

Creating Better Sustainable Performance

“Menciptakan Performa Berkelanjutan Yang Lebih Baik”

Dengan digitalisasi layanan transaksi perbankan, nasabah Bank Jatim dipermudah dalam melakukan transaksi dan bagi Bank Jatim sendiri investasi jangka panjang untuk masa depan telah dilakukan dengan penerapan perbankan digital. Pencapaian Kinerja Bank Jatim yang terus tumbuh semakin membuktikan bahwa Bank Jatim memang layak menjadi acuan bank pembangunan daerah yang unggul. Setelah penerapan teknologi digital terupdate yang konsisten, kinerja keuangan berkelanjutan kini telah terwujud. Ke depan Bank Jatim berkomitmen untuk menciptakan kinerja berkelanjutan yang lebih baik lagi.

Pertumbuhan dan potensi masyarakat milenial membuat Bank Jatim menasar pada nasabah milenial yang familiar terhadap perkembangan teknologi. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (BJTM) pada 2020 menargetkan jumlah nasabah milenial lebih besar. Program pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi potensi bisnis tersendiri dalam rangka peningkatan kapasitas dan kapabilitas kinerja UMKM Bank Jatim serta memperluas inklusi keuangan. Salah satu komitmen dalam menciptakan kinerja bank yang berkelanjutan adalah dengan terus berinovasi, bersinergi dan berkolaborasi memberikan kemudahan transaksi pembayaran atau pembelian pada berbagai jenis layanan melalui jaringan luas dan terpercaya.

“Creating Better Sustainable Performance”

With the digitalization of banking transaction services, Bank Jatim is committed to facilitating its customers in conducting transactions, while for its business, the Bank's long-term investment for the future has been carried out through digital banking implementation. The increasingly positive of Bank Jatim's performance is the testament to the Bank's capability to serve as the growth benchmark for regional development banks in the country. With consistent implementation and updating of digital technology, the Bank believes to be able to realize sustainable finance. Going forward, Bank Jatim is committed to always deliver better sustainable performance.

The growth and potential of millennial society contributes to Bank Jatim's focus on millennial customers who are familiar with technological developments. Thus, in 2020, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (BJTM) is targeting a greater number of millennial customers. The Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) development program has become a separate business potential in order to increase the capacity and capability of Bank Jatim's MSME performance and expand financial inclusion. One of the commitments in creating sustainable bank performance is by continuing to innovate, synergize and collaborate to facilitate payment or purchase transactions on various types of services through a wide and trusted network.





MEMBANTU PERFORMA BERKELANJUTAN YANG LEBIH BAIK



MENCIPTAKAN PERUSAHAAN YANG BERKUALITAS YANG
MEMPUNYAI BERKESAMPAHAN BERKELANJUTAN

PERUSAHAAN BERKUALITAS DAN BERKESAMPAHAN BERKELANJUTAN

LAPORAN BERKELANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT | **2019**

Daftar Isi

TABLE OF CONTENTS

IV	DAFTAR ISI <i>TABLE OF CONTENTS</i>	19	SAMBUTAN PGS DIREKTUR UTAMA <i>FOREWORD FROM THE ACT. PRESIDENT DIRECTOR</i>
2	IKHTISAR KEBERLANJUTAN <i>HIGHLIGHTS OF SUSTAINABILITY</i>	24	LEMBAR PERTANGGUNGJAWABAN ATAS ISI LAPORAN KEBERLANJUTAN <i>RESPONSIBILITY FOR THE CONTENTS OF SUSTAINABILITY REPORT</i>
3	KINERJA KEUANGAN BERKELANJUTAN <i>SUSTAINABLE FINANCIAL PERFORMANCE</i>	26	PROFIL BANK JATIM <i>BANK JATIM PROFILE</i>
4	DISTRIBUSI MANFAAT <i>BENEFIT DISTRIBUTION</i>	28	RIWAYAT SINGKAT <i>BRIEF HISTORY</i>
5	KEBERADAAN PASAR <i>MARKET PRESENCE</i>	28	PERUBAHAN SIGNIFIKAN <i>SIGNIFICANT CHANGES</i>
6	INKLUSI KEUANGAN <i>FINANCIAL INCLUSION</i>	28	SKALA ORGANISASI <i>SCALE OF ORGANIZATION</i>
6	LINGKUNGAN <i>ENVIRONMENT</i>	29	VISI DAN MISI <i>VISION AND MISSION</i>
7	SOSIAL <i>SOCIAL</i>	30	BUDAYA DAN NILAI-NILAI BANK JATIM <i>BANK JATIM CULTURE AND VALUES</i>
9	PERISTIWA PENTING <i>KEY HIGHLIGHTS</i>	37	KEANGGOTAAN BANK JATIM <i>BANK JATIM MEMBERSHIP</i>
13	TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN <i>ABOUT SUSTAINABILITY REPORT</i>	37	PEMANGKU KEPENTINGAN <i>STAKEHOLDERS</i>

40	WILAYAH OPERASIONAL <i>OPERATION AREAS</i>	52	INKLUSI KEUANGAN <i>FINANCIAL INCLUSION</i>
42	PEMBENTUKAN PERBANKAN BERKELANJUTAN <i>FORMATION OF SUSTAINABLE BANKING</i>	52	PORTFOLIO KREDIT DAN PEMBIAYAAN <i>CREDIT PORTFOLIO AND FINANCING</i>
44	KOMITMEN RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN <i>COMMITMENT TO THE ACTION PLAN OF SUSTAINABLE FINANCE</i>	56	TATA KELOLA BERKELANJUTAN <i>SUSTAINABLE GOVERNANCE</i>
45	TUJUAN RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN (RAKB) <i>OBJECTIVES OF ACTION PLAN OF SUSTAINABLE FINANCE (RKAB)</i>	58	STRUKTUR DAN MEKANISME TATA KELOLA PERUSAHAAN <i>CORPORATE GOVERNANCE STRUCTURE AND MECHANISM</i>
45	PENYUSUNAN RAKB <i>PREPARATION OF RAKB</i>	60	RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM <i>GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS</i>
46	TANTANGAN RAKB <i>RAKB CHALLENGE</i>	61	DEWAN KOMISARIS <i>BOARD OF COMMISSIONERS</i>
48	PRINSIP KEHATI-HATIAN <i>PRUDENT PRINCIPLE</i>	62	DIREKSI <i>BOARD OF DIRECTORS</i>
49	KINERJA EKONOMI <i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>	66	KODE ETIK <i>CODE OF CONDUCT</i>
50	KONTRIBUSI DAN DISTRIBUSI EKONOMI <i>ECONOMIC CONTRIBUTION AND DISTRIBUTION</i>	69	KONFLIK KEPENTINGAN <i>CONFLICT OF INTEREST</i>
		69	ANTI GRATIFIKASI <i>ANTI-GRATIFICATION</i>

70	ANTI FRAUD <i>ANTI FRAUD</i>	98	KOMITMEN PEMBIAYAAN DAN INVESTASI YANG RAMAH LINGKUNGAN <i>GREEN FINANCING AND INVESTMENT COMMITMENT</i>
76	MANAJEMEN RISIKO <i>RISK MANAGEMENT</i>		
76	PENCEGAHAN DAN PERLINDUNGAN NASABAH <i>CUSTOMER PROTECTION</i>	100	KOMITMEN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT <i>COMMUNITY EMPOWERMENT COMMITMENT</i>
80	KOMITMEN PENGEMBANGAN SDM <i>HC DEVELOPMENT COMMITMENT</i>	101	RANTAI PASOKAN DAN PENGADAAN <i>SUPPLY CHAIN AND PROCUREMENT</i>
81	REKRUTMEN DAN KOMPOSISI PEGAWAI <i>EMPLOYEE RECRUITMENT AND COMPOSITION</i>	101	STRATEGI DAN KEBIJAKAN BANK JATIM DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT YANG LEBIH LUAS <i>STRATEGY AND POLICY IN BROADER COMMUNITY EMPOWERMENT</i>
84	PENGEMBANGAN KOMPETENSI <i>COMPETENCY DEVELOPMENT</i>	104	DUKUNGAN BANK JATIM TERHADAP TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN (SDGS) <i>BANK JATIM SUPPORTS SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS)</i>
84	PENILAIAN KINERJA PEGAWAI <i>EMPLOYEE PERFORMANCE ASSESSMENT</i>	108	INDEKS STANDAR GRI <i>GRI INDEX STANDARDS</i>
89	PUSDIKLAT BANK JATIM <i>BANK JATIM EDUCATION AND TRAINING CENTER</i>	112	INDEKS LAMPIRAN II POJK 51/2017 <i>INDEX OF APPENDIX II POJK 51/2017</i>
90	KEBIJAKAN REMUNERASI <i>REMUNERATION POLICY</i>		
91	KESEJAHTERAAN PEGAWAI <i>EMPLOYEE WELFARE</i>		
93	HUBUNGAN INDUSTRIAL <i>INDUSTRIAL RELATIONS</i>		
95	KOMITMEN PELESTARIAN LINGKUNGAN <i>COMMITMENT TO ENVIRONMENTAL CONSERVATION</i>		
96	REDUKSI PEMAKAIAN KERTAS <i>REDUCTION OF PAPER USAGE</i>		
97	PENGGUNAAN LISTRIK DAN BBM <i>ELECTRICITY AND FUEL USE</i>		
97	PENGENDALIAN EMISI DARI PERJALANAN DINAS <i>EMISSION CONTROL FROM WORK TRAVEL</i>		



MENCIPTAKAN PERFORMA BERKELANJUTAN YANG LEBIH BAIK
CREATING BETTER SUSTAINABLE PERFORMANCE

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK

LAPORAN BERKELANJUTAN | **2019**
SUSTAINABILITY REPORT

bankjatim



Ikhtisar Keberlanjutan

HIGHLIGHTS OF SUSTAINABILITY

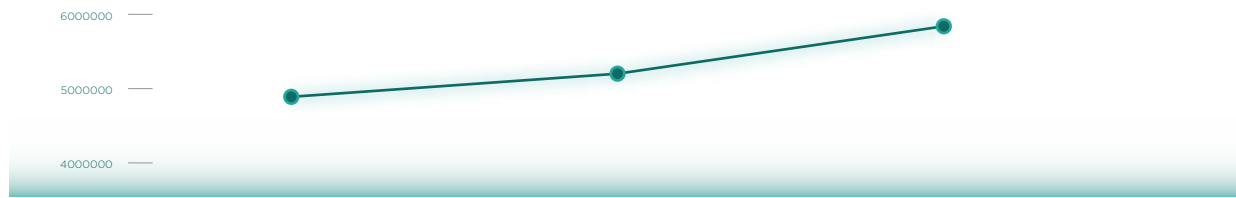
Kinerja Keuangan Berkelanjutan

SUSTAINABLE FINANCIAL PERFORMANCE

MENCAPTAIKAN PERFORMA BERKELANJUTAN YANG LEBIH BAIK
CREATING BETTER SUSTAINABLE PERFORMANCE

Pendapatan Bunga & Syariah

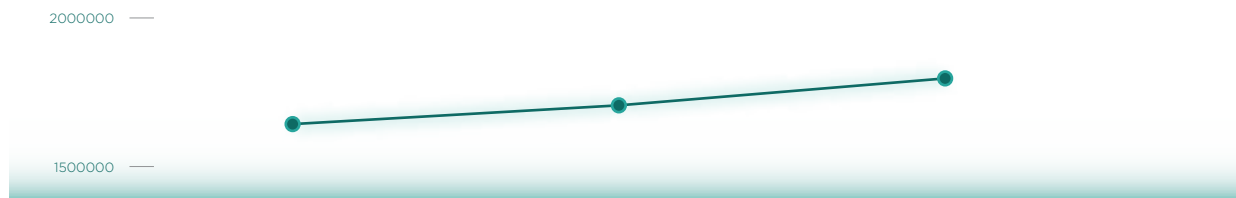
Sharia & Interest Income



Jutaan Rupiah	2017	2018	2019	Million Rupiah
	4.889.674	5.200.739	5.839.016	

Laba Operasional

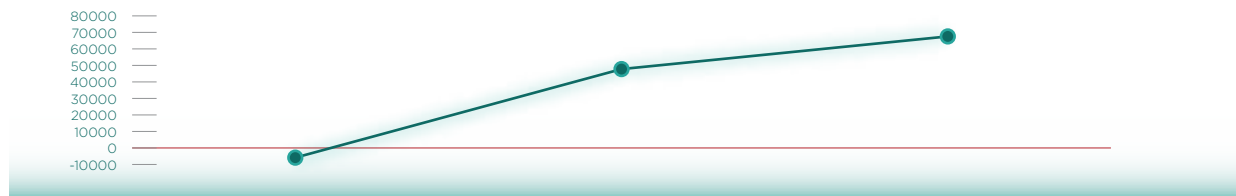
Income from Operations



Jutaan Rupiah	2017	2018	2019	Million Rupiah
	1.642.807	1.705.921	1.796.579	

Pendapatan Non Operasional

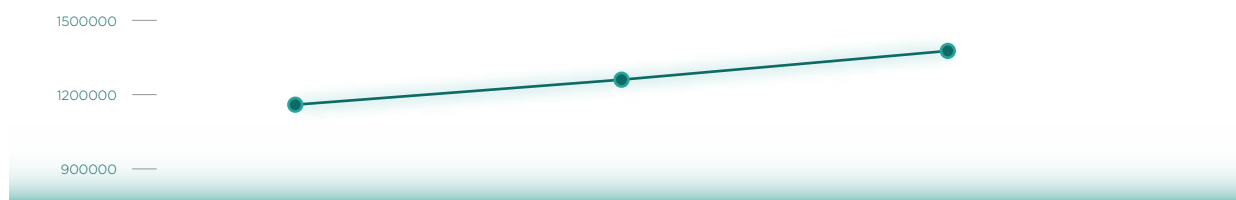
Non-Operating Income



Jutaan Rupiah	2017	2018	2019	Million Rupiah
	(5.866)	47.777	67.554	

Laba Tahun Berjalan

Income for the Year



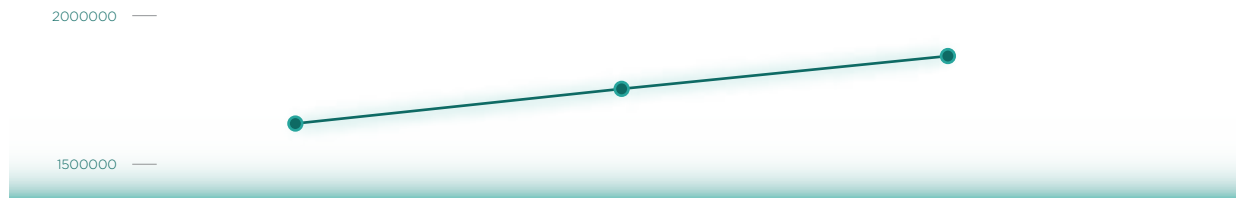
Jutaan Rupiah	2017	2018	2019	Million Rupiah
	1.159.370	1.260.308	1.376.505	

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK

LAPORAN BERKELANJUTAN | 2019
SUSTAINABILITY REPORT

Lab a Sebelum Pajak

Income Before Tax



Jutaan Rupiah

Million Rupiah

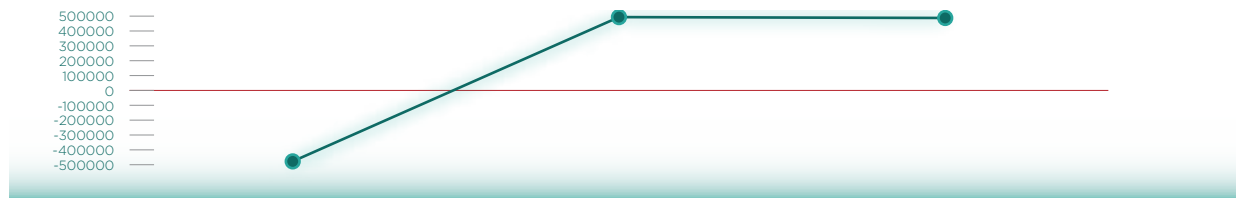
2017	2018	2019
1.636.941	1.753.698	1.864.133

Distribusi Manfaat

BENEFIT DISTRIBUTION

Pembayaran Pajak

Tax Payment



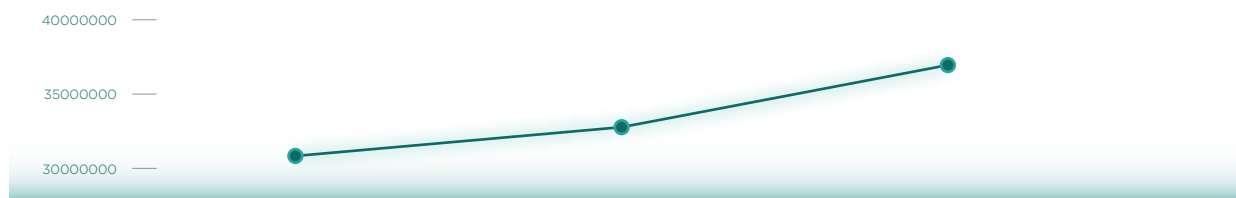
Jutaan Rupiah

Million Rupiah

2017	2018	2019
(477.571)	(493.390)	(487.628)

Penyaluran Kredit Bank Jatim

Bank Jatim Credit Distribution



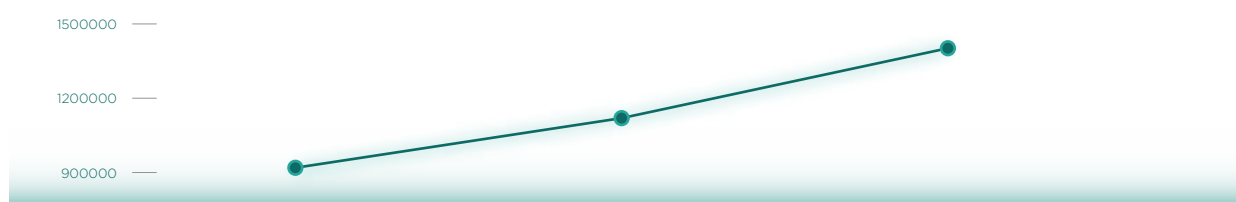
Jutaan Rupiah

Million Rupiah

2017	2018	2019
30.835.278	32.773.575	36.950.468

Penyaluran Kredit Bank Jatim Syariah

Bank Jatim Syariah Credit Distribution



Jutaan Rupiah

Million Rupiah

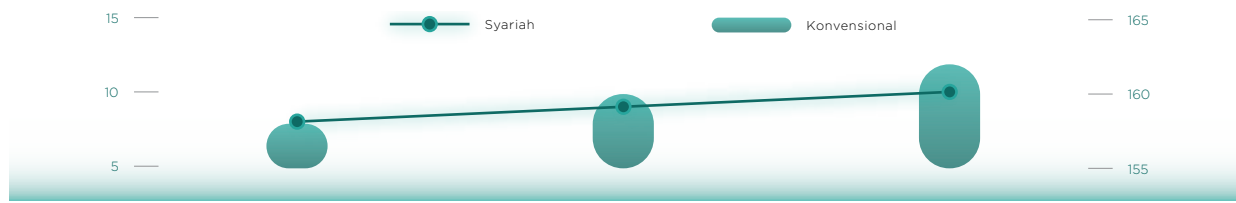
2017	2018	2019
919.135	1.119.662	1.401.833

Keberadaan Pasar

MARKET PRESENCE

Kantor Cabang Pembantu

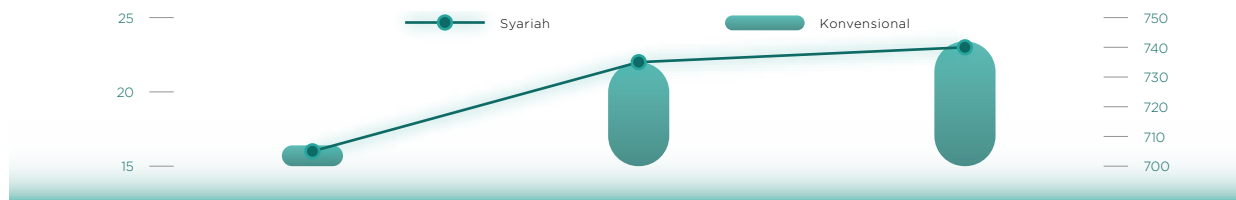
Sub-Branch Offices



	2017	2018	2019
Konvensional	158	160	162
Syariah	8	9	10

ATM

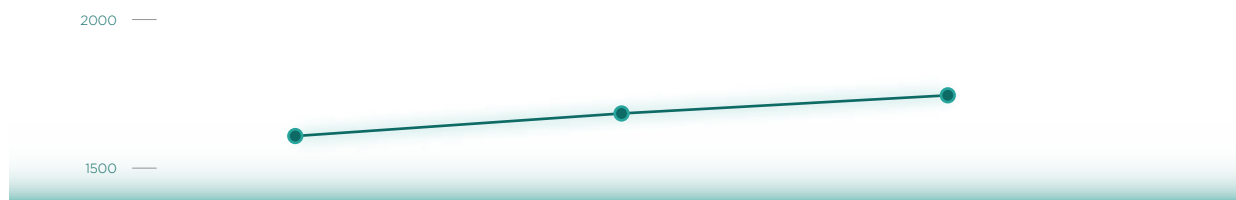
ATMs



	2017	2018	2019
Konvensional	707	735	742
Syariah	16	22	23

Jaringan

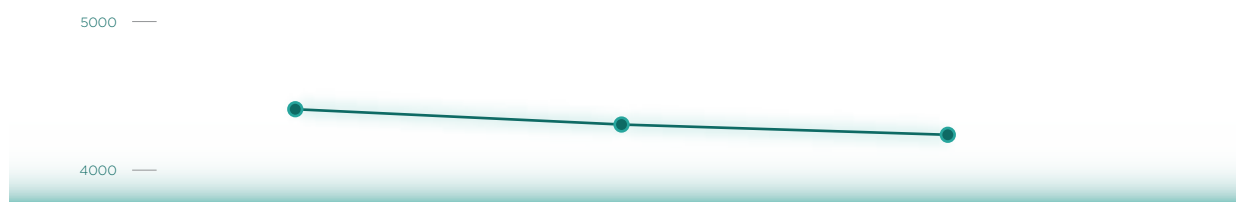
Network



Year	Network
2017	1.608
2018	1.684
2019	1.745

Jumlah Pegawai

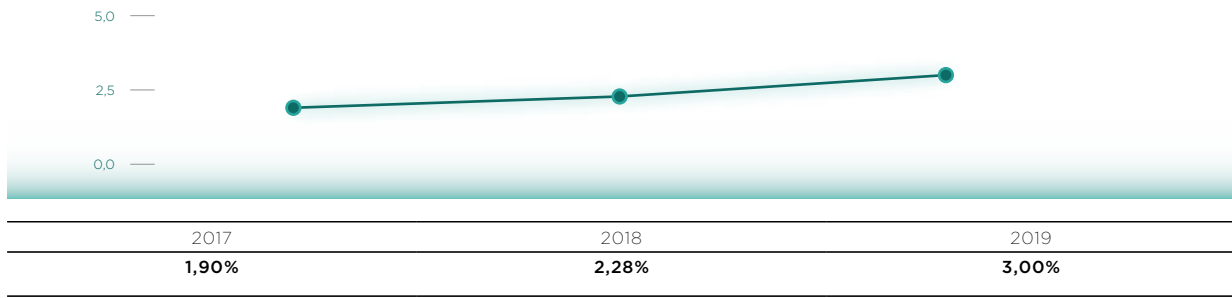
Number of Employees



Year	Number of Employees
2017	4.410
2018	4.307
2019	4.238

Turnover Pegawai

Employee Turnover



Inklusi Keuangan

FINANCIAL INCLUSION

[FS13]

[FS13]

Inovasi Produk

Product Innovation

- Pengembangan aplikasi Jatimcode berbasis QR code yang telah bekerjasama dengan beberapa merchant yang tersebar di Jawa Timur, Jakarta dan Batam melalui JatimPay
- Program Proaktif Bank Jatim mendukung Pemerintah dalam peningkatan inklusi keuangan, penyaluran kredit bersubsidi Kredit Usaha Rakyat, dan atau Bantuan Sosial Non Tunai melalui Jatim Code

Development of a QR code-based Jatimcode application that has collaborated with several merchants in East Java, Jakarta and Batam through JatimPay

Bank Jatim Proactive Program supports the Government in increasing financial inclusion, distributing subsidized loans for People's Business Credit, and or Non-Cash Social Assistance through East Java Code

Kerjasama Fintech - eCommerce

Fintech - ecommerce Collaboration

- Nota Kesepahaman Bank Jatim - Gopay Tentang Pemanfaatan Layanan GoPay melalui fitur GoBills
- Kerjasama Bank Jatim - Asabri Tentang Pembayaran Pensiun Prajurit Tentara Nasional Indonesia Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN)

- Bank Jatim - Gopay Memorandum of Understanding About Utilization of GoPay Services through the GoBills feature

