dilaksanakan setahun dua kali
4. Survei yang dilakukan oleh *External Research Company* setiap sekali setahun

Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

1. Informasi yang transparan mengenai produk dan layanan perbankan
2. Keamanan transaksi keuangan perbankan
3. Penyelesaian pengaduan nasabah berdasarkan *Service Level Agreement (SLA)*
4. Ketidakpastian kondisi eksternal (ekonomi dan geopolitik) yang dapat mempengaruhi lingkungan bisnis
5. Kepuasan dan kenyamanan nasabah

Respon dan Tindak Lanjut

1. Menerima pengaduan nasabah
2. Memberikan edukasi keuangan terkait produk perbankan
3. Nasabah menghargai pembagian informasi selama forum *economic outlook*. Kedepannya, Danamon akan terus berperan sebagai *partner* bagi nasabah untuk memberikan informasi yang bermanfaat tentang perkembangan ekonomi yang signifikan dan terkini.
4. Melakukan *follow-up* berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan level kepuasan nasabah

Method and Frequency of Stakeholder Engagement

1. Call centers, branch offices, phone banking, website, emails, brochures, billing statements, and other media at any time
2. Customer gatherings every month through webinars and digital channels
3. Internal online surveys conducted twice a year
4. Surveys conducted by an External Research Company once a year

Key Topics and Stakeholders' Needs

1. Transparent information regarding banking products and services
2. Security of banking financial transactions
3. Settlement of customer complaints based on Service Level Agreement (SLA)
4. Uncertain external conditions (economic and geopolitical) that can affect the business environment
5. Customer's satisfaction and convenience

Response and Follow Up

1. Receiving customer complaints
2. Providing financial education related to banking products
3. Customers appreciated the information sharing during the economic outlook forum. In the future, Danamon will continue to act as a partner for customers in providing useful information on the significant and latest economic developments.
4. Conducting follow-up actions based on survey results to increase the customer satisfaction level

KARYAWAN



EMPLOYEES

Metode dan Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan

1. Media internal (majalah SPIRIT/e-spirit.danamon.co.id) dilaksanakan setiap dua bulan
2. *Leadership Summit* untuk Senior Management dilaksanakan setiap kuartal
3. Acara HUT Danamon dilaksanakan setiap tahun
4. Acara Danamon Rumah Kita dilaksanakan setiap tahun (ditiadakan pada tahun 2020 akibat pandemi)
5. Pelatihan, *workshop*, *sharing session*, dan seminar secara berkala
6. Kegiatan karyawan seperti D'Club (olahraga, hobi, dan lain-lain) secara berkala
7. Mengukur skor *employee engagement* setiap tahun

Method and Frequency of Stakeholder Engagement

1. Internal media (SPIRIT magazine/e-spirit.danamon.co.id) every two months
2. Leadership Summit for Senior Management on a quarterly basis
3. Danamon Anniversary yearly
4. The "Danamon Rumah Kita" event yearly (not held in 2020 due to the pandemic)
5. Training, workshops, sharing sessions, and seminars on an on-going basis
6. Employee activities such as D'Club (sports, hobbies, etc.) on an on-going basis
7. Measuring employee engagement scores yearly

Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

1. Hak karyawan
2. Kesetaraan kesempatan dalam meningkatkan karir
3. Pelatihan dan pengembangan kompetensi
4. Pemberian apresiasi
5. Pengalaman kerja yang berharga dan menyenangkan
6. Kesehatan dan keselamatan kerja
7. Keterlibatan karyawan

Key Topics and Stakeholders' Needs

1. Employee rights
2. Equal opportunities for career development
3. Competency training and development
4. Tokens of appreciation
5. A valuable and enjoyable working experience
6. Occupational health and safety
7. Employee engagement

Respon dan Tindak Lanjut

1. Melakukan tindak lanjut berdasarkan hasil pendekatan
2. Menjalankan program berdasarkan RAKB Danamon

Response and Follow Up

1. Conducting follow up actions based on engagement results
2. Carrying out programs based on Danamon's SFAP

MASYARAKAT



COMMUNITIES

Metode dan Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan

1. Peningkatan kapasitas sesuai kebutuhan
2. Bantuan teknis sesuai kebutuhan

Method and Frequency of Stakeholder Engagement

1. Capacity building as needed
2. Technical assistance as needed

Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

1. Peningkatan kapasitas
2. Bantuan teknis

Key Topics and Stakeholders' Needs

1. Capacity building
2. Technical assistance

Respon dan Tindak Lanjut

Menjalankan rencana aksi berdasarkan evaluasi dan pengawasan

Response and Follow Up

Implementing action plans based on evaluation and monitoring

Tantangan yang Dihadapi dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan ^[102-44]

Challenges in Implementing Sustainable Finance

Tahun 2020 merupakan tahun kedua Danamon menerapkan keuangan berkelanjutan. Seiring dengan peningkatan aktivitas dan inovasi Danamon dalam menjalankan komitmennya, tantangan yang dihadapi di tahun ini turut berkembang. Beberapa tantangan yang telah diantisipasi oleh Danamon antara lain:

1. Dampak pada sektor ekonomi, lingkungan, dan sosial dipengaruhi oleh pandemi COVID-19.

Danamon melakukan pemantauan secara ketat atas dampak dari COVID-19 dengan mengeluarkan kebijakan terkait pelaksanaan POJK No.11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran COVID-19. Kebijakan ini berlaku efektif mulai April 2020 dan dampaknya sudah mulai terlihat sejak akhir kuartal kedua tahun 2020. Di Desember 2020, OJK menerbitkan POJK No.48/POJK.03/2020 tentang Perubahan Atas POJK No.11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran COVID-19. Pada akhir tahun 2020, Danamon sedang melakukan tinjauan terhadap dampak dari penerapan POJK No.48/POJK.03/2020, dan akan melakukan pembaruan terhadap kebijakan terkait pelaksanaan POJK tersebut. Selain itu, Danamon melakukan pemantauan dan antisipasi terkait kecukupan Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Kredit atas Restrukturisasi COVID-19 yang telah diberikan kepada debitur yang terkena dampak pandemi. Pada lingkungan internal kerja, Danamon juga sudah menjalankan program-program pencegahan penyebaran COVID-19.

2020 is the second year Danamon has implemented sustainable finance. With Danamon's increasing activities and innovations in carrying out its commitments, so the challenges faced this year have also increased. Several challenges that Danamon have anticipated include:

1. Impacts on economic, environmental, and social sectors caused by the COVID-19 pandemic.

Danamon closely monitors the impact of COVID-19 and has issued policies related to POJK No.11/POJK.03/2020 concerning the National Economic Stimulus as a Countercyclical Policy on the Impact of the spread of COVID-19. This policy came into effect at the start of April 2020 and the impact was felt up to the end of the second quarter of 2020. In December 2020, OJK issued POJK No.48/POJK.03/2020 regarding the amendments to POJK No.11/POJK.03/2020 regarding the National Economic Stimulus as a Countercyclical Policy on the Impact of the spread of COVID-19. At the end of 2020, Danamon is conducting a review of the impact on the implementation of POJK No.48/POJK.03/2020, and will make updates on policy related to the implementation of that POJK. In addition, Danamon monitored and anticipated the adequacy of Allowances for Impairment Losses (AIL) for COVID-19 Restructurization that has been given to debtors affected by the pandemic. In internal work environment, Danamon has implemented programs to prevent the spread of COVID-19

2. Kesadaran karyawan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan.

Danamon aktif mengikutsertakan karyawannya dalam berbagai pelatihan/*sharing session* terkait keuangan berkelanjutan dan mengadakan pelatihan terkait keuangan berkelanjutan serta literasi keuangan.

3. Memperoleh dukungan dari Pemerintah dan seluruh debitur termasuk calon debitur.

Penerapan keuangan berkelanjutan membutuhkan kerja sama dan dukungan penuh dari berbagai pihak, termasuk Pemerintah melalui regulasinya dan para debitur untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usahanya. Danamon akan terus mematuhi peraturan perundang-undangan sekaligus mulai melakukan sosialisasi kepada para debitur terkait keuangan berkelanjutan.

4. Meningkatkan kesadaran nasabah dan pemangku kepentingan lainnya untuk turut mendukung dan menerapkan praktik terbaik pada keuangan berkelanjutan.

Danamon mengajak nasabah dan pemangku kepentingan lainnya untuk menerapkan keuangan berkelanjutan pada bidang usahanya masing-masing. Beberapa kegiatan mencakup pelatihan terkait keuangan berkelanjutan dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran atas keuangan berkelanjutan, antara lain melalui *e-mail blast* dan pemberian akses pengetahuan untuk nasabah tentang pembiayaan berkelanjutan. Selain itu, Danamon juga melaksanakan literasi keuangan untuk membangun masyarakat agar memiliki pengetahuan tentang keuangan yang memadai.

2. Employee awareness in implementing sustainable finance.

Danamon actively engages its employees in various training/*sharing sessions* related to sustainable finance, and also conducts training related to sustainable finance and financial literacy.

3. Gaining support from the Government and all debtors including prospective debtors.

Implementing sustainable finance requires the full cooperation and support from various parties, including the Government through their regulations, and debtors who need to implement sustainable finance in their business activities. Danamon will continue to comply with the prevailing laws and regulations and at the same time start to conduct sustainable finance socialization to its debtors.

4. Increasing customers' and other stakeholders' awareness to support and implement sustainable finance best practices.

Danamon is encouraging its customers and other stakeholders to implement sustainable finance in their respective businesses. These activities include sustainable finance training and socialization to raise awareness of sustainable finance, through e-mail blasts, and providing access to knowledge about sustainable finance for customers. In addition, Danamon also implemented financial literacy programs to build adequate financial knowledge in the communities.



KINERJA KEBERLANJUTAN

Sustainability Performance

Kinerja Ekonomi

Economic Performance



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

Management Approach

Kerja ekonomi yang dilaporkan dalam Laporan Keberlanjutan ini merupakan hasil dari kegiatan perbankan dengan berbagai produk komprehensif, yakni pinjaman, tabungan, perlindungan, serta produk dan layanan transaksional. Data capaian kinerja ekonomi yang disajikan merujuk pada laporan keuangan konsolidasi Danamon dengan Perusahaan Anak yang telah diaudit.

Untuk mencapai kinerja ekonomi yang baik di tahun 2020, Danamon berfokus dalam membangun kerja sama yang kuat dengan seluruh pemangku kepentingan dan juga melakukan akselerasi inisiatif-inisiatif digitalisasi di masa pandemi COVID-19. Pelaksanaan strategi ini didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berdedikasi dan berkualitas dengan adanya pengaturan pola kerja dan pembagian kerja di rumah dan di kantor. Pelaksanaan strategi untuk mencapai kinerja ekonomi didukung secara penuh oleh seluruh Direksi Danamon dengan pengawasan dari Dewan Komisaris.

Danamon berkomitmen untuk terus melindungi kepentingan pemegang saham dan nasabah di tengah masa pandemi dengan tetap mengutamakan prinsip kehati-hatian, serta mematuhi ketentuan yang berlaku. Melalui komitmen ini, kami yakin bisa memberikan nilai tambah dan menghasilkan *economic return* yang memadai kepada seluruh pemangku kepentingan. Dampak ekonomi akibat pandemi ini telah menyebabkan turunnya permintaan kredit di industri perbankan, terutama pada segmen retail. Sebagai salah satu wujud komitmen untuk menjaga *economic return* kepada para pemangku kepentingan, Danamon melaksanakan strategi pertumbuhan yang berfokus pada segmen korporasi *blue chip* dan BUMN. Sebagai hasilnya, kredit pada segmen EBFI tercatat tumbuh 25% pada tahun 2020.

The economic performance reported in this Sustainability Report is derived from banking activities for a comprehensive range of products, including loans, savings, insurance, as well as transactional products and services. The economic performance data presented refers to Danamon and its subsidiary's audited consolidated financial statements

To achieve good economic performance in 2020, Danamon focused on building strong collaborations with all stakeholders and also accelerating digitalization initiatives during the COVID-19 pandemic. The implementation of this strategy was supported by dedicated and qualified Human Resources (HR) and involved re-arranging work patterns divided between working at home and in the office. The implementation of strategies to achieve economic performance was fully supported by Danamon's Board of Directors with supervision from the Board of Commissioners.

Danamon remained committed to protect the interests of shareholders and customers during the pandemic by maintaining prudent principle and complying to the prevailing regulations. Through this commitment, we are confident to be able to provide added value and generate an adequate economic return to all stakeholders. The economic impact of this pandemic has triggered a decline in loan demand in the banking industry, especially in the retail segment. As a commitment to maintain economic returns to all stakeholders, Danamon had implemented a growth strategy focusing on the blue chip and SOE corporate segments. As a result, credit in the EBFI segment recorded a 25% growth in 2020.

Danamon telah melakukan evaluasi atas pelaksanaan strategi dan proses, serta pencapaian target secara berkala. Kegiatan evaluasi dilakukan melalui audit internal oleh Divisi Satuan Kerja Audit Internal (SKAI). Selain itu, audit eksternal dilakukan secara berkala oleh Akuntan Publik yang hasilnya dapat diakses pada laman *website* Danamon.

Danamon regularly evaluates its strategies and process implementation and achievement of target. Evaluation activities are carried out through internal audits by the Internal Audit Unit (SKAI). In addition, external audit are carried out regularly by a Public Accountant and the results can be accessed on the Danamon website.

Kontribusi dan Distribusi Ekonomi

Economic Contribution and Distribution

Danamon melaksanakan kegiatan usaha perbankan secara maksimal agar dapat menciptakan nilai ekonomi lebih yang memberi manfaat kepada para pemangku kepentingan sekaligus mendukung keuangan berkelanjutan. Pada tahun 2020, laba bersih mencapai Rp1.008 miliar, menurun bila dibandingkan tahun 2019. Penurunan terutama disebabkan oleh perlambatan ekonomi selama tahun 2020 akibat pandemi COVID-19. Selain itu, Danamon juga membukukan biaya pencadangan secara proaktif dalam mengantisipasi potensi kerugian karena meningkatnya tren risiko kredit di industri perbankan.

Danamon carries out its banking activities optimally to create bigger economic value to benefit stakeholders while at the same time supporting sustainable finance. In 2020, net profit reached Rp1,008 billion, a decrease compared to 2019. The decrease was mainly due to the economic slowdown during 2020 due to COVID-19 pandemic. In addition, Danamon also proactively booked provisioning expenses in anticipation of potential losses due to the increasing trend of credit risk in the banking industry.

Secara keseluruhan, kinerja pinjaman tetap terjaga meskipun di tengah kondisi pandemi, yang menunjukkan ketahanan dan kemampuan beradaptasi Danamon terhadap krisis yang belum pernah terjadi sebelumnya. Menyikapi kondisi ini, Danamon memfokuskan strategi pertumbuhan pada segmen korporasi *blue chip* dan BUMN. Sebagai hasilnya, kredit pada segmen EBFI tercatat tumbuh 25% pada tahun 2020.

Overall, loan performance was maintained during the pandemic, showing the resilience and adaptability of Danamon in unprecedented crises. In response to this condition, Danamon has focused on a growth strategy in the blue chip and SOE corporate segments. As a result, credit in the EBFI segment grew 25% in 2020.

Di sisi lain, Danamon tetap mencapai hasil yang baik pada aspek pengelolaan biaya dan pendapatan selain bunga, dimana pendapatan yang bersumber dari kegiatan treasury tumbuh dua kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya. Kestabilan neraca keuangan juga terjaga dengan baik didukung oleh likuiditas dan peningkatan *loan loss coverage ratio* yang mencapai rekor tertinggi sebesar 199,9%.

On the other hand, Danamon still achieved good results in managing expenses, and non-interest income, where income from treasury activities had doubled compared to the previous year. Balance sheet stability was also well maintained, supported by high liquidity and better loan loss coverage ratio, which has reached record high at 199.9%.

Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan dan Didistribusikan (dalam miliar Rupiah) [201-1][FN-CB-240a.2]

Direct Economic Value Generated and Distributed (in billion Rupiah)

Keterangan Description	2020	2019	2018
Total Aset Total Assets	200.890	193.534	186.762
Aset Produktif Productive Assets	184.328	175.796	159.861
Kredit/Pembiayaan Bank Bank Credit / Financing	134.161	141.460	134.519
Simpanan Nasabah Customer Deposits	123.733	109.792	110.848
Pendapatan Operasional (IDR) - neto Net Operating Income (IDR)	2.271	3.274	5.158
Laba Bersih Setelah Beban Pajak (IDR) Net Income (IDR)	1.089	4.241	4.107
Laba bersih yang didistribusikan kepada pemilik entitas induk Net Income attributable to the owner of the parent company	1.008	4.074	3.922
Pendapatan Operasional Lainnya Other Operating Income	4.192	3.788	3.696
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Total Direct Economic Value Generated	17.916	18.366	17.937
Biaya Operasional Lainnya Other Operating Expenses	15.645	15.093	12.779
Pembayaran Dividen Dividend Payments	1.833,1	1.372,8	1.288,5
Pembayaran pada Pemerintah (Pajak Penghasilan Perusahaan)** Payments to the Government (Corporate Income Tax)**	383	927	1.011
Rasio Kinerja (%) Performance Ratio (%)			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM) Minimum Capital Adequacy Ratio (MCAR)	25,0	24,2	22,2
Aset Produktif bermasalah dan aset non-produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif Non-performing earning assets and non-productive assets to total earnings and non-productive assets	1,7	2,0	2,0
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif Non-performing earning assets to total productive assets	1,5	1,9*	2,3
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif Allowance for impairment losses (AIL) for financial assets to productive assets	4,0	2,7	2,8
NPL gross	2,8	3,0	2,7
NPL nett	0,9	2,0	1,9

Keterangan Description	2020	2019	2018
Return on Average Asset (ROAA) before tax	1,0	3,0	3,1
Return on Average Asset (ROAA) after tax	0,5	2,1	2,2
Return on Average Equity (ROAE)	2,6	11,1*	10,6
Net Interest Margin (NIM)	7,4	8,3	8,9
Rasio Efisiensi (BOPO) Efficiency Ratio (BOPO)	88,9	84,5*	70,9
Loan to Deposit Ratio (LDR)	84,0	98,9	95,0
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR) Liquidity Coverage Ratio (LCR)			
a. LCR secara individu Individual LCR	189,3	155,2	125,4
b. LCR secara konsolidasi Consolidated LCR	188,0	158,3	126,4

* pernyataan kembali | restatement

** hanya Danamon | only Danamon

Rantai Pasokan ^[102-9] Supply Chain

Kinerja perbankan Danamon didukung oleh pihak-pihak eksternal dalam menyediakan jasa dan produk yang dibutuhkan oleh Bank. Praktik pengadaan barang dan jasa dikelola oleh Divisi Procurement sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) Manajemen Kegiatan Pengadaan.

Danamon telah melakukan seleksi yang ketat dan evaluasi untuk memastikan tidak ada benturan kepentingan antara Danamon dengan vendor. Seluruh proses pengadaan barang dan jasa dilaksanakan secara terintegrasi melalui sistem *Procure-to-Pay* (P2P). Danamon mencatat kerja sama dengan 52 kelompok pemasok lokal dan internasional, di antaranya adalah konsultan, penyedia alat kebutuhan kantor, penyedia mesin ATM, pekerja alih daya, perusahaan konstruksi, dan penyedia jasa pengelolaan keuangan (*cash management service provider*).

Danamon's banking performance is supported by external parties who provide the services and products required by the Bank. The procurement of goods and services is managed by the Procurement Division, in accordance with the Procurement Standard Operational Procedure (SOP).

Danamon conducts a rigorous selection and evaluation process to ensure that there are no conflicts of interest between Danamon and the vendors. The entire procurement of goods and services is carried out in an integrated manner through the Procure to Pay (P2P) system. Danamon cooperates with 52 local and international group suppliers, including consultants, office equipment vendors, ATM machine vendors, outsourced workers, construction companies, and cash management services providers.

Portofolio Kredit Berwawasan LST [102-9]

ESG Credit Portfolios



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

Komitmen Danamon untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, salah satunya melalui portofolio kredit berwawasan Lingkungan, Sosial, dan Tata kelola (LST). Pada tahun 2019, Danamon mulai melakukan identifikasi portofolio kredit sesuai kriteria dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dan menyusun Kebijakan Keberlanjutan. Upaya ini dilanjutkan pada tahun 2020 dengan menyusun kerangka kerja dan pedoman kredit yang mengintegrasikan aspek LST. Melalui kerangka kerja dan pedoman ini, Danamon melakukan Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial (*Environmental and Social Risk Management* - ESRM) dalam proses kredit atau disebut *sustainability credit*. Pedoman ini dilengkapi dengan panduan untuk melakukan Analisis Risiko Lingkungan dan Sosial (*Environmental and Social Risk Analysis* - ESRA). Pedoman ini akan diimplementasikan tahap pertama di tahun 2021 untuk *Enterprise Banking*, khususnya segmen *Corporate* dan *Commercial*.

Selain itu, Danamon juga telah memiliki daftar industri yang dilarang untuk dibiayai karena bertentangan dengan aspek LST.

Penyusunan kerangka kerja dan Pedoman *Sustainability Credit* dan ESRA ini merujuk pada POJK No. 51/POJK.03/2017, peraturan lingkungan hidup yang berlaku di Indonesia, Kebijakan Risiko Kredit dan Kebijakan Keberlanjutan Danamon serta poin-poin tertentu dari kebijakan keberlanjutan MUFG dan standar internasional yang sesuai dengan kondisi lokal dan tidak bertentangan dengan peraturan di Indonesia. Dengan penerapan Pedoman *Sustainability Credit* dan ESRA, Danamon secara bertahap meningkatkan penilaian risiko LST dalam proses kredit.

Pengelolaan portofolio kredit berwawasan LST berada di bawah tanggung jawab lini bisnis Enterprise Banking (EB) dan Small-Medium Enterprises (SME) yang bekerja sama dengan Direktorat Kredit.

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

Danamon's commitment to implementing sustainable finance is through its Environmental, Social, and Governance (ESG) insight credit portfolio. In 2019, Danamon began to identify credit portfolios in accordance with the Category of Sustainable Business Activities (KKUB) criteria and developed a Sustainability Policy. These efforts were continued in 2020 by developing the framework and credit guidelines that integrating the ESG aspects. Using this framework and guidelines, Danamon conducts Environmental and Social Risk Management (ESRM) in credit process or also known as sustainability credit. The guidelines include a guide for conducting Environmental and Social Risk Analysis (ESRA). These guidelines will be implemented in first phase of 2021 for Enterprise Banking, in particular the Corporate and Commercial segments.

In addition, Danamon has a list of prohibited industries to be financed as they are contradictive with ESG aspect.

Preparation of the framework and Sustainability Credit Guideline, and ESRA, refer to POJK No.51/POJK.03/2017, the prevailing environmental regulation in Indonesia, Danamon's Credit Risk Policy and Sustainability Policy also selected points from MUFG's sustainability policy and international standards that are suitable to the local conditions, and do not conflict with Indonesian regulations. With the application of the Sustainability Credit Guideline and ESRA, Danamon has gradually improved its ESG risk assessment in credit process.

The ESG-based credit portfolio management is the responsibility of Enterprise Banking (EB) and Small-Medium Enterprises (SME) line of business in collaboration with the Credit Directorate.



Pemetaan Portofolio Kredit Kegiatan Usaha Berkelanjutan

Danamon memiliki pemetaan atas portofolio kredit dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sesuai dengan kriteria OJK.

KKUB yang Mendukung Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan Berkelanjutan

Danamon memiliki beberapa debitur yang bergerak di bidang industri sawit. Terdapat satu debitur industri sawit yang telah memiliki sertifikasi *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan dua debitur yang memiliki sertifikasi *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO).

KKUB yang Mendukung Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan

Danamon memiliki debitur Perusahaan Air Minum (PAM) yang memiliki proses pengelolaan air kotor dari Sungai Cisadane menjadi air bersih dengan menggunakan pompa yang dapat memisahkan sampah plastik dan material dari dalam air.

KKUB yang Mendukung Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (*eco-efficient*)

Terdapat beberapa perusahaan UKM yang menjadi debitur Danamon yang bergerak di bidang pengelolaan sampah plastik dan furnitur kayu. Perusahaan ini mengelola sampah plastik menjadi biji plastik, sementara perusahaan furnitur kayu telah mempunyai sertifikat Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (PHPL) dan Verifikasi Legalitas Kayu (VLK).

ESG Credit Portfolio for Sustainable Business Activities

Danamon has a mapping of credit portfolios in the Category of Sustainable Business Activities (KKUB) according to OJK criteria.

KKUB that Support Sustainable Management of Natural Resources and Land Use

Danamon has several debtors engaged in the palm oil industry. There is one debtor in the palm oil industry with Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) certification, and two debtors with Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) certification.

KKUB that Support Sustainable Water and Wastewater Management

Danamon has a drinking water company (PAM) debtor who has a process of managing dirty water from the Cisadane river and converting it into clean water using pumps that separate plastic and material waste in the water.

KKUB that Support Products that Can Reduce Resource Usage and Produce Less Pollution (*eco-efficient*)

Danamon has several debtors who are SME companies engaged in plastic waste management and wooden furniture. The companies convert their plastic waste into plastic pellets, while the wood furniture companies already have *Pengelolaan Hutan Produksi Lestari* (PHPL) and *Verifikasi Legalitas Kayu* (VLK) certification.

Jumlah Pembiayaan Berdasarkan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (dalam miliar Rupiah)

Total Financing by Sustainable Business Activity Category (in billion of Rupiah)

Uraian Description	2020	2019
Efisiensi energi Energy efficiency	0	69
Pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan Sustainable Management of Natural Resources and Land Use	1.171	851
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan Sustainable Water and Wastewater Management	42	25
Produk yang dapat mengurangi penggunaan sumber daya dan menghasilkan lebih sedikit polusi (<i>eco-efficient</i>) Products that can reduce resource usage and produce less pollution (<i>eco-efficient</i>)	84	61
TOTAL	1.297	1.006

Danamon senantiasa berkomunikasi dengan debitur-debitur KKUB tersebut maupun nasabah lainnya mengenai peluang dan risiko terkait aspek sosial dan lingkungan di masing-masing industri. Tujuan dari komunikasi tersebut adalah agar Danamon dan debitur dapat mengantisipasi potensi risiko yang ada dan terus mengembangkan kegiatan usaha secara berkelanjutan. [FS5]

Danamon juga mendukung program pemerintah terkait inklusi keuangan melalui program Laku Pandai setiap tahunnya. Pada tahun keempat pelaksanaan Laku Pandai, Danamon memperluas jaringan wilayah keagenan melalui penyempurnaan sistem dan prosedur, khususnya untuk Agen Laku Pandai Perorangan (Agen Danaku).

Danamon memiliki sistem pendaftaran Laku Pandai yang lebih efektif dan efisien. Alur proses khusus untuk nasabah dan Agen Laku Pandai telah disesuaikan agar lebih mudah tanpa mengesampingkan regulasi. Danamon melakukan proses rekrutmen agen melalui uji tuntas dan kunjungan ke lokasi calon agen. Danamon juga bekerja sama dengan Kemitraan Berdaya Adira (Keday Adira) dalam melakukan rekrutmen Agen Laku Pandai. Cara pendaftaran nasabah dapat mudah dilakukan hanya dengan cara melalui SMS Banking USSD *141*12# yang

Danamon always communicates with these KKUB debtors and other customers regarding opportunities and risks related to the social and environmental aspects in each industry. The purpose of this communication is for Danamon and its debtors to anticipate the existing potential risk and continue to develop sustainable business activities. [FS5]

Danamon has also supported the Government's financial inclusion through the Laku Pandai program every year. In this fourth year of Laku Pandai implementation, Danamon expanded its agency area network through improvements to its systems and procedures, particularly for its Individual Laku Pandai Agents (Danaku Agent).

Danamon has a more effective and efficient Laku Pandai registration system. The specific process flow for Laku Pandai customers and Agents has been adjusted to make it easier without overriding regulations. Danamon conducts agent recruitment process through due diligence and site visits to prospective agents. Danamon also collaborates with *Kemitraan Berdaya Adira* (Keday Adira) in recruiting Laku Pandai agent. Customer registration can easily be made via USSD SMS Banking *141*12# which is linked to *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

telah terhubung dengan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Pengembangan sistem pendaftaran ini dapat membantu agen dan Bank dalam proses *Know Your Customer* (KYC) dan proses pelaporan.

Di tengah kondisi pandemi dan keterbatasan agen untuk bertatap muka dengan nasabah, Danamon tetap mengakomodasi transaksi yang dilakukan melalui 32 agen perorangan dan 3 agen badan hukum yang tersebar di 19 kabupaten/kota di 6 provinsi. [\[FS13\]\[FS14\]\[FN-CB-240a.3\]](#)

Penilaian Aspek LST dalam Proses Kredit [\[FS1, FS2, FS3, FS9\]](#)

Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial (ESRM) dalam proses kredit (*Sustainability Credit*) adalah seperangkat tata kerja yang mempertimbangkan risiko lingkungan dan sosial (termasuk tata kelola) ke dalam manajemen risiko internal bank yang berkaitan dengan pengelolaan risiko kredit kepada debitur. Manfaat penerapan ESRM yaitu membantu Bank untuk mengidentifikasi peluang pasar (potensi bisnis) sebagai salah satu hasil analisa risiko lingkungan dan sosial. Dalam penerapannya, ESRM mencakup kegiatan analisis risiko lingkungan dan sosial (*Environmental and Social Risk Analysis - ESRA*) yang dilaksanakan dalam proses pemberian kredit. ESRA dilakukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memitigasi risiko LST yang secara inheren dibawa oleh debitur. Pedoman *Sustainability Credit* dan ESRA akan diimplementasikan di tahun 2021. Implementasi tahap pertama akan dilakukan untuk *Enterprise Banking* khususnya segmen *Corporate* dan *Commercial*. [\[FN-CB-410a.2\]](#)

Dengan penerapan pedoman ini diharapkan dapat mendorong komitmen debitur dan calon debitur untuk meningkatkan kinerja lingkungan dan sosial mereka. Prosedur penilaian ini penting untuk meminimalkan, memitigasi, dan/atau mengimbangi dampak negatif dari kegiatan usaha

(Population and Civil Registry Service/DUKCAPIL) data. The development of this registration system supports the agents and the Bank in the Know Your Customer (KYC) process and reporting process.

During the pandemic with its limited face-to-face interactions for agents with customers, Danamon still accommodated transactions made through 32 individual agents and 3 legal entity agents across 19 districts/cities in 6 provinces. [\[FS13\]\[FS14\]\[FN-CB-240a.3\]](#)

ESG Aspect Assessment in Credit Process [\[FS1, FS2, FS3, FS9\]](#)

The Environmental and Social Risk Management (ESRM) in credit process (*Sustainability Credit*) is a framework that integrates environmental and social risks (including governance) into the Bank's internal risk management related to credit risk management of its debtors. The benefit of ESRM is to assist the Bank in identifying the market opportunities (business opportunities) as a result of environmental and social risk analysis. In its implementation, ESRM covers Environmental and Social Risk Analysis (ESRA) carried out in the credit process. ESRA is carried out to identify, evaluate and mitigate the inherent ESG risk of the debtors. The Sustainability Credit Guideline and ESRA will be implemented in 2021. The first phase of implementation will be for Enterprise Banking, specifically the Corporate and Commercial segments. [\[FN-CB-410a.2\]](#)

The implementation of these guidelines is expected to encourage the debtors and potential debtors commitment to improve their environmental and social performance. This assessment procedure is important to minimize, mitigate and/or counterbalance the negative impact of business activities.

Kinerja Pemberian Kredit [FS6]

Total pinjaman selama tahun 2020 mencapai Rp134.161 miliar. Kredit Danamon berdasarkan sektor ekonomi masih didominasi oleh sektor rumah tangga, pembiayaan konsumen, dan sewa pembiayaan yaitu sebesar 37% dari total kredit.

Loan Portfolio Performance [FS6]

Total loan during 2020 reached Rp134,161 billion. Danamon's loan by economic sector is still dominated by the household, consumer financing, and finance leases sectors, amounting to 37% of total loan.

Portofolio Pinjaman Berdasarkan Sektor Ekonomi (dalam miliar Rupiah) - Bruto [FS6][FN-CB-410a.1]

Loan Portfolio Based on Economic Sector (billion rupiah) - Gross

Sektor Ekonomi Economic Sector	2020		2019		2018	
	Nilai Value	Persentase Percentage	Nilai Value	Persentase Percentage	Nilai Value	Persentase Percentage
Rumah Tangga, Pembiayaan Konsumen dan Sewa Pembiayaan* Household, Consumer Financing and Financing Leases*	49.549	37	60.222	43	55.460	41
Pedagang Besar dan Eceran Wholesale and Retail	30.561	23	35.956	25	36.228	27
Manufaktur Manufacturing	21.776	16	22.607	16	19.233	15
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi Transportation, Warehousing, and Communications	3.108	2	3.880	3	4.400	3
Real Estate, Jasa, dan Perusahaan Pelayanan Real Estate, Services, and Service Companies	2.807	2	2.906	2	3.048	2
Perantara Keuangan Financial Intermediary	15.634	12	5.530	4	7.029	5
Lain-lain Others	10.727	8	10.360	7	9.120	7
Jumlah Total	134.161	100	141.460	100	134.519	100

*termasuk Piutang Pembiayaan Konsumen dan Sewa Pembiayaan kepada nasabah Adira Finance.
including Consumer Financing and Financing Leases to Adira Finance's customers

Portofolio Pinjaman Berdasarkan Jenis Kredit (dalam miliar Rupiah) - Bruto [FS6]

Loan Portfolio Based on Credit Category (billion rupiah) - Gross

Jenis Kredit Credit Category	2020		2019		2018	
	Nilai Value	Persentase Percentage	Nilai Value	Persentase Percentage	Nilai Value	Persentase Percentage
Konsumsi* Consumption*	49.550	37	60.223	43	59.800	44
Modal Kerja Working Capital	67.135	50	61.450	43	52.092	39
Investasi Investments	15.613	12	18.052	13	21.033	16
Ekspor Exports	1.864	1	1.736	1	1.594	1
Jumlah Total	134.161	100	141.460	100	134.519	100

*termasuk Piutang Pembiayaan Konsumen dan Sewa Pembiayaan kepada nasabah Adira Finance.

*including Consumer Financing and Financing Lease to Adira Finance's customers



Portofolio Pinjaman Berdasarkan Wilayah (dalam miliar Rupiah) - Bruto [FS6]

Loan Portfolio Based on Region (billion rupiah) - Gross

Wilayah* Region*	2020		2019		2018	
	Nilai Value	Persentase Percentage	Nilai Value	Persentase Percentage	Nilai Value	Persentase Percentage
Jakarta, Bogor, Tangerang, Karawang, Bekasi dan Lampung Jakarta, Bogor, Tangerang, Karawang, Bekasi and Lampung	66.753	61	57.946	53	54.202	52
Sumatera Utara North Sumatra	8.320	8	10.700	10	10.882	10
Jawa Timur East Java	7.516	7	9.406	8	9.959	9
Sulawesi, Maluku dan Papua Sulawesi, Maluku and Papua	5.235	5	6.601	6	7.113	7
Jawa Barat West Java	8.610	8	9.561	9	6.291	6
Jawa Tengah dan Yogyakarta Central Java and Yogyakarta	6.062	6	6.806	6	5.843	6
Kalimantan	3.514	3	4.911	4	5.534	5
Sumatera Selatan South Sumatra	1.759	2	2.144	2	2.639	3
Bali, NTT, dan NTB Bali, NTT, and NTB	1.623	1	1.898	2	2.109	2
Jumlah Total	109.392	100	109.971	100	104.572	100

* Hanya Danamon | Danamon only



Keringanan Kredit untuk Nasabah

Di masa pandemi COVID-19, Pemerintah menerapkan kebijakan restrukturisasi kredit bagi debitur untuk mendukung program Pemulihan Ekonomi Nasional. Sesuai dengan Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 yang diterapkan oleh OJK, maka Danamon telah menetapkan kebijakan keringanan kredit bagi nasabah yang terdampak.

Berdasarkan POJK No.11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019, beserta perubahannya yaitu POJK No.48/POJK.03/2020, Danamon menetapkan kriteria debitur yang terdampak penyebaran COVID-19, mekanisme restrukturisasi kredit, penilaian kemampuan debitur untuk bertahan, pembentukan cadangan yang memadai, dan pelaksanaan uji ketahanan secara berkala. [201-4][FN-CB-550a.2]

Credit Relief for Customers

During the COVID-19 pandemic, the Government implemented a credit restructuring policy for debtors to support the National Economic Recovery program. In accordance with the *Countercyclical* Policy on the Impact of the *Coronavirus Disease* 2019 Spread implemented by the OJK, Danamon established a credit relief policy for affected customers.

Based on POJK No. 11/POJK.03/2020 concerning the National Economy Stimulus as the Corona Virus Disease 2019 Outbreak Impact *Countercyclical* Policy, and its amendment namely POJK No. 48/POJK.03/2020, Danamon determined debtors' criteria that are impacted by COVID-19 outbreak, credit restructuring mechanism, assessment for debtor's ability to survive, build sufficient provision, and regular stress tests. [201-4][FN-CB-550a.2]

Kinerja Sosial

Social Performance

Tanggung jawab sosial Danamon dilaksanakan secara internal kepada karyawan maupun eksternal kepada masyarakat dan nasabah. Danamon berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan, serta mendukung pengembangan potensi SDM.

Kepada nasabah dan masyarakat, Danamon terus memberikan layanan terbaik atas produk dan jasa yang setara. Layanan yang setara diwujudkan melalui informasi produk, fitur, atau program yang dapat diakses dalam *website*, *e-mail*, brosur, maupun media lainnya.

Danamon's social responsibility is carried out internally to its employees and externally to the communities and customers. Danamon is committed to providing a safe and comfortable working environment for its employees, as well as supporting the development of HR potential.

Danamon continues to provide the best service for products and equal services to its customers and the communities. Equal services are also delivered by providing product information, features, or programs through its websites, e-mails, brochures, or other media.

Ketenagakerjaan Employment

Aktivitas Danamon sehari-hari didukung oleh keberadaan tenaga kerja yang berkualitas. Danamon memerhatikan hak dan kewajiban seluruh karyawan secara objektif serta menerapkan kesetaraan kesempatan kerja dan karir pada tiap calon karyawan dan karyawan. Peraturan mengenai ketenagakerjaan tercantum dalam Kebijakan Human Capital. Peraturan tersebut menyatakan bahwa seluruh proses rekrutmen dan seleksi setiap calon karyawan akan dilakukan secara transparan, objektif, independen, dan tidak membedakan status sosial dan ekonomi. Terdapat beberapa tes yang perlu dilalui yaitu psikotes, kecocokan kepribadian, kompetensi pekerjaan, dan *know your employee* untuk mengoptimalkan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan.

Sejak awal mula Danamon berdiri, tidak pernah ada tenaga kerja paksa maupun tenaga kerja anak dalam aktivitas bisnis Bank. Selama tahun 2020, terdapat 855 karyawan baru yang telah bergabung melalui proses rekrutmen. Seluruh karyawan Danamon telah tercakup di dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). [102-41][401-1]

Remunerasi Karyawan [405-2]

Sebagai salah satu bentuk penghargaan atas kinerja dan prestasi karyawan, Danamon memberikan remunerasi yang sesuai dengan kebijakan Bank. Danamon memiliki Kerangka Acuan Operasional yang menjadi pedoman penetapan pemberian upah minimum bagi karyawan sesuai dengan jabatannya. Seluruh karyawan tetap Danamon telah menerima remunerasi yang lebih tinggi dari ketentuan Upah Minimum Provinsi (UMP) dan Upah Minimum Sektor Provinsi (UMSP). Danamon tidak membedakan remunerasi karyawan perempuan dengan karyawan laki-laki dan akan memberikan bonus bagi karyawan yang berhasil mencapai suatu target.

Danamon's daily activities are supported by a qualified workforce. Therefore, Danamon observes the rights and obligations of all employees objectively, and implements equal employment and career opportunities for all prospective employees and employees. Employment regulations are contained in the Human Capital Policy. This regulation states that the entire recruitment and selection process for each prospective employee will be carried out in a transparent, objective, and independent manner, and do not differentiate social and economic status. Several tests need to be passed, including psychological tests, personality compatibility, job competencies, and know your employee to optimize their abilities, experience, and knowledge.

Since the beginning Danamon was established, there has never been forced labor or child labor in the Bank's business activities. In 2020, there were 855 new recruits joining through the recruitment process. All Danamon employees are covered by the Collective Labor Agreement (CLA). [102-41][401-1]

Employee Remuneration [405-2]

As a form of appreciation for employee performance and achievement, Danamon provides remuneration in accordance with the Bank policies. Danamon has Operational Terms of Reference which guides the determination of the minimum wage for employees based on their positions. All permanent employees in Danamon receive a remuneration that is higher than the Regional Minimum Wage (UMP) and the Regional Sectoral Minimum Wages (UMSP). Danamon does not differentiate between female and male employees' remuneration and will provide bonuses for employees who successfully achieve their targets.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

Danamon mendukung kegiatan dan produktivitas kerja karyawan melalui penyediaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan. Lingkungan kantor Danamon telah mengikuti standar dan kriteria gedung kantor untuk menjamin kelayakan dan keamanan. Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk menjamin keamanan dan kelayakan, antara lain:

1. Memastikan suhu ruang kerja telah sesuai dengan standar kesehatan yaitu 23-26°C.
2. Memastikan ruang kerja telah sesuai dengan standar pencahayaan yaitu kurang lebih 300 lux untuk ruang kerja dan 100 lux untuk koridor.
3. Menyediakan kursi dan meja kerja yang memerhatikan aspek ergonomis.
4. Melaksanakan protokol kesehatan sesuai regulasi dari Pemerintah dan Danamon.

Danamon juga menerapkan program *Business Continuity Management* (BCM) untuk menghindari terjadinya insiden yang dapat mengganggu kesehatan dan keselamatan kerja. Program tersebut antara lain: [\[403-5\]](#)

1. Sosialisasi/penyadartahuan terkait BCM kepada seluruh karyawan Danamon.
2. Memastikan seluruh unit baik *critical* maupun *non critical unit* mempunyai *Business Continuity Plan* (BCP) sebagai pedoman apabila terjadi insiden atau bencana.
3. Penanganan insiden di seluruh wilayah Danamon termasuk pandemi COVID-19.
4. Memastikan kesehatan dan keselamatan karyawan saat terjadi insiden/bencana.

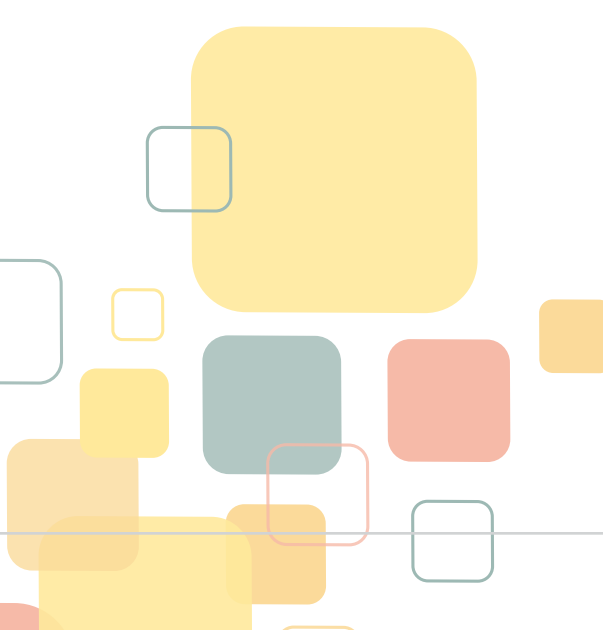
Decent and Safe Working Environment

Danamon supports its employees' work activities and productivity by providing a safe and comfortable working environment for its employees. Danamon follows the office building standards and criteria to ensure the work environment's feasibility and security. Efforts made to ensure feasibility and security, include:

1. Ensuring the workspace temperature is in accordance with health standards of 23-26°C.
2. Ensuring the workspace complies with the lighting standards of approximately 300 lux for the workspaces and 100 lux for the corridors.
3. Providing chairs and tables that consider ergonomic aspects.
4. Implementing health protocols according to the Government and Danamon regulations.

Danamon has also implemented Business Continuity Management (BCM) program to avoid incidents that could impact occupational health and safety. These programs include: [\[403-5\]](#)

1. Socialization/awareness related to BCM to all Danamon employees.
2. Ensuring all critical and non-critical units have a Business Continuity Plan (BCP) as a guideline in the event of any incidents or disasters.
3. Handling incidents in all Danamon areas, including the COVID-19 pandemic.
4. Ensuring the health and safety of employees when incidents/disasters occur.





Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Occupational Health and Safety (OHS)



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

Keselamatan dan kesehatan karyawan selalu menjadi perhatian Danamon dan merupakan hak karyawan yang kami penuhi. Danamon menyadari meski bank bukan merupakan industri yang memiliki potensi risiko kecelakaan kerja yang tinggi, namun aspek K3 tetap berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan. Terlebih lagi selama masa pandemi COVID-19 di tahun 2020, aspek kesehatan karyawan menjadi lebih relevan dan menjadi perhatian utama kami. Saat ini Danamon belum memiliki Sistem Manajemen K3 atau komite khusus K3. Namun dalam menjaga kesehatan karyawan, Danamon telah memiliki panduan dalam menghadapi kondisi pandemi yang dituangkan dalam bentuk SOP COVID-19 Danamon. [403-1]

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

The safety and health of employees has always been a concern for Danamon, and is the right of our employees that we must fulfill. Danamon realizes that even though the bank is not an industry with a high potential risk of work accidents, the OHS aspect still has a significant effect on employee performance and welfare. Moreover, during the COVID-19 pandemic in 2020, employee health become more relevant and became our main concern. Currently, Danamon does not yet have an OHS Management System or a special OHS committee. However, to maintain our employees' health, Danamon has established guidelines for handling pandemic condition as outlined in the Danamon COVID-19 SOP. [403-1]

Strategi Danamon untuk menjaga kesehatan karyawan dilakukan melalui serangkaian langkah mitigasi dan adaptasi kebiasaan baru di lingkungan kerja. [403-3]

Danamon menerapkan pengamanan maksimal untuk memastikan kesehatan karyawan dan lingkungan kerja. Secara ketat, Danamon melaksanakan pemantauan dan pelaksanaan aturan kebiasaan baru, yang dievaluasi secara berkala. Danamon percaya, karyawan yang sehat dibutuhkan agar Danamon senantiasa dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di segala kondisi.

Program Kesehatan Karyawan [403-6]

Danamon menyediakan fasilitas kesehatan bagi seluruh karyawan di sepanjang tahun melalui program BPJS Kesehatan dan asuransi kesehatan yang mencakup manfaat biaya rawat inap, rawat jalan, melahirkan dan kacamata yang dapat diakses oleh karyawan di rumah sakit/klinik/fasilitas kesehatan lainnya.

Secara khusus, di tahun 2020, Danamon menyediakan fasilitas/program pemberian makan siang, multivitamin, masker dan voucher Grab Car bagi *critical unit*, *shuttle bus*, *rapid test* dan *antigen test* secara berkala untuk menunjang kondisi tubuh karyawan agar tetap sehat dan dapat beraktivitas dengan aman selama masa pandemi. Tidak hanya fasilitas kesehatan, Danamon juga menyediakan penyuluhan kesehatan yang diselenggarakan bersama Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre (RS MMC) kepada 2.438 karyawan Danamon. Penyuluhan kesehatan yang dilakukan antara lain mengenai kesehatan jantung, GERD, kolesterol dan hipertensi, mengenal gejala *back pain*, olahraga yang nyaman untuk penderita *back pain*, dan lainnya.