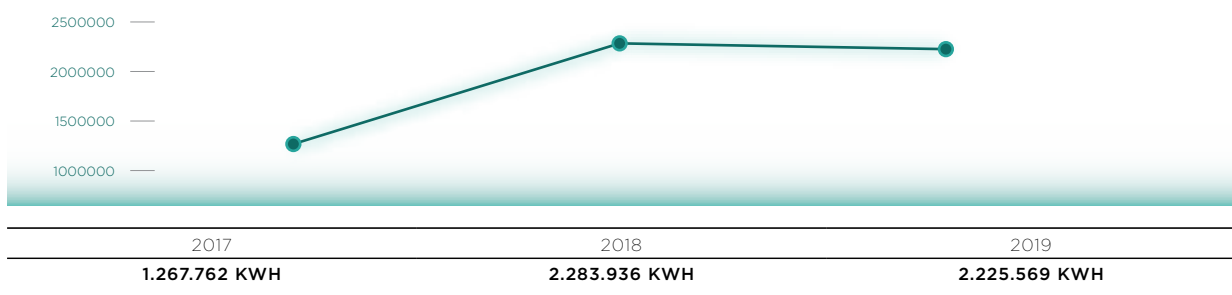
- Bank Jatim - ASABRI Cooperation Regarding Pension Payment of Indonesian National Armed Forces Members of the Indonesian National Police, and Civil State Apparatus (ASN)

Lingkungan

ENVIRONMENT

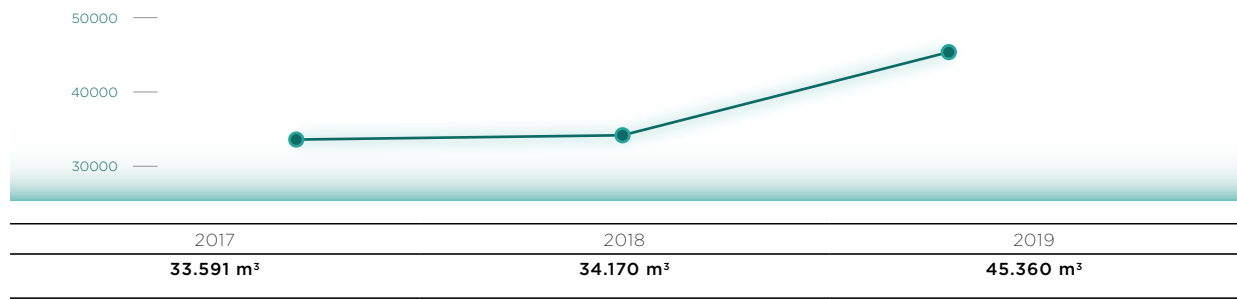
Konsumsi Listrik

Electricity Consumption



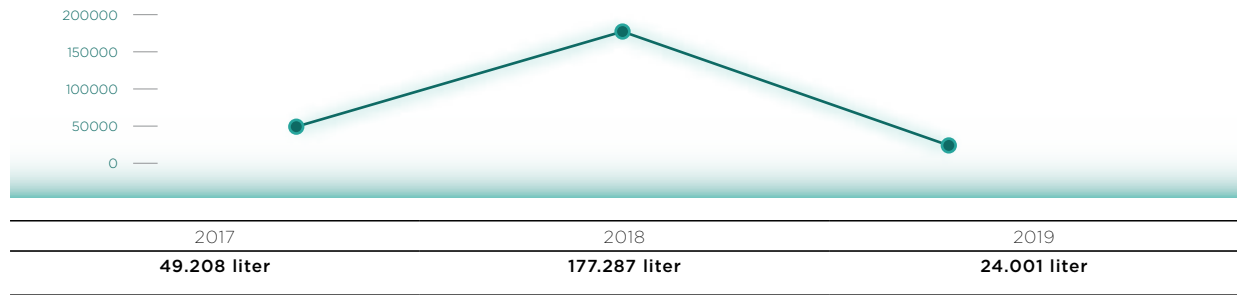
Konsumsi Air

Water Consumption



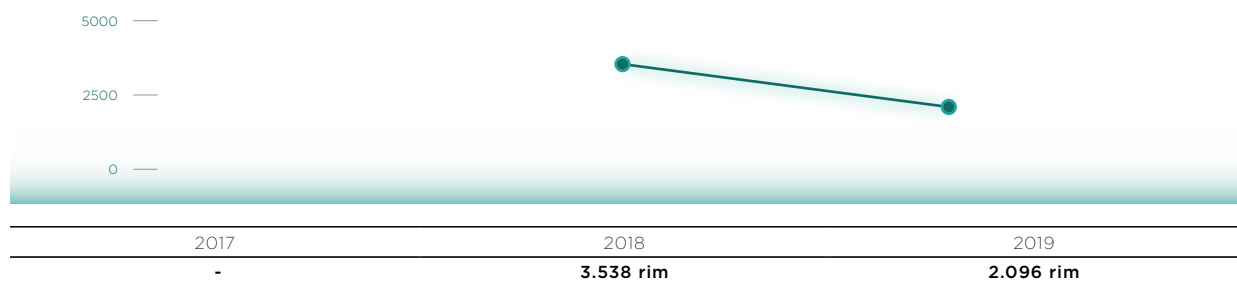
Konsumsi BBM (solar)

Fuel Consumption (diesel)



Penggunaan Kertas

Use of Paper



Sosial

SOCIAL

Dana CSR

CSR Funds

	2017	2018	2019	
<i>Ribuan Rupiah</i>				<i>Thousand Rupiah</i>
Pendidikan	1.239.694	506.610	791.121	<i>Education</i>
Kesehatan	4.113.037	2.196.004	2.361.740	<i>Health</i>
Kebudayaan	289.650	325.800	334.200	<i>Culture</i>
Sosial & UMKM	6.624.945	8.016.926	12.481.353	<i>Social & MSME</i>
Jumlah	12.267.326	11.045.340	15.968.415	<i>Total</i>

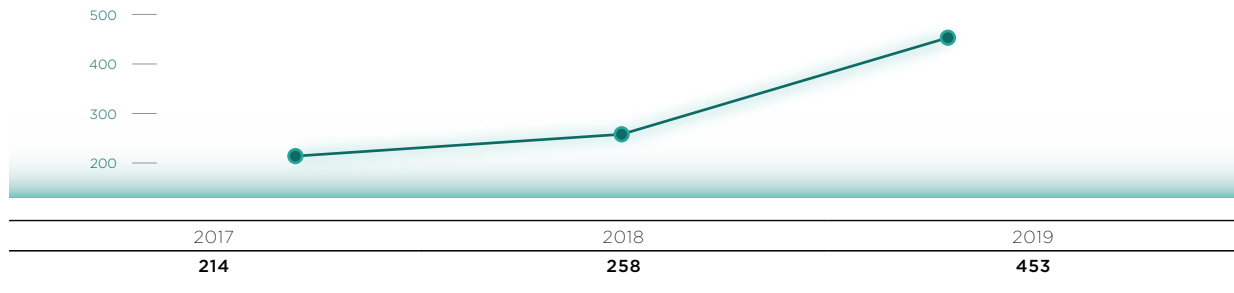
Penyaluran Pembiayaan UMKM

Distribution of MSME Financing

Desember 2017 <i>December 2017</i>		Desember 2018 <i>December 2018</i>		Desember 2019 <i>December 2019</i>	
Jumlah Debitur <i>Total Debtors</i>	Rp Jutaan <i>Million Rupiah</i>	Jumlah Debitur <i>Total Debtors</i>	Rp Jutaan <i>Million Rupiah</i>	Jumlah Debitur <i>Total Debtors</i>	Rp Jutaan <i>Million Rupiah</i>
49,265	6.783.183	52.060	7.068.449	53.220	6.974.258

Agen Laku Pandai [FS13][FS14]

Laku Pandai Agents [FS13][FS14]





Peristiwa Penting

KEY HIGHLIGHTS

Waktu / Date Event

18 January

Bank Jatim dan ASABRI Tanda Tangan Perjanjian Kerjasama tentang Pembayaran Pensiun Prajurit TNI, Anggota Polri, dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Bank Jatim and ASABRI Signed Cooperation Agreement on Pension Payment of TNI Soldiers, Police Members, and State Civil Apparatus



16 FEBRUARY

Melesat di Tahun 2018, Bank Jatim Raup Laba Bersih 1,26 T

Dashing in 2018, Bank Jatim Gains 1.26 T Net Profit



30 March

Fasilitasi Nasabah Milenial, Bank Jatim Luncurkan Jatimcode

Facilitating Millennial Customers, Bank Jatim Launched Jatimcode



26 April

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Tahun Buku 2018

Annual General Meeting of Shareholders of PT Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk of 2018 Fiscal Year



29 April

Bank Jatim Raih TOP BUMD Tiga Tahun Berturut-Turut

Bank Jatim Won TOP BUMD in Three Consecutive Years



16 May

Bank Jatim Raih Penghargaan Digital Brand Award 2019

Bank Jatim Won 2019 Digital Brand Award



17 May

Bank Jatim dan Grab Bersinergi Untuk Tingkatkan Layanan Nasabah
Synergy of Bank Jatim and Grab to Improve Customer Service



18 MAY

Bank Jatim Ramaikan Ramadan Dengan Pasar Buah Murah
Bank Jatim Enlivens Ramadhan With Cheap Fruit Market



12 June

Brand Value Meningkat Signifikan, Bank Jatim Raih Penghargaan Indonesia Top 100 Most Valuable Brands 2019
Significant Brand Value Improvement, Bank Jatim Won Indonesia Top 100 Most Valuable Brands Award 2019



3 July

Bank Jatim menjalin kerjasama dengan PT Kustodian Sentral Efek Indonesia
Bank Jatim collaborates with PT Kustodian Sentral Efek Indonesia



24 July

Berbagai Inovasi Dan Penghargaan Mewarnai Pencapaian Kinerja Semester I Bank Jatim Yang Membanggakan
Various Innovations and Awards color the achievement of the First Half Performance of Bank Jatim to be Proud of



7 August

Bank Jatim dan GoPay Bersinergi Permudah Pembayaran Pajak Negara
Synergy of Bank Jatim and GoPay to Simplify State Tax Payments



12 September

Nabung Saham Bermodalkan Sampah, Bank Jatim Bersama UINSA Raih Rekor MURI

Share Investment through Trash, Bank Jatim and UINSA Wins MURI Record



15 September

Judika Menjadi Pembuka Rangkaian Undian SIMPEDA Bank Jatim 2019

Judika Opens the 2019 SIMPEDA Bank Jatim Lottery Series



27 October

Launching Kantor Kas Di Mall, Bank Jatim Fasilitas Nasabah Milenial

Launching of Cash Offices in Mall, Bank Jatim Focused on Millennial Customers



20 November

Bank Jatim Serahkan CSR Kepada Pemkot Surabaya

Bank Jatim Submitted CSR Funds to Surabaya Municipality Government



11 December

Bank Jatim Raih Penghargaan Top 20 Financial Institution 2019 & Best CFO 2019 Kategori Bank Buku 3

Bank Jatim Won Top 20 Financial Institution Award 2019 & Best CFO 2019 for the category of Bank Buku 3



30 December

Pilot Project Implementasi QRIS di Banyuwangi

QRIS Implementation Pilot Project in Banyuwangi



JATIM PRIORITAS



Tentang Laporan Keberlanjutan

ABOUT SUSTAINABILITY REPORT

Laporan Keberlanjutan diterbitkan sebagai pelaporan kinerja keuangan berkelanjutan yang dijalankan Bank Jatim periode 1 Januari - 31 Desember 2019. Di samping itu, laporan keberlanjutan 2019 menjadi bentuk akuntabilitas Bank dalam menyampaikan rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB) kepada pemangku kepentingan. Laporan dibuat tahunan dan Laporan sebelumnya diterbitkan pada April 2019 dan digunakan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). [102-50] [102-51] [102-52]

Dasar Penyusunan Laporan Keberlanjutan [102-54]

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK): POJK 51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.
- *Standar Global Reporting Initiative (GRI): core option* dan *Pembangungan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/ SDG's)*.

Kontak terkait Laporan: [102-53]

GLEMBOH PRIAMBODO

Sekretaris Perusahaan

Jalan Basuki Rachmat No 98 - 104, Surabaya 60271

- Phone: (031) 531 0090 - 99
- Fax: (031) 531 0838
- Email: info@Bank Jatim.co.id
- *Call Center (24hours): 14044*

Penentuan Isi Laporan dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Proses penentuan isi laporan mengacu pada prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Kualitas pelaporan memperhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan. [102-21] [102-46]

Penyusunan Laporan Keberlanjutan 2019 telah memperhatikan umpan balik dari pemangku kepentingan di luar perusahaan, yakni nasabah dan investor. Sebagian nasabah dan investor menilai, Laporan bermanfaat untuk mengetahui informasi penerapan keuangan berkelanjutan yang dijalankan Bank Jatim. [102-29] [102-43]

Ruang Lingkup Pelaporan

Informasi Laporan Keuangan dalam Laporan ini berasal dari Laporan Keuangan Audited, termasuk catatan keuangan Bank Jatim. [102-45]

Khusus untuk pengungkapan informasi lain yang terkait dengan topik material pengelolaan energi, hanya mencakup Kantor Pusat Bank Jatim di Surabaya. Laporan ini belum mengungkapkan informasi dari tempat lain mengingat luasnya sebaran lokasi kantor operasional yang mencakup seluruh wilayah Indonesia. [102-46]

Topik Material Pelaporan

Sesuai pemahaman prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang terus berkembang, Bank Jatim melakukan penyesuaian prioritas topik material yang disampaikan dalam Laporan ini. Penyesuaian ini dilakukan berdasarkan pertemuan internal

The Sustainability Report is published as a report on sustainable financial performance carried out by Bank Jatim for the period of January 1, 2019 to December 31, 2019. In addition, the 2019 sustainability report is a form of the Bank's accountability in presenting the Action Plan of Sustainable Finance (RAKB) to stakeholders. The report is made annually and the previous report was published in April 2019 and used at the General Meeting of Shareholders (GMS). [102-50] [102-51] [102-52]

Basis for Preparing Sustainability Report [102-54]

- Regulation of Financial Services Authority (POJK) No. 51/POJK.03/2017 regarding Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.
- Global Reporting Initiative (GRI) Standards: core options and Sustainable Development Goals (SDGs).

Contacts: [102-53]

GLEMBOH PRIAMBODO

Corporate Secretary

Jalan Basuki Rachmat No 98-104, Surabaya 60271

- Phone: (031) 531 0090 - 99
- Fax: (031) 531 0838
- Email: info@Bank Jatim.co.id
- Call Center (24hours): 14044

Determination of Report Content and Stakeholder Engagement

The process of determining the contents of the report refers to the principle of stakeholder involvement, the context of sustainability, materiality, and completeness. The quality of reporting takes into account the principles of balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability. [102-21] [102-46]

The preparation of the 2019 Sustainability Report has paid attention to feedback from stakeholders outside the Company, namely customers and investors. Some customers and investors consider that the Report is useful to find out information on the implementation of sustainable finance implemented by Bank Jatim. [102-29] [102-43]

Reporting Scope

Information on the Financial Statements in this Report comes from the Audited Financial Statements, including the financial records of Bank Jatim. [102-45]

Specifically for the disclosure of other information related to the topic of energy management materials, it only covers the Headquarters of the East Java Bank in Surabaya. This report has not revealed information from other places considering the wide distribution of operational office locations covering all regions of Indonesia. [102-46]

Reporting Material Topics

In accordance with the understanding of the principles of sustainable finance that continues to grow, Bank Jatim made adjustments to the priority of material topics presented in this Report. This adjustment was made based on an internal meeting coordinated by

yang dikoordinasi oleh konsultan selama proses penyusunan laporan ini. Pada beberapa bagian dilakukan penyesuaian data kuantitas, seiring upaya peningkatan kualitas yang dilaporkan. Terdapat pernyataan ulang atas informasi yang diungkapkan dalam Laporan tahun sebelumnya, yaitu data keuangan, komposisi kredit, dan pembiayaan terhadap Perusahaan. Perubahan tersebut bertujuan untuk konsistensi data yaitu dengan menggunakan nilai tercatat. [102-47] [102- 48] [102-49]

the consultant during the process of preparing this report. In some parts the quantity data is adjusted, in line with efforts to improve the quality of reporting. There is a restatement of information disclosed in the previous year's report, namely financial data, credit composition, and financing of the Company. The amendment aims at data consistency using the carrying amount. [102-47] [102-48] [102-49]

Prioritas Topik Material

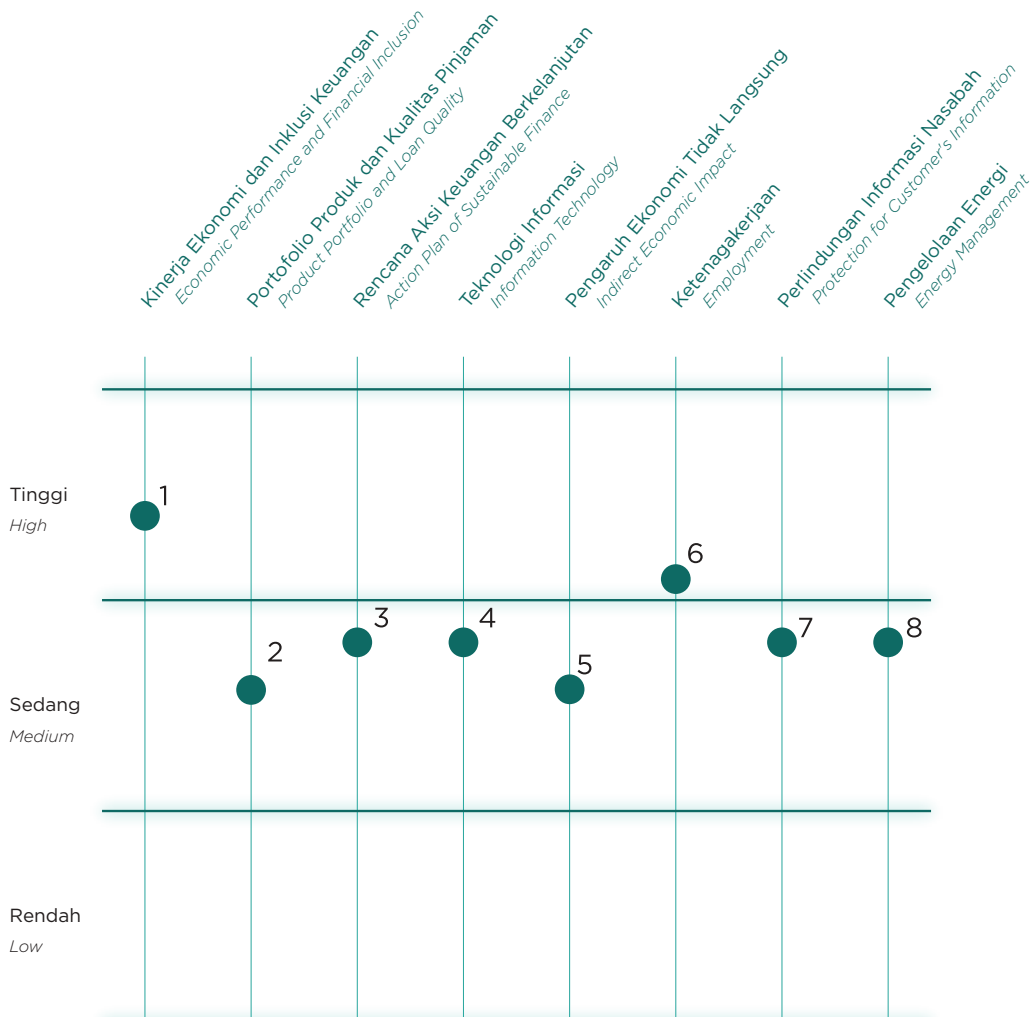
1. Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan
2. Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman
3. Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan
4. Teknologi Informasi
5. Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung
6. Ketenagakerjaan
7. Perlindungan Informasi Nasabah
8. Pengelolaan Energi

Priority of Material Topics

1. Economic Performance and Financial Inclusion
2. Product Portfolio and Loan Quality
3. Action Plan of Sustainable Finance
4. Information Technology
5. Indirect Economic Impact
6. Employment
7. Protection of Customer Information
8. Energy Management

Matrik Topik Material

Material Topic Matrix



Dampak Material [102-47] Material Impact [102-47]			Dampak Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders	
Topik Keberlanjutan <i>Sustainability Topic</i>	Informasi Penting <i>Significant Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Topik Material Standar GRI • <i>Material Topic of GRI Standards</i> 	Internal <i>Internal</i>	Eksternal <i>External</i>
Ekonomi <i>Economy</i>	Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan <i>Action Plan of Sustainable Finance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan terkait komponen sosial dan lingkungan serta penerapannya dalam bisnis Perusahaan. [FS1] • <i>Policy on social and environmental components, as well as the implementation in Company's business [FS1]</i> 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Nasabah Regulator Investor Customers Regulators Investors
	Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan <i>Economic Performance and Financial Inclusion</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Ekonomi • Persentase portofolio bisnis Perusahaan sesuai sektor khusus. [FS6] • <i>Economic Performance</i> • <i>Percentage of Company's business portfolio according to specific sector</i> 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Nasabah Regulator Investor Masyarakat Customers Regulators Investors Community
	Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman <i>Product Portfolio and Loan Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan, Produk dan Layanan. • Kebijakan terkait komponen sosial dan lingkungan serta penerapannya dalam bisnis Perusahaan. [FS1] • <i>Activity, Product, and Service</i> • <i>Policy on social and environmental components, as well as the implementation in Company's business [FS1]</i> 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Nasabah Regulator Investor Customers Regulators Investors
Lingkungan <i>Environment</i>	Pengelolaan Energi <i>Energy Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pemakaian Energi • Reduksi Energi • <i>Energy Consumption</i> • <i>Energy Reduction</i> 	Pemegang Saham & Pekerja <i>Shareholders & Employees</i>	Regulator Investor Regulators Investors
	Investasi <i>Investment</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai keuangan produk dan jasa yang didesain untuk mendatangkan keuntungan lingkungan spesifik dari tiap kegiatan bisnis Perusahaan, sesuai tujuan masing-masing. [FS8] • <i>Financial value for products and services designed to generate specific environmental profit from each Company's business activity, according to their respective objectives [FS8]</i> 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Nasabah Regulator Investor Customers Regulators Investors
Sosial <i>Social</i>	Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impact</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung • Praktik Pengadaan • Nilai keuangan dari produk dan layanan yang didesain mendatangkan keuntungan sosial spesifik dari tiap kegiatan bisnis Perusahaan, sesuai tujuan masing-masing. [FS7] • <i>Indirect Economic Impact</i> • <i>Procurement Practice</i> • <i>Financial value for products and services designed to generate specific social profit from each Company's business activity, according to their respective objectives [FS7]</i> 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Masyarakat Investor LSM Community Investors NGOs
	Ketenagakerjaan <i>Manpower</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Pekerja dan Tingkat Turnover • Rata-rata Jam Pelatihan Per Pekerja • Keselamatan Pekerja dengan Risiko Tinggi • Peningkatan kompetensi staf untuk penerapan kebijakan dan prosedur sosial dan lingkungan dalam kegiatan bisnis Perusahaan. [FS4] • <i>Number of Employees and Turnover Rate</i> • <i>Average Training Hours per Employee</i> • <i>Competency development for staff in the implementation of social and environmental policies and procedures in Company's business activities [FS4]</i> 	Pekerja <i>Employees</i>	Regulator Regulators

Teknologi <i>Technology</i>	<ul style="list-style-type: none"> Investasi Infrastruktur dan Pendukung Layanan 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Nasabah Investor Regulator <i>Customers Investors Regulators</i>
Perindungan Informasi Nasabah <i>Protection of Customers' Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> Perlindungan dan Kerahasiaan Data Nasabah 	Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	Nasabah Investor Regulator <i>Customers Investors Regulators</i>
Tata Kelola <i>Governance</i>	Kode Etik <i>Code of Conduct</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kebijakan dan Prosedur Antikorupsi Cakupan dan frekuensi audit untuk peninjauan penerapan kebijakan sosial dan lingkungan serta prosedur assessment risiko. [FS9] 	Nasabah Regulator Investor Masyarakat <i>Customers Regulators Investors Community</i>
		<ul style="list-style-type: none"> Anti-Corruption Policies and Procedures Audit scope and frequency for assessing the implementation of social and environmental policies, as well as risk assessment procedures [FS9] 	

Pendekatan Manajemen Pada Topik Material

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

Management Approach on Material Topics

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

Topik Material dan Pentingnya bagi Keberlanjutan Perusahaan *Material Topics and Their Significance for Company's Sustainability*

Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan <i>Economic Performance and Financial Inclusion</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pencapaian kinerja ekonomi berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan bisnis Bank Jatim dan menjadi dasar bagi pemangku kepentingan terutama investor, dalam menentukan keputusan. Selama tahun 2019 Bank Jatim mencatatkan perolehan Laba yang melebihi target. Kinerja ekonomi dipantau tim internal audit dan eksternal audit dan dilaporkan secara berkala. Pengawasan dan pengelolaan keuangan menjadi tanggung jawab Direktur Keuangan. 		
	<ul style="list-style-type: none"> <i>The achievement of economic performance has a significant effect on the business continuity of Bank Jatim and becomes the basis for stakeholders, especially investors, in making decisions.</i> <i>During 2019 Bank Jatim recorded a gain that exceeded the target.</i> <i>Economic performance is monitored by the internal audit and external audit teams and is reported regularly.</i> <i>Financial supervision and management is the responsibility of the Director of Finance.</i> 		
Portofolio Produk dan Kualitas Pinjaman <i>Product Portfolio and Loan Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pengembangan portofolio produk dan kualitas pinjaman penting guna memenuhi kebutuhan nasabah dan mendukung program pemerintah. Selama 2019 Bank Jatim memperluas kerjasama dengan berbagai pihak bagi dukungan perluasan inklusi keuangan, serta mulai menerapkan pengelolaan risiko Lingkungan, dan Sosial. 		
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Development of product portfolios and loan quality are important to meet customer needs and support government programs.</i> <i>During 2019 Bank Jatim expanded cooperation with various parties to support the expansion of financial inclusion, and began to implement environmental and social risk management.</i> 		
Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impact</i>	<ul style="list-style-type: none"> Bank Jatim berkomitmen memberdayakan pelaku usaha dan masyarakat di setiap wilayah kantor operasional, melalui rantai pasok. Bank Jatim juga mendorong pihak-pihak penerima fasilitas kredit untuk melibatkan pelaku usaha lokal dan masyarakat dalam rantai pasok mereka. Dengan demikian mereka bisa mendapatkan manfaat ekonomi tidak secara langsung dari keberadaan Bank Jatim. Pengelolaan rantai pasok berada pada Divisi Pengadaan Barang dan Jasa dan Divisi Human Capital 		
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Bank Jatim is committed to empowering businesses and communities in each operational office area, through the supply chain. Bank Jatim also encourages credit facility recipients to involve local businesses and communities in their supply chains. Thus they can get indirect economic benefits from the presence of Bank Jatim.</i> <i>Supply chain management is in the Goods and Services Procurement Division and the Human Capital Division.</i> 		
Pengembangan Teknologi Informasi <i>Development of Information Technology</i>	<ul style="list-style-type: none"> Teknologi menjadi faktor penting peningkatan kinerja Bank Jatim Pemanfaatan dan pengembangan teknologi menjadi tanggung jawab Direktur Teknologi Informasi 		
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Technology is an important factor in improving the performance of Bank Jatim.</i> <i>Utilization and development of technology is the responsibility of the Director of Information Technology.</i> 		

Ketenagakerjaan <i>Manpower</i>	<ul style="list-style-type: none"> Human capital berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan merealisasikan target strategis Perusahaan. Bank Jatim melakukan evaluasi kinerja kepada seluruh pekerja di semua lapisan jabatan secara berkala. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <i>Human capital plays an important role in improving performance and realizing the Company's strategic targets.</i> <i>Bank Jatim conducts performance evaluations to all employees at all levels of position on a regular basis.</i>
Perlindungan Informasi Nasabah <i>Protection of Customers' Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> Bank Jatim menempatkan perlindungan informasi nasabah sebagai prioritas karena berpengaruh terhadap reputasi Perusahaan Bank Jatim memiliki mekanisme pengaduan dan mampu menyelesaikan keluhan. Pengembangan kualitas layanan menjadi tanggung jawab Divisi Layanan di bawah Direktur Risiko Bisnis. Secara berkala Bank Jatim melakukan evaluasi pelaksanaan perlindungan nasabah, di antaranya dengan survei kepuasan nasabah setiap tahun. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <i>Bank Jatim places customer information protection as a priority because it affects the Company's reputation.</i> <i>Bank Jatim has a complaint mechanism and is able to resolve complaints.</i> <i>The development of service quality is the responsibility of the Service Division under the Director of Business Risk.</i> <i>Bank Jatim periodically evaluates the implementation of customer protection, including a customer satisfaction survey every year.</i>
Kode Etik <i>Code of Conduct</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kegiatan utama Bank Jatim berkaitan erat dengan arus lalu lintas keuangan, sehingga komitmen anti fraud/ antikorupsi berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan Perusahaan. Di lingkup internal, Bank Jatim mewajibkan Direktur, Komisaris, jajaran manajemen dan seluruh pekerja untuk menandatangani komitmen anti fraud. Di lingkup eksternal, Bank Jatim terus meningkatkan teknologi untuk mencegah praktik-praktik fraud oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab. Bank Jatim memberikan bantuan hukum bagi pekerja yang menghadapi permasalahan hukum dari pihak ketiga terkait dugaan fraud atas pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan kewajibannya. Bantuan dan perlindungan hukum tidak berlaku apabila pekerja menjadi pihak yang dilaporkan Perusahaan dan/atau telah dinyatakan bersalah oleh Perusahaan Pengawasan di lingkup internal Bank Jatim terhadap tindakan fraud menjadi tanggung jawab Divisi Kepatuhan. Bank Jatim juga menyertakan Direktorat Teknologi Informasi untuk pencegahan terjadinya fraud oleh pihak-pihak di luar Bank Jatim. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <i>The main activities of Bank Jatim are closely related to financial traffic flow, so that the commitment of anti-fraud / anti-corruption has a significant effect on the sustainability of the Company.</i> <i>Internally, Bank Jatim requires the Directors, Commissioners, management and all employees to sign anti-fraud commitments. Externally, Bank Jatim continues to improve technology to prevent fraudulent practices by irresponsible parties.</i> <i>Bank Jatim provides legal assistance for workers who face legal problems from third parties related to the alleged fraud in carrying out their duties, responsibilities and obligations.</i> <i>Legal assistance and protection does not apply if the worker becomes a party reported by the Company and/or has been found guilty by the Bank.</i> <i>Oversight in the internal scope of Bank Jatim on fraud is the responsibility of the Compliance Division. Bank Jatim also includes the Directorate of Information Technology to prevent fraud by parties outside Bank Jatim.</i>
Komunitas Lokal <i>Local Community</i>	<ul style="list-style-type: none"> Keberlanjutan bisnis Bank Jatim tidak terlepas dari dukungan masyarakat di sekitar kantor operasi yang meliputi seluruh wilayah Jawa Timur. Sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat, Bank Jatim berkomitmen melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) melalui Program Bank Jatim Peduli dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Realisasi dana CSR pada tahun 2019 mencapai Rp16.287 juta. Pelaksanaan kegiatan CSR dilaksanakan oleh Bagian Corporate Social Responsibility di bawah Divisi Sekretariat Perusahaan dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Evaluasi pelaksanaan program CSR dilakukan berkala dengan melibatkan para pemangku kepentingan yang menjadi sasaran penerima manfaat. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <i>Bank Jatim's business continuity is inseparable from the support of the community in the vicinity of the operations office which covers the entire East Java region. As a form of concern for the community, Bank Jatim is committed to implementing corporate social responsibility (CSR) through the Bank Jatim Peduli Program in order to improve people's lives.</i> <i>The realization of CSR funds in 2019 reached Rp16,287 million.</i> <i>The implementation of CSR activities is carried out by the Corporate Social Responsibility Section under the Corporate Secretariat Division and the President Director.</i> <i>Evaluation of the implementation of CSR programs is carried out periodically by involving stakeholders who are the target beneficiaries.</i>

Assurance terhadap Laporan

Bank Jatim tidak melakukan *assurance* oleh pihak independen. Proses *assurance* dimulai dengan verifikasi data dokumentasi dan konfirmasi kepada pihak terkait yang melibatkan fungsi-fungsi terkait. Pemeriksaan yang dilakukan meliputi kesesuaian dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dan Indeks GRI yang disampaikan pada bagian belakang laporan ini. [102-55] [102-56]

Report Assurance

Bank Jatim does not provide assurance by an independent party. The assurance process begins with verification of documentation data and confirmation to related parties involving related functions. Examinations carried out include compliance with Financial Services Authority Regulations (POJK) and GRI Index submitted at the back of this report. [102-55] [102-56]

Sambutan Pgs Direktur Utama

FOREWORD FROM THE ACT. PRESIDENT DIRECTOR

Pemangku Kepentingan Yang Kami Hormati,

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua rahmat dan karuniaNya, Bank Jatim telah menunjukkan eksistensinya selama 58 tahun dengan berkarya dan berbenah diri untuk memperkuat diri, menjadi perusahaan yang terus berkembang dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah kami. Di tahun 2019, Bank Jatim terus berupaya untuk mengoptimalkan potensi dan beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan dinamis untuk terus mewujudkan tujuan kami yaitu menjadi bank regional yang unggul dan ikut serta menggerakkan perekonomian Jawa Timur yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Tahun 2019, Bank Jatim terus mengembangkan potensi sebagai wujud komitmen dalam menjalankan bisnis berdasarkan prinsip keuangan berkelanjutan, untuk mewujudkan visi menjadi Bank Regional yang tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. [102-14]

Dear Stakeholders,

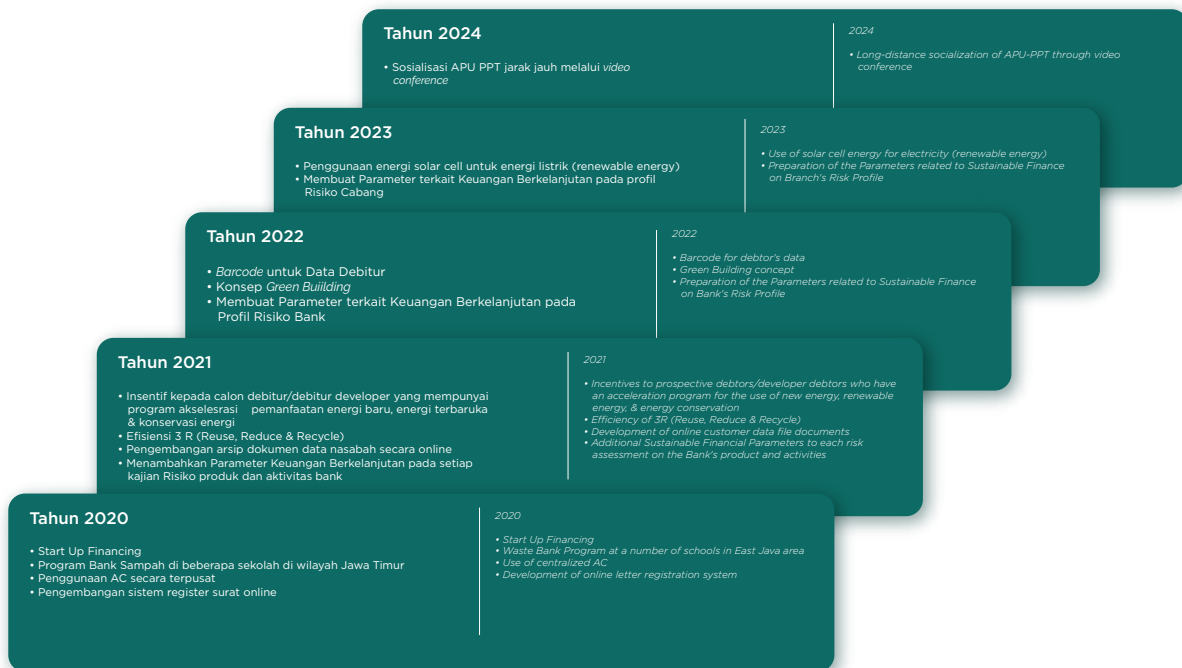
Praise to God Almighty for all His grace and gifts, Bank Jatim has demonstrated its existence for 58 years by working and improving ourselves to strengthen its business, and becoming a company that continues to grow and provide the best service for our customers. In 2019, Bank Jatim continuously endeavored to optimize potential and adapt to the rapid and dynamic changes so as to realize our goal of becoming a superior regional bank and participating in driving the economy of East Java which promotes harmony among the economic, social, and environmental aspects.

In 2019, Bank Jatim continued to develop its potential as a form of commitment to conducting business based on sustainable financial principles. This is done to realize the vision of becoming a Regional Bank that grows and develops in a sustainable manner. [102-14]



Strategi Bank untuk Aksi Keuangan Berkelanjutan [102-27]

Bank Strategy for Sustainable Financial Action [102-27]



Untuk kegiatan yang bersifat prioritas Bank dalam penerapan keuangan berkelanjutan tahun 2019 diantaranya adalah,

- Penyelenggaraan *inhouse training* tentang keuangan berkelanjutan di tingkat tim keuangan berkelanjutan, manajemen dan pelaksana.
- Penyelenggaraan *training* analis lingkungan hidup (AMDAL) di tingkat manajemen dan analis kredit.
- Memberikan apresiasi terkait kemudahan permodalan kepada debitur yang mengembangkan usaha dan mendukung kegiatan Green UMKM.
- Menyelenggarakan Undian Simpeda dengan konsep yang berkaitan dengan pelestarian lingkungan.
- Penggunaan sistem pengajuan surat elektronik ke kantor cabang, sistem kearsipan elektronik, penggunaan *e-filing*, e-logistik, penghematan energi dan BBM serta meminimalisir limbah.

Faktor yang mempengaruhi organisasi atau prioritas keberlanjutan [102-15]

Kami sadar bahwa setiap kegiatan strategis sebagai langkah untuk menuju perubahan memerlukan waktu dan menjadi tantangan. Beberapa faktor yang mendukung penetapan tujuan dan prioritas keuangan berkelanjutan dipengaruhi oleh beberapa faktor dan tren internal maupun eksternal. Beberapa faktor internal yang ikut mendukung tujuan dan prioritas diantaranya Komitmen, Kesiapan Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pegawai dan Budaya Perusahaan. Bank Jatim terus berupaya untuk meningkatkan kualitas faktor tersebut khususnya kompetensi pegawai salah satunya dengan menyelenggarakan pelatihan AMDAL

For activities that are the priority of the Bank in implementing sustainable finance in 2019, among others are,

- Provision of of in-house training on sustainable finance at the level of the sustainable finance team, management and executors.
- Implementation of environmental analyst training (AMDAL) at the management and credit analyst level.
- Appreciation regarding the ease of capital to debtors who develop businesses and support Green MSME activities.
- Organization of Simpeda Sweepstakes with concepts related to environmental preservation.
- Use of electronic mail submission systems to branch offices, electronic filing systems, the use of e filing, e logistics, saving energy and fuel as well as minimizing waste.

Factors Affecting the Organization or Sustainability Priorities [102-15]

We are aware that every strategic activity as a step towards change requires time and is a challenge. Several factors that support the establishment of sustainable financial goals and priorities are influenced by a number of internal and external factors and trends. Some internal factors that support the goals and priorities include Commitment, Facility and Infrastructure Readiness, Employee Competency and Corporate Culture. Bank Jatim continues to strive to improve the quality of these factors, especially employee competencies, one of which is by conducting AMDAL training in granting credit as one

dalam pemberian kredit sebagai salah satu langkah agar setiap kredit dan pembiayaan yang diberikan bank juga mengakomodir aspek lingkungan.

Dari faktor eksternal, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kondisi perekonomian regional dan nasional. Bank Jatim beradaptasi dengan kondisi perekonomian tersebut dengan mendukung program pemerintah antara lain turut serta dalam pembiayaan sektor-sektor ramah lingkungan. Selain itu, dalam hal pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan Bank Jatim perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi perekonomian baik regional maupun nasional yang dapat mempengaruhi preferensi konsumen, serta hal lain yang kemudian dirumuskan dalam kebijakan-kebijakan mitigasi risiko yang diperlukan bagi keberlangsungan usaha perusahaan. Faktor lainnya adalah kondisi politik, Bank Jatim dapat mendukung aksi keuangan berkelanjutan dengan mendukung program-program pemerintah tanpa intervensi politik agar tidak disalahgunakan oleh pihak tertentu.

Kinerja Ekonomi

Kami mengapresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pemangku kepentingan sehingga Bank Jatim mampu memperoleh Pendapatan Bunga & Syariah tahun 2019 sebesar Rp3.999 miliar, meningkat 8,45% dibanding tahun 2018 sebesar Rp3.688 miliar. Demikian pula dengan perolehan Laba Operasional pada tahun 2019 mencapai Rp1.796 miliar, naik 5,31% dibanding tahun 2018 sebesar Rp1.705 miliar. Capaian ini merupakan kontribusi dari kepercayaan nasabah dan komitmen semua pekerja Bank Jatim dalam memperkuat kinerja ekonomi. Selain kinerja ekonomi, dukungan pada dasar keuangan berkelanjutan juga dicanangkan di tahun 2019 ini. Bank Jatim menunjukkan komitmennya sebagai 'Menjadi Bank Regional terbaik' dengan melanjutkan inisiatif keuangan berkelanjutan. Komitmen ini diwujudkan melalui penyelesaian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Sejalan dengan RAKB, Bank Jatim terus meningkatkan peran maupun kontribusi dalam literasi dan inklusi keuangan di tanah air. Bank Jatim mendorong transaksi nontunai di masyarakat *Cashless Society* melalui pengembangan jaringan *e-channel* sehingga meningkatkan pemahaman transaksi nontunai dari berbagai lapisan masyarakat. Seiring perkembangan Teknologi Informasi (TI), Bank Jatim membidik peluang dari berkembangnya ekonomi digital di Indonesia dalam aktivitas perbankan dengan mengembangkan *platform financial technology (fintech)* dan *e-commerce*. Semua kegiatan berbasis TI ini secara tidak langsung mendukung berkurangnya pemakaian kertas sehingga lebih ramah lingkungan.

Dalam rangka memperkuat Kinerja Lingkungan, Bank Jatim mendukung upaya bersama untuk mengurangi emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Kontribusi secara langsung adalah dengan memberikan pembiayaan kepada sektor ramah lingkungan, patuh pada peraturan lingkungan dan mendapatkan apresiasi kinerja lingkungan, misalnya pembiayaan hanya diberikan kepada perusahaan yang mempunyai dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan peringkat PROPER minimal biru.

Di bidang pengelolaan energi, Bank Jatim mulai berinisiatif untuk mendukung kebijakan Energi Baru dan Terbarukan (EBT). [SDG's 7] Ke depan, Bank Jatim akan mengaplikasikan beberapa mesin ATM yang dilengkapi perangkat sel surya sebagai pembangkit listrik. Bank Jatim juga memanfaatkan bahan bakar gas atau biodiesel untuk kendaraan operasional sehingga membantu mengurangi penggunaan bahan bakar fosil.

step so that every credit and financing provided by the bank also accommodates environmental aspects.

From external factors, one of the factors that influence is regional and national economic conditions. Bank Jatim is adapting to the economic conditions by supporting government programs including participating in financing environmentally friendly sectors. In addition, in terms of the implementation of sustainable financial actions Bank Jatim needs to understand the factors that affect economic conditions both regionally and nationally that can affect consumer preferences, as well as other matters which are then formulated in the risk mitigation policies required for the sustainability of the company's business. Another factor is political conditions, Bank Jatim can support sustainable financial action by supporting government programs without political intervention so as not to be misused by certain parties.

Economic Performance

We appreciate as much as possible to all stakeholders so that Bank Jatim is able to obtain Interest & Sharia Revenues in 2019 of Rp3,999 billion, an increase of 8.45% compared to 2018 of Rp3,688 billion. Likewise, the acquisition of Income from Operations in 2019 reached Rp1,796 billion, up 5.31% compared to 2018 amounting to Rp1,705 billion. This achievement is a contribution of customer trust and commitment of all employees of Bank Jatim in strengthening economic performance. In addition to economic performance, support for a sustainable financial base was also announced in 2019. Bank Jatim shows its commitment as 'Becoming the best Regional Bank' by continuing sustainable financial initiatives. This commitment is realized through the completion of the Action Plan of Sustainable Finance (RAKB).

In line with RAKB, Bank Jatim continues to increase its role and contribution in financial literacy and inclusion in the country. Bank Jatim encourages non-cash transactions in the Cashless Society community through the development of e-channel networks so as to increase understanding of non-cash transactions from various walks of life. Along with the development of Information Technology (IT), Bank Jatim is aiming at opportunities from the development of the digital economy in Indonesia in banking activities by developing financial technology (fintech) and e-commerce platforms. All of these IT-based activities indirectly support the reduction in paper usage so that it is more environmentally friendly.

In order to strengthen Environmental Performance, Bank Jatim supports joint efforts to reduce Greenhouse Gas (GHG) emissions. Direct contribution is to provide financing to the environmentally friendly sector, comply with environmental regulations and get an appreciation of environmental performance, for example financing is only given to companies that have Environmental Impact Analysis (AMDAL) documents and a minimum BLUE PROPER rating.

In the field of energy management, Bank Jatim began taking the initiative to support the New and Renewable Energy (EBT) policy. [SDG's 7] Going forward, Bank Jatim will apply several ATM machines equipped with solar cell devices to generate electricity. Bank Jatim also utilizes gas or biodiesel fuel for operational vehicles so as to help reduce the use of fossil fuels.

Penerapan Teknologi Informasi (TI) pada setiap aspek operasi dan bisnis juga berkontribusi bagi upaya bersama menjaga kelestarian lingkungan. Penerapan TI mendorong berkurangnya pemakaian kertas dan limbah kertas bekas pakai. Jumlah pemakaian kertas pada kantor pusat Bank Jatim pada tahun 2019 turun 1.442 rim atau 41% menjadi 2.096 rim, dibanding tahun 2018 sebanyak 3.538 rim.

Pada aspek Kinerja Sosial, Bank Jatim berkomitmen untuk menjaga pertumbuhan dan berkembang bersama masyarakat, salah satunya melalui pelibatan perusahaan-perusahaan nasional maupun lokal dalam rantai pasokan barang dan jasa. Keberadaan pemasok menjadi bentuk manfaat ekonomi tidak langsung yang dirasakan masyarakat, karena mampu memberikan nilai tambah bagi mereka.

Selain itu, Bank Jatim memberikan akses keuangan dan jasa perbankan untuk seluruh lapisan masyarakat, melalui layanan perbankan tanpa kantor (nirkantor) simobi yang dijalankan oleh nasabah. Hingga akhir tahun 2019, jumlah Agen Laku Pandai Simobi mencapai 453, naik 76% dari tahun 2018 sebanyak 258 agen yang tersebar di sekitar kantor kas Bank Jatim. [FS13][FS14]

Komitmen Bank Jatim melayani seluruh lapisan masyarakat di Indonesia ditunjukkan dengan naiknya penyaluran Kredit mikro dan kecil. Hingga akhir tahun 2019, realisasi Kredit Usaha Mikro mencapai Rp530.990 juta atau meningkat Rp59.904 juta atau 12,72% dibanding tahun 2018. Jumlah tersebut disalurkan kepada 25.606 nasabah, bertambah dibanding tahun 2018 sebanyak 25.148 nasabah. Realisasi Kredit Usaha Kecil mencapai Rp3.150.234 juta atau meningkat Rp357.008 juta atau 12,78% dibanding tahun 2018. Jumlah tersebut disalurkan kepada 24.060 nasabah, bertambah dibanding tahun 2018 sebanyak 22.639 nasabah. Pada segmen Kredit Usaha Menengah realisasi penyaluran kreditnya mengalami penurunan Rp563.934 juta atau sebesar 15,68% menjadi Rp3.033.556 juta.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah, Bank Jatim turut serta mendukung program Pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR dan lingkungan. CSR dimaksudkan untuk memberdayakan ekonomi masyarakat dan kelestarian lingkungan yang diharapkan berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

Tata Kelola Yang Berkelanjutan

Bank Jatim berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik dalam operasional perusahaan, untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*corporate value*), mendorong pengelolaan perusahaan lebih profesional, yang dilakukan secara berkesinambungan dan lebih dari sekedar kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penerapan WBS di Bank Jatim telah berjalan efektif. Pada tahun 2019 Bank Jatim tidak menerima laporan pengaduan pelanggaran.

Memperkuat Dasar Keuangan Berkelanjutan

Sejak didirikan tahun 1961, Bank Jatim telah melayani jutaan nasabah dari berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, Bank Jatim berkomitmen untuk Menjadi "Bank Regional terbaik". Inisiatif Bank Jatim dalam

The application of Information Technology (IT) in every aspect of operations and business also contributes to joint efforts to preserve the environment. The application of IT encourages the reduction in the use of used paper and waste paper. The number of paper usage at the Bank Jatim head office in 2019 decreased 1,442 reams or 41% to 2,096 reams, compared to 2018 of 3,538 reams.

In the aspect of Social Performance, Bank Jatim is committed to maintaining growth and developing with the community, one of which is through the involvement of national and local companies in the supply chain of goods and services. The existence of suppliers is a form of indirect economic benefits felt by the community, because it is able to provide added value for them.

In addition, Bank Jatim provides access to finance and banking services for all levels of society, through simobi officeless banking services run by customers. Until the end of 2019, the number of Laku Pandai Simobi Agents reached 453, up 76% from 2018 as many as 258 agents spread around the cash offices of Bank Jatim.

Bank Jatim's commitment to serve all levels of society in Indonesia is shown by the increase in the distribution of micro and small loans. Until the end of 2019, the realization of Micro Business Loans reached Rp530,990 million or an increase of Rp59,904 million or 12.72% compared to 2018. The amount was distributed to 25,606 customers, an increase compared to 2018 of 25,148 customers. Realization of Small Business Loans reached Rp3,150,234 million or an increase of Rp357,008 million or 12.78% compared to 2018. The amount was distributed to 24,060 customers, increasing compared to 2018 by 22,639 customers. In the Business Credit segment, the realization of credit distribution decreased by Rp563,934 million or by 15.68% to Rp3,033,556 million.

As a Regional Development Bank, Bank Jatim participates in supporting Government programs to improve the welfare of the community through the implementation of corporate social responsibility or CSR and the environment. CSR is intended to empower the community's economy and environmental sustainability which is expected to contribute to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs).