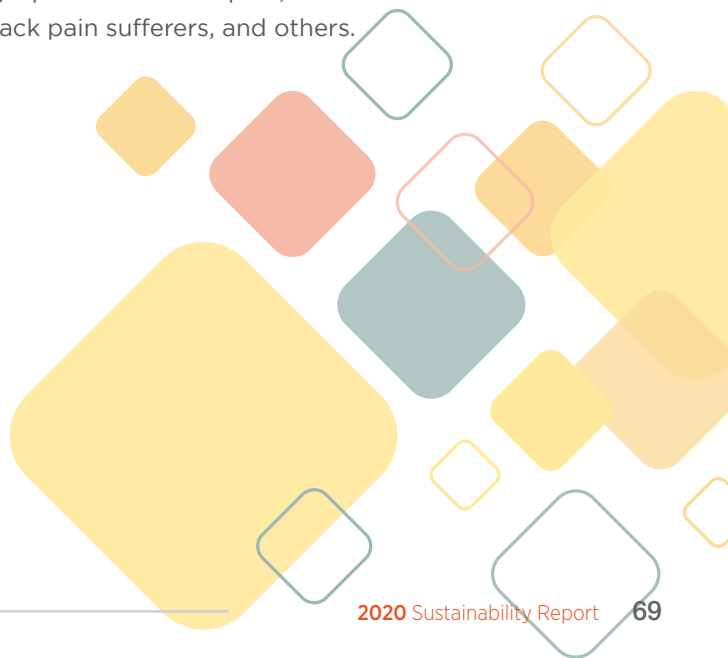
Danamon's strategy to maintain its employees' health follows a series of mitigation measures and adaptation to new normal habits in the working environment. [403-3]

Danamon applies maximum security to ensure the health of its employees and the working environment. In strictly manner, Danamon carries out monitoring and implementation of the new normal rules, which are evaluated regularly. Danamon believe that by having healthy employees, Danamon will always be able to provide the best service for the community in all conditions.

Employee Health Program [403-6]

Danamon provided health facilities for all employees during the year through the BPJS Health program, and health insurance program that covers inpatient, outpatient, childbirth and glasses that can be used by employees in hospitals/clinics/other health facilities.

Especially during 2020, Danamon provided facilities/programs to provide lunches, multivitamins, masks and Grab Car vouchers for critical units, shuttle buses, regular rapid test and antigen test to support the employees so they could stay healthy and be able to carry out their activities safely during a pandemic. In addition to health facilities, Danamon also provided health knowledge sharing with the Metropolitan Medical Centre Hospital (MMC Hospital) to 2,438 Danamon employees. The health knowledge sharing covered heart health, GERD, cholesterol and hypertension, recognizing the symptoms of back pain, comfortable exercise for back pain sufferers, and others.



Protokol Kesehatan di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru

Sejak masa awal pandemi COVID-19 di tahun 2020, Danamon melaksanakan upaya pencegahan penularan virus sesuai arahan dan petunjuk Gugus Tugas Crisis Command Center (CCC) Danamon. CCC terdiri dari karyawan lintas divisi yang berkomitmen membantu penanganan COVID-19 dan dipimpin oleh Direktur. CCC bertanggung jawab untuk memastikan protokol kesehatan telah dipatuhi oleh seluruh karyawan. Danamon berkomitmen untuk menjaga kesehatan karyawan di masa pandemi dan akan memberikan sanksi bagi karyawan yang melanggar protokol kesehatan. [403-4][403-6]

Berikut adalah protokol kesehatan yang sudah diterbitkan oleh CCC: [403-7]

- a. Menerapkan strategi *split operation* yaitu dengan membagi pola kerja dengan pilihan sebagai berikut:
 - Bekerja di lokasi utama
 - Bekerja di lokasi *back up*
 - Bekerja di rumah (*Work from Home*)Tujuan *split operation* adalah untuk menghindari penularan virus dalam satu unit kerja sehingga operasional tetap dapat berjalan secara normal.
- b. Menyediakan *thermal scanner* atau *thermo gun* di setiap akses masuk kantor.
- c. Menyediakan alat kesehatan seperti *hand sanitizer* dan masker serta vitamin di area kantor.
- d. Mewajibkan karyawan untuk menggunakan masker dan menggantinya selama 4 jam sekali.
- e. Melakukan penyemprotan disinfektan di gedung kantor secara rutin.
- f. Menyelenggarakan *rapid test* dan *antigen test* secara rutin kepada seluruh karyawan yang memiliki gejala atau kontak erat dengan penderita COVID-19.
- g. Mengarahkan karyawan yang hasil tesnya reaktif untuk melanjutkan tes *Polymerase Chain Reaction* (PCR) di rumah sakit rekanan Danamon.
- h. Menyediakan tempat untuk isolasi mandiri kepada karyawan yang terkonfirmasi positif.
- i. Mewajibkan seluruh karyawan baik tetap, kontrak, maupun mitra yang bekerja di Danamon untuk mengisi survei harian dan mingguan.

Health Protocols to Adapt to the New Normal Period

At the beginning of the COVID-19 pandemic in 2020, Danamon undertook steps to prevent virus transmission through directions and instructions from the Danamon Crisis Command Center (CCC) Task Force. The CCC consists of employees from various divisions who are committed to help handle COVID-19, led by a Director. The CCC is responsible for ensuring that all employees follow health protocols. Danamon is committed to maintaining its employees' health during the pandemic and will give sanctions to any employee who violates the health protocols. [403-4][403-6]

The following health protocols were issued by CCC: [403-7]

- a. Implementing a *split operation* strategy by dividing the work pattern as follows:
 - Work in the main location
 - Work in a back up location
 - Work From HomeThe purpose of a *split operation* is to avoid spreading the virus in one working unit so that the operations can continue normally.
- b. Providing thermal scanners or thermo guns at every access point to the office building.
- c. Providing medical equipment such as hand sanitizers and masks as well as vitamins in the office area.
- d. Requiring employees wear masks and change them every 4 hours.
- e. Disinfecting office buildings regularly.
- f. Organizing rapid tests and antigen tests on a regular basis for all employees who have symptoms or have been in close contact with people with COVID-19.
- g. Directing employees whose test results are reactive to continue the *Polymerase Chain Reaction* (PCR) test at Danamon's partner hospitals.
- h. Providing self-isolation places for employees who have tested positive for COVID-19.
- i. Requiring all employees, both permanent, contract, and partners working at Danamon to complete daily and weekly surveys.

Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan

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

Pengembangan kompetensi karyawan merupakan salah satu investasi Danamon terhadap aset SDM yang dimiliki dan menyelaraskan dengan strategi Danamon yang berfokus pada *people, digital, dan branding*. Danamon secara rutin melaksanakan kegiatan pelatihan dan pengembangan untuk mendukung peningkatan kompetensi dan prestasi karyawan. Program ini tertuang pada Kebijakan Human Capital. Danamon menunjuk Divisi Learning, Engagement & Corporate University sebagai penanggung jawab atas kebutuhan pengetahuan dan keterampilan karyawan, serta merencanakan program pelatihan. Direktorat Human Capital juga bertanggung jawab dalam merencanakan pengembangan karyawan bagi setiap unit sesuai dengan kebutuhan dan prioritas, serta mengembangkan kepemimpinan organisasi di semua lapisan.

Danamon menetapkan target untuk dapat menyelenggarakan pelatihan minimal 1 kali dalam setahun bagi seluruh karyawan. Bank berharap dengan kegiatan pelatihan dan pengembangan, karyawan mampu mengembangkan kompetensi dan kapabilitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Danamon melakukan evaluasi efektivitas pelaksanaan pelatihan melalui penilaian kerja karyawan sesuai dengan *Key Performance Indicator* (KPI) masing-masing.

Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Terdapat beberapa metode dalam melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, yaitu belajar di dalam kelas, *online learning (e-learning)*, *on the job training*, penugasan khusus, pendampingan, dan kesempatan belajar dari orang lain. Selama tahun 2020, sebagian besar program pelatihan yaitu sebanyak 74% dilaksanakan secara daring melalui *online training* maupun *e-learning* sebagai langkah preventif di masa pandemi COVID-19. Hal yang menggembirakan adalah antusiasme karyawan untuk mengikuti program pelatihan di masa pandemi tetap tinggi, bahkan meningkat dibandingkan tahun sebelumnya.

Employee Training and Competency Development

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

Employee competency development is Danamon's investment in its HR, and is aligned with Danamon's strategy that focuses on people, digital, and branding. Danamon regularly carries out training and development activities to support competency improvement and employee performance. This program is contained in the Human Capital Policy. Danamon has appointed the Learning, Engagement & Corporate University Division to be responsible for ensuring the employees have the knowledge and necessary skill needed, as well for planning the training programs. The Human Capital Directorate is also responsible for planning employee development in each unit based on the needs and priorities, as well as developing organizational leadership at all levels.

Danamon sets a target to be able to conduct training at least once a year for all employees. The Bank hopes that through this training and development activities, employees will be able to develop the necessary competencies and capabilities to carry out their duties and responsibilities. Danamon evaluates training effectiveness through employee job appraisals based on individual Key Performance Indicators (KPI).

Implementation of Employee Training and Development

Several methods are used for employee training and development, including classroom learning, online learning (e-learning), on the job training, special assignments, mentoring, and learning opportunities from others. During 2020, most of the training program (74%) was carried out through online training and e-learning as a preventive measure during the COVID-19 pandemic. The good news was the employees' enthusiasm to participate in the training programs during the pandemic remained high, even increasing compared to the previous year.

Pelatihan dan Pendidikan Karyawan [404-1]

Employee Education and Training

Uraian Description	2020	2019	2018
Jumlah Program Pelatihan Total Training Programs	574	982	1.232
Jumlah Peserta Pelatihan Number of Training Participants	96.016	90.203	128.399
Jumlah Jam Pelatihan (Man-days) Total Training Hours (Man-days)	35.284	49.641	80.049
Rata-Rata Jam Pelatihan Average Training Hour	3,95	4,78	6,43
Jumlah Investasi Pelatihan (Rp Miliar) Total Training Investment (Rp billion)	83,90	147,62	182,70
Rata-rata Investasi per Karyawan (Rp Juta) Average Investment per Employee (Rp million)	0,87	1,64	1,42

Catatan | Note:

Data hanya berdasarkan Danamon
Data is only from Danamon

Direktorat Human Capital telah mengadakan program *Danamon Bankers Trainee (DBT)* yang merupakan program pengembangan bagi para lulusan S1/S2 terbaik dan berbakat untuk mempersiapkan calon pemimpin Bank Danamon Indonesia di masa depan. Hingga akhir 2020, sudah berjalan 9 *batch* dengan total peserta sebanyak 207 orang.

Di akhir tahun 2020, Danamon sedang mempersiapkan sosialisasi dan pelatihan penerapan pedoman kredit baru yang mengintegrasikan aspek LST. Pedoman ini akan dilaksanakan di tahun 2021. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk memperkenalkan dan mendalami pemahaman terkait proses penilaian aspek lingkungan dan sosial dalam kredit keberlanjutan. Pelatihan ini diadakan untuk beberapa divisi terkait khususnya Tim Bisnis Enterprise Banking (EB) dan Tim Kredit EB. Danamon memastikan SDM internal memiliki pengetahuan dan kapasitas yang cukup sebelum pedoman kredit yang baru ini diimplementasikan. Persiapan dan pelaksanaan pelatihan ini melibatkan pihak independen yang ahli di bidangnya. [FS4]

The Human Capital Directorate organized Danamon Bankers Trainee (DBT) program, as a development program for the best and talented S1/S2 graduates to prepare them to become potential leaders of Bank Danamon Indonesia in the future. Until the end of 2020, 9 batches were trained, consisting of a total of 207 participants.

At the end of 2020, Danamon was preparing the socialization and training for implementing the new credit guidelines that integrate ESG aspects. These guidelines will be implemented in 2021. The purpose of this training is to introduce and deepen the understanding on the process of assessing environmental and social aspects in sustainability credit. This training will be held for several divisions especially for the Enterprise Banking (EB) Business Team and the EB Credit Team. Danamon wants to ensure that its HR have the sufficient knowledge and capacity prior to the new credit guidelines being implemented. The training preparation and implementation will involve independent parties who are experts in their fields. [FS4]

Penilaian Kerja Karyawan dan Persiapan Masa Pensiun

Danamon mendukung seluruh karyawannya untuk dapat meningkatkan performa kerjanya melalui evaluasi dan penilaian kerja. Penilaian kerja karyawan dilakukan dengan menganalisa capaian *Key Performance Indicator* (KPI) tiap karyawan dan dilaporkan secara berjenjang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penilaian performa kerja dilaksanakan sebanyak dua kali dalam satu tahun dengan cara yang objektif. [404-3]

Bagi karyawan yang telah memasuki masa purnabakti, Danamon memiliki Program Masa Pensiun. Program ini terdiri dari beberapa pelatihan yang membahas topik seputar pengelolaan keuangan, usaha yang bisa dijalankan setelah pensiun, dan menjaga kesehatan. Karyawan yang mempersiapkan masa pensiun juga diberikan kesempatan untuk berkunjung ke tempat usaha kecil. Selain itu, Danamon memberikan karyawan asuransi BPJS Ketenagakerjaan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. [201-3] [404-2]

Employee Work Assessments and Retirement Preparation

Danamon supports all employees to improve their work performance through job evaluations and appraisals. The employee job appraisal is done by analyzing the Key Performance Indicators (KPI) achieved by each employee and is reported in stages based on the applicable regulations. Work performance appraisals are carried out objectively twice a year. [404-3]

For employees reaching their retirement, Danamon has a Retirement Program. This program consists of trainings covering several topics including financial management, businesses that can be run after retirement, and maintaining health. Employees preparing for retirement are also allowed to visit small businesses. In addition, Danamon provides its employees with BPJS Employment insurance, work accident insurance, old age insurance, and death insurance [201-3] [404-2]



Masyarakat Communities

Kegiatan perbankan banyak memberikan dampak positif bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Keberadaan bank mempermudah akses masyarakat terhadap sumber pendanaan bagi kegiatan usaha mereka yang turut berkontribusi terhadap jalannya roda perekonomian. Perkembangan perekonomian menyusul keberadaan bank di sekitar masyarakat tentu memiliki dampak negatif, meski tidak signifikan. Salah satu dampak negatif yang dapat terjadi adalah meningkatnya perilaku konsumtif masyarakat. [413-1]

Danamon menyadari potensi dampak negatif tersebut yang meski tidak signifikan tetap dapat memengaruhi kehidupan masyarakat. Melalui kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), Danamon berkontribusi kembali kepada masyarakat, dengan harapan dapat memitigasi dan meminimalkan dampak negatif dari keberadaan bank. Salah satu kegiatan TJSL pada bidang ekonomi juga diharapkan dapat menumbuhkan pemahaman kepada masyarakat untuk bertanggung jawab dalam mengelola keuangan, sehingga tercipta pertumbuhan ekonomi yang kokoh. Kegiatan TJSL lainnya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)

Pada akhir tahun 2019, Yayasan Danamon Peduli dilebur ke dalam internal Danamon, sehingga pengelolaan TJSL saat ini sepenuhnya dikelola oleh Danamon. Mulai tahun 2020 kegiatan TJSL ini dikelola secara terintegrasi oleh Divisi Sustainability Finance (SF), divisi baru yang juga menjadi bagian dari pelaksana keuangan berkelanjutan. Divisi SF mengadopsi tiga pilar Yayasan Danamon Peduli dalam penyusunan program-programnya. Ketiga pilar tersebut yakni Pilar Ekonomi, Pilar Lingkungan, dan Pilar Sosial.

Fokus kerja Divisi SF terbagi atas tiga area, yakni unit pengembangan lingkungan kemasyarakatan (*Community Development/Commdev*), unit kesehatan dan keselamatan lingkungan kerja

Banking activities have many positive impacts on the communities, both directly and indirectly. The existence of Bank has helped people gain access to sources of funding for their business activities that in turn contribute to the economy. Economic development following the existence of banks in the vicinity of the community can have a negative but not significant impact. One of the negative impacts that can occur is an increase in people's consumptive behaviors. [413-1]

Danamon is aware of this potential negative impacts which, although not significant, can still affect people's lives. Through our Corporate Social Responsibility (CSR) activities, Danamon looks to contribute to the community, in the hope of mitigating and minimizing the negative impact of the bank's existence. CSR activities in the economic sector are expected to foster an understanding in the community on how to be responsible in managing their finances, to create strong economic growth. Other CSR activities are carried out based on the community needs.