Sustainable Governance

Bank Jatim is committed to implementing the principles of Good Corporate Governance in the company's operations, to enhance and maximize corporate value, encourage more professional management of the company, which is carried out continuously and is more than just compliance with applicable laws and regulations.

WBS implementation in Bank Jatim has been effective. In 2019 Bank Jatim did not receive reports of complaints of violations.

Strengthening the Foundation for Sustainable Finance

Since its establishment in 1961, Bank Jatim has served millions of customers from various walks of life. Therefore, Bank Jatim is committed to being the "Best Regional Bank". Bank Jatim's initiative in implementing sustainable finance has been carried

menerapkan keuangan berkelanjutan telah dilakukan secara konsisten dan memiliki program kerja jangka panjang (5 tahun) dan jangka pendek (1 tahun).

Selaras dengan Visi dan Misi Perusahaan dengan mengacu pada Aspek Ekonomi, Sosial dan Lingkungan, Bank Jatim bertujuan menjadi Bank Regional yang unggul dan ikut serta menggerakkan perekonomian Jawa Timur, melalui: peningkatan kredit kepada calon debitur/debitur yang menerapkan *Green Environment*, penyaluran kredit yang memperhatikan aspek lingkungan, sosialisasi APU PPT jarak jauh melalui *video conference*, penerapan energi *solar cell* gedung kantor pusat, *Integrated Business Process*, CSR jamban sehat, undian Simpeda dengan konsep pelestarian lingkungan, kemudahan permodalan kepada debitur yang mendukung kegiatan ramah lingkungan (*Green UMKM*) dan *In House Training Green Banking* yang sumber dananya berasal dari anggaran yang telah dicadangkan sebelumnya.

Penutup

Akhir kata, izinkan kami atas nama seluruh manajemen dan insan Bank Jatim, menyampaikan terima kasih atas dukungan serta kerjasama dari segenap pemangku kepentingan selama tahun 2019. Kami berharap dukungan serta kerjasama akan terus berlanjut, sehingga kita bisa bersama-sama dapat mewujudkan keuangan berkelanjutan yang sehat.

Pejabat Direktur Utama

Act. President Director

Ferdian Timur Satyagraha

out consistently and has a long-term work program (5 years) and short-term (1 year).

In line with the Company's Vision and Mission by referring to the Economic, Social and Environmental Aspects, Bank Jatim aims to become a Regional Bank that excels and participates in moving the economy of East Java, through: increasing credit to prospective borrowers / debtors who apply Green Environment, lending that pays attention environmental aspects, remote PPT APU socialization through video conferencing, solar cell energy application for headquarters building, Integrated Business Process, CSR healthy latrines, Simpeda lottery with the concept of environmental preservation, easy capital to debtors that support environmentally friendly activities (*Green UMKM*) and In Green Banking Training House, where funding comes from a previously reserved budget.

Closing

To conclude, allow us on behalf of all the management and employees of Bank Jatim to express gratitude for the support and cooperation of all stakeholders during 2019. We hope that support and cooperation will continue, so that we can together be able to create a healthy sustainable finance.

Lembar Pertanggungjawaban atas Isi Laporan Keberlanjutan

RESPONSIBILITY FOR THE CONTENTS OF SUSTAINABILITY REPORT

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Direksi Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur TBK.

Statement of Board of Commissioners and Board of Directors on the Responsibility for the 2019 Sustainability Report of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur TBK.

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa timur Tbk tahun 2019 telah dibuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan.

We the undersigned declared that all information disclosed in the 2019 Sustainability Report of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur TBK is presented in its entirety and we are fully responsible for the truthfulness of the contents of this Annual Report.

Dewan Komisaris Board of Commissioners



Akhmad Sukardi
KO ISARIS UTAMA
President Commissioner



Budi Setiawan
KO ISARIS
Commissioner



Heru Tjahjono
KO ISARIS
Commissioner



Rudi Purwono
KO ISARIS INDEPENDEN
Independent Commissioner



Candra Fajri Ananda
KO ISARIS INDEPENDEN
Independent Commissioner



Muhammad Mas'ud
KO ISARIS INDEPENDEN
Independent Commissioner

Direksi Board of Directors



Ferdian Timur Satyagraha
PGS DIREKTUR UTAMA DAN DIREKTUR KEUANGAN
Act. President Director and Finance Director



Rizyana Mirda
DIREKTUR RISIKO INSURANSI DAN PGS DIREKTUR
RITEL KONSUMER RITEL & UAH SYARIAH
Business Risk Director and Act. Retail Consumer & Sharia Business Director



Tonny Prasetyo
DIREKTUR TI & OPERASI
IT & Operations Director



Busrul Iman
DIREKTUR KOMERSIAL & KORPORASI
Commerce & Corporation Director



Erdianto Sigit Cahyono
DIREKTUR KEPATUHAN & MANAJEMEN RISIKO
Compliance & Risk Management Director





Profil Bank Jatim

BANK JATIM PROFILE

Nama Perusahaan [102-1] <i>Company Name [102-1]</i>	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk
Kegiatan Usaha/Produk [102-2] [102-48] <i>Business Activities/Products [102-2] [102-48]</i>	Jasa Perbankan <i>Banking Service</i> Informasi terkait produk dan layanan Bank Jatim dapat diakses melalui alamat website http://Bank.Jatim.co.id <i>Information on products and services of Bank Jatim is accessible at the Bank's website: http://Bank.Jatim.co.id</i>
Tanggal Pendirian <i>Date of Establishment</i>	17 Agustus 1961 <i>August 17, 1961</i>
Akta Pendirian <i>Deed of Establishment</i>	No.91 tanggal 17 Agustus 1961 <i>No. 91 dated August 17, 1961</i>
Modal Dasar <i>Authorized Capital</i>	Rp9.000.000.000.000 <i>Rp9,000,000,000,000</i>
Modal Disetor <i>Paid-in Capital</i>	Rp3.744.533.745.500 <i>Rp3,750,592,645,500</i>
Pencatatan Saham di Bursa <i>Listing on Stock Exchange</i>	12 Juli 2004 <i>July 12, 2012</i>
Pemegang Saham [102-5] <i>Shareholder [102-5]</i>	Pemda Tingkat I Provinsi Jawa Timur (51,17%) <i>East Java Provincial Government (51.17%)</i> 38 Pemda Kabupaten/Kota (28,38%) <i>38 Regency/Municipality Governments (28.38%)</i> Masyarakat (20,45%) <i>Public (20.45%)</i>
Kode Saham <i>Ticker Code</i>	BJTM
Alamat Kantor [102-3] <i>Office Address [102-3]</i>	Jalan Basuki Rachmad 98 - 104 Surabaya 60271 PO.BOX 917 Telp. (62-31) 5310090-5310099 Fax. (62-31) 5310838 Email. info@Bank.Jatim.co.id , corsec@Bank.Jatim.co.id
Pasar Terlayani [102-6] <i>Serviced Market</i>	Penerima manfaat: masyarakat umum, pemerintah, dan korporat. <i>Beneficiaries: general public, government, and corporate</i> Segmen usaha: kelompok mikro, kecil, menengah, dan korporasi. <i>Business segment: micro, small, medium, and corporate groups</i> Segmen geografis: wilayah Jawa Timur, Jakarta dan Batam. <i>Geographical segment: East Java, Jakarta, and Batam</i>
Jumlah Karyawan <i>Number of Employess</i>	4.238 pegawai <i>4,238 employees</i>
Website <i>Website</i>	www.Bank.Jatim.co.id www.Bank.Jatim.id

Riwayat Singkat

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk atau Bank Jatim, berdiri pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya dengan nama Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dengan status sebagai BUMD, Badan Usaha Milik Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan dan disempurnakan melalui Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1976 tanggal 10 Juli 1976.

Pada tanggal 19 Agustus 2016, Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT). Dalam memperkuat permodalan, maka dilakukan pendaftaran Penawaran Umum Saham Perdana Bank Jatim yang dinyatakan efektif pada tanggal 12 Juli 2012. Bank Jatim mencatatkan 20% (dua puluh persen) sahamnya di Bursa Efek Indonesia atau menjadi perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

BRIEF HISTORY

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk or Bank Jatim, was established on August 17, 1961 in Surabaya under the name Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur with status as BUMD, a Regionally-Owned Business Entity based on Law No. 13 of 1962 concerning the Basic Provisions of the Development Bank Region and Law No. 14 of 1967 concerning Banking Fundamentals and amended through Regional Regulation of the Provincial Level I of East Java No. 2 of 1976 dated July 10, 1976.

On August 19, 2016, the Legal Entity Form of the Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur from a Regional Company (PD) changed to a Limited Liability Company (PT). In strengthening capital, the registration of Bank Jatim's Initial Public Offering was declared effective on July 12, 2012. Bank Jatim listed 20% (twenty percent) of its shares on the Indonesia Stock Exchange or became a publicly listed company and changed its name to PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Perubahan Signifikan

[102-10]

Bank Jatim melakukan transformasi struktur organisasi sampai dengan tingkat divisi, desk, dan *group* yang diikuti perubahan nomenklatur sebagai penyesuaian pada tugas, tanggung jawab dan kewenangan setiap divisi, Desk dan Group. Hingga akhir tahun 2019 Bank Jatim memiliki 21 Divisi dan 3 Divisi Syariah serta satu unit Tim *Spin Off*.

SIGNIFICANT CHANGES

[102-10]

Bank Jatim transformed the organizational structure up to the division, desk and group level followed by changes in nomenclature as adjustments to the duties, responsibilities and authority of each division, Desk and Group. Until the end of 2019 Bank Jatim has 21 Divisions and 3 Sharia Divisions and one Spin Off Team.

Skala Organisasi

[102-7]

	Satuan / Unit	2017	2018	2019
Jumlah Pekerja <i>Number of Employees</i>	Orang <i>People</i>	4.410	4.302	4.238
Laba Bersih <i>Net Profit</i>	Jutaan Rupiah <i>Million Rupiah</i>	1.159.370	1.260.308	1.376.505
Pendapatan <i>Revenue</i>	Jutaan Rupiah <i>Million Rupiah</i>	4.889.674	5.200.739	5.839.016
Aset <i>Assets</i>	Jutaan Rupiah <i>Million Rupiah</i>	51.518.681	62.689.118	76.715.290
Dana Pihak Ketiga <i>Third Party Funds</i>	Jutaan Rupiah <i>Million Rupiah</i>	37.949.408	49.265.324	60.545.872
Kapitalisasi <i>Capitalization</i>				
Ekuitas <i>Equity</i>	Jutaan Rupiah <i>Million Rupiah</i>	7.816.074	8.471.936	9.185.652
Kantor Cabang <i>Branch Offices</i>	Unit <i>Unit</i>	46	48	48
Kantor Kas <i>Cash Offices</i>	Unit <i>Unit</i>	199	207	209

SCALE OF ORGANIZATION

[102-7]

Visi dan Misi

VISION AND MISSION

VISI [102-16]

Menjadi “Bank Regional terbaik”

VISION [102-16]

Become Regional Bank Champion

MISI [102-16]

- Meningkatkan pangsa pasar
- Meningkatkan profesionalisme, memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar;
- Memberikan nilai yang optimal bagi Pemangku Kepentingan (*stakeholder*) dan Pemegang Saham (*shareholder*);
- Memfasilitasi pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah;
- Mendorong pertumbuhan ekonomi Jawa Timur.

MISSION [102-16]

- Increase the market share;
- Increase professionalism, having high integrity and market oriented;
- Provide optimized value for stakeholders and shareholders;
- Facilitate Micro Enterprise, Small Enterprise and Middle Enterprise;
- Encourage East Java economic growth.



Budaya dan Nilai-Nilai Bank Jatim

BANK JATIM CULTURE AND VALUES

[102-16]

[102-16]



EXCELLENCE

Selalu memberikan segala sesuatu melebihi ekspektasi. Dengan arti lain, senantiasa mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus menerus, perilaku utama:

Fast & Simplicity

Senantiasa tanggap dan sigap dalam dinamika perubahan dengan menghadirkan produk dan layanan yang mudah digunakan oleh *customer*, Panduan Perilaku :

- Senantiasa berinisiatif secara konsisten untuk menawarkan dan memberikan solusi terbaik dengan cepat, tepat dan mudah
- Senantiasa memberikan kepastian produk dan layanan yang akurat, aman, nyaman, bernilai tambah dan memenuhi standar tinggi yang melampaui harapan *customer*
- Senantiasa menyederhanakan masalah yang ada untuk memberikan solusi terbaik, cepat dan tepat bagi *customer*

Agile & Business Savvy

Bekerja dengan cepat, gesit, cekatan, *responsive* dan proaktif dalam menangkap peluang bisnis, yang diterapkan oleh seluruh insan perusahaan dengan perbaikan berkelanjutan, Panduan Perilaku :

- Senantiasa melihat dan menangkap peluang untuk memberikan nilai tambah kepada pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan
- Senantiasa bekerja dengan cekatan dalam melaksanakan tugas dan pro aktif dalam mendapatkan peluang yang ada
- Senantiasa fokus dan disiplin mengeksekusi prioritas
- Senantiasa melakukan evaluasi dan pemantauan secara rutin baik terhadap proses kerja maupun hasil kinerja untuk dapat mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan

EXCELLENCE

Always provide and present everything exceeded expectations. In the other words, constantly develop and make improvements in all areas to achieve optimum added value, and the best results continuously. Key behaviors:

Fast & Simplicity

Always be responsive over the dynamics of change by meeting customer needs, and presenting customer friendly products and services, behavior guidelines:

- Always consistently take initiatives to offer and provide the best quick, precise, and easy solution
- Always provide products and services which are accurate, safe, convenient, value added, and meet the standard that exceed customer expectations
- Always simplify the existing problems to provide the best solution, quickly and precisely to the customer

Agile & Business Savvy

Working fast, nimble, agile, responsive and proactive in capturing business opportunities, which is conducted by all employees with continuous improvement, behavior guidelines:

- Always seek and seize opportunities to contribute added value to the company growth continuously
- Always work diligently in performing the tasks and pro-active in capturing the opportunities exist
- Always keep focused and be discipline in executing the priority tasks
- Evaluating and monitoring both to the work process and the results of performance on a regular basis, to be able to identify opportunities for improvement

- Senantiasa patriotis dan memiliki mental juara serta berani melakukan terobosan
- Luwes (tidak kaku) dan memiliki jiwa yang fleksibel sesuai situasi bisnis dan kebutuhan customer

- Always be patriotic, have a winning mentality and the courage to make a breakthrough
- Have a flexible spirit which is appropriate to business environment and customer needs



PROFESSIONAL

Melaksanakan serta menguasai tugas dan tanggungjawabnya dengan berkomitmen untuk mencapai hasil yang optimal, perilaku utama:

Execution & Risk Taker

Melaksanakan keputusan manajemen dengan keberanian mengambil risiko yang diperlukan, Panduan Perilaku :

- Menyelesaikan pekerjaan secara tuntas, akurat dan tepat waktu
- Bekerja secara cerdas, yaitu efisien dan efektif, memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal
- Mengelola pekerjaan secara sistematis melalui proses perencanaan, pengorganisasian serta evaluasi dan pemantauan secara berkesinambungan
- Dalam upaya memberikan hasil yang terbaik, memiliki keberanian untuk mengambil risiko yang diperhitungkan secara cermat sehingga tidak akan merugikan kepentingan perusahaan
- Percaya diri atas hasil usaha dan peluang yang ada

Proactive & Accountable

Mengambil inisiatif tinggi dengan melaksanakan pilihan berdasarkan prinsip dan nilai secara terbuka dan penuh tanggung jawab, Panduan Perilaku :

- Menetapkan standard yang tinggi sebagai tolok ukur keberhasilan kinerja dan dengan penuh tanggung jawab berusaha mencapai standard kinerja yang telah ditetapkan
- Senantiasa memelihara gairah dan semangat yang tinggi dalam bekerja
- Menumbuhkan rasa ikut memiliki dan berani bertanggung jawab untuk setiap tindakan dan keputusan yang kita buat
- Bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi bagi tercapainya visi dan misi Bank Jatim

PROFESSIONAL

Performing and mastering duties and responsibilities, and commit to achieve optimal results, key behaviors:

Execution & Risk Taker

Carry out management decisions with the courage to take the necessary risks, behaviors guidelines:

- Accomplish the tasks completely, accurately and on time
- Work smart, which is efficient and effective, by optimally utilizing resources to achieve maximum results
- Manage work systematically through the process of planning, organizing, evaluating, and continuously monitoring as well
- In an effort to provide the best results, have the courage to take necessary risks carefully, so as not to put the company interests aside
- Have self-confidence over the opportunities and results

Proactive & Accountable

Taking the initiative to carry out alternatives based on the principles and values, openly and responsibly, behaviors guidelines:

- Set a high standard as a benchmark of the performance, and to achieve the performance standard with best effort and full responsibility
- Always maintain a high working passion and spirit
- Foster a sense of belonging and be responsible for every action and decision made
- Be responsible to contribute in the achievement of the vision and mission of the Bank Jatim



INTEGRITY

Sikap konsisten dalam pemikiran dan perilaku serta jujur baik pada diri sendiri maupun orang lain berdasarkan nilai-nilai etika, perilaku utama:

Honesty

Menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian, Panduan Perilaku :

- Senantiasa berkata dan bertindak berdasarkan kebenaran, sesuai fakta dan kenyataan yang terjadi
- Bertindak jujur, ikhlas, terbuka, rendah hati, sederhana, beretika, menepati janji dan komitmen yang telah disepakati serta bertindak dengan tepat pada situasi yang tepat
- Memelihara niat yang murni dan penuh kerelaan, bertindak semata-mata demi kepentingan yang terbaik bagi Bank Jatim tanpa pamrih, dan tanpa ada maksud tersembunyi
- Memelihara transparansi dalam setiap tindakan dan pengambilan keputusan, dengan memberikan informasi yang relevan secara benar, tepat dan akurat, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip pribadi dan kerahasiaan
- Berani mengakui keterbatasan dan kesalahan, serta bersedia untuk melakukan perbaikan
- Menjadi teladan dalam segala situasi, melayani, menerima kritik, banyak mendengar
- Mematuhi aturan, kebijakan dan prosedur serta peraturan perundangan yang berlaku secara bijaksana dan dengan penuh tanggung jawab
- Mengambil keputusan secara bijaksana dalam berbagai situasi dengan tetap berpegang pada aturan dan kebijakan yang berlaku
- Memegang teguh prinsip dan pendirian yang diyakini benar dan tidak mudah berubah meskipun berada dalam tekanan atau situasi sulit
- Bekerja dengan penuh dedikasi, melindungi kepentingan dan kehormatan pribadi dan perusahaan serta selalu menjunjung tinggi kode etik profesi
- Menghindari peluang yang memungkinkan terjadinya benturan kepentingan
- Menjadi panutan dan teladan bagi orang lain dengan menjalankan apa yang diucapkan secara konsisten

INTEGRITY

To be consistent in thought and behavior, be honest to themselves and others based on ethical values, key behaviors:

Honesty

Uphold honesty, sincerity, openness with regard to the principles of prudence, behaviors guidelines:

- Always speak and act on the truth, according to the fact and reality
- Act honest, sincere, open, humble, simple, ethical, keep promises and commitments made, and to act appropriately in the right situation
- Maintain a sincere intention and full compliance, act solely for the best interests of the Bank Jatim unconditionally, and without any ulterior motives
- Maintain transparency in every action and decision-making, by providing relevant information correctly and accurately, while upholding the principles of privacy and confidentiality
- Have the courage to recognize the limitations and mistakes, and be willing to make improvements
- Be a role model in all circumstances, to serve, to accept criticism, and be willing to listen more
- Comply with the rules, policies and procedures, and prevailing regulation wisely and responsibly
- Make wise decisions in various situations by sticking to the applied rules and policies
- Uphold the principles and stance which is believed to be right, and not easy to change, even under pressure or difficult situations
- Work with dedication, protect the honor and interests of personal and the company, and always uphold the professional code of ethics
- Avoid opportunities that enables the conflict of interest
- Be a role model and benchmark for others by consistently doing what the talked

- Menggunakan asset perusahaan dengan penuh tanggung jawab
- Mengambil keputusan secara obyektif dan bebas dari tekanan maupun pengaruh dari pihak manapun
- Berani mengemukakan saran, pendapat dan kritik secara obyektif dan terbuka

Trust

Sikap saling menghargai dan terbuka diantara sesama anggota perusahaan yang dilandasi oleh keyakinan, kejujuran dan itikad baik dalam pelaksanaan pekerjaan, Panduan Perilaku :

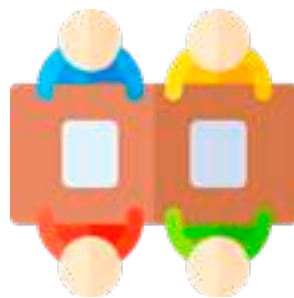
- Memperlakukan rekan kerja, pelanggan, dan semua pihak yang berkepentingan dengan penuh hormat dan santun
- Menjaga komunikasi yang penuh empati diantara sesama rekan kerja sehingga tercipta saling pengertian dalam hubungan interpersonal kerja
- Menciptakan dan memelihara iklim lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman
- Menjalankan amanah yang diberikan dengan penuh komitmen dan tanggung jawab sehingga tumbuh suatu kepercayaan yang langgeng. Menempatkan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi maupun golongan
- Menjalin kerja sama antar individu dan antar unit kerja untuk bersama-sama berupaya mewujudkan tercapainya tujuan organisasi
- Saling memberikan bantuan dan dukungan yang positif terhadap sesama rekan kerja dan berkontribusi aktif untuk mencapai tujuan bersama
- Menghormati perbedaan di antara para pegawai dan menjadikan perbedaan itu sebagai titik awal untuk mencapai sinergi

- Use company property in a responsible manner
- Make decisions objectively and free from pressure or influence from any other party
- Have the courage to put forward suggestions, opinions and criticism objectively and openly

Trust

Mutual respect and open attitude among fellow members of the company based on confidence, honesty and good faith in the execution of the work, behaviors guidelines:

- Treat co-workers, customers and all stakeholders with respect and courtesy
- Keep an empathetic communication between co-workers so as to create mutual understanding in interpersonal relationships
- Create and maintain a conducive and comfortable climate of working environment
- Carry out the mandate given with full commitment and responsibility to build a sustainable trust, and put any corporate interests above personal or group interests
- Establish cooperation between individuals and working units to jointly work toward the achievement of organizational goals
- Provide assistance and positive support for fellow co-workers, and contributes actively to achieve shared goals
- Respect the differences between employees, and make the differences as a starting point to create synergy



SYNERGY

Kerjasama yang saling menguntungkan yang dilakukan dengan komitmen untuk meningkatkan nilai tambah bagi kedua belah pihak, perilaku utama:

Respect

Melaksanakan sikap saling menghargai, menghormati dan membimbing dengan tulus ikhlas dengan menjunjung tinggi nilai kesopanan, Panduan Perilaku :

SYNERGY

Mutually beneficial cooperation undertaken with a commitment to increase the added value for both parties, key behaviors:

Respect

Implement mutual appreciation, respect and guide sincerely to uphold the values of decency, behaviors guidelines:

- Berbuat kepada orang lain sebagaimana harapan bagaimana diperlakukan orang lain
- Senantiasa berbaik sangka kepada orang lain
- Menghargai dan menjunjung tinggi kehormatan orang lain
- Menghindari perilaku yang merusak diri
- Menghargai keunikan diri sendiri, mengembangkan diri dan atasi kelemahan

Collaboration

Bersama menciptakan nilai tambah untuk mewujudkan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, Panduan Perilaku :

- Berorientasi pada hasil yang positif
- Saling bekerjasama untuk mencapai tujuan dan atau kesepakatan
- Sangat suka berdiskusi dan menjaga efektivitasnya
- Rasa memiliki yang tinggi
- Menghargai dan memberikan pengakuan serta memiliki standar etos kerja yang tinggi

- Treat others as expectations of how to be treated by others
- Always be positive think to others
- Respect and uphold honor of others
- Avoid self-destructive Behavior
- Appreciate the uniqueness of themselves, develop and overcome weaknesses

Collaboration

Together create added value to create growth and development of the company, behaviors guidelines:

- Be positive result oriented
- Work together to achieve the shared goals and or agreements
- Very like to discuss and maintain effectiveness
- Have a high sense of belonging
- Appreciate, give recognition, and have a high standard of work ethic



INNOVATION

Kreativitas atau kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan menjadikan sesuatu yang sudah ada menjadi lebih baik secara terus menerus sesuai kebutuhan customer, perilaku utama:

Eager to Learn

Perilaku pegawai yang senantiasa meningkatkan pengetahuan diri agar perusahaan dapat tumbuh secara berkelanjutan, Panduan Perilaku :

- Rasa ingin tahu yang tinggi, optimis, ikhlas, konsisten dan visioner
- Melakukan perbaikan berkelanjutan
- Selalu peka terhadap kebutuhan pelanggan dan proaktif untuk mengidentifikasi
- Senantiasa mengembangkan tingkat kompetensi agar dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan sesuai tuntutan profesi
- Memiliki etos kerja yang baik untuk menjadi pembelajar sejati

INNOVATION

Creativity or the ability to produce something new and make something already become better continuously according to customer needs, key behaviors:

Eager to Learn

The behavior of employees which constantly improve their knowledge that enable the company to grow in a sustainable manner, behavior guidelines:

- Have a high curiosity, optimistic, sincere, consistent and visionary
- Perform continuous improvement
- Always be sensitive to customer needs, and proactively identify
- Constantly develop competency levels in order to meet the development and progress of the profession demands
- Have a good work ethic to become a true learner

- Memiliki semangat terus belajar sebagai bagian dari kehidupan, dan berproses mengubah tingkah laku menjadi lebih baik
- Suka bertemu orang baru, berdiskusi, berefleksi dan melakukan perubahan

Creativity

Senantiasa menciptakan sesuatu yang baru dan mengembangkan ide untuk mencapai hasil yang lebih baik, Panduan Perilaku :

- Inovatif dalam menciptakan peluang untuk mencapai kinerja melampaui ekspektasi
- Kreatif, inovatif, proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan solusi terbaik
- Selalu fokus untuk memberikan layanan dengan nilai tambah spesifik yang dibutuhkan pelanggan
- Selalu inovatif dan berorientasi untuk memberikan solusi yang optimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- Bersikap empatik terhadap keluhan dan permasalahan pelanggan dan capat tanggap untuk dapat memberikan solusi terbaik untuk setiap keluhan nasabah
- Teguh dalam pendirian dan intuitif
- Fleksibel, elaboratif, imajinatif, inisiatif, percaya diri
- Minat yang luas dan tidak pernah bosan

- Have enthusiasm to keep learning as a part of life, and carry out the process of changing Behaviour to be better
- Like to meet new people, discuss, reflect, and make changes

Creativity

Always create something new and develop ideas to achieve better results, behaviors guidelines:

- Be Innovative in creating opportunities to achieve beyond expectations performance
- Be creative, innovative, proactive and responsive in providing the best solution
- Always focus on providing services with specific added value as customer needs
- Always be innovative and oriented to provide solutions which meet customer needs
- Be empathetic to customer complaints and problems, and responsive to provide the best solution for each complaint
- Have a strong stance and be intuitive
- Be flexible, elaborative, imaginative, initiative, and self-confident
- Have broad interests and never get bored



Komitmen Keuangan Berkelanjutan Bank Jatim

[FS16][FS1]

Bank Jatim's Commitment to Sustainable Finance

[FS16][FS1]



Dalam kegiatan usaha mengacu pada prinsip kehati-hatian.