Corporate Social Responsibilities (CSR) Activities

At the end of 2019, Yayasan Danamon Peduli was merged into Danamon, so the current CSR management is fully managed by Danamon. Starting in 2020, the CSR activities were managed in an integrated manner by the Sustainability Finance (SF) Division, a new division that is also part of sustainable finance implementer. The SF Division has adopted the three pillars of Yayasan Danamon Peduli in carrying out their programs. The three pillars are the Economic Pillar, the Environmental Pillar and the Social Pillar.

The SF Division's work focus is divided into three areas, namely the Community Development unit (Commdev), the Health, Safety, and Environment (HSE) unit, and the Business Continuity Management

(*Health, Safety, and Environment/HSE*), serta unit manajemen kelangsungan usaha (*Business Continuity Management/BCM*). Dalam pelaksanaan program TJSL, Danamon turut melibatkan sebanyak 206 karyawan sebagai relawan (*employee volunteering*) dari seluruh wilayah kerja Danamon. Danamon merealisasikan biaya TJSL sebesar Rp5 miliar di tahun 2020. [FS7]

(BCM) unit. In implementing the CSR programs, 206 Danamon employees volunteered from all Danamon working areas. Danamon realized CSR cost of Rp5 billion in 2020. [FS7]

Pilar TJSL CSR Pillar	Program TJSL CSR Program	Kesesuaian SDGs SDGs Alignment
Pilar Ekonomi Economic Pillar	Literasi Keuangan Financial Literacy	 
Pilar Lingkungan Environmental Pillar	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan Lingkungan Hidup - Kegiatan Masyarakat - Environmental Activity - Community Activity 	 
Pilar Sosial Social Pillar	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurangan Risiko Bencana (PRB) - Tanggap Bencana (TB) - Disaster Risk Reduction - Disaster Response 	

Pilar Ekonomi

Pilar Ekonomi berfokus pada kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mendorong kontribusi Danamon bagi tujuan pembangunan berkelanjutan. Kegiatan-kegiatan pada Pilar Ekonomi merupakan salah satu cara Danamon menyalurkan dampak ekonomi tidak langsung kepada para pemangku kepentingan.

Salah satu program prioritas pada pilar ekonomi pada tahun sebelumnya adalah pendampingan pengelolaan pasar rakyat (pasar tradisional). Saat ini program tersebut tidak dilakukan oleh Danamon karena bisnis Danamon tidak lagi fokus pada sektor mikro.

Perubahan juga terjadi pada sektor UMKM dimana Danamon tidak mengkhususkan program UMKM seperti pada tahun sebelumnya. Namun demikian, UMKM tetap target utama pada kegiatan literasi keuangan.

Economic Pillar

The Economic Pillar is focused on activities related to capacity building needed by the community that encourage Danamon's contribution to the sustainable development goal. Economic Pillar activities are one way Danamon channels its indirect economic impact to stakeholders.

One of the previous year's priority programs in the economic pillar was providing assistance in managing traditional markets. Currently, this program is no longer being conducted by Danamon as Danamon's business is no longer focused on the micro sector.

Changes have also occurred in the MSME sector since Danamon no longer specializes in MSME programs. However, MSMEs remain a main target in the financial literacy activities.

Dampak Ekonomi Tidak Langsung [203-2] Indirect Economic Impact



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

Danamon berkomitmen untuk memberi nilai tambah bagi masyarakat agar keberadaan Bank dapat membawa dampak positif pada perekonomian masyarakat. Keberadaan Danamon dapat memberikan dampak ekonomi tidak langsung melalui berbagai kegiatan yang melibatkan masyarakat. Komitmen Bank diwujudkan melalui pelaksanaan kegiatan Pilar Ekonomi, meliputi literasi keuangan.

Pelaksanaan kegiatan Pilar Ekonomi berada di bawah tanggung jawab Divisi Sustainability Finance (Unit Community Development) yang mengacu pada RAKB, dan POJK No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. [203-2]

Melihat para pelaku bisnis dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan digital di tengah masa pandemi, maka Danamon menyelenggarakan acara literasi keuangan secara daring di tahun 2020. Danamon berharap kegiatan ini dapat mendorong para pelaku usaha untuk memiliki pengetahuan tentang keuangan yang memadai dan dapat melakukan transformasi digital untuk menunjang kegiatan usaha sejalan dengan visi Danamon. Danamon menetapkan target peningkatan pengetahuan literasi keuangan dapat mencapai 10-20% per tahun. Selama kegiatan literasi keuangan berlangsung, Divisi Sustainability Finance terus melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala.

Literasi Keuangan [203-2][FS16]

Pada tahun 2020, Danamon tidak mengkhususkan program UMKM seperti pada tahun sebelumnya. Akan tetapi sektor UMKM tetap menjadi target utama pada kegiatan literasi keuangan. Hal ini merupakan komitmen Danamon untuk dapat berkontribusi dalam penanganan pandemi COVID-19, di mana UMKM merupakan salah satu sektor yang paling terdampak.

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

Danamon is committed to add value to the communities so that the Bank's existence can have a positive impact on the communities' economy. Danamon's existence can provide an indirect economic impact via the various activities that involve the communities. The Bank's commitment is realized through the implementation of the Economic Pillar activities, includes financial literacy.

The implementation of Economic Pillar activities are under the responsibility of the Sustainability Finance Division (Community Development unit) that refers to the SFAP, and POJK No. 76/POJK.07/2016 concerning Increasing Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Society. [203-2]

Seeing that business people are required to adapt to digital developments during the pandemic, Danamon held online financial literacy events in 2020. Danamon hope that this activity can encourage business people gain adequate financial knowledge and be capable of using digital transformation to support their business activities in line with Danamon's vision. Danamon has set a target for increasing financial literacy knowledge by 10-20% per year. During the financial literacy activities, the Sustainability Finance Division continues to conduct regular evaluations and monitoring.

Financial Literacy [203-2][FS16]

In 2020, Danamon did not focus on MSME programs as in previous years. However, the MSME sector is still the main target for financial literacy activities. This was part of Danamon's commitment to handling the COVID-19 pandemic, where the MSME sector was one of the most affected.

Danamon menyelenggarakan rangkaian kegiatan secara daring untuk para pelaku UMKM bertajuk “Transformasi Digital: Semua BISA Seimbang”. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan informasi produk dan keuangan secara digital, kesehatan, karir, dan hiburan. Bank bekerja sama dengan Halodoc, Topkarir, GoPlay, dan Investree dalam melaksanakan kegiatan ini. Diharapkan para pelaku UMKM bisa bertahan secara bisnis dengan tetap memprioritaskan kesehatan mereka.

Hingga akhir tahun 2020, kegiatan ini telah diikuti oleh 200 UMKM dari beberapa kota di wilayah DKI Jakarta, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Bali, Sumatera Selatan, Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, Kalimantan, dan Papua. Sebanyak 67% peserta kegiatan literasi keuangan berasal dari sektor *food & beverage*, 5% dari sektor *fashion*, dan 28% lainnya berasal dari sektor pariwisata dan lain-lain. Berdasarkan hasil *pre* dan *post test* yang dilakukan di akhir acara, terdapat 64 peserta yang dinilai aktif dalam memanfaatkan layanan yang diberikan. Peningkatan pengetahuan literasi keuangan pada peserta mencapai 22% dari target 10-20%. [\[FN-CB-240a.4\]](#)

Selain kegiatan literasi keuangan, Danamon melalui Divisi SME telah bekerja sama dengan Jurnal.id dan Moka POS untuk mendukung inklusi keuangan di tahun 2020. Kerja sama ini diharapkan dapat membantu para pelaku usaha untuk melakukan pembukuan dan pencatatan penjualan secara digital. [\[FS13\]](#)[\[FS14\]](#)

Pilar Lingkungan

Kegiatan Lingkungan dan Masyarakat

Danamon mengalokasikan dana anggaran TJSL untuk perbaikan sarana, prasarana, serta lingkungan masyarakat. Selama tahun 2020, Danamon telah melakukan kegiatan pengadaan yaitu dua buah sarana cuci tangan yang telah diserahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

Danamon held a series of online activities for MSMEs called “Digital Transformation: Everything CAN Be Balanced”. These activities provided digital product and financial information, health, career, and entertainment. The Bank collaborated with Halodoc, Topkarir, GoPlay, and Investree in carrying out these activities. It hopes that MSME can survive in business while still staying healthy.

By the end of 2020, 200 MSMEs from several cities in the DKI Jakarta, DI Yogyakarta, East Java, Central Java, West Java, Bali, South Sumatra, North Sumatra, South Sulawesi, Kalimantan, and Papua areas had participated in this activity. 67% of the financial literacy participants came from the food & beverage sector, 5% from the fashion sector, and 28% from the tourism sector and others. Based on the results of the pre and post tests conducted at the end of the event, 64 participants were actively using the services provided. The increase in financial literacy knowledge among the participants reached 22% against a target of 10-20%. [\[FN-CB-240a.4\]](#)

In addition to financial literacy activities, Danamon through SME Division has been building collaboration with Jurnal.id and Moka POS to support financial inclusion in 2020. These collaborations are expected to be able to help business people to do bookkeeping and capturing sales transaction digitally. [\[FS13\]](#) [\[FS14\]](#)

Environmental Pillar

Environmental and Community Activities

Danamon allocated funds of CSR budget for repair of facilities, infrastructure, and the community environment. During 2020, Danamon carried out procurement activities, i.e., two handwashing facilities that were handed over to the Financial Services Authority (OJK) and the North Sulawesi Provincial Government.



▲ Heriyanto Agung Putra selaku Direktur Human Capital Danamon (berbatik coklat) secara simbolis menyerahkan asuransi kematian dan keselamatan kerja kepada perwakilan Relawan COVID-19 BNPB. - 15 Maret 2020

Heriyanto Agung Putra as Danamon Human Capital Director (wearing brown batik) symbolically handed over death and work safety insurance to BNPB COVID-19 Volunteers representative. - March 15, 2020

Pilar Sosial

Tanggap Bencana (TB)

Tanggap Bencana (TB) merupakan salah satu program Pilar Sosial sebagai upaya kepedulian Danamon terhadap masyarakat yang terdampak bencana yang terjadi di Indonesia. Akibat pandemi COVID-19, program TB tahun 2020 dibagi menjadi dua kegiatan, yaitu bantuan yang berfokus pada masyarakat terdampak COVID-19 dan bantuan non-COVID-19.

1. Bantuan Pandemi COVID-19

Danamon bekerja sama dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah/Satuan Gugus Tugas, dan Yayasan/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam memberikan bantuan kepada tenaga medis, pekerja sektor informal, dan masyarakat yang terdampak oleh pandemi ini. Bank telah melakukan survei bahwa Alat Pelindung Diri (APD) dan sembako menjadi jenis bantuan yang signifikan. Hingga November 2020, Danamon telah mendonasikan:

Social Pillar

Disaster Response (DR)

Disaster Response (DR) is one of the Social Pillar programs as an efforts of Danamon concerns towards the community affected by disasters in Indonesia. Due to the COVID-19 pandemic, the 2020 DR program was divided into two activities, one focusing on assistance to communities affected by COVID-19, and the second for non-COVID-19 assistance.

1. COVID-19 Pandemic Assistance

Danamon is working closely with the Central Government, Local Governments / Task Force Units, and Foundations/Non-Governmental Organizations (NGOs) to assist medical personnel, informal sector workers, and communities affected by this pandemic. The Bank conducted a survey that showed that Personal Protective Equipment (PPE) and groceries were significant types of assistance. As of November 2020, Danamon has donated:



11.155

APD | PPE



12.210

Paket sembako
Basic food packages



15

Alat kesehatan
Medical devices



9.501

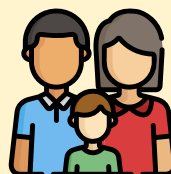
Asuransi untuk relawan COVID-19
Insurance for COVID-19 volunteers

Penerima Manfaat | Beneficiaries



15.278

Petugas medis dan non-medis
Medical and non-medical
workers



23.254

Masyarakat Umum
Public

Bantuan ini dibagi menjadi beberapa kegiatan yang dilakukan bersama mitra, yaitu:

a. Asuransi untuk relawan COVID-19 BNPB

Di bawah koordinasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Danamon menyediakan premi asuransi jiwa dan jaminan kecelakaan kerja bagi relawan COVID-19 baik medis maupun non-medis. Asuransi ini disalurkan melalui BP Jamsostek. Bantuan ini diharapkan dapat memberikan dukungan dan ketenangan pikiran pada relawan garda terdepan.

b. Sembako untuk Pengemudi Taksi dan Ojek Online Grab dan Gojek

Danamon menyalurkan donasi paket sembako yang ditujukan untuk pengemudi taksi dan ojek online melalui Yayasan Benih Baik dan Yayasan Anak Bangsa Bisa.

This assistance was divided into several activities carried out with our partners, including:

a. Insurance for BNPB COVID-19 volunteers

Under the coordination of the Regional Disaster Management Agency (BPBD), Danamon provided life insurance premiums and work accident insurance for COVID-19 volunteers, both medical and non-medical. This insurance was distributed through BP Jamsostek. This assistance is expected to provide support and peace of mind to the frontline volunteers.

b. Basic food packages for Grab and Gojek Online Taxi and Ojek Drivers

Danamon donated basic food packages to online taxi and motorcycle drivers through Yayasan Benih Baik and Yayasan Anak Bangsa Bisa.

c. Gerakan 10.000 APD

Sebagai bentuk dukungan kepada tenaga kesehatan, Danamon menginisiasikan Gerakan 10.000 APD yang dilakukan melalui berbagai kanal sebagai berikut:

- “*Positivity Saves Lives*” dimana Danamon mengajak masyarakat untuk membagikan video semangat positif dengan berkolaborasi bersama grup musik tanah air. Setiap 1 video yang dibagikan melalui akun sosial media dapat dikonversikan menjadi 1 APD untuk diberikan kepada rumah sakit dan fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia.
- Pembukaan rekening donasi karyawan
- Melalui Region Danamon

Secara keseluruhan, target 10.000 APD ini dapat terlampaui.

d. Donasi untuk pelajar dengan MUFG dan KBRI Tokyo

Danamon bekerja sama dengan Bank MUFG dan grup perusahaan MUFG untuk membantu pelajar dari Asia Tenggara yang sedang mengalami kesulitan ekonomi di Jepang akibat COVID-19. Bantuan ini diberikan melalui Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Tokyo.

e. Donasi melalui Region Danamon

Selain dilakukan dalam lingkup nasional, bantuan untuk meminimalkan dampak COVID-19 juga dilakukan melalui Region Danamon, bekerja sama dengan gugus tugas dan atau pemerintah daerah masing-masing.

2. Bantuan Non-COVID-19

Danamon tidak hanya memberikan bantuan dana dan kebutuhan untuk masyarakat terdampak COVID-19, Danamon juga menyalurkan bantuan bagi para masyarakat yang terkena musibah bencana alam. Kami telah memberikan 1.100 sembako dan makanan siap saji untuk 1.150 masyarakat yang terkena banjir Masamba di Sulawesi Selatan dan Banjir Melawi di Kalimantan Barat.

c. 10,000 PPE Movement

To support health workers, Danamon initiated the 10,000 PPE Movement through the following channels:

- “*Positivity Saves Lives*” where Danamon invited the public to share videos showing a positive spirit, where we collaborated with one of Indonesia’s music groups. Every single video shared through social media accounts resulted in 1 PPE being donated to hospitals and health facilities throughout Indonesia.

- Opening employee donation account.
- Through Danamon Regions

In total, the 10,000 PPE target has been surpassed.

d. Donation for students with MUFG and the Indonesian Embassy in Tokyo

Danamon worked with MUFG Bank and the MUFG group to help students from Southeast Asia experiencing economic difficulties in Japan due to COVID-19. This assistance was provided through the Republic of Indonesia Embassy (KBRI) in Tokyo.

e. Donation through the Danamon Regions

In addition to its national assistance to minimize the impact of COVID-19, the Danamon Regions also collaborated with their local task forces and/or local governments.