In business activities it refers to the precautionary principle.



Menyediakan dukungan akses keuangan bagi seluruh masyarakat termasuk mereka yang kurang mampu dan di daerah terpencil.

Providing financial access support for all communities including those who are less fortunate and in remote areas

Menjalankan aktivitas perbankan yang efisien dan ramah lingkungan.

Conducting banking activities that are efficient and environmentally friendly.



Komitmen Keuangan Berkelanjutan Bank Jatim

Bank Jatim's Commitment to Sustainable Finance



Pengembangan kompetensi staf pada pemahaman kebijakan serta prosedur sosial dan lingkungan serta penerapannya dalam setiap kegiatan usaha yang dijalankan Bank Jatim.

Development of staff competence in understanding social and environmental policies and procedures and their application in every business activity carried out by Bank Jatim.

Penerapan kebijakan pembiayaan kredit pada sektor-sektor usaha ramah lingkungan dan tersertifikasi pengelolaan analisis dampak lingkungan.

Applying credit financing policies to environmentally friendly business sectors and certified management of environmental impact analysis.



Prioritas pengembangan sektor-sektor ekonomi yang berdampak positif tinggi seperti energi, pertanian, industri pengolahan, infrastruktur, serta usaha Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Priority development of economic sectors that have high positive impacts such as energy, agriculture, manufacturing, infrastructure, and Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs).



Keanggotaan Bank Jatim

BANK JATIM MEMBERSHIP

[102-13]

[102-13]

Nama Asosiasi <i>Name of Association</i>	Tahun Bergabung <i>Joined in</i>	Keanggotaan <i>Membership Status</i>
AEI (Asosiasi Emiten Indonesia) <i>Indonesian Public Listed Companies Association (AEI)</i>	2012	Anggota <i>Member</i>
FCSR Social Ministry <i>FCSR Social Ministry</i>	2016	Anggota <i>Member</i>
Asbanda (Asosiasi Bank Pembangunan Daerah) <i>Asbanda (Association of Regional Development Banks)</i>	1993	Anggota <i>Member</i>
FKDK-BPDSI (Forum Komunikasi Dewan Komisaris BPD Se-Indonesia) <i>FKDK-BPDSI (Forum of Communication of BPD Commissioners in Indonesia)</i>	2002	Anggota <i>Member</i>
FK-LJKD (Forum Komunikasi Lembaga Jasa Keuangan Daerah) <i>FK-LJKD (Forum of Communication of Regional Financial Service Institutions)</i>	2016	Anggota <i>Member</i>

Keanggotaan Bank Jatim pada organisasi/asosiasi mempunyai arti strategis. Perusahaan menyelaraskan perkembangan dunia perbankan terkini serta turut berkontribusi dengan pengetahuan dan pengalaman kepada anggota organisasi/asosiasi. Bank Jatim tidak memberikan kontribusi secara finansial diluar iuran keanggotaan rutin, termasuk tidak berkontribusi pada politik maupun politisi. [415-1]

Bank Jatim membership in an organization/association has a strategic meaning. The Bank aligns the latest developments in the banking world and contributes with knowledge and experience to members of the organization/association. Bank Jatim does not contribute financially outside the routine membership fees, including not contributing to politics or politicians. [415-1]

Pemangku Kepentingan

STAKEHOLDERS

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

The presence of Stakeholders is identified through the proximity and power that can influence each other and be influenced in the Bank [102-42]

Identifikasi Pemangku Kepentingan [102-40] [102-43] [102-44] [102-48]

Stakeholders Identification [102-40] [102-43] [102-44] [102-48]

Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder</i>	Topik <i>Topic</i>	Metode Pelibatan dan Frekuensi Pelibatan <i>Method and Frequency of Engagement</i>	Respon Perusahaan <i>Company's Response</i>
Investor <i>Investors</i>	<ul style="list-style-type: none"> Penerapan tata kelola organisasi. Kinerja ekonomi. Kinerja sosial. Kinerja pengelolaan lingkungan, termasuk energi, emisi dan limbah. Pelaporan kinerja. 	<ul style="list-style-type: none"> Pertemuan berkala, minimal satu kali dalam setahun. 	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan informasi berkala kinerja Bank Jatim. Komunikasi secara langsung maupun melalui analisis, guna memastikan penyampaian informasi material. Penyelenggaraan RUPS.
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Implementation of organizational governance.</i> <i>Economic performance.</i> <i>Social performance.</i> <i>Environmental management performance, including energy, emissions, and waste.</i> <i>Performance Reporting.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Periodic meeting, at the very least once a year</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Provision of periodic information on the performance of Bank Jatim.</i> <i>Direct communication or through analysis, to ensure the delivery of material information.</i> <i>Implementation of the General Meeting of Shareholders.</i>

<p>Nasabah <i>Customers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perlindungan nasabah. • Kebutuhan produk dan jasa. • Informasi tentang produk, jasa dan Perusahaan. • Penanganan keluhan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan nasabah, Dilakukan sesuai kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi produk, jasa serta layanan sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi. • Penyediaan serta penyampaian informasi produk, jasa dan layanan. • Penyimpanan dan perlindungan data nasabah sesuai peraturan. • Penyediaan layanan pengaduan nasabah baik manual maupun berbasis digital, dan mekanisme penyelesaiannya.
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer protection.</i> • <i>Product and service requirements.</i> • <i>Information about products, services and the Company.</i> • <i>Complaint handling.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Visit to customers, conducted as required</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Product innovation, services and services according to needs and technological development.</i> • <i>Provision and delivery of product, service and service information.</i> • <i>Storage and protection of customer data according to regulations.</i> • <i>Provision of customer complaint services, both manual and digital based, and the resolution mechanism.</i>
<p>Pekerja <i>Employees</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian dan perlindungan hubungan ketenagakerjaan. • Kesejahteraan dan pemenuhan hak-hak normatif. • Pengembangan kompetensi dan karir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertemuan antara manajemen dengan serikat pekerja, minimal satu kali setahun. • Forum peningkatan kinerja, minimal satu kali setahun. • Silaturahmi perayaan dan peringatan hari besar keagamaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). • Penyelenggaraan pelatihan dan peningkatan kompetensi pekerja, serta pembentukan assessment center. • Lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. • Review dan survey kesejahteraan pekerja secara berkala.
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certainty and protection of labor relations.</i> • <i>Welfare and fulfillment of normative rights.</i> • <i>Competence and career development.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Meetings between management and labor unions, at least once a year.</i> • <i>Performance improvement forum, at least once a year.</i> • <i>Celebration of religious holidays.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Preparation of Collective Labor Agreements (PKB).</i> • <i>Organization of training and improvement of employee competencies, and establishment of an assessment center.</i> • <i>Conducive and productive work environment.</i> • <i>Periodic employee welfare review and surveys.</i>
<p>Masyarakat <i>Community</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi akses dan pendidikan keuangan. • Pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan. • Akses pendidikan dan pengembangan budaya. • Penyediaan infrastruktur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan dan komunikasi dengan masyarakat, sesuai kebutuhan dan keperluan. • Pelaksanaan program tanggung jawab sosial Perusahaan (CSR), dan Program Bank Jatim Peduli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesempatan sebagai Agen Laku Pandai. • Bantuan pembinaan dan pendampingan mitra binaan. • Bantuan pembangunan infrastruktur. • Bantuan sosial kemasyarakatan (Bank Jatim Peduli), mencakup bidang pendidikan, budaya dan agama, kemanusiaan serta lingkungan.
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Information access and financial education.</i> • <i>Empowerment and welfare improvement.</i> • <i>Access to education and cultural development.</i> • <i>Provision of infrastructure.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Visits and communication with the community, as required.</i> • <i>Implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) program and Bank Jatim Peduli Program.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Opportunity as a Laku Pandai Agent.</i> • <i>Assistance in the development and mentoring of fostered partners.</i> • <i>Infrastructure development assistance.</i> • <i>Community social assistance (Bank Jatim Peduli), covering the fields of education, culture and religion, humanity, and the environment.</i>
<p>Regulator <i>Regulators</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan terhadap hukum. • Komitmen pada regulator/ otoritas perbankan. • Komunikasi berkesinambungan. • Pelaporan yang jelas, akurat, komprehensif dan tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertemuan dengan regulator/otoritas, sesuai kebutuhan. • Keterlibatan pada kegiatan pemerintah daerah setempat, sesuai dengan kebutuhan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyesuaian kebijakan dan peraturan internal, sesuai peraturan yang diterbitkan pemerintah. • Penerapan prinsip-prinsip GCG di seluruh unit kerja. • Penyampaian laporan kinerja dan pelaksanaan kegiatan lain: Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, serta laporan lain..
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance with the law.</i> • <i>Commitment to banking regulators/authorities.</i> • <i>Continuous communication.</i> • <i>Clear, accurate, comprehensive, and timely reporting.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Meeting with regulators/ authorities, as required.</i> • <i>Involvement in local government activities, as required.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Adjustments to internal policies and regulations, according to regulations issued by the government.</i> • <i>Implementation of GCG principles in all work units.</i> • <i>Submission of reports on performance and implementation of other activities: Annual Reports, Sustainability Reports, and other reports</i>

<p>Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) <i>Non-Governmental Organizations (NGOs)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan terhadap hukum. • Komitmen pada Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). • Kinerja sosial. • Kinerja pengelolaan lingkungan, termasuk energi, emisi dan limbah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan informasi dan penyampaian laporan kinerja dan pelaksanaan kegiatan lain: Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, serta laporan lain.
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance with the law.</i> • <i>Commitment to Social and Environmental Responsibility (TJSL).</i> • <i>Social performance.</i> • <i>Environmental management performance, including energy, emissions, and waste.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Communication</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Provision of information and delivery of reports on performance and implementation of other activities: Annual Reports, Sustainability Reports, and other reports.</i>



Kerjasama Grab dengan Bank Jatim

Collaboration Grab with Bank Jatim

Wilayah Operasional

[102-4]

Pangsa Pasar

Bank Jatim memiliki 1.745 jaringan kantor dan *e-channel* yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Timur, wilayah Jakarta dan wilayah Batam. Bank Jatim mengoperasikan jaringan operasional yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 41 Kantor Cabang Konvensional, 7 Kantor Cabang Syariah, 162 Kantor Cabang Pembantu Konvensional, 10 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 209 Kantor Kas, 249 *Payment Point*, 10 *Payment Point* Syariah, 92 Kas Mobil/ Counter, 6 Kas Mobil Syariah, 2 *Cash Deposit Machine* (CDM), 191 Kantor Layanan Syariah, 742 Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan 23 Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Syariah.

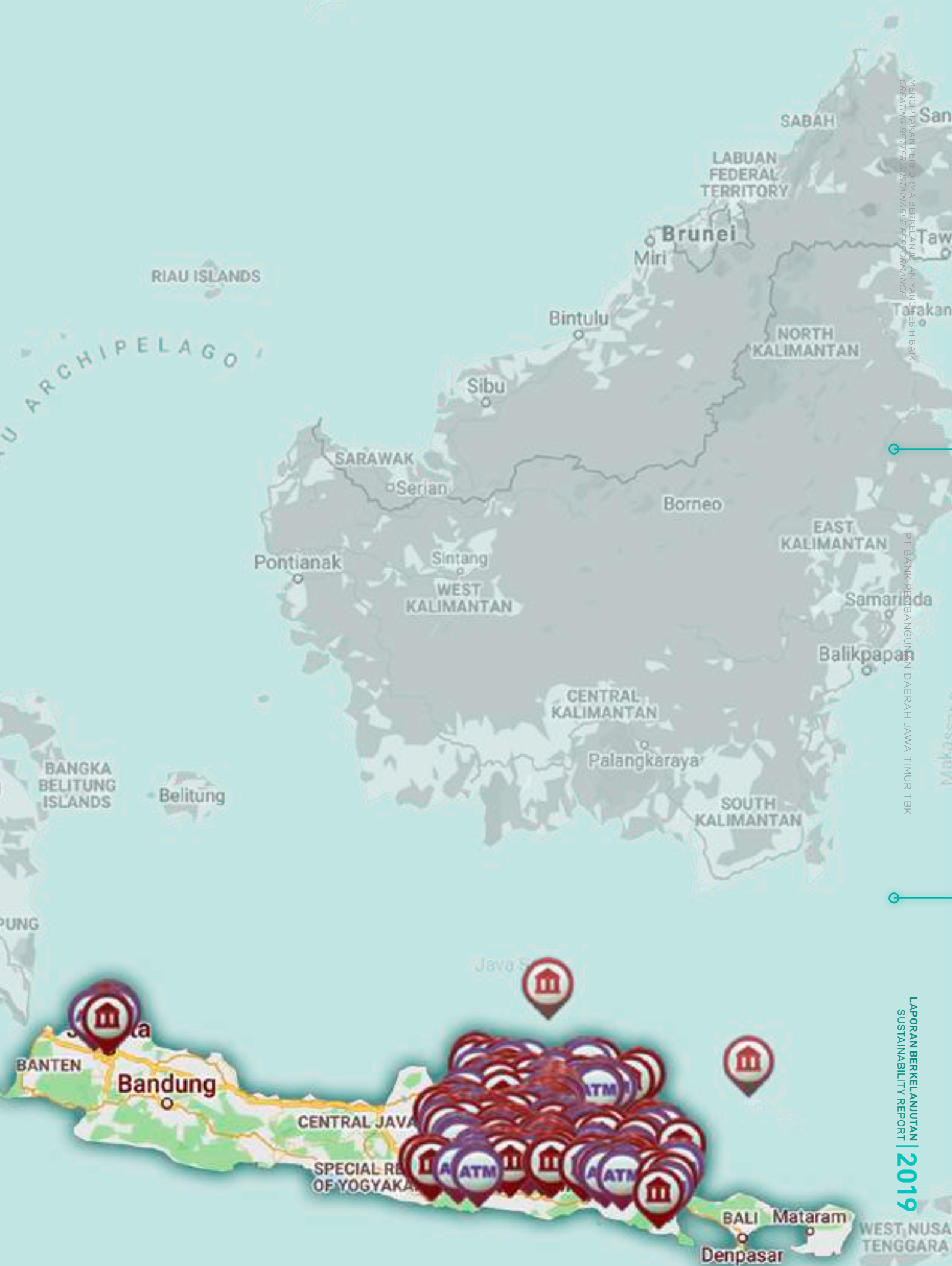
OPERATION AREAS

[102-4]

Market Share

Bank Jatim has 1,745 office and e-channel networks spread throughout East Java, Jakarta and Batam. Bank Jatim operates an operational network consisting of 1 Head Office, 41 Conventional Branch Offices, 7 Sharia Branch Offices, 162 Conventional Sub-Branch Offices, 10 Sharia Sub-Branch Offices, 209 Cash Offices, 249 Payment Points, 10 Sharia Payment Points, 92 Car Cash / Counter, 6 Sharia Car Cash, 2 Cash Deposit Machines (CDM), 191 Sharia Service Offices, 742 Automated Teller Machines (ATMs) and 23 Sharia Automated Teller Machines (ATMs).





MENOPRYKAN PERFORMA BERKELANJUTAN YANG LEBIH BAIK
CREATING BETTER SUSTAINABLE PERFORMANCE

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK

LAPORAN BERKELANJUTAN | 2019
SUSTAINABILITY REPORT

Pembentukan Perbankan Berkelanjutan

FORMATION OF SUSTAINABLE BANKING



[102-12]

Dalam menghadapi tantangan keuangan berkelanjutan yang semakin dinamis. Bank Jatim telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). RAKB merupakan bagian dari rencana bisnis Bank Jatim serta dalam rangka mengimplementasikan pasal 7 ayat (1) POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik (POJK Keuangan Berkelanjutan). terdapat 3 (tiga) prioritas implementasi Keuangan Berkelanjutan. yaitu:

Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan

- Memberikan apresiasi terkait kemudahan permodalan kepada debitur yang mengembangkan usaha dan mendukung adanya kegiatan ramah lingkungan (*Green* UMKM);
- Menyelenggarakan Undian Simpeda dengan konsep yang berkaitan dengan pelestarian lingkungan;
- Program penghematan energi (Audit Energi) pada gedung kantor pusat.

Pengembangan Kapasitas Intern Bank

- Mengadakan workshop keuangan berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman tentang keuangan berkelanjutan;
- Penyelenggaraan training analisis lingkungan hidup (AMDAL) di tingkat manajemen dan analisis kredit;
- Meningkatkan kapasitas dan memperkaya pengetahuan seputar pembangunan sektor keuangan yang berkelanjutan. salah satunya adalah integrasi Lingkungan, Sosial dan Tata kelola (LST) atau *Environmental, Social dan Governance* (ESG) dalam aktivitas finansial;
- Meningkatkan kesiapan SDM mempraktekkan keuangan berkelanjutan;
- Menerapkan integrasi Lingkungan, Sosial dan Tata kelola (LST) dalam perhitungan bisnisnya agar tercipta ekonomi berkelanjutan.

Penyusunan RAKB dilakukan melalui penyesuaian Struktur Organisasi dengan penambahan fungsi yang menangani Keuangan Berkelanjutan pada *Corporate Secretary reporting*. Proses penyusunan dan implementasi laporan RAKB melibatkan seluruh unit bisnis dan non bisnis yang terkait.

Identifikasi & susunan rencana keuangan dilakukan oleh unit bisnis dan non bisnis yang implementasinya direview secara berkala untuk selanjutnya disajikan kedalam laporan SR.

[102-12]

In facing increasingly dynamic financial challenges. Bank Jatim has prepared a Sustainable Financial Action Plan (RAKB). RAKB is part of the East Java Bank's business plan and in the context of implementing article 7 paragraph (1) POJK No. 51 / POJK.03 / 2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions. Issuers and Public Companies (POJK Sustainable Finance). There are 3 (three) priorities for the implementation of Sustainable Finance, namely:

Sustainable Financial Products and Services Development

- Give appreciation regarding the ease of capital to debtors who develop businesses and support the existence of environmentally friendly activities (*Green* MSME);
- Organizing Undian Simpeda with concepts related to environmental preservation;
- Energy saving program (Energy Audit) at the head office building.

Development of Bank Internal Capacity

- Holding a sustainable finance workshop to increase understanding of sustainable finance;
- Providing environmental analyst training (AMDAL) at the management and credit analyst level;
- Increasing capacity and enrich knowledge about sustainable financial sector development, one of them is Environmental, Social, and Governance (ESG) integration in financial activities;
- Increasing the readiness of HR practicing sustainable finance;
- Implementing environmental integration. Social and Governance (LST) in the calculation of its business in order to create a sustainable economy.

The preparation of the RAKB is done through adjusting the Organizational Structure with the addition of functions that handle Sustainable Finance in Corporate Secretary reporting. The process of preparing and implementing the RAKB report involves all relevant business and non-business units.

The identification and composition of the financial plan is carried out by business and non-business units whose implementation is periodically reviewed and then presented in the SR report.

Komitmen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

COMMITMENT TO THE ACTION PLAN OF SUSTAINABLE FINANCE

Visi dan Misi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Bank Jatim selaras dengan Visi dan Misi Perusahaan dengan mengacu pada Aspek Ekonomi, Sosial dan Lingkungan. Bertujuan menjadi Bank Regional yang unggul dan ikut serta menggerakkan perekonomian Jawa Timur. Bank Jatim memiliki beberapa program kerja jangka panjang (5 tahun) dan jangka pendek (1 tahun). antara lain: peningkatan kredit kepada calon debitur/debitur yang menerapkan *Green Environment*, penyaluran kredit yang memperhatikan aspek lingkungan, sosialisasi jarak jauh melalui *video conference*, penerapan energi *solar cell* gedung kantor pusat, *Integrated Business Process*, CSR jamban sehat, undian Simpeda dengan konsep pelestarian lingkungan, kemudahan permodalan kepada debitur yang mendukung kegiatan ramah lingkungan (*Green UMKM*) dan *In House Training Green Banking* yang sumber dananya berasal dari anggaran yang telah dicadangkan.

The Vision and Mission of Bank Jatim's Action Plan of Sustainable Finance (RAKB) is in line with the Bank's Vision and Mission with reference to the Economic Aspects, Social and environment. Aiming to be a superior Regional Bank and participate in moving the economy of East Java. Bank Jatim has several long-term work programs (5 years) and short-term (1 year). among others: increasing credit to prospective debtors who apply Green Environment, lending that pays attention to environmental aspects, remote socialization through video conferencing, solar cell energy applications for headquarters building, Integrated Business Process, CSR healthy latrines, Undian Simpeda with the concept of preservation environment, easy capital to debtors who support environmentally friendly activities (*Green UMKM*) and Green House In-House Training whose source of funds comes from the reserved budget.

Visi dan Misi Dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan

Visi

Menjadi Bank Regional yang Tumbuh dan Berkembang Secara Berkelanjutan

Misi

- Meningkatkan pangsa pasar;
- Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan berorientasi pada kebutuhan pasar;
- Memberikan nilai yang optimal bagi Pemangku Kepentingan (*stakeholder*) dan Pemegang Saham (*shareholder*);
- Memfasilitasi pengembangan usaha *Start Up*. Mikro Kecil dan Menengah Korporasi yang mendukung program kelestarian lingkungan;
- Menyeimbangkan pertumbuhan ekonomi dengan kelestarian lingkungan.

Vision and Mission in Sustainable Finance Implementation

Vision

To become a Regional Bank that grows and develops in a sustainable manner

Mission

- Increase market share;
- Increased human resource capacity and oriented to market needs;
- Providing optimal value for stakeholders and shareholders;
- Facilitating the development of a Start Up business. Micro Small and Medium Enterprises that support environmental sustainability programs;
- Balancing economic growth with environmental sustainability.

Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB)

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Bank Jatim memiliki tujuan menjadi Bank Regional yang unggul dan ikut serta menggerakkan perekonomian Jawa Timur yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

OBJECTIVES OF ACTION PLAN OF SUSTAINABLE FINANCE (RKAB)

Bank Jatim's Action Plan of Sustainable Finance (RAKB) is aimed at becoming a superior Regional Bank and participating in driving the East Java economy that promotes harmony between the economic, social, and environmental aspects.

Penyusunan RAKB

Terkait Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), Bank Jatim menyusun Rencana Aksi sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51 /POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Rencana Aksi memuat informasi antara lain pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan serta pengembangan kapasitas internal Bank Jatim. Selanjutnya, informasi penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar operasional prosedur Bank Jatim sesuai prinsip keuangan berkelanjutan serta target waktu penerapannya.

Penyusunan RAKB menjadi momentum untuk mulai menerapkan keuangan berkelanjutan secara lebih nyata. Penyusunan RAKB diawasi langsung oleh Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko, dengan anggota *Steering Committee* Direktur Keuangan, Direktur Risiko Bisnis, dibantu dengan tim keuangan berkelanjutan dari Divisi Kredit Mikro, Ritel & Program, Divisi Kredit Menengah Korporasi & Sindikasi, Divisi Manajemen Risiko Perusahaan, Divisi Risiko Kredit dan Divisi Perencanaan Strategis & Manajemen Kinerja, Divisi Pengendalian Keuangan, Divisi Kepatuhan & Tata Kelola serta satuan kerja audit internal Bank Jatim. [102-18]

Penyusunan Laporan Keberlanjutan melibatkan unit yang terkait dengan prioritas implementasi Keuangan Berkelanjutan antara lain:

- Pengembangan Produk Dan Jasa Keuangan Berkelanjutan yang melibatkan Divisi Pengembangan Produk dan Kebijakan dan unit bisnis;
- Pengembangan Kapasitas Intern Bank oleh Divisi Human Capital yang melibatkan seluruh unit kerja;
- Penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, Tata Kelola Dan Standar Operasional Prosedur melibatkan Corporate Secretary, Divisi Perencanaan Strategis & Manajemen Kinerja, Divisi Manajemen Risiko Perusahaan dan Divisi Kepatuhan & Tata Kelola.

Selain itu, komitmen dan dukungan dari Manajemen dan *Stakeholder* menuju perusahaan yang tumbuh, berkembang dan berkelanjutan.

PREPARATION OF RAKB

Related to the Action Plan of Sustainable Finance (RAKB), Bank Jatim prepares an Action Plan in accordance with the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuer, and public companies. The Action Plan contains information including the development of sustainable financial products and/or services and the development of Bank Jatim's internal capacity, organization adjustment information, risk management, governance and/or operational standards of Bank Jatim procedures in accordance with the principles of sustainable finance and the timetable for their application.

The preparation of the RAKB is a momentum to start implementing sustainable finance more clearly. The preparation of the RAKB is directly supervised by the Director of Compliance & Risk Management. With a Steering Committee member of the Finance Director, Director of Business Risk, assisted with a sustainable finance team from the Micro Credit Division, Retail & Programs, Corporate & Syndicated Medium Loan Division, Corporate Risk Management Division, Credit Risk Division and Strategic Planning & Performance Management Division, Financial Control Division, Compliance & Governance Division and Bank Jatim internal audit work units. [102-18]

The preparation of Sustainability Reports involves units related to the priority of the implementation of Sustainable Finance, including:

- Development of Sustainable Financial Products and Services involving the Product and Policy Development Division and business units;
- Development of the Bank's Internal Capacity by the Human Capital Division which involves all work units;
- Organizational Adjustment, Risk management, Governance and Standard Operating Procedures involving the Corporate Secretary, Strategic Planning & Performance Management Division, Corporate Risk Management Division and Compliance & Governance Division.

Other than that, commitment and support from Management and Stakeholders towards growing companies, thriving and sustainable.

Tantangan RAKB

Penjelasan spesifik mengenai faktor-faktor yang mendukung penetapan tujuan dan prioritas keuangan berkelanjutan (internal dan eksternal) yang telah ada (d disesuaikan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan) sebagaimana berikut:

Faktor Internal

A. Komitmen dari Manajemen

Dalam hal penetapan tujuan dan prioritas keuangan berkelanjutan beserta penerapan dan implementasinya, komitmen serta dukungan dari manajemen merupakan salah satu faktor utama yang menjadi penentu dari terlaksananya program-program yang telah direncanakan;

B. Kesiapan Sarana dan Prasarana

Dalam mendukung pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan, perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai. Bank Jatim berupaya untuk mewujudkan aksi keuangan berkelanjutan berbasis teknologi dalam rangka implementasi *green banking* melalui produk-produk berbasis digital, antara lain *e-form*, *e-channel*, dan lainnya. Selain produk-produk berbasis digital, Bank Jatim juga menerapkan implementasi *green banking* melalui penghematan kertas, air, listrik yang disosialisasikan dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai;

C. Kompetensi Pegawai

Salah satu faktor penting dalam menjalankan prinsip keuangan berkelanjutan adalah kompetensi pegawai yang memadai. Oleh karena itu, Bank Jatim akan terus menerus berupaya untuk membentuk sumber daya manusia yang handal melalui pembekalan melalui pendidikan dan pelatihan khususnya yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan. Selain itu, Bank Jatim berupaya mengembangkan karir pegawai untuk mendukung pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan;

D. Budaya Perusahaan

Budaya kerja Bank Jatim merupakan akar dari seluruh layanan yang ada di Bank Jatim. Bank Jatim menerapkan prinsip *Excellent, Priority, Integrity, Synergy* dan *Innovation* (EXPRESI) sebagai budaya perusahaan yang menjadikan pembeda antara Bank Jatim dengan perusahaan lainnya, sebagai *corporate image* Bank, serta pembangkit komitmen bersama yang berlaku bagi seluruh pegawai Bank Jatim tanpa terkecuali;

Faktor Eksternal

A. Dinamika Lingkungan

Untuk mendorong aksi keuangan berkelanjutan, lingkungan dan iklim yang sehat merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan rencana tersebut. Menciptakan lingkungan yang sehat dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip *go green* dalam kegiatan sehari-hari antara lain, menggunakan kertas secara bolak-balik, mematikan perangkat elektronik yang sudah tidak

RAKB CHALLENGE

Specific explanations of the factors that support the establishment of existing financial goals and priorities (internal and external) (adjusted to the principles of Sustainable Finance) are as follows:

Internal Factors

A. Commitment from Management

In terms of setting sustainable financial goals and priorities and their application and implementation, commitment and support from management is one of the main factors that determine the implementation of the planned programs;

B. Readiness of Facilities and Infrastructure

In supporting the implementation of sustainable financial actions, the need for adequate facilities and infrastructure. Bank Jatim seeks to realize sustainable financial actions based on technology in the framework of implementing *green banking* through digital-based products, including e-forms, e-channel, and others. Besides digital based products, Bank Jatim also implements *green banking* implementation through paper savings, water, electricity socialized and implemented by all employees;

C. Employee Competency

One important factor in carrying out sustainable financial principles is adequate employee competence. Therefore, Bank Jatim will continue to strive to form reliable human resources through provisioning through education and training specifically related to sustainable finance. Other than that, Bank Jatim seeks to develop employee careers to support the implementation of sustainable financial actions;

D. Corporate Culture

The work culture of Bank Jatim is the root of all services available at Bank Jatim. Bank Jatim applies the principle of *Excellent, Priority, Integrity, Synergy* and *Innovation* (EXPRESI) as a corporate culture that makes the difference between Bank Jatim and other companies, as the corporate image of the Bank. As well as generating joint commitments that apply to all employees of Bank Jatim without exception;

External Factors

A. Environmental Dynamics

To encourage sustainable financial action, a healthy environment and climate is one of the factors that determine the success of the plan. Creating a healthy environment can be done by applying the principle of *go green* in daily activities, among others, use paper back and forth, turn off electronic devices that are no longer in use, and so forth. Bank Jatim also ensures the

digunakan, dan lain sebagainya. Bank Jatim juga memastikan pendirian jaringan kantornya berada di lokasi yang layak sehingga tidak mengganggu keseimbangan ekosistem di sekitarnya;

B. Kondisi Perekonomian Regional dan Nasional

Kondisi perekonomian regional dan nasional mempengaruhi perbankan Indonesia, termasuk Bank Jatim. Pemerintah memperkuat kondisi fundamental perekonomian melalui pembangunan infrastruktur dan reformasi kebijakan untuk kemudahan investasi. Bank Jatim beradaptasi dengan kondisi perekonomian tersebut dengan mendukung program pemerintah antara lain turut serta dalam pembiayaan sektor-sektor ramah lingkungan. Selain itu, dalam hal pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan Bank Jatim perlu memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kondisi perekonomian baik secara regional maupun secara nasional yang dapat mempengaruhi preferensi konsumen, serta hal lain yang kemudian dirumuskan dalam kebijakan-kebijakan mitigasi risiko yang diperlukan bagi keberlangsungan usaha perusahaan, serta produk-produk bank yang ramah lingkungan;

C. Ketentuan Regulator

Kebijakan serta ketentuan yang mendukung pentingnya penerapan dan pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan dapat mendorong keberhasilan program yang pada akhirnya dapat membantu mewujudkan pembangunan ekonomi berkelanjutan;

D. Kondisi Sosial dan Budaya

Kondisi sosial dan budaya merupakan salah satu kunci bagi pembangunan berkelanjutan. Untuk mewujudkan aksi keuangan berkelanjutan perlu memperhatikan faktor sosial. Bank Jatim mempunyai tanggung jawab moral kepada masyarakat sebagai *agent of development* yaitu dengan memberikan manfaat berupa *Corporate Social Responsibility* (CSR) kepada pihak-pihak yang layak. Selain itu, kegiatan bisnis Bank Jatim seperti pemberian kredit mempertimbangkan bidang dan jenis usaha debitur agar tidak disalahgunakan untuk usaha yang bersifat negatif;

E. Kondisi Politik

Iklim politik baik regional maupun nasional dapat berdampak pada perilaku pasar sehingga secara tidak langsung dapat berdampak pada perbankan khususnya Bank Jatim. Bank Jatim dapat mendukung aksi keuangan berkelanjutan dengan mendukung program-program pemerintah tanpa intervensi politik agar tidak disalahgunakan oleh pihak tertentu;

F. Pengawasan yang Sehat dan Efektif [FS9]

Pengawasan yang sehat dan efektif merupakan faktor yang penting dalam pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir adanya informasi yang asimetris antara faktor-faktor yang terlibat dalam aktivitas operasional khususnya dalam implementasi program-program keuangan berkelanjutan.

establishment of its office network is in a suitable location so that it does not disturb the balance of the surrounding ecosystem;

B. Regional and National Economic Conditions

Regional and national economic conditions affect Indonesian banks, including Bank Jatim. The government is strengthening the fundamentals of the economy through infrastructure development and policy reforms to facilitate investment. Bank Jatim is adapting to the economic conditions by supporting government programs including participating in financing environmentally friendly sectors. Other than that, in the case of the implementation of sustainable financial actions Bank Jatim needs to understand what factors affect economic conditions both regionally and nationally that can affect consumer preferences, as well as other matters which are then formulated in risk mitigation policies needed for the company's business sustainability, and environmentally friendly bank products;

C. Regulatory Provisions

Policies and provisions that support the importance of implementing and implementing sustainable financial actions can encourage the success of programs that can ultimately help realize sustainable economic development;

D. Social and Cultural Conditions

Social and cultural conditions are one of the keys to sustainable development. To realize sustainable financial action it is necessary to pay attention to social factors. Bank Jatim has a moral responsibility to the community as an agent of development, namely by providing benefits in the form of Corporate Social Responsibility (CSR) to worthy parties. Other than that, Bank Jatim's business activities, such as granting credit, take into account debtor business fields and types so as not to be misused for negative businesses;

E. Political Conditions

The political climate both regionally and nationally can have an impact on market behavior so that it can indirectly have an impact on banks, especially Bank Jatim. Bank Jatim can support sustainable financial action by supporting government programs without political intervention so as not to be misused by certain parties;

F. Healthy and Effective Supervision [FS9]

Healthy and effective supervision is an important factor in implementing sustainable financial actions. This aims to minimize the asymmetric information between the factors involved in operational activities, especially in the implementation of sustainable financial programs.

Prinsip Kehati-hatian

PRUDENT PRINCIPLE

Dalam rangka pelaksanaan prinsip kehati-hatian, kegiatan operasional Bank tahun 2019 tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Hal tersebut tercermin dari rasio keuangan yang terdiri dari 11 parameter (*benchmark*) yang ditetapkan OJK per Desember 2019 sebagaimana tercantum di bawah ini. [102-11]

In the framework of implementing the prudent principle, the Bank's operational activities in 2019 do not deviate from applicable regulations. This is reflected in the financial ratio which consists of 11 parameters (benchmarks) set by the FSA as of December 2019 as listed below. [102-11]

	2017	2018	2019	
Kewajiban Pemenuhan Modal Minimum (KPMM)	24,65	24,21	21,77%	<i>Minimum Capital Requirement (KPMM)</i>
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif.	3,20	2,31	1,91%	<i>Non-productive assets to total productive assets</i>
Kualitas Aset Produktif	2,85	2,07	2,09%	<i>Productive Assets Quality</i>
Kredit Bermasalah (NPL-Gross)	4,59	3,75	2,77%	<i>Non-Performing Loans (Gross)</i>
NPL Net	0,46	0,61	0,71%	<i>NPL Net</i>
CKPN Terhadap Aset Produktif	3,06	2,18	1,50%	<i>CKPN to Productive Assets</i>
Laba Terhadap Aset	3,12	2,96	2,73%	<i>Return on Assets (ROA)</i>
Laba terhadap Ekuitas	17,43	17,75	18,00%	<i>Return on Equity (ROE)</i>
Margin Bunga Bersih	6,68	6,37	6,11%	<i>Net Interest Margin (NIM)</i>
Biaya Operasional/ Pendapatan Operasional (BOPO)	68,63	69,45	71,40%	<i>Operating Income to Operating Expenses (BOPO)</i>
Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (LDR)	79,69	66,57	63,34%	<i>Loan to Debt Ratio (LDR)</i>
Giro Wajib Minimum (Valuta Asing)	14,94	11,84	9,21%	<i>Minimum Statutory Reserves (Foreign Exchange)</i>
Posisi Devisa Netto (PDN)	1,19	2,35	1,31%	<i>Net Open Position (NOP)</i>

Bank Jatim berkomitmen menerapkan praktik-praktik terbaik perbankan guna mendukung penerapan keuangan berkelanjutan dan mewujudkan Visi Perusahaan. Pengungkapan informasi tentang inisiatif dan sertifikasi yang dimiliki Bank Jatim hingga akhir tahun 2019, disampaikan dalam Laporan Tahunan.

Bank Jatim is committed to implementing banking best practices to support sustainable financial implementation and realize the Company's Vision. Disclosure of information about initiatives and certifications held by Bank Jatim until the end of 2019, submitted in the Annual Report.

[102-12]

[102-12]





Kinerja Ekonomi

ECONOMIC PERFORMANCE

Kontribusi dan Distribusi Ekonomi

ECONOMIC CONTRIBUTION AND DISTRIBUTION

[201-1]

Sepanjang tahun 2019 Bank Jatim memperlihatkan kinerja ekonomi yang lebih baik dibanding tahun 2018. Perolehan Pendapatan Bunga dan Syariah pada tahun 2019 mencapai Rp5.839 miliar, meningkat 12,27% dibanding tahun 2018 sebesar Rp5.201 miliar.

Seluruh pendapatan pada tahun 2019 berasal dari jasa perbankan. Tidak ada pendapatan yang diperoleh dari peluang dan/atau implikasi finansial karena perubahan iklim. Bank Jatim juga tidak menerima bantuan finansial dari Pemerintah. [201-2] [201-4]

Laba Bersih tahun 2019 juga meningkat dibanding tahun 2018. Perolehan Laba Tahun berjalan mencapai Rp1.376 miliar, naik 9,21% dibanding tahun 2018 sebesar Rp1.260 miliar.

Sebagian dari Pendapatan Usaha yang diperoleh, didistribusikan kepada pemangku kepentingan, di antaranya pembayaran pajak. Beban pajak Bank Jatim pada 2019 sebesar Rp488 miliar, berkurang 1,17% dibanding tahun 2018 yang mencapai Rp493 miliar.

[201-1]

Throughout 2019 Bank Jatim showed better economic performance compared to 2018. The acquisition of Interest and Sharia Revenues in 2019 reached Rp5,839 billion. An increase of 12.27% compared to 2018 amounting to Rp5,201 billion.

All revenues in 2019 come from banking services. There is no income generated from opportunities and/or financial implications due to climate change. The Bank did not receive financial assistance from the Government. [201-2] [201-4]

Net income for 2019 also increased compared to 2018. Income for the Year reached Rp1,376 billion, rose 9.21% compared to 2018 amounting to Rp1,260 billion.

A portion of Operating Income obtained is distributed to stakeholders, including tax payments. Bank Jatim's tax expense in 2019 was Rp488 billion, declined by 1.17% compared to 2018 which reached Rp493 billion.

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

Distribution of Economic Values (Rp Million) [201-1]

	2017	2018	2019	
Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima				Direct Economic Value Received
Pendapatan Bunga & Syariah	4.889.674	5.200.739	5.839.016	Interest and Sharia Income
Pendapatan Operasional Lainnya	371.186	413.321	473.980	Other Operating Income
Laba Operasional	1.642.807	1.705.921	1.796.579	Income from Operations
Pendapatan Non Operasional	(5.866)	47.777	67.554	Non-Operating Income
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima	6.897.801	7.367.758	8.177.129	Total Direct Economic Value Received
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan				Direct Economic Value Distributed
Beban Bunga dan Syariah	(1.404.762)	(1.512.632)	(1.839.415)	Interest and Sharia Expense
Beban Operasional	(2.213.291)	(2.395.507)	(2.677.002)	Operating Expense
Beban Pajak	(477.571)	(493.390)	(487.628)	Tax Expense
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan	(4.095.624)	(4.401.529)	(5.004.045)	Total Direct Economic Value Distributed
Nilai Ekonomi Langsung yang Ditahan	2.802.177	2.966.229	3.173.084	Direct Economic Value Retained

Kontribusi Program Bank Jatim Peduli [201-1]

Contribution from Bank Jatim Peduli Program [201-1]

Program tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan kewajiban Bank Jatim selaku perusahaan perseroan yang selalu peduli dan berperan serta dalam kegiatan sosial yang berdampak positif bagi komunitas setempat dan masyarakat pada umumnya, sebagai wujud dari tanggung jawab perusahaan terhadap sosial dan lingkungannya.

The social and environmental responsibility program is an obligation of Bank Jatim as a company that always cares and participates in social activities that have a positive impact on the local community and society at large, as a form of corporate responsibility towards social and environment.

Bank Jatim Peduli merupakan salah satu elemen penting yang tidak bisa dipisahkan dari aktivitas rutin suatu perusahaan. Pentingnya tanggung jawab sosial bahkan telah menjadi sebuah kewajiban bagi setiap perusahaan saat ini. Hal inilah yang akan dijadikan program prioritas oleh Bank Jatim

Bank Jatim Cares is one important element that cannot be separated from the routine activities of a company. The importance of social responsibility has even become an obligation for every company today. This will be the priority program for the East Java Bank

dalam upaya menciptakan sebuah sinergi yang baik antara usaha yang dijalankan dengan tanggung jawab kepada lingkungan sekitar. Dengan turut berperan membangun masyarakat inilah, diharapkan dapat menciptakan image positif bagi Bank Jatim sebagai perusahaan yang memiliki kepedulian sosial terhadap masyarakat. membangun *public awareness* atas program-program Bank Jatim Peduli untuk meningkatkan *brand awareness* produk-produk Bank Jatim di mata masyarakat.

in an effort to create a good synergy between the business carried out with responsibility to the surrounding environment. By contributing to build this community. It is expected to create a positive image for Bank Jatim as a company that has a social concern for the community. building public awareness of Bank Jatim Care programs to increase brand awareness of Bank Jatim products in the eyes of the public.

Bank Jatim Peduli dilaksanakan dengan merujuk pada 4 bidang kegiatan, yaitu

Bank Jatim Care is implemented by referring to 4 fields of activity, that is

- Pendidikan
- Budaya
- Kesehatan
- Sosial lainnya

- Education
- Culture
- Health
- Other social

BIDANG	2019	2018	2017	Field
Pendidikan	1.239.694	506.609	791.121	Education
Kesehatan	4.113.037	2.196.004	2.361.740	Health
Kebudayaan	289.650	325.800	334.200	Culture
Sosial & UMKM	6.624.945	8.016.926	12.481.353	Social & MSME
TOTAL	12.267.326	11.045.340	15.968.415	TOTAL

Pada 2019 Bank Jatim menyelenggarakan Program Bank Jatim Peduli dengan sebaran penyaluran dana sebagai berikut;

In 2019 Bank Jatim organized the Bank Jatim Care Program with the distribution of funds as follows;

Penyaluran dana bidang pendidikan sebesar Rp798 juta. naik 57,57% dari penyaluran dana pendidikan 2018 sebesar Rp507 juta. Penyaluran dana kesehatan sebesar Rp2.362 juta. naik 7,54% dari penyaluran dana kesehatan tahun 2018 sebesar Rp2.196 juta. Penyaluran dana bidang kebudayaan sebesar Rp326 juta, turun 2,58% dari nilai penyaluran dana kebudayaan 2018 sebesar Rp326 juta. Penyaluran dana pada sektor sosial & UMKM sebesar Rp12.481 juta. turun 55,69% dari penyaluran dana sosial & UMKM 2018 sebesar Rp8.016 juta.

Distribution of funds in education in the amount of Rp798 million. up 57.57% from the distribution of education funds in 2018 amounting to Rp507 million. Distribution of health funds amounting to Rp2,362 million. up 7.54% from the distribution of health funds in 2018 amounting to Rp2,196 million. Distribution of cultural funds amounting to Rp326 million, down 2.58% from the value of channeling cultural funds in 2018 of Rp326 million. Distribution of funds to the social sector & MSMEs amounting to Rp12,481 million. down 55.69% of the distribution of social funds & MSMEs in 2018 amounting to Rp8,016 million.

Kontribusi Dana Pihak Ketiga

Contribution from Third Party Fund

[201-1]

[201-1]

Bank Jatim juga menyediakan fasilitas rekening penampungan dana kontribusi pihak ketiga yang diperuntukkan bagi program-program sosial kemanusiaan dan pemberdayaan masyarakat. serta pembangunan dan pelestarian lingkungan.

Bank Jatim also provides a third-party contribution fund collection account facility intended for social humanitarian and community empowerment programs. As well as the development and preservation of the environment.

Inklusi Keuangan

FINANCIAL INCLUSION

Dukungan teknologi menjadikan dan memperluas layanan inklusi keuangan bagi Bank Jatim yang terhubung dan menjangkau lebih dalam wilayah Jawa timur dengan mudah, *real time online*. [102-10] Bank Jatim mendorong transaksi nontunai di masyarakat (*cashless society*) melalui pengembangan fitur *e-banking*, seperti *JatimPay*, *Jatim QR Code*, *mobile banking*, *sms banking* dan *internet banking*. Selama tahun 2019 frekuensi pengguna melalui jaringan e-channel memperlihatkan pertumbuhan.

Technology support makes and extends financial inclusion services for Bank Jatim that is connected and reaches deeper into the East Java region easily, in real time online. [102-10] Bank Jatim encourages non-cash transactions in the community (*cashless society*) through the development of e-banking features, such as *JatimPay*, *Jatim QR Code*, *mobile banking*, *SMS banking*, and *internet banking*. During 2019, user frequency through e-channel networks show growth.

Pertumbuhan e-Channel

Growth of e-Channel

Format	2017	2018	2019	Format
Pengguna Layanan				Service Users
Mobile Banking	43.984	104.679	187.044	Mobile Banking
SMS Banking	121.926	186.989	267.654	SMS Banking
Internet Banking	7.203	10.115	11.948	Internet Banking
Jumlah Jaringan				Total Networks
CDM	2	2	2	CDM
ATM/ Syariah	723	757	765	ATM/Sharia ATM

Pertumbuhan Transaksi e-Channel

Growth of e-Channel Transactions

Format	2017	2018	2019	Format
Mobile Banking	1.430.953	2.571.791	6.581.958	Mobile Banking
SMS Banking	648.424	457.808	212.975	SMS Banking
Internet Banking	40.505	729.203	1.348.242	Internet Banking
EDC	47.844	367.616	392.155	CDM
ATM/ Syariah	31.925.623	55.175.210	55.083.410	ATM/Sharia ATM

Sentuhan teknologi digital juga dilakukan pada layanan *Payment Point* dan *Kas Mobil*, yang memberikan layanan sektor mikro, baik informasi maupun jasa perbankan sehingga turut berkontribusi pada inklusi keuangan. Pada tahun 2019 terdapat 259 *Payment Point / Syariah* yang dioperasikan, tersebar di seluruh Jawa timur, termasuk 98 *Kas Mobil ATM/ Syariah*. [FS13]

A touch of digital technology is also carried out on the *Payment Point* and *Car Cash* services, which provide micro sector services, both information and banking services so that they contribute to financial inclusion. In 2019 there were 259 *Payment / Sharia Points* operated, spread throughout East Java, including 98 *ATM / Sharia Mobile*. [FS13]

Portfolio Kredit dan Pembiayaan

CREDIT PORTFOLIO AND FINANCING

Bank Jatim menyediakan dana bagi masyarakat dan korporasi dalam bentuk kredit dan pembiayaan. Pembiayaan diperuntukan bagi masyarakat kecil dan menengah sementara kredit diperuntukan bagi masyarakat dan korporasi.

Bank Jatim provides funds for the public and corporations in the form of credit and financing. Funding is intended for small and medium-sized communities while credit is intended for communities and corporations.

Nilai pembiayaan yang disalurkan sepanjang tahun 2019 sebesar Rp6.974.258 juta, turun Rp94.191 juta atau 1,33% dibanding tahun 2018 sebesar Rp7.068.449 juta. Penurunan ini disebabkan karena berkurangnya penyerapan pembiayaan bagi usaha menengah.

The value of financing disbursed during 2019 amounted to Rp6,974,258 million, down Rp94,191 million or 1.33% compared to 2018 of Rp7,068,449 million. This decrease was due to reduced absorption of financing for medium businesses.