2. Non-COVID-19 Assistance

Danamon not only provided financial assistance and necessities for people affected by COVID-19, but also assisted communities affected by natural disasters. We have provided 1,100 basic food packages and ready-to-eat food to 1,150 people affected by floods in Masamba, South Sulawesi and floods in Melawi, West Kalimantan.

Pengaduan Masyarakat

Danamon menyediakan media untuk menerima saran ataupun pengaduan dari masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan, dan telah memiliki kebijakan dan mekanisme terkait pengaduan masyarakat di dalam Kerangka Acuan Operasional Perlindungan Nasabah dan Kode Etik Pelayanan Nasabah.

Public Complaints

Danamon provides media to receive suggestions or complaints from the communities as a stakeholder, and has public complaint policies and mechanisms in the Customer Protection Operational Terms of Reference and Customer Service Code of Ethics.

Mekanisme Pengaduan dari Masyarakat

Public Complaint Mechanism

Penerimaan pengaduan nasabah dan/atau perwakilannya.

Receiving complaints from customers and/or their representatives.



Nasabah atau perwakilan memberikan informasi nomor rekening/nomor kartu/nomor pinjaman dan/atau jenis transaksi keuangan, tanggal transaksi, dan permasalahan yang disampaikan beserta identitas nasabah.

The customer or representative must provide information, such as account numbers/card numbers/loan numbers and/or type of financial transaction, transaction date, and problem raised together with the customer's identity.



Karyawan bank akan memasukan pengaduan ke dalam sistem pengaduan nasabah dan menginformasikan kepada nasabah nomor registrasi pengaduan dan jangka waktu penyelesaiannya.

Bank's employees will record the complaints details into the customer complaints system and inform the customer complaint registration number together with the resolution timeline.

Bank akan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada nasabah melalui email, telepon, surat, atau SMS.

The Bank will inform the customer the results of the complaint resolution via email, telephone, letter, or SMS.



Selama tahun 2020, terdapat 14.752 pengaduan yang diterima dan seluruh pengaduan dapat terselesaikan dengan baik. [\[418-1\]](#)

During 2020, there were 14,752 complaints received and all complaints were resolved properly. [\[418-1\]](#)

Jumlah Pengaduan Masyarakat

Total Public Complaints

No	Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transaction	Selesai Resolved		Dalam Proses In process		Jumlah Pengaduan Total Number of Complaints
		Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
1	Penghimpunan Dana Funding	943	6,39%	5	0,03%	948
2	Penyaluran Dana Lending	118	0,80%	2	0,01%	120
3	Sistem Pembayaran Payment system	13.132	89,02%	415	2,81%	13.547
4	Produk Kerja Sama Cooperation Products	130	0,88%	3	0,02%	133
5	Produk Lainnya Other Products	4	0,03%	0	0,00%	4
Total		14.327	97,12%	425	2,88%	14.752

Kinerja Lingkungan Hidup

Environmental Performance

Kinerja Lingkungan dalam Aktivitas Operasional Danamon

Environmental Performance in Danamon's Operational Activities

Selain melakukan kegiatan pelestarian lingkungan di sekitar wilayah kerja, Danamon juga melakukan upaya keberlanjutan di lingkungan internal kantor melalui pengelolaan penggunaan energi, kertas, dan air. Di tahun 2020, Danamon belum melakukan perhitungan jumlah emisi yang dihasilkan, namun perhitungan ini akan menjadi salah satu perhatian kami ke depan.

In addition to preserving the environment around the work areas, Danamon also carries out sustainability efforts in the internal offices environment by managing the use of energy, paper, and water. In 2020, Danamon has not yet calculated the amount of emissions produced, but this calculation will be one of our concerns in the future.

Biaya Lingkungan Tahun 2020 (Rp Juta)

2020 Environmental Costs (Rp million)



50

Mengurangi sampah B1 dan B3
Reducing B1 and B3 waste



49

Penggunaan air tadah hujan
Use of rainwater



125

Mengurangi pemakaian listrik
Reducing electricity consumption

Keterangan: Data dari Menara Bank Danamon (MBD) | Note: Data from Menara Bank Danamon (MBD)

Penggunaan Energi

Kegiatan operasi bisnis perbankan membutuhkan energi listrik yang besar setiap harinya. Pada tahun 2020, volume penggunaan energi listrik di Kantor Pusat Danamon (Menara Bank Danamon - MBD) sebesar 4.526.624 kWh. Penggunaan energi listrik di MBD selama tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019.

Penurunan energi listrik di MBD terjadi karena adanya upaya yang telah dilakukan Danamon, yaitu: [302-4]

- Melakukan kampanye hemat listrik
- Pemasangan *motion censor* sehingga lampu akan hidup ketika ada pergerakan. Upaya ini menghasilkan efisiensi penggunaan listrik sebesar 60.000 kWh;
- Melakukan pengawasan terhadap penggunaan *chiller*;
- Menggunakan lampu LED;
- Pola kerja dan pengaturan kerja selama pandemi COVID-19.

Energy Consumption

The Bank's business operations require large amounts of electricity every day. In 2020, the electricity used at the Danamon Head Office (Menara Bank Danamon - MBD) was 4,526,624 kWh. The electricity used in MBD during 2020 has decreased compared to 2019.

The decrease in electricity used in MBD was due to the following efforts made by Danamon: [302-4]

- Conducting electricity saving campaigns
- Installing motion sensors so the lights will turn on when there is movement. This resulted in electricity efficiencies of 60,000 kWh;
- Monitoring the operation of the chillers;
- Using LED lights;
- Setting working patterns and arrangements during the COVID-19 pandemic.

Intensitas Penggunaan Energi Listrik [302-1, 302-3]

Electricity Usage Intensity

Uraian Description	Satuan Unit	2020	2019	2018
Volume Penggunaan Listrik Electricity Usage Volume	kWh	4.526.624	5.383.672	5.365.749
	GJ	1.6296	1.9381	1.9317
Intensitas Penggunaan Listrik Electricity Usage Intensity	kWh	239	288	295
	GJ	0,86	1,03	1,06

Keterangan | Note:

Data penggunaan listrik berasal dari Menara Bank Danamon (MBD) dan konversi satuan kWh ke GJ dilakukan melalui <https://www.convertunits.com/from/kWh/to/gigajoule>

Electricity usage data comes from Menara Bank Danamon (MBD) and the kWh to GJ units conversion used <https://www.convertunits.com/from/kWh/to/gigajoule>

Penggunaan Air

Danamon mendapatkan air bersih yang berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan air tadah hujan. Selama tahun 2020 volume penggunaan air sebesar 21.255 m³ yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019. Penurunan penggunaan air terjadi karena Danamon telah melakukan upaya efisiensi penggunaan air dengan cara pemasangan *Aerator* pada semua keran air di gedung kantor dan memanfaatkan air hujan untuk penyiraman tanaman. Melalui pemasangan *Aerator* pada keran air, Bank berhasil meningkatkan efisiensi penggunaan air sebesar 11.510 m³. Penurunan ini juga terjadi karena adanya perubahan pola kerja dan pembagian kerja selama pandemi COVID-19. [303-4] [303-3]

Water Usage

Danamon uses clean water from the Regional Drinking Water Company (PDAM) and also collects rainwater. During 2020 the water usage was 21,255 m³, a decrease compared to 2019. The decrease in water usage occurred due to Danamon's efforts in water usage efficiency by installing *Aerator* on all water taps in the office building and using rainwater for watering plants. By using the *Aerators*, the Bank has succeeded in reducing its water usage by 11,510 m³. The decrease also was the result of changes in working patterns and split operations during the COVID-19 pandemic. [303-4] [303-3]

Intensitas Penggunaan Air [303-5]

Water Usage Intensity

Uraian Description	2020	2019	2018
Volume Penggunaan Air (M ³) Water Usage Volume (M ³)	21.255	32.765	31.967
Intensitas Penggunaan Air (M ³) Water Usage Intensity (M ³)	1,12	1,74	1,76

Keterangan | Note:

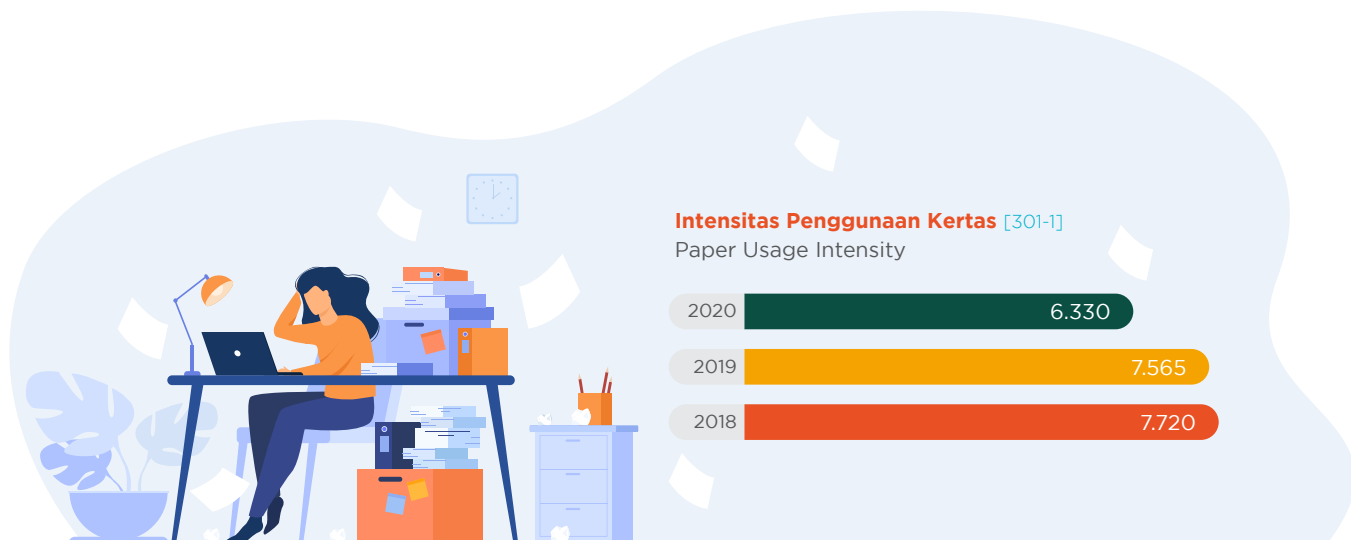
Data penggunaan air berasal dari Menara Bank Danamon (MBD)
Water usage data comes from Menara Bank Danamon (MBD)

Pengelolaan Kertas dan Limbah

Danamon berupaya untuk mengurangi penggunaan kertas meskipun saat ini beberapa aktivitas telah digitalisasi. Selama tahun 2020, Danamon menggunakan 6.330 rim kertas, jumlah ini lebih sedikit dibandingkan tahun 2019 yang dipengaruhi oleh pemaksimalan penggunaan aplikasi pada *smartphone*, melakukan kampanye pengurangan penggunaan kertas berupa *e-mail blast* dan *e-mail signature*, pengaturan standar pada *printer* menjadi *double-sided printing*, dan mengatur agar ATM Danamon tidak mengeluarkan struk transaksi. [306-2]

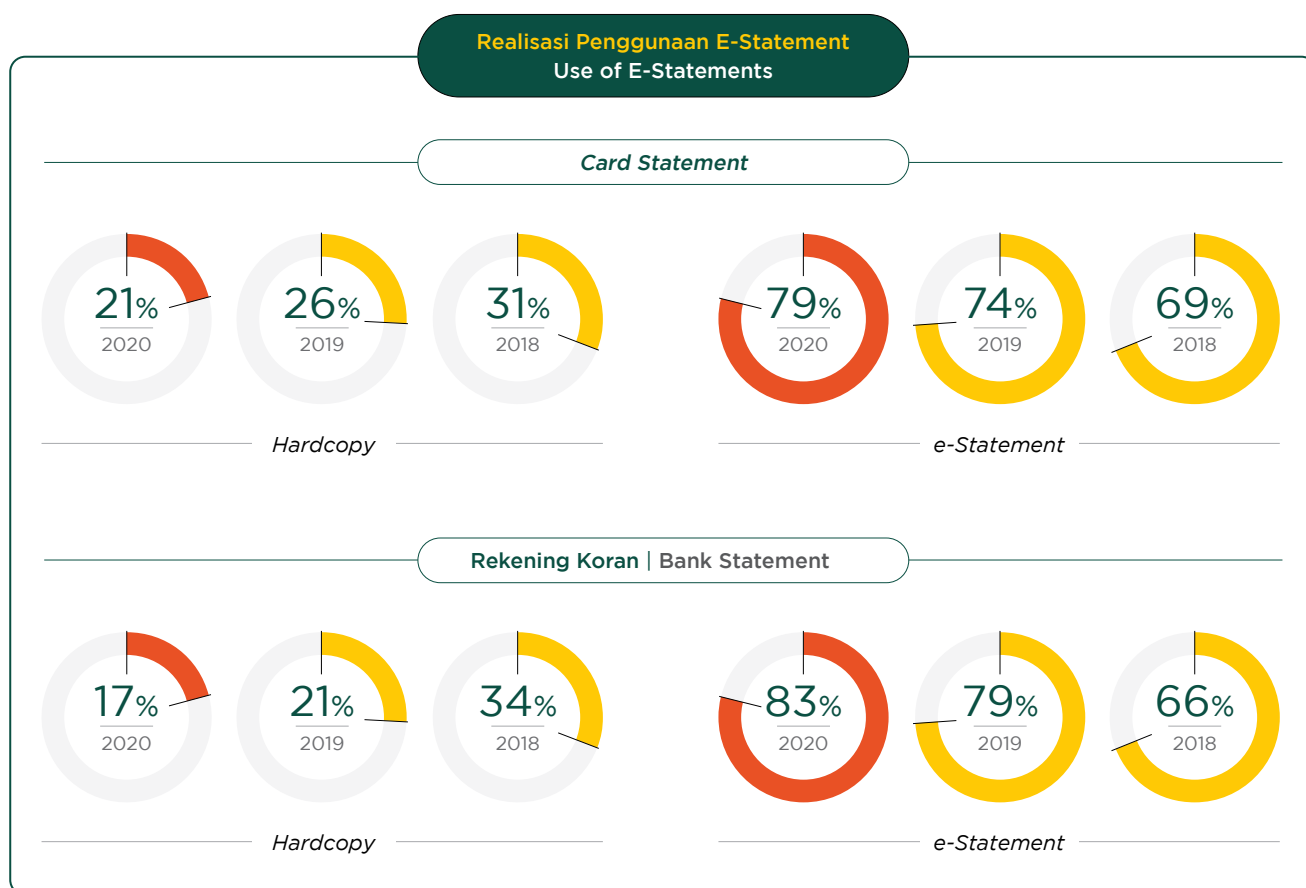
Waste and Paper Management

Danamon is looking to reduce its paper usage by digitalizing more of its activities. During 2020, Danamon used 6,330 reams of paper, a decrease compared to 2019, due to maximizing the use of applications on *smartphone*, conducting paper reduction campaigns through *e-mail blasts* and *e-mail signature*, standardizing printers to *double-side printing*, and adjusting Danamon ATMs to not print transaction receipts. [306-2]



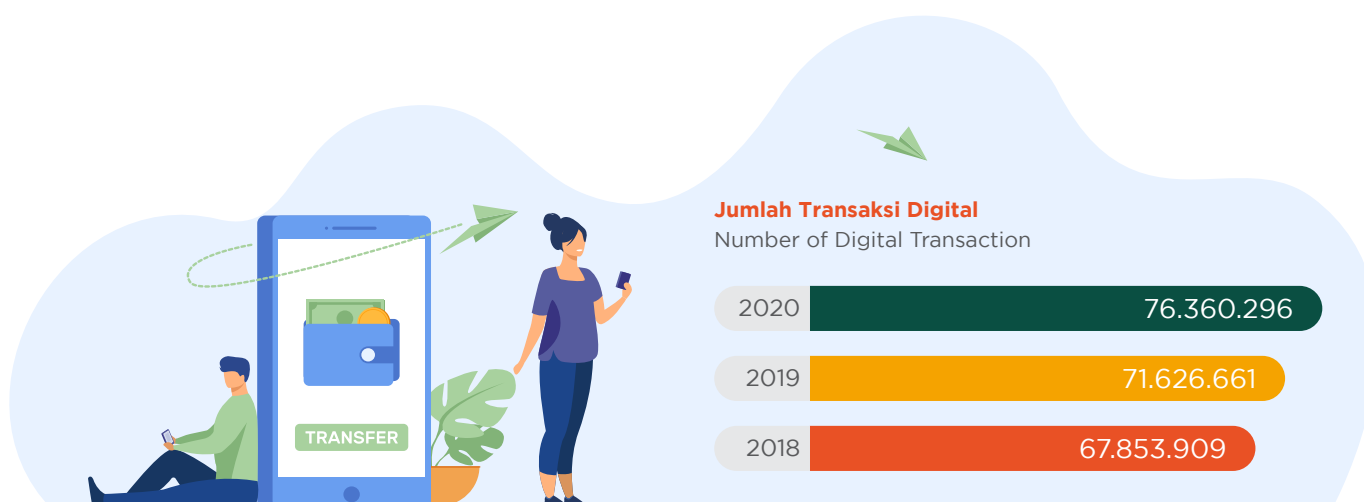
Danamon telah menerapkan penggunaan *e-statement* dalam memberikan informasi rekening koran dan *card statement* kepada nasabah sebagai pengganti kertas cetak. Di tahun 2020, persentase penggunaan *e-statement* terus meningkat dibandingkan tahun sebelumnya.