Penyaluran Pembiayaan Bank Jatim [FS6]

Distribution of Bank Jatim Financing [FS6]

Keterangan <i>Description</i>	2017		2018		2019	
	Jumlah Debitur <i>Total Debtors</i>	Nilai (jutaan rupiah) <i>Value (in million rupiah)</i>	Jumlah Debitur <i>Total Debtors</i>	Nilai (jutaan rupiah) <i>Value (in million rupiah)</i>	Jumlah Debitur <i>Total Debtors</i>	Nilai (jutaan rupiah) <i>Value (in million rupiah)</i>
Mikro <i>Micro</i>	22.777	Rp441.931	25.148	Rp471.086	25.606	Rp530.990
Kecil <i>Small</i>	21.736	Rp2.663.859	22.639	Rp2.793.226	24.060	Rp3.150.235
Menengah <i>Medium</i>	3.172	Rp3.273.169	3.201	Rp3.597.491	2.703	Rp3.033.556
SUB TOTAL UMKM <i>SUB TOTAL MSME</i>	47.685	Rp6.378.960	50.988	Rp6.861.804	52.369	Rp6.714.782
Syariah <i>Sharia</i>	1.580	Rp404.224	1.072	Rp206.645	851	Rp259.477
TOTAL <i>TOTAL</i>	49.265	Rp6.783	52.060	Rp7.068.449	53.220	Rp6.974.258

Nilai kredit yang diberikan sepanjang tahun 2019 sebesar Rp36.950.468 juta, naik Rp4.176.893 juta atau naik 12,74% dibanding tahun 2018 sebesar Rp32.773.575 juta. Peningkatan kredit disebabkan peningkatan kredit pada sektor konstruksi dan rumah tangga.

The value of loans disbursed during 2019 was Rp36,950,468 million, up Rp4,176,893 million or up 12.74% compared to 2018 of Rp32,773,575 million. The increase in credit was due to an increase in credit in the construction and household sectors.

Penyaluran Kredit Bank Jatim [FS6]

Bank Jatim Credit Distribution [FS6]

Sektor Ekonomi <i>Economic Sector</i>	Debitur <i>Debtor</i>			Nominal (Dalam Juta Rupiah) <i>Nominal (in Million Rupiah)</i>		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib <i>Government Administration, Defense, and Obligatory Social Insurance</i>	1	2	1	360	370	-
Industri Pengolahan <i>Processing Industry</i>	2.987	4.501	4.406	989.976	786.639	801.283
Jasa Kemasyarakatan, Sosisal Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya <i>Community Services, Socio-Culture, Entertainment, and Other Individual Services</i>	5.931	6.661	5.631	666.920	401.836	340.120
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial <i>Health Services and Social Activities</i>	306	343	376	262.164	222.264	143.423
Jasa Pendidikan <i>Educational Services</i>	54	92	86	156.953	167.255	127.474
Jasa Perorangan Yang Melayani Rumah Tangga <i>Household Individual Services</i>	68	61	59	3.427	3.020	3.229
Kegiatan Yang Belum Jelas Batasannya <i>Undefined Activities</i>	15	17	22	13.260	11.121	10.867
Konstruksi <i>Construction</i>	2.261	2.208	2.538	3.824.185	2.642.215	2.291.192
Listrik, Gas dan Air <i>Electricity, Gas, and Water</i>	45	42	22	127.762	193.455	230.302
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum <i>Provision of Accommodation and Food and Beverages</i>	639	700	693	223.436	189.032	177.917
Perantara Keuangan <i>Financial Intermediaries</i>	9.774	5.565	3.215	557.736	375.476	369.349
Perdagangan Besar dan Eceran <i>Wholesale and Retail Trading</i>	19.808	20.690	21.415	3.404.250	3.206.701	3.170.220
Perikanan <i>Fishery</i>	286	292	298	34.525	28.621	25.069
Pertambangan dan Penggalan <i>Mining and Excavation</i>	28	28	33	41.070	41.593	43.068

Pertanian, Perburuan dan Kehutanan <i>Agriculture, Hunting, and Forestry</i>	9.993	8.937	8.147	892.394	685.906	628.946
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan <i>Real Estate, Leasing, and Corporate Services</i>	182	200	209	59.125	68.617	111.618
Rumah Tangga <i>Household</i>	235.392	237.074	240.297	25.657.652	23.718.353	22.332.256
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi <i>Transportation Warehousing, and Communication</i>	139	150	160	35.270	31.099	28.944
Lainnya <i>Others</i>	-	-	-	-	-	-
TOTAL <i>TOTAL</i>	287.909	287.563	287.608	36.950.468	32.773.575	30.835.278

Penyaluran Kredit Bank Jatim Syariah [FS6]

Bank Jatim Syariah Credit Distribution [FS6]

Sektor Ekonomi <i>Economic Sector</i>	Debitur <i>Debtor</i>			Nominal (Dalam Juta Rupiah) <i>Nominal (in Million Rupiah)</i>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan <i>Agriculture, Hunting, and Forestry</i>	-	25	18	-	6.246	4.504
Perikanan <i>Fishery</i>	-	11	7	-	1.366	817
Pertambangan dan Penggalian <i>Mining and Excavation</i>	-	1	2	-	783	909
Industri Pengolahan <i>Processing Industry</i>	-	85	61	-	21.424	18.096
Listrik, Gas dan Air <i>Electricity, Gas, and Water</i>	-	38	28	-	9.951	2.497
Konstruksi <i>Construction</i>	-	49	60	-	87.986	224.084
Perdagangan Besar dan Eceran <i>Wholesale and Retail Trading</i>	-	363	313	-	55.562	86.740
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makanan Minum <i>Provision of Accommodation and Food and Beverages</i>	-	15	12	-	4.790	3.358
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi <i>Transportation Warehousing, and Communication</i>	-	33	23	-	104.245	103.989
Perantara Keuangan <i>Financial Intermediaries</i>	-	766	462	-	165.336	142.745
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan <i>Real Estate, Leasing, and Corporate Services</i>	-	22	41	-	8.146	26.318
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib <i>Government Administration, Defense, and Obligatory Social Insurance</i>	-	-	-	-	-	-
Jasa Pendidikan <i>Educational Services</i>	-	44	49	-	49.820	49.350
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial <i>Health Services and Social Activities</i>	-	19	23	-	15.750	17.147
Jasa Kemasyarakatan, Sosias Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya <i>Community Services, Socio-Culture, Entertainment, and Other Individual Services</i>	-	40	54	-	10.825	22.759
Jasa Perorangan Yang Melayani Rumah Tangga <i>Household Individual Services</i>	-	2	-	-	583	-
Badan Internasional dan Bagian Extra Inter Lainnya <i>International Agencies and Other Extra-Inter Bodies</i>	-	-	-	-	-	-
Kegiatan Yang Belum Jelas Batasannya <i>Undefined Activities</i>	-	-	2	-	-	928
Rumah Tangga <i>Household</i>	-	4.631	5.344	-	544.897	669
Bukan Lapangan Usaha Lainnya <i>Other Non-Business Fields</i>	-	101	67	-	31.952	28.370
Total <i>TOTAL</i>	-	6.245	6.566	-	1.119.662	1.401.832

Nama Debitur <i>Name of Debtor</i>	Nama Proyek <i>Name of Project</i>	Plafond Kredit <i>Credit Upper Limit</i>
PT. Cimanggis Cibitung Tollways (PT. CCT)	Proyek Pembangunan Jalan Tol Cimanggis - Cibitung <i>Cimanggis-Cibitung Toll Road Construction Project</i>	Rp.200.000.000.000,-
PT. Cibitung Tanjung Priok Port Tollways	Pembangunan Jalan Tol Cibitung - Tanjung Priok <i>Cibitung-Tanjung Priok Toll Road Construction Project</i>	Rp.220.000.000.000,-
PT. Jasamarga Solo Ngawi	Pembangunan Proyek Jalan Tol Solo - Ngawi <i>Solo-Ngawi Toll Road Construction Project</i>	Rp.500.000.000.000,-





Tata Kelola Berkelanjutan

SUSTAINABLE GOVERNANCE

Penerapan praktik-praktik Tata Kelola Perusahaan yang baik dalam operasional perusahaan telah dijalankan Bank Jatim secara konsisten. Penerapan GCG berperan besar dalam peningkatan dan optimalisasi nilai perusahaan (*Corporate value*), sehingga mendorong pengelolaan perusahaan lebih profesional. Penerapan GCG dilakukan secara berkesinambungan dengan mengikuti prinsip-prinsip kepatuhan bank serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

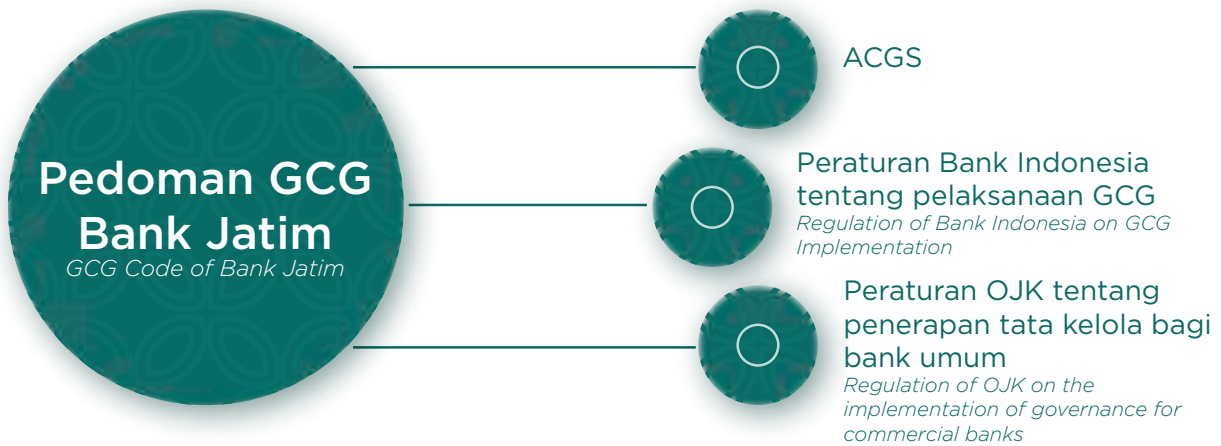
The implementation of good corporate governance practices in the company's operations has been carried out by Bank Jatim consistently. The application of GCG has a big role in increasing and optimizing corporate value, thus encouraging more professional company management. The implementation of GCG is carried out on an ongoing basis by following the principles of bank compliance and applicable laws and regulations.

Dengan demikian, untuk mendapatkan praktik tata kelola yang baik, Bank Jatim mengimplementasikan pedoman Tata Kelola yang berlaku di Indonesia maupun internasional, sebagaimana tercantum pada gambar dibawah ini.[103-2]

Thus, to obtain good governance practices, Bank Jatim implements Governance guidelines that apply in Indonesia and internationally, as listed in the figure below. [103-2]

Pedoman Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance Guidelines



Bank Jatim merupakan perusahaan publik yang mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. dengan demikian, dalam menerapkan standar penerapan Tata Kelola, kami mengacu pada Pedoman Tata Kelola yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) baik berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan maupun Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, Bank Jatim juga menerapkan ASEAN *Corporate Governance Scorecard* yang diterbitkan oleh ASEAN *Capital Markets Forum*. Laporan penilaian mandiri terakhir (self assessment) atas implementasi ASEAN *Corporate Governance Scorecard* dapat dibaca di halaman website www.BankJatim.co.id.

Bank Jatim is a public company listed on the Indonesia Stock Exchange. Thus, in applying the standard of implementing Governance, we refer to the Governance Guidelines issued by the Financial Services Authority (OJK) in the form of Financial Services Authority Regulations and Financial Services Authority Circular. In addition, Bank Jatim also implements the ASEAN Corporate Governance Scorecard published by the ASEAN Capital Markets Forum. The latest self-assessment report on the implementation of the ASEAN Corporate Governance Scorecard can be read on the website page www.BankJatim.co.id.

2018-2019

Memenuhi seluruh peraturan dan ketentuan dari internal dan eksternal terkait tata kelola perusahaan

Complying with all internal and external regulations and provisions related to governance

2020-2021

Tata kelola telah menjadi budaya perusahaan yang dilaksanakan seluruh lapisan termasuk manajemen dan karyawan

Governance has become a corporate culture carried out by all elements, including the management and the employees

2022-2023

Menjadi bagian dari komunitas *good company* yang aktif mengimplementasikan dan memperkenalkan tata kelola yang baik.

Being a part of good company community which actively implements and introduces good governance

Struktur dan Mekanisme Tata Kelola Perusahaan

CORPORATE GOVERNANCE STRUCTURE AND MECHANISM

[102-18, 102-20, 102-22, 102-23]

Struktur tata kelola keuangan berkelanjutan di Bank Jatim telah tertuang dalam Surat Keputusan Direksi Nomor 057/145/DIR/PRS/KEP yang bernama Tim *Green Banking*. Tim *green banking* adalah tim yang dibentuk oleh Direksi untuk pelaksanaan program keuangan berkelanjutan. Tujuan dibentuknya tim *green banking* ini adalah untuk membuat dan melaksanakan *action step* yang tertuang dalam *action plan* dan *roadmap green banking* Bank Jatim.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) 54 pasal 92 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Perusahaan BUMD menyatakan bahwa;

1. Pengurusan BUMD dilaksanakan sesuai dengan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.
2. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas prinsip:
 - a. transparansi;
 - b. akuntabilitas;
 - c. pertanggungjawaban;
 - d. kemandirian; dan
 - e. kewajaran.
3. Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertujuan untuk:
 - a. mencapai tujuan BUMD;
 - b. mengoptimalkan nilai BUMD agar perusahaan memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional;
 - c. mendorong pengelolaan BUMD secara profesional, efisien, dan efektif, serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ BUMD;

[102-18, 102-20, 102-22, 102-23]

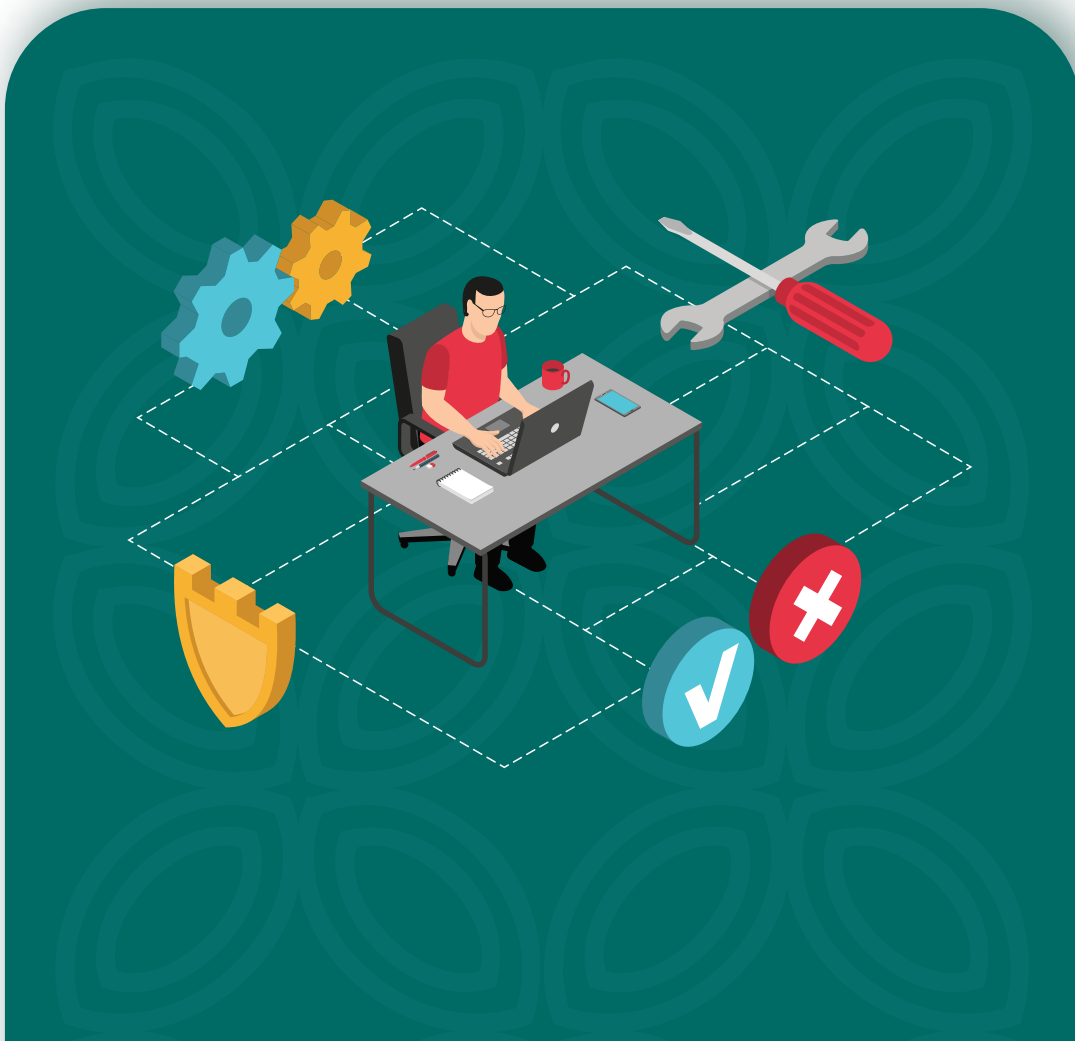
The structure of sustainable financial governance in Bank Jatim has been stated in the Decree of Board of Directors No. 057/145/DIR/PRS/KEP named Green Banking Team. The green banking team is a team formed by the Directors for the implementation of sustainable financial programs. The purpose of the formation of the green banking team is to create and implement the action steps contained in the action plan and green banking roadmap of Bank Jatim.

Based on Government Regulation (PP) No. 54 of 2017, article 92 concerning BUMD Corporate Governance states that;

1. Management of BUMD is carried out in accordance with Good Corporate Governance.
2. Good Corporate Governance as referred to in paragraph (1) consists of the principles of:
 - a. transparency;
 - b. accountability;
 - c. accountability;
 - d. independence; and
 - e. fairness.
3. The implementation of Good Corporate Governance as referred to in paragraph (2) aims to:
 - a. achieve the objectives of BUMD;
 - b. optimize the value of BUMD so that the company has strong competitiveness, both nationally and internationally;
 - c. encourage the management of BUMD in a professional, efficient, and effective manner, as well as empowering functions and increasing the independence of BUMD organs;

- d. mendorong agar organ BUMD dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, serta kesadaran tanggung jawab sosial BUMD terhadap pemangku kepentingan maupun kelestarian lingkungan di sekitar BUMD;
 - e. meningkatkan kontribusi BUMD dalam perekonomian nasional; dan
 - f. meningkatkan iklim usaha yang kondusif bagi perkembangan investasi nasional.
4. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan oleh Direksi.
 5. Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik dilakukan paling lambat 2 (dua) tahun setelah BUMD didirikan.

- d. encourage the BUMD organ in making decisions and carrying out actions based on high moral values and compliance with laws and regulations, as well as awareness of BUMD's social responsibility towards stakeholders and environmental sustainability around the BUMD;
 - e. increase the contribution of BUMD in the national economy; and
 - f. improve the business climate that is conducive to the development of national investment.
4. Good Corporate Governance as referred to in paragraph (2) and paragraph (3) is determined by the Board of Directors.
 5. Implementation of Good Corporate Governance is carried out no later than 2 (two) years after the BUMD is established

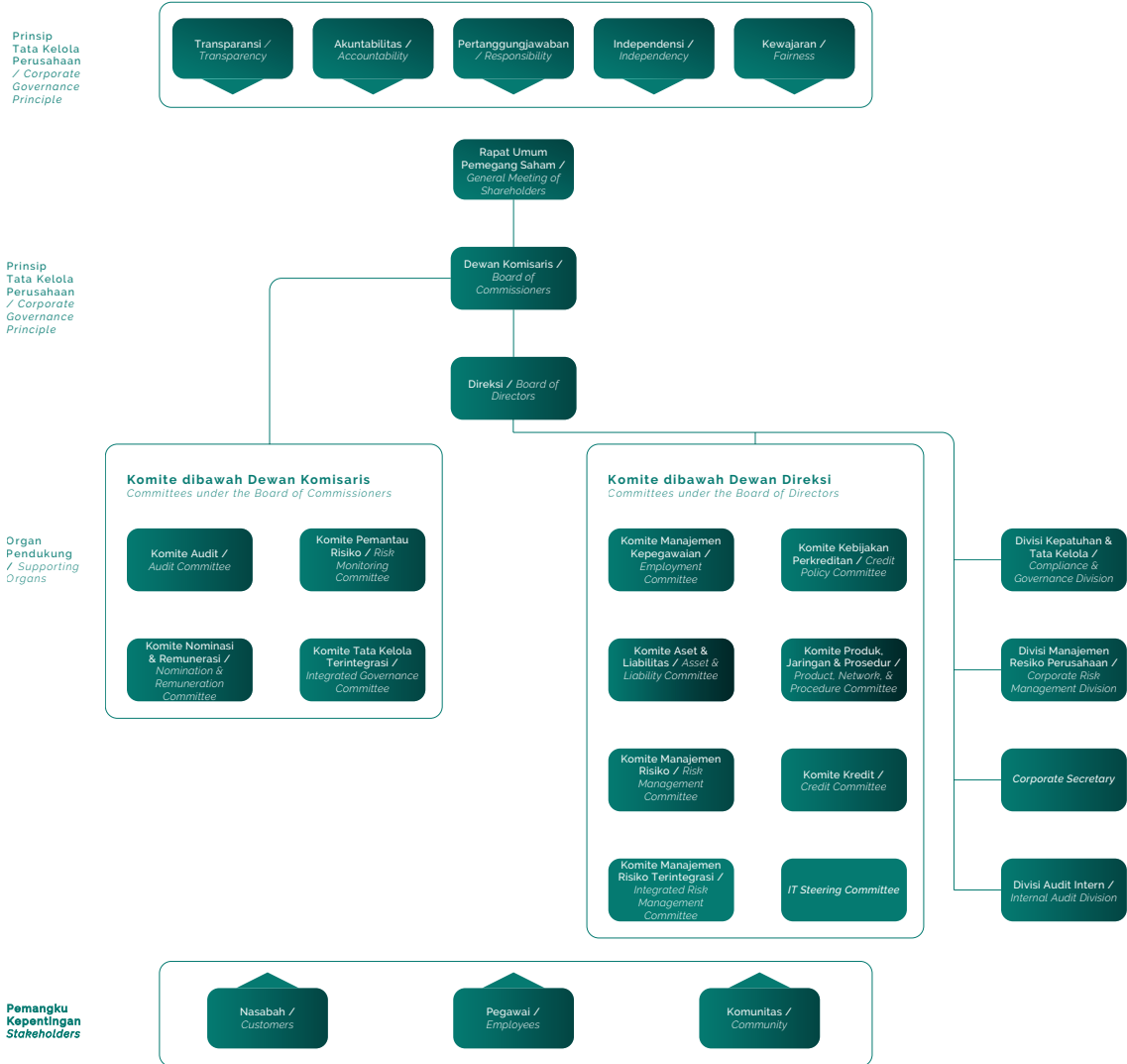


Struktur Tata Kelola

Governance Structure

[102-18]

[102-18]



Rapat Umum Pemegang Saham

GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS

RUPS merupakan otoritas dan badan tata kelola tertinggi pada perseroan dimana para pemegang saham dapat menggunakan hak dan otoritasnya pada manajemen perseroan. Pemegang saham mayoritas adalah Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai Pemegang Saham Pengendali Bank Jatim. [102-22, 102-23, 102-24]

The GMS is the highest authority and governance body in the company where shareholders can exercise their rights and authority on the company's management. The majority shareholder is the Government of East Java Province as the Controlling Shareholder of East Java Bank. [102-22, 102-23, 102-24]

RUPS memiliki kekuasaan antara lain : [102-19, 102-26, 102-28, 102-31, 102-32]

The GMS has powers including: [102-19, 102-26, 102-28, 102-31, 102-32]

1. Mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris serta Direksi
2. Menentukan jumlah remunerasi bagi Dewan Komisaris dan Direksi
3. Mengesahkan perubahan Anggaran Dasar Perseroan

1. To appoint and dismiss members of the Board of Commissioners and Directors
2. Determine the amount of remuneration for the Board of Commissioners and Directors
3. To approve changes to the Company's Articles of Association

4. Memberikan persetujuan atas laporan tahunan dan mengesahkan laporan keuangan
5. Memutuskan penggunaan laba bersih perseroan
6. Menunjuk akuntan publik
7. Mengevaluasi keputusan dan realisasi hasil RUPS tahun sebelumnya

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2017 tentang Perseroan Terbatas (UU PT), struktur tata kelola perusahaan secara garis besar tergambar pada organ utama perusahaan yaitu RUPS, Dewan Komisaris, dan Direksi. RUPS sebagai forum pengambilan keputusan tertinggi, Dewan Komisaris sebagai pegawai, dan Direksi yang memimpin jalannya kegiatan operasional perusahaan dan pelaksana keputusan-keputusan RUPS. RUPS dilaksanakan tahunan atau disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Untuk mendukung fungsi pengawasan Dewan Komisaris, Bank Jatim membentuk 4 Komite yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi.

Komite audit memegang peranan penting dalam menciptakan pelaksanaan *Good Corporate Governance* dalam sebuah bank. Keberadaannya merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam struktur tata kelola yang berfungsi untuk membantu pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan oleh Dewan Komisaris dalam memastikan terselenggaranya penerapan Tata Kelola yang baik dalam kegiatan usaha Bank, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi. [102-20]

Komite Pemantau Risiko sangat dibutuhkan dalam struktur tata kelola perusahaan yang baik, yaitu untuk membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan dalam pemantauan manajemen risiko. [102-20]

Komite Nominasi & Remunerasi dalam bank merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi dalam *governance structure*. Komite Remunerasi dan Nominasi berfungsi sebagai membantu Dewan Komisaris dalam penetapan kriteria pemilihan calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi beserta sistem remunerasinya. [102-20]

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa Badan Usaha melaksanakan GCG pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Dewan Komisaris berkewajiban untuk melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan dan memberikan nasehat kepada Direksi. Setiap anggota Dewan Komisaris tidak dapat bertindak sendiri-sendiri, melainkan berdasarkan keputusan Dewan Komisaris.

4. Give approval to the annual report and authorize the financial statements
5. Decide on the use of the company's net profit
6. Appoint a public accountant
7. Evaluate the decisions and realization of the results of the previous year's GMS

In accordance with the Law of the Republic of Indonesia No. 40 of 2017 concerning Limited Liability Companies (UUPT), the structure of corporate governance is outlined in the main organs of the company, namely the GMS, the Board of Commissioners, and the Board of Directors. The GMS as the highest decision making forum, the Board of Commissioners as the supervisor, and the Board of Directors who lead the company's operational activities and implement the GMS decisions. RUPS is held annually or adjusted to the needs of the company.

To support the supervisory function of the Board of Commissioners, Bank Jatim formed 3 Committees namely the Audit Committee, the Risk Monitoring Committee, and the Nomination and Remuneration Committee.

The Audit Committee plays an important role in creating the implementation of Good Corporate Governance in a bank. Its existence is one of the requirements that must be met in the governance structure that serves to assist the implementation of the duties and functions of supervision by the Board of Commissioners in ensuring the implementation of good governance in the Bank's business activities, and supervision of the implementation of the duties and responsibilities of the Directors. [102-20]

The Risk Monitoring Committee is highly needed in a good corporate governance structure, which is to assist the Board of Commissioners in carrying out their supervisory duties and functions in monitoring risk management. [102-20]

The Nomination & Remuneration Committee in a bank is an obligation that must be fulfilled in the governance structure. The Remuneration and Nomination Committee functions as assisting the Board of Commissioners in determining the criteria for selecting candidates for members of the Board of Commissioners and Directors and their remuneration system. [102-20]

BOARD OF COMMISSIONERS

The Board of Commissioners is a corporate organ that has the duty and collective responsibility to supervise and provide advice to the Directors and ensure that the Business Entity implements GCG at all levels or levels of the organization. The Board of Commissioners is obliged to supervise management policies, the general management of the Company and the Company's business and provide advice to the Directors. Each member of the Board of Commissioners cannot act individually, but based on the decision of the Board of Commissioners.

Perubahan Dewan Komisaris

[102-10]

Pada tahun 2019, jumlah dan komposisi Dewan Komisaris mengalami 1 (satu) kali perubahan. Pada RUPS Luar Biasa yang di laksanakan pada tanggal 19 Juni 2019 terjadi penambahan anggota dewan komisaris yang semula hanya 4 menjadi 6 dengan bergabungnya Heru Tjahjono sebagai Anggota Dewan Komisaris dan Muhammad Mas'ud sebagai Komisaris Independen;

Changes to the Board of Commissioners

[102-10]

In 2019, the number and composition of the Board of Commissioners has changed 1 (one) time. At the Extraordinary General Meeting of Shareholders held on June 19, 2019 there were additional members of the board of commissioners, which were originally only 4 to 6 with the joining of Heru Tjahjono as a Member of the Board of Commissioners and Muhammad Mas'ud as an Independent Commissioner;

Nama / Name	Jabatan / Position
AKHMAD SUKARDI	Komisaris Utama / <i>President Commissioner</i>
CANDRA FAJRI ANANDA	Komisaris Independen / <i>Independent Commissioner</i>
HERU TJAHJONO	Komisaris / <i>Commissioner</i>
RUDI PURWONO	Komisaris Independen / <i>Independent Commissioner</i>
MUHAMMAD MAS'UD	Komisaris Independen / <i>Independent Commissioner</i>
BUDI SETIAWAN	Komisaris / <i>Commissioner</i>

Direksi

Direksi merupakan organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab melaksanakan segala tindakan yang berkaitan dengan pengurusan dan kepemilikan bank untuk kepentingan bank sesuai dengan maksud dan tujuan bank.

Hak Dan Tanggung Jawab Direksi

Hak Umum Direksi

- Anggota Direksi diberik gaji berikut fasilitas dan/atau tunjangan tentang besarnya gaji berikut fasilitas dan/ atau tunjangan anggota Direksi ditetapkan berdasarkan keputusan RUPS dan wewenang RUPS tersebut dilimpahkan kepada Dewan Komisaris.
- Direksi mengangkat dan memberhentikan pegawai perseroan berdasarkan peraturan kepegawaian perseroan dan perundang-undangan yang berlaku.
- Direksi menetapkan susunan organisai dan tata kerja bank dengan melaporkan kepada komisaris.
- Direksi berhak mewakili Perseroan di dalam dan di luar pengadilan tentang segala hal dan segala kejadian, mengikat perseroan dan pihak lain dan pihak lain dengan perseroan, serta menjalankan segala tindakan, akan tetapi dalam hal mendirikan suatu usaha baru atau turut serta pada perusahaan lain baik di dalam maupun di luar negeri harus mendapat persetujuan tertulis dewan komisaris.
- Direksi secara tertulis dapat menyerahkan kekuasaan mewakili bank kepada seseorang atau beberapa orang anggota direksi yang khusus di tunjuk atau kepada seorang atau

BOARD OF DIRECTORS

The Board of Directors is the organ of the company that is authorized and responsible for carrying out all actions relating to the management and ownership of banks for the benefit of the bank in accordance with the aims and objectives of the bank.

Rights and Responsibilities of Board of Directors

General Rights of Board of Directors

- Members of the Board of Directors are given a salary along with the facilities and / or allowances regarding the amount of salary along with the facilities and / or benefits of members of the Board of Directors determined based on the resolution of the GMS and the authority of the GMS is delegated to the Board of Commissioners
- The Board of Directors appoint and dismiss company employees based on company staffing regulations and applicable laws.
- The Board of Directors determine the organizational structure and work procedures of the bank by reporting it to the commissioners.
- The Board of Directors has the right to represent the Company in and out of court regarding all matters and all incidents, to bind the company and other parties and other parties to the company, and to take action, but in the case of establishing a new business or participating in other companies both in Maupundi abroad must obtain written approval from the board of commissioners.
- The Board of Directors can hand over the power in writing to represent a bank to a person or several members of a board of

beberapa orang karyawan bank baik sendiri maupun bersama atau kepada orang atau badan lain.

- f. Tata tertib dan tata cara menjalankan pekerjaan direksi diatur dalam keputusan dewan komisaris sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Direksi dengan berpedoman kepada perundang-undangan yang berlaku dapat melakukan hal-hal sebagai berikut :
 1. Mengeluarkan surat-surat obligasi (vide pasal 3 ayat (2))
 2. Memebeli, menjual atau dengan cara lain mendapatkan atau melepaskan hak atas barang-barang inventaris milik Bank
 3. Mengikat Bank sebagai penanggung/ penjamin kewajiban pihak ketiga
 4. Menggadaikan barang-barang milik bank
 5. Penyertaan modal dalam perusahaan lain sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (vide pasal 3 ayat (2))
 6. Mendirikan unit usaha baru
- h. Direksi dapat memberi kuasa tertulis kepada 1 (satu) orang karyawan perseroan atau lebih atau kepada orang lain untuk dan atas nama perseroan melakukan perbuatan hukum tertentu sebagaimana yang diuraikan dalam surat kuasa.
- i. Dalam hal perseroan mempunyai kepentingan yang bertentangan pribadi seorang anggota direksi, maka perseroan akan diwakili oleh anggota Direksi, maka dalam hal ini perseroan diwakili oleh Komisaris.
- j. Melakukan hapus tagih sesuai ketentuan peraturan perundangan dan mendapat persetujuan RUPS dan wewenang tersebut dapat dilimpahkan kepada Dewan Komisaris (vide pp33 tahun 200)

Tanggung Jawab Direksi

- a. Direksi bertugas menjalankan dan bertanggungjawab atas pengurusan emiten atau perusahaan publik untuk kepentingan emiten atau perusahaan publik sesuai dengan maksud dan tujuan emiten atau perusahaan publik yang ditetapkan dalam anggaran dasar
- b. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab atas pengurusan emiten, direksi wajib menyelenggarakan RUPS tahunan dan RUPS lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar.
- c. Setiap anggota direksi wajib melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan itikad baik, penuh tanggung jawab, dan kehati-hatian.
- d. Setiap anggota Direksi bertanggung jawab secara tanggung renteng atas kerugian emiten atau perusahaan publik yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian anggota Direksi dalam menjalankan tugasnya.

directors specifically appointed or to one or several bank employees both alone and together or to other people or entities.

- f. The rules and procedures for carrying out the directors' work are regulated in the decisions of the board of commissioners in accordance with the applicable laws and regulations.
- g. The Board of Directors based on applicable laws can do the following things:
 1. Issue bonds (vide article 3 paragraph (2))
 2. Buy, sell or otherwise obtain or release rights to inventory items belonging to the Bank
 3. Bond the Bank as a guarantor of liability for third parties
 4. Mortgage bank goods
 5. Equity participation in other companies insofar as they do not conflict with applicable laws and regulations (vide article 3 paragraph (2))
 6. Establish a new business unit
- h. The Board of Directors can give written authorization to 1 (one) company employee or more or to others for and on behalf of the company to carry out certain legal actions as described in the power of attorney.
- i. In the event that the company has conflicting interests as a member of the board of directors, the company will be represented by a member of the Board of Directors, then in this case the company is represented by a Commissioner.
- j. To write off claims in accordance with statutory provisions and obtain GMS approval and such authority can be delegated to the Board of Commissioners (vide pp33 of 200)

Responsibilities of Board of Directors

- a. The Board of Directors has the duty to carry out and be responsible for the management of the issuer or public company for the benefit of the issuer or public company in accordance with the aims and objectives of the issuer or public company stipulated in the articles of association
- b. In carrying out its duties and responsibilities for the management of the issuer, The Board of Directors are required to hold an annual GMS and other GMS as stipulated in the legislation and articles of association.
- c. Each member of the board of directors must carry out their duties and responsibilities in good faith, with full responsibility and prudence.
- d. Each member of the Board of Directors is jointly and severally responsible for the loss of the issuer or public company caused by errors or negligence of the members of the Board of Directors in carrying out their duties.

e. Anggota direksi tidak dapat dipertanggungjawabkan atas kerugian emiten atau perusahaan apabila dalam PT membuktikan :

1. Kerugian tersebut bukan karena kesalahan atau kelalaiannya.
2. Telah melakukan pengurusan dengan itikad baik, penuh tanggung jawab, dan kehati-hatian untuk kepentingan dan sesuai dengan maksud dan tujuan emiten atau perusahaan publik.
3. Tidak mempunyai benturan kepentingan baik langsung maupun tidak langsung atas tindakan pengurusan yang mengakibatkan kerugian dan telah mengambil tindakan untuk mencegah timbul atau berlanjutnya kerugian tersebut

e. Members of the board of directors cannot be held liable for losses of the issuer or company if it is proven:

1. The loss is not due to an error or negligence.
2. Has carried out arrangements in good faith, full responsibility, and prudence for the benefit and in accordance with the aims and objectives of the issuer or public company.
3. Does not have a conflict of interest either directly or indirectly for the management actions that result in a loss and has taken action to prevent the loss arising or continuing.

Perubahan Direksi

[102-10]

Komposisi Direksi Bank Jatim juga mengalami perubahan. Saat Rapat Pemegang Saham Tahunan pada bulan april 2019, terjadi perubahan pengurus bank seiring dengan pemberhentian dengan hormat sejumlah Direksi yang telah berakhir masa jabatan diantaranya, Direktur Utama R. Soeroso, Direktur Menengah Korporasi Su'udi, Direktur Ritel Konsumer dan Usaha Syariah Tonny Sudjiaryanto, Direkur Operasional Rudie Hardiono. Namun ada satu direksi yang tidak di lakukan pemberhentian di karenakan pertimbangan Komite Remunerasi dan Nominasi sedang menjalankan penjurangan calon Direksi Bank Jatim, direksi tersebut ialah Direktur Kepatuhan dan *Human Capital* Hadi Santoso yang pemberhentiannya di lakukan saat RUPS Luar Biasa terhitung 90 hari setelah RUPS Tahunan. Selain Hadi Santoso ada 2 Direksi yang masih menjabat dikarenakan belum habis masa jabatannya yaitu, Rizyana Mirda sebagai Direktur Manajemen Risiko dan Ferdian Timur Satyagraha sebagai Direktur Keuangan.

Untuk melengkapi beberapa posisi direksi yang kosong maka dilaksanakanlah Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pada bulan Juni. Dalam RUPS Luar Biasa tersebut menetapkan sejumlah nama dan jabatan yaitu direktur bank yang sesuai dengan ketentuan POJK no 27/POJK.03/2016 dan SEOJK no 39/seojk.03/2016 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatuhan Bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan, akan menjabat sebagai Direktur Utama efektif sejak lulus penilaian Kemampuan dan Kepatuhan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu menyetujui dan mengangkat Dewan Komisaris serta Direksi.

Changes to the Board of Commissioners

[102-10]

The composition of Board of Directors of Bank Jatim has also changed. During the Annual Shareholders' Meeting in April 2019, there was a change in the management of the bank in line with the respectful dismissal of a number of Directors who had ended their tenure including, President Director R. Soeroso, Intermediary Director of Su'udi Corporation, Director of Consumer Retail and Sharia Business Tonny Sudjiaryanto, Director of Operations Rudie Hardiono. However, there was one director who was not dismissed due to the consideration of the Remuneration and Nomination Committee being running a selection of candidates for the Directors of Bank Jatim, the director was Compliance and Human Capital Director Hadi Santoso whose dismissals were made at the Extraordinary GMS counted 90 days after the Annual GMS. Aside from Hadi Santoso, there are 2 Directors who are still in office because Rizyana Mirda is the Director of Risk Management and Ferdian Timur Satyagraha as Director of Finance.

To complement some of the vacant directors' positions, an Extraordinary General Meeting of Shareholders was held in June. In the Extraordinary GMS stipulated a number of names and positions, namely the bank director in accordance with the provisions of POJK no 27 / POJK.03 / 2016 and SEOJK no 39 / seojk.03 / 2016 concerning the Capability and Compliance Assessment for Main Parties of the Financial Services Institution, will serve as President Director is effective since passing the Capability and Compliance assessment by the Financial Services Authority. In addition, approving and appointing Board of Commissioners and Directors.

Nama / Name	Jabatan / Position	Dasar Pengangkatan / Basis of Appointment
Hadi Santoso	Direktur Utama <i>President Director</i>	RUPS 19 Juni 2019 <i>GMS on June 19, 2019</i>
Ferdian Timur Satyagraha	Pgs Direktur Utama & Direktur Keuangan <i>Act. President Director and Finance Director</i>	RUPSLB 15 Juni 2017 <i>EGMS on June 15, 2017</i>
Busrul Iman	Direktur Komersial <i>Commerce Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>
Rizyana Mirda	Direktur Risiko Bisnis <i>Business Risk Director</i>	RUPSLB 15 Juni 2017 <i>EGMS on June 15, 2017</i>
Tonny Prasetyo	Direktur TI dan Operasi <i>IT and Operations Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>
Erdianto Sigit Cahyono	Direktur Kepatuhan dan Manajemen Resiko <i>Compliance and Risk Management Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>
Elfaurid Aguswantoro	Direktur Konsumer dan Usaha Syariah <i>Consumer and Sharia Business Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>

Namun dalam prosesnya ada 2 nama dan jabatan direksi yang tidak lulus dalam Penilaian Kemampuan dan Kepatuhan Otoritas Jasa Keuangan yaitu Jabatan Direktur Utama dan Direktur Ritel Konsumer & Usaha Syariah, sehingga mejadikan posisi tersebut diisi sementara oleh direksi yang ada diantaranya ;

However, in the process there are 2 names and positions of directors who did not pass the Financial Services Authority Capability and Compliance Assessment, namely the Position of President Director and Director of Sharia Consumer & Business Retail, so as to make the position temporarily filled by existing directors including;

Nama	Jabatan / Position	Dasar Pengangkatan / Basis of Appointment	Tanggal Efektif / Effective Date
Ferdian Timur Satyagraha	Pgs Direktur Utama & Direktur Keuangan <i>Act. President Director and Finance Director</i>	RUPSLB 15 Juni 2017 <i>EGMS on June 15, 2017</i>	22 Desember 2017 <i>December 22, 2017</i>
Busrul Iman	Direktur Komersial dan Korporasi <i>Commerce and Corporation Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>	14 Oktober 2019 <i>October 14, 2019</i>
Rizyana Mirda	Direktur Risiko Bisnis <i>Business Risk Director</i>	RUPSLB 15 Juni 2017 <i>EGMS on June 15, 2017</i>	29 September 2017 <i>September 29, 2017</i>
Tonny Prasetyo	Direktur TI dan Operasi <i>IT and Operations Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>	14 Oktober 2019 <i>October 14, 2019</i>
Erdianto Sigit Cahyono	Direktur Kepatuhan dan Manajemen Resiko <i>Compliance and Risk Management Director</i>	RUPSLB 19 Juni 2019 <i>EGMS on June 19, 2019</i>	14 Oktober 2019 <i>October 14, 2019</i>

Kompetensi Pejabat

[102-19]

Terkait tanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan, Direksi memberikan keputusan atas semua kebijakan mengenai topik-topik ekonomi, sosial, dan lingkungan. Ketentuan ini berdasarkan pembagian tugas Direksi menurut bidang kerja dan bertanggung jawab secara kolektif terhadap segala keputusan maupun tindakan yang diambil dalam mengelola Perusahaan.

Direksi Bank Jatim bersama pejabat tata kelola lain, serta pekerja yang ditunjuk telah mengikuti pendidikan, pelatihan maupun kegiatan lain sebagai bagian dari realiasi penerapan keuangan berkelanjutan.

Competency of Officers

[102-19]

Regarding the responsibility for implementing sustainable finance, the Board of Directors provides decisions on all policies on economic, social and environmental topics. This provision is based on the division of duties of the Board of Directors according to the field of work and is collectively responsible for all decisions and actions taken in managing the Company.

The Bank Jatim Board of Directors along with other governance officials, as well as appointed workers have attended education, training and other activities as part of the realization of sustainable financial application

Nama Pelatihan / Name of Training	Jumlah Peserta / Total Participants	Jabatan Peserta / Position	Tempat / Venue	Lembaga/Pengajar / Institution/Educator	Waktu / Date
In House Training Sosialisasi Apu Ppt Dan Gratifikasi <i>In-house Training Socialization on APU PPT and Gratification</i>	117	Dewan Komisaris, Direksi, Pimpinan Divisi, Pimpinan Cabang, Pimpinan Sub Divisi <i>Board of Commissioners, Board of Directors, Division Heads, Branch Managers, Sub-Division Heads</i>	R. Bromo Lantai 5 Bank Jatim Kp Surabaya <i>R. Bromo, 5th Floor of Head Office of Bank Jatim, Surabaya</i>	Narasumber Dari Eksternal : Bp. Golkar Pengarso, Adang Oktori Dan Handono Subiakto <i>Speaker from external party: Mr. Golkar Pengarso, Adang Oktori and Handono Subiakto</i>	10 April 2019 <i>April 10, 2019</i>
Workshop Human Capital Plan 2019 <i>Workshop Human Capital 2019</i>	29	Direksi, Komisaris, Pimpinan Divisi, Psd, Senior Officer, Penyelia <i>Board of Directors, Board of Commissioners, Division Heads, Sub-Division Heads, Senior Officers, Supervisors</i>	Ijen Suites Hotel, Malang <i>Ijen Suites Hotel, Malang</i>	Internal Bank Jatim <i>Internal Bank Jatim</i>	18-19 November 2019 <i>November 18-19, 2019</i>

Kode Etik

CODE OF CONDUCT

[102-16]

Kode etik merupakan komitmen pengurus dan pegawai Bank Jatim untuk mewujudkan visi dan misi Bank Jatim secara profesional dan beretika tinggi. Komitmen tersebut selain untuk mengembangkan kinerja perusahaan, juga untuk membentuk insan Bank Jatim menjadi bankir-bankir yang memiliki kadar etika perbankan yang tinggi sebagai salah satu syarat upaya mempertahankan dan mengembangkan eksistensi Bank Jatim.

[102-16]

The code of ethics is the commitment of the management and employees of Bank Jatim to realize the vision and mission of Bank Jatim in a professional and high-ethical manner. The commitment is not only to develop the company's performance, but also to form the people of Bank Jatim as bankers who have high levels of banking ethics as a requirement for efforts to maintain and develop the existence of Bank Jatim.



Dalam rangka upaya penerapan kode etik secara konsisten dan berkelanjutan, Bank Jatim mempunyai Pedoman Kerja yang berisi Kode Etik yang wajib dipatuhi oleh setiap pegawai. Di dalam Kode Etik tersebut diatur beberapa hal dasar yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai.

In the context of applying the code of ethics consistently and continuously, Bank Jatim has a Work Guide that contains a Code of Ethics that must be obeyed by every employee. The Code of Ethics regulates a number of basic things that become references for all employees.

Selain upaya dalam penegakan kode etik perusahaan, Bank Jatim melakukan upaya lain yang dilakukan dalam rangka penerapan fungsi kepatuhan dan budaya kepatuhan serta membentuk pegawai yang memiliki integritas yang tinggi serta melaksanakan komitmen bersama dengan menunjukkan itikad baik untuk bertanggungjawab dan melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku, pada awal tahun setiap pegawai diwajibkan untuk melakukan penandatanganan Pakta Integritas Kepatuhan. [102-17]

In addition to efforts to uphold the company's code of ethics, Bank Jatim made other efforts undertaken in the framework of implementing the compliance function and compliance culture and forming employees who have high integrity and carry out joint commitments by showing good faith to be responsible and carry out duties in accordance with applicable regulations, on the beginning of the year each employee is required to sign the Compliance Integrity Pact. [102-17]

<p>Komitmen melaksanakan tugas & tanggungjawab berpedoman pada ketentuan</p> <p><i>Commitment to implement duties and responsibilities by referring to the applicable provisions</i></p>	<p>Komitmen untuk memahami ketentuan sebagai pedoman sehari-hari</p> <p><i>Commitment to understand provisions as daily guidelines</i></p>	<p>Komitmen melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan prinsip kehati-hatian</p> <p><i>Commitment to implement duties with full responsibility and prudent principle</i></p>
<p>Komitmen untuk memegang teguh prinsip kerahasiaan bank</p> <p><i>Commitment to uphold bank's confidentiality principle</i></p>	<p>Fakta Integritas Kepatuhan</p> <p><i>Compliance Integrity Fact</i></p>	<p>Komitmen untuk memegang teguh prinsip kerahasiaan perusahaan</p> <p><i>Commitment to uphold company's confidentiality principle</i></p>
<p>Komitmen untuk bekerja secara jujur dan profesional serta menghindari conflict of interest</p> <p><i>Commitment to work honestly and professionally and to avoid conflict of interest</i></p>	<p>Komitmen untuk tidak menerima hadiah / imbalan dari rekanan / nasabah / debitur</p> <p><i>Commitment to not accept gifts/presents from partners/debtors</i></p>	<p>Komitmen untuk menerima tindakan atas pelanggaran</p> <p><i>Commitment to receive sanction for violation</i></p>

Pemberlakuan Kode Etik Bank

Bank Jatim memahami makna penting implementasi tata kelola perusahaan (GCG). Dalam meningkatkan nilai-nilai perusahaan kedalam perilaku, etika kerja dan bisnis yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola dan *Corporate Culture*, Bank Jatim memiliki pedoman perilaku, etika kerja dan bisnis (*Code Of Conduct*) Bank. Tuntutan perilaku insan Bank didasarkan pada budaya perusahaan yang meliputi *Excellence, Professional, Integrity, Synergy, Innovation* atau disingkat eXPRESI.

Enforcement of the Bank's Code of Conduct

Bank Jatim understands the importance of implementing corporate governance (GCG). In enhancing company values into behavior, work ethics and business in accordance with the principles of governance and Corporate Culture, Bank Jatim has a code of conduct, work ethics and business (*Code of Conduct*) of the Bank. The demands of the behavior of the Bank's people are based on the corporate culture which includes *Excellence, Professional, Integrity, Synergy, Innovation* or abbreviated as eXPRESI.

XPRESI

Value	Definition	Key Behavior	Definition
X CELLENCE	Memberikan segala sesuatu melebihi ekspektasi <i>Always provide and present everything exceeded expectations</i>	Fast & Simplicity	senantiasa