Danamon has also implemented e-statements to replace printed bank statements and card statements for customers. In 2020, the percentage of e-statements continued to increase compare to previous years.



Selain itu juga, Danamon menghimbau nasabah agar dapat melakukan transaksi melalui *platform E-Channel*, seperti aplikasi D-Bank, Danamon Online Banking, dan SMS Banking. Selama tahun 2020, terdapat 76.360.296 transaksi yang dilakukan melalui *platform E-Channel*. Jumlah transaksi ini terus meningkat dari tahun ke tahun. Transaksi secara digital turut membantu mengurangi jejak karbon yang dihasilkan dari transportasi nasabah ke kantor cabang. Jika diasumsikan setiap transaksi dapat mengurangi jarak tempuh sekitar satu km, maka terdapat 76.360.296 km yang dikurangi. Berdasarkan perhitungan penurunan CO₂, maka dapat diasumsikan Danamon telah mendukung pengurangan emisi sebesar 9.004 sampai 9.742 tCO₂ equivalent, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya.

In addition, Danamon also encourages its customers to make transactions through the E-Channel platforms, such as the D-Bank application, Danamon Online Banking, and SMS Banking. During 2020, there were 76,360,296 transactions conducted via the E-Channel platform. The number of these types of transactions continues to increase from year to year. Digital transactions also help reduce the carbon footprint generated from customers coming to the branch offices. If it is assumed that one transaction can reduce the travel distance by about one km, this can be translated into 76,360,296 km less travel. Using the CO₂ reduction calculation, it can be assumed that Danamon supported an emission reduction of 9,004 to 9,742 tCO₂ equivalent, an increase from the previous year.



“

Di tahun 2020, Danamon bekerja sama dengan vendor untuk mengelola sampah B3 biothenika dari limbah lampu yang dimusnahkan, limbah B3 oli dan aki bekas untuk di daur ulang.

In 2020, Danamon worked with vendors to manage its Hazardous and Toxic (B3) biothenic waste from used lamps, B3 oil waste, and used batteries, for recycling.

Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Biodiversity Conservation

Lokasi kantor Danamon tidak berada pada wilayah yang memiliki tingkat keanekaragaman tinggi maupun daerah konservasi, sebab lokasi bank berada pada wilayah yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dekat dengan pusat bisnis maupun pemukiman masyarakat.

Hingga akhir tahun 2020, Danamon belum memiliki data nasabah yang melakukan kegiatan untuk pelestarian keanekaragaman hayati. Namun ke depan, Danamon akan melakukan pemetaan untuk mengetahui apakah ada nasabah yang melakukan kegiatan pelestarian keanekaragaman hayati sehingga apabila diperlukan, Danamon dapat memberi dukungan.

Danamon offices are not located in areas with a high level of diversity, or in conservation areas, as the Bank locations are in areas that are easily accessible to the community and close to business centers and community settlements.

Until the end of 2020, Danamon do not have yet the data on customers who carry out activities to conserve biodiversity. However, in the future, Danamon will undertake a mapping to find out if there are customers who carry out biodiversity conservation activities so, if needed, Danamon may be able to provide support.

Pengaduan Lingkungan Hidup

Environmental Grievance

Danamon mematuhi regulasi terkait lingkungan hidup yang berlaku di Indonesia. Sepanjang tahun 2020, Danamon tidak menerima pengaduan lingkungan hidup.

Danamon complies with prevailing Indonesian environmental regulations. Throughout 2020, Danamon did not receive environmental complaints.



Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibilities for Developing Sustainable Finance Products and Services

Inovasi dan Pengembangan Produk & Layanan Products & Services Innovation and Development



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

Danamon berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, aman, dan mudah bagi nasabah. Kami mengikuti perkembangan teknologi untuk terus mengembangkan inovasi *platform* perbankan digital yang dapat diakses nasabah dari mana saja. Inovasi ini bertambah relevan di tahun 2020, terutama pada masa pandemi COVID-19 ketika masyarakat diimbau untuk tidak berpergian dan menjaga jarak. Kami percaya bahwa perbankan digital akan memiliki peran yang semakin signifikan di masa mendatang, oleh karena itu kami telah mempersiapkan SDM kami dengan berbagai pengetahuan dan pengalaman perbankan digital. Danamon berharap dapat terus menyediakan layanan yang membantu kebutuhan nasabah dengan aman dan mudah di tengah kondisi apapun.

Inovasi dan pengembangan produk dan jasa menjadi tanggung jawab masing-masing lini bisnis terkait, dengan berkoordinasi bersama divisi lainnya. Proses pembuatan dan pengembangan produk dan jasa tersebut telah diatur dalam kebijakan produk dan layanan. Kebijakan tersebut juga mengatur mengenai evaluasi atas produk dan layanan untuk memastikan tujuan dapat tercapai dan terus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Selama 2020, Danamon meluncurkan produk dan layanan yang berbasis teknologi seperti:

1. Multiproduct via D-Bank Registration

Pembukaan Rekening untuk berbagai produk melalui *D-Bank Registration* (aplikasi untuk proses *onboarding*) antara lain Dsave, Danamon lebih, Dsave iB, Danamon lebih iB.

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

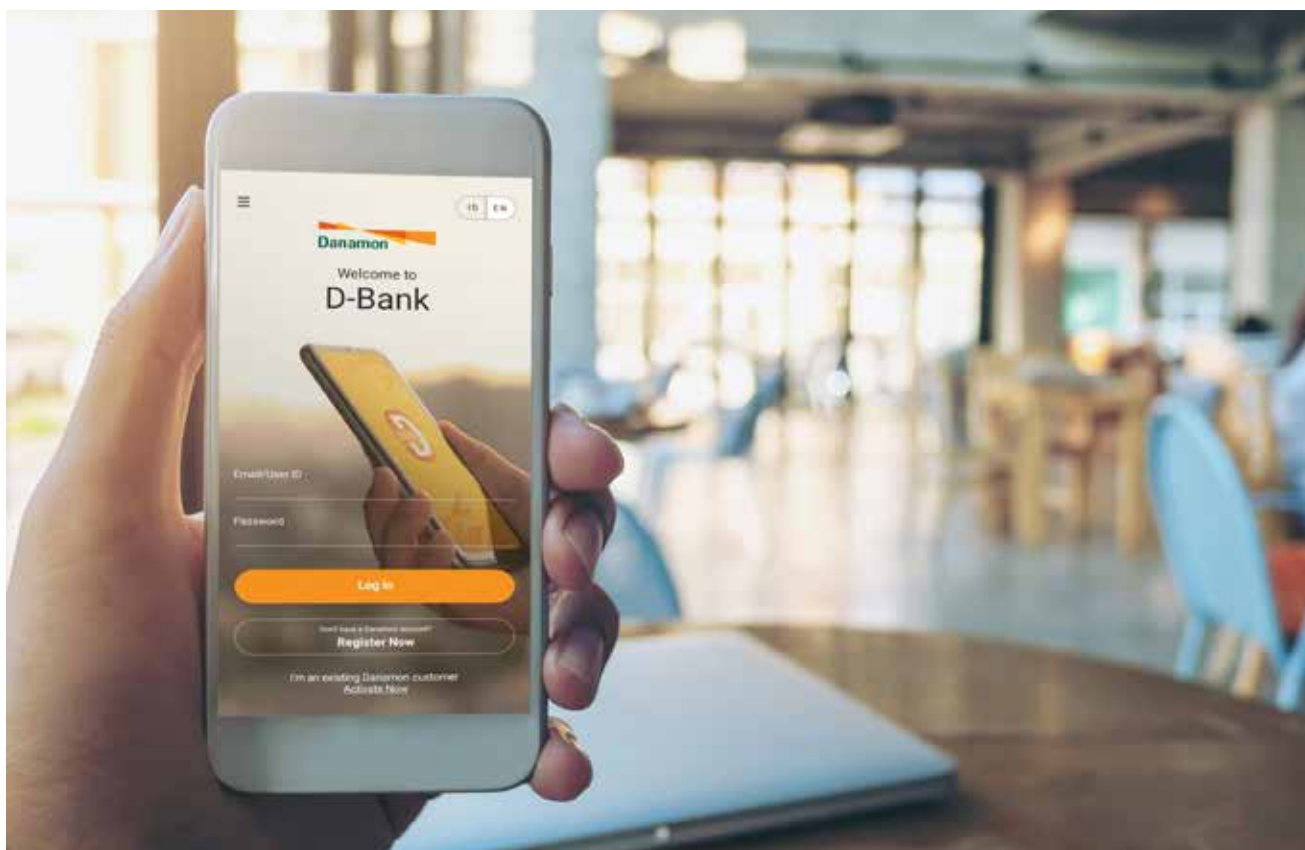
Danamon is committed to providing the best, safest, and easiest service for its customers. We follow the technology developments and continue to develop innovative digital banking platforms that customers can access from anywhere. These innovations intensified in 2020, especially during the COVID-19 pandemic when people were advised not to travel and keep their distance. We believe that digital banking will have an increasingly significant role in the future, therefore our HR has been educated to attain the knowledge and experience of digital banking. Danamon hopes to continue to provide services that help satisfy our customers' needs safely and easily in any situation.

Innovation and development of products and services are the responsibility of each related line of business, in coordination with other divisions. The process of creating and developing the products and services is regulated in the product and service policy. The policy also regulates regarding the evaluation of products and services to ensure that goals can be achieved and continue to provide the best service to customers.

During 2020, Danamon launched technology-based products and services, i.e.:

1. Multiproduct via D-Bank Registration

Account Opening multiproduct through D-Bank Registration (apps for onboarding process), among others Dsave, Danamon lebih, Dsave iB, Danamon lebih iB.



2. Main Bank for BPR

Layanan untuk mengintegrasikan BPRKS Bandung dan BPREKA Lampung ke dalam Gerbang Pembayaran Nasional untuk memudahkan pemrosesan transaksi. Kerja sama ini sejalan dengan PBI No. 19/8/PBI/2017. Melalui kemitraan ini, Bank Danamon bertindak sebagai Bank Utama BPRKS dan BPREKA karena semua transaksi elektronik BPR harus melalui Jaringan Danamon sebelum dilanjutkan ke *switching* atau bank lain.

3. Everyday TD Online

Penempatan Deposito dapat dilakukan selama akhir pekan melalui aplikasi D-Bank dan Danamon *Online Banking*.

4. Direct Debit with Investree

Kolaborasi dengan Investree untuk dapat mendebet rekening tabungan Nasabah (sebagai investor) di Bank Danamon langsung dari aplikasi Investree melalui metode API.

2. Main Bank for BPR

Services to integrate BPRKS Bandung and BPREKA Lampung into National Payment Gateway in order to facilitate transaction processing. This collaboration is aligned with PBI No. 19/8/PBI/2017. Through this partnership, Bank Danamon acts as BPRKS' and BPREKA's Mainbank as all BPR electronic transaction must pass through Danamon Network before proceeded to switching or other banks.

3. Everyday TD Online

Placement for Time Deposit can be done during weekend by using D-Bank application and Danamon *Online Banking*.

4. Direct Debit with Investree

Collaboration with Investree to be able to directly debit the Customer saving account (as the investor) in Bank Danamon from Investree application through API method.

Layanan Perbankan Digital

Seiring berkembangnya kemajuan teknologi, Danamon mengembangkan *platform E-Channel* yang mampu menghemat waktu proses transaksi menjadi lebih singkat. Nasabah dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk mengakses pengalaman perbankan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, pelayanan transaksi digital senantiasa dijaga keamanannya dari potensi ancaman kejahatan dunia maya.

Danamon memiliki D-Bank Registration dan aplikasi mobile banking D-Bank yang terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fitur ini memudahkan nasabah untuk membuat dan mengakses akun rekening secara daring dan mempermudah transaksi nasabah. Fitur ini mendukung pengurangan emisi dari pengurangan transportasi nasabah menuju ke bank, mengurangi banyak penggunaan kertas, dan memiliki inovasi dalam mendukung kinerja lingkungan yang berkelanjutan. Selain itu, fitur ini banyak membantu nasabah untuk terus bertransaksi di masa pandemi COVID-19 dengan aman tanpa harus khawatir risiko bertemu banyak orang dan menghadapi bahaya penularan virus.

Danamon terus memberikan solusi bisnis dan meningkatkan produk dan layanan bagi nasabah di tahun 2020. Danamon melalui Divisi Informasi Teknologi (IT) mengawal implementasi Danamon *Cash Connect* yang bertujuan untuk membantu nasabah korporasi. Divisi IT juga telah mengimplementasikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) guna membantu nasabah dalam membuka rekening melalui tablet.

Digital Banking Services

As technology advances, Danamon has developed an E-Channel platform that reduces the transaction processing time. Customers can take advantage of the technology sophistication to access more effective and efficient banking experience. In addition, the digital transaction services have been secured against any potential cyber crime threats.

Danamon has the D-Bank Registration and D-Bank mobile banking application that is continuously being improved to meet customer needs. This feature will allow customers to create and access accounts online and simplify customer transactions. It also supports emissions reductions by cutting down the time spent by customers coming to the bank, reduces the amount of paper used, and supports sustainable environmental performance. This feature has also helped many customers to continue transacting safely during the COVID-19 pandemic, without having to worry about the risk of meeting other people and facing the threat of spreading the virus.

Danamon continue to provide business solutions, and products and services improvements for customers in 2020, Danamon through the Information Technology (IT) Division oversee the implementation Danamon Cash Connect to help corporate customers. The IT division has also implemented the Customer Relationship Management (CRM) system to assist customers in opening accounts via a tablet.

Keamanan Data Nasabah [418-1] Customer Data Security



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

Keberlangsungan bisnis perbankan yang bertanggung jawab dipengaruhi kuat oleh kepercayaan nasabah. Danamon berkomitmen untuk menjaga kepercayaan nasabah, salah satunya melalui upaya pengelolaan keamanan data nasabah dari risiko kebocoran, ketidakakuratan, dan gangguan lainnya. Pengelolaan data nasabah telah sesuai dengan POJK No. 1/POJK.03/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan ISO 27001 terkait Standarisasi Manajemen Keamanan Informasi. Sebagai tambahan, Danamon juga memiliki kebijakan internal yang mengatur keamanan informasi, yakni Kebijakan Keamanan Informasi Danamon atau Danamon *Information Security Policy* (DISP) sebagai dasar implementasi Keamanan Informasi dalam Bank.

Danamon memiliki prosedur-prosedur pencegahan maupun solutif untuk isu keamanan data nasabah di lapangan baik melalui prosedur maupun secara teknis. Untuk meningkatkan keamanan informasi, Danamon hanya memberikan akses terhadap informasi nasabah sesuai kebutuhan spesifik, jenis pekerjaan dan otoritasnya. Selain itu, Danamon juga memberlakukan pengamanan informasi di komputer karyawan dari kebocoran dengan menonaktifkan *port usb*, menjalankan *harddisk encryption* dan *End Point Encryption*, membatasi akses email eksternal dan akses situs tertentu di internet, serta mengaplikasikan *Data Leakage Prevention* (DLP) yang akan memberikan pemberitahuan ketika ada pengiriman data yang tidak diperbolehkan melalui email. [FN-CB-230a.2]

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

The sustainability of responsible banking business is greatly influenced by customer trust. Danamon is committed to maintaining such customer trust, one of the commitment is by managing the customer data security is protected from potential risk of leakage, inaccuracies, and other interference. Customer data management is based on POJK No. 1/POJK.03/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, and PBI No. 7/6/PBI/2005 concerning Transparency of Bank Product Information and Use of Customer Personal Data, and ISO 27001 regarding Information Security Management Standards. In addition, Danamon also has an internal policy governing the Information Security, i.e. the Danamon Information Security Policy (DISP) to regulate the minimum baseline of the Information Security implementation within the Bank.

Danamon has preventive and solution procedures for customer data security issues using both procedural as well as technical approaches. To increase the information security, Danamon only provides access to customer information according to specific needs, types of work and authority. In addition, Danamon also enforces information security on employee's computer to prevent data leakage by disabling the USB ports, running harddisk encryption and End Point Encryption, limiting external email access and access to certain sites on the internet, as well as implemented Data Leakage Prevention (DLP) that will generate alert when data is not allowed to be sent through email. [FN-CB-230a.2]

Setiap tahunnya, Danamon melaksanakan evaluasi atas pengelolaan data nasabah untuk memastikan kepatuhan dan keefektifitasan proses dan pengelolaan kerahasiaan keamanan informasi sensitif termasuk informasi nasabah. Danamon melakukan program sosialisasi melalui berbagai media yang ada termasuk *broadcast email*, simulasi dan edukasi melalui *e-learning* untuk memastikan seluruh karyawan Danamon memahami pentingnya keamanan data nasabah dan penggunaan informasi yang benar.

Penanganan Pengaduan terkait Data Nasabah

Menjaga kerahasiaan data nasabah merupakan hal terpenting bagi Danamon dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Danamon telah memiliki prosedur dan tata kelola pengaduan nasabah. Pengaduan dari pihak internal dapat disampaikan melalui Unit Customer Care, sedangkan pengaduan dari pihak eksternal dapat disampaikan melalui Hello Danamon atau datang langsung ke kantor cabang. Bagi pihak eksternal yang menyampaikan pengaduan melalui regulator, maka pihak regulator dapat menyampaikan melalui Divisi Kepatuhan atau kepada pihak penanganan pengaduan nasabah.

Selama tahun 2020, tidak terdapat pengaduan terkait pengelolaan data nasabah. Danamon senantiasa melakukan pembaharuan untuk memastikan keamanan data terhindar dari potensi kebocoran data (*data leakage*). [418-1][FN-CB-230a.1]

Keamanan Produk [416-1]

Danamon senantiasa memberikan informasi yang transparan termasuk risiko atas produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Danamon memastikan bahwa setiap produk atau layanan yang diluncurkan telah melalui proses telaah yang memadai dan telah disetujui sesuai dengan kebijakan Bank yang berlaku. Untuk produk yang diwajibkan mendapat persetujuan dari regulator, maka produk akan diluncurkan apabila sudah mendapatkan persetujuan dari regulator.

Every year, Danamon evaluates its customer data management to ensure compliance and process effectiveness, and the management of confidentiality of sensitive information, including customer information. Danamon conducts socialization program using various existing media including broadcast emails, simulation and education by e-learning to ensure all Danamon employees understand the importance of customer data security and the use of correct information.

Handling Complaints related to Customer Data

Maintaining the confidentiality of customer data is the most important aspect for Danamon to increase its customers' trust. Danamon has customer complaint procedure and governance. Complaints from internal parties can be submitted through the Customer Care Unit, while complaints from external parties can be submitted via Hello Danamon, or by visiting a branch office directly. For external parties who submit complaints through the regulators, the regulators can forward the complaint through the Regulatory Compliance Division, or the customer complaint handling party.

During 2020, there were no complaints received related to customer data management. Danamon continues to make updates to ensure data security is protected from potential data leakage. [418-1][FN-CB-230a.1]

Product Safety [416-1]

Danamon always delivers transparent information on the risks related to its products and services offered to customers to increase customer trust. Danamon ensures that every newly launched product or service has undergone an adequate review process, and has been approved in accordance with applicable Bank policies. For products that require approval from the regulators, the products will be launched once approval has been received.

Survei Kepuasan Nasabah Customer Satisfaction Survey

Danamon melaksanakan survei kepuasan nasabah setiap tahun melalui *Customer Engagement Survey*. Survei ini bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan agar nasabah dapat memiliki pengalaman yang terbaik saat berhubungan dengan Bank. Selain itu, hasil survei dapat membantu Bank untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan nasabah atas produk, layanan, serta loyalitas nasabah pada Danamon.

Customer Engagement Survey terdiri dari beberapa aspek penilaian, dimana dalam melakukan survei, Danamon menggunakan *Customer Engagement Score* (CE Score) dengan skala skor 1 menunjukkan sangat tidak puas dan skor 5 menunjukkan sangat puas.

Pada tahun 2020, hasil *Customer Engagement Survey* memperoleh skor 4,24. Hasil survei ini sama dengan skor tahun 2019. Hal ini menunjukkan konsistensi Danamon dalam melakukan pelayanan yang terbaik kepada nasabah di masa pandemi COVID-19 yang dinamis ini.

Danamon conducts a customer satisfaction survey every year through Customer Engagement Survey. The survey results help to improve service standards so that customers can have the best experience when dealing with the Bank. In addition, the survey results help the Bank to know its customer needs, and their satisfaction with the products and services, and the customer loyalty to Danamon.

The Customer Engagement Survey covers several assessment aspects, and in the survey Danamon uses Customer Engagement Score (CE Score) with a score scale of 1 indicating very dissatisfied, and a score of 5 indicating very satisfied.

In 2020, the Customer Engagement Survey result received a score of 4.24. The survey result is the same as the 2019 score. This shows Danamon's consistency in providing the best service for its customers during the COVID-19 pandemic.



LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020

Approval by the Board of Commissioners and Board of Directors
for the 2020 Sustainability Report

DEWAN KOMISARIS

Board of Commissioners



Takayoshi Futae

Komisaris Utama
President Commissioner



J.B. Kristiadi Pudjosukanto

Wakil Komisaris Utama (Independen)
Vice President Commissioner
(Independent)



Masamichi Yasuda

Komisaris
Commissioner



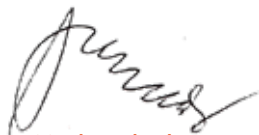
Noriaki Goto

Komisaris
Commissioner



Nobuya Kawasaki

Komisaris
Commissioner



Made Sukada

Komisaris (Independen)
Commissioner (Independent)



Peter Benjamin Stok

Komisaris (Independen)
Commissioner (Independent)



Hedy Maria Helena Lapian

Komisaris (Independen)
Commissioner (Independent)

Kami yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Bank Danamon Indonesia, Tbk tahun 2020 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi laporan sesuai dengan POJK 51/POJK.03/2017. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

We the undersigned, hereby declare that all information in the PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. 2020 sustainability report is presented in its entirety, and that we take full responsibility for the contents of the report presented in accordance with the Financial Service Authority Regulation (POJK) 51/POJK.03/2017. The report was prepared by the Board of Directors and has been approved by the Board of Commissioners.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is made in all truthfulness.

DIREKSI

Board of Directors



Yasushi Itagaki

Direktur Utama
President Director



Michellina Laksmi Triwardhany

Wakil Direktur Utama
Vice President Director



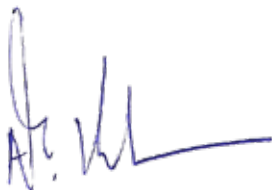
Honggo Widjojo Kangmasto

Wakil Direktur Utama
Vice President Director



Herry Hykmanto

Direktur
Director



Adnan Qayum Khan

Direktur
Director



Rita Mirasari

Direktur
Director



Heriyanto Agung Putra

Direktur
Director



Dadi Budiana

Direktur
Director



Muljono Tjandra

Direktur
Director



Naoki Mizoguchi

Direktur
Director

Referensi POJK No.51/POJK.03/2017, Indeks Isi Standar GRI, dan Sustainability Accounting Standard Board (SASB) ^[102-55]

POJK No.51/POJK.03/2017 References, GRI Standard Content Index, and Sustainability Accounting Standard Board (SASB)

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Elaboration on Sustainability Strategy		6
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan Summary of Sustainability Aspect Performance		10
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan Vision, mission, and values of sustainability		18
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards, and norms of behavior		
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan Name, address, telephone number, fax number, e-mail address, and website/web, as well as branch and/or representative offices		20-21
	102-1 Nama organisasi Name of the organization		
	102-3 Lokasi kantor pusat Location of headquarters		
3.c	3.c.1 Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah)		22
	102-7 Skala organisasi Scale of the organization		
	3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan The number of employees by gender, position, age, education, and employment status		22-23
	102-8 Informasi mengenai karyawan Information of employees		
	3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah) Shareholding percentage (public and government)		21
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form		20

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/ POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
	3.c.4 Wilayah operasional Operational area	21, 24-25
	102-4 Lokasi operasi Location of operations	
	102-6 Pasar Terlayani Markets served	21
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha Products, services, and business activities	21, 26-27
	102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa Activities, brands, products, & services	
	102-9 Rantai Pasokan Supply chain	57
3.e	Keanggotaan pada asosiasi Membership in association	28
	102-13 Keanggotaan asosiasi Membership of associations	
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan Significant changes	29
	102-10 Perubahan signifikan Significant changes	
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policy to respond to challenges in meeting the sustainability strategy	34-37
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan Application of Sustainable Finance	
4.c	Strategi pencapaian target Target achievement strategy	
	102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior Statement from the senior decision-maker	
5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan Description of tasks performed by Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance	41 - 42
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan Development of Board of Directors' competencies, Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for implementing Sustainable Finance	
	102-18 Struktur tata kelola Governance structure	40

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan Description in controlling the risk of sustainability		43
	102-11 Prinsip kehati-hatian Precautionary Principle or approach		
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan Description on stakeholders		47-50
	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan Stakeholder groups		
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identifying and selecting stakeholders		
5.e	102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement		47-52
	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan Issues related to sustainability performance		
6.a	102-44 Topik utama dan masalah Key topics and concerns raised		43
6.b	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan Elaboration on sustainable culture development activities in the Company		54-57
6.c	Uraian mengenai kinerja ekonomi Description of economic performance		58-61
	6.c.1 Komitmen Perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan The Company's commitment to provide products and/or services in sustainable finance		66
	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak Equality of employment opportunities, forced labor and child labor		74
	6.c.3.a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar Information on operational activities or area producing positive and negative impacts on local community including financial literacy and inclusion		66
	6.c.2.b Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional Percentage of remuneration		67
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman Decent and safe working environment		71
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai Training and education for employee		81
	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti The mechanism and number of public complaints received and acted upon		

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/ POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
	6.c.3.c TJSL pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat Social and environment responsibility on sustainable development objectives	
	413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	74
6.d	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan Environmental costs	82
	6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan Environmentally friendly materials	-
	6.d.3 Penggunaan energi Energy consumption	
	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organization	83
	302-3 Intensitas energi Energy intensity	
	302-4 Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption	
6.e	6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup operational activities or area producing impacts on local community	
	6.e.3.a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi Impacts of operational areas that are near or in conversation area	87
	6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati Efforts to conserve biodiversity	
	6.e.4.a Jumlah dan intensitas emisi berdasarkan jenisnya Amount and intensity of emissions by type	-
	6.e.4.b Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan Efforts and achievement of emission reductionn	
	6.e.5.a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis The amount of waste and effluent based on type	84
	306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan Waste by type and disposal method	
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanism	-
	6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada) Spill occuring (if any)	-
	6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan Number and subjects of the environment complaints	87

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
6.f	Inovasi dan pengembangan Produk Berkelanjutan Sustainable Finance product and/or service innovation and development		88-90
	6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan Number and percentage of products and services that have been evaluated		91
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan Positive and negative impact of product and/or services in sustainable finance		-
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya Number of products withdrawn		-
	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan Survey of customer satisfaction		93
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen Written verification from independent parties		-
Standar GRI 2016: Pengungkapan Umum GRI Standard 2016: General Disclosure			
102-12	Inisiatif eksternal External initiatives		28
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi Entities included in the consolidated financial statements		12
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik Defining report content and boundaries		12,13
102-47	Daftar topik material List of material topics		13
102-48	Penyajian kembali informasi Restatements of information		
102-50	Periode pelaporan Reporting period		
102-51	Tanggal laporan terbaru Date of most recent report		11
102-52	Siklus Pelaporan Reporting cycle		
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan Contact point for questions regarding the report		
102-54	Mengklaim pelaporan sesuai dengan Standar GRI Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		
102-55	Indeks Isi GRI GRI content index		96

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
Topik Material Material Topics			
Kinerja Ekonomi Economic Performance			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its Boundary		13,54
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components		54
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach		54
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic, value generated and distributed		56
	201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim		-
	201-3 Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya		73
	201-4 Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah		65
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety			
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018 GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja Occupational health and safety management system		68
	403-3 Layanan kesehatan kerja Occupational health services		69
	403-4 Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		70
	403-5 Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja Worker training on occupational health and safety		67
	403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja Promotion of worker health		69-70
	403-7 Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		70

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI POJK No.51/ POJK.03/2017 & GRI Standard Cross References		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page Number
Portofolio Kredit Loan Portfolio			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its Boundary	58	
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components		
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach		
Inovasi dan Pengembangan Produk & Layanan Product & Service Innovation and Development			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its Boundary	88	
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components		
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach		
Keamanan Data Data Security			
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	92	
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiate complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	92	
Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact			
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 GRI 203: Indirect Economic Impact 2016	203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	76	

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara sekalian melalui surel atau formulir ini.

The PT Bank Danamon Indonesia, Tbk 2020 Sustainability Report aims to provide an overview of the financial and sustainability performance. We would like to receive your input, criticisms and suggestions by e-mail or through this form.

1. Laporan ini mudah dimengerti.

The Report was Easy to Understand.

☐ Tidak setuju
Disagree

☐ Netral
Neutral

☐ Setuju
Agree

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

The report has described positive and negative information of the Company's Material Aspects.

☐ Tidak setuju
Disagree

☐ Netral
Neutral

☐ Setuju
Agree

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

Material topic(s) which is (are) the most important to you: (score 1=most important up to 4 = Least important)

- Kinerja Ekonomi | Economic Performance ()
- Kesehatan dan Keselamatan Kerja | Occupational Health and Safety ()
- Portofolio Kredit | Loan Portfolio ()
- Inovasi dan Pengembangan Produk & Layanan | Product & Service Innovation and Development ()
- Keamanan Data | Data Security ()
- Dampak Ekonomi Tidak Langsung | Indirect Economic Impacts ()

4. Mohon dapat memberikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini

Kindly provide your inputs/suggestions/comments about this report

.....

.....

.....

Profil Anda | Your Profile

Nama | Name:

Institusi/Perusahaan | Institution/Company:

Email:

Telp/Hp:

Golongan Pemangku Kepentingan | Stakeholder Group

☐ Pemegang Saham/Investor
Shareholders/Investors

☐ Karyawan
Employee

☐ Pemerintah/Regulator
Government/Regulator

☐ Masyarakat
Communities

☐ Nasabah
Customer

Mohon lembar umpan balik ini
dikirimkan kembali kepada:
Please return this feedback
form back to:

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk

Menara Bank Danamon

Jl. HR. Rasuna Said, Blok C No.10

Karet Setiabudi, Jakarta 12920 - Indonesia

Telp: +6221 8064 5000 | Attn: Corporate Communication

Email : corporate.communication@danamon.co.id

www.danamon.co.id

MENARA BANK DANAMON

Jl. HR. Rasuna Said Blok C No. 10 | Karet - Setiabudi | Jakarta - Indonesia 12920

PT Bank Danamon Indonesia Tbk merupakan peserta penjaminan LPS, terdaftar dan diawasi oleh OJK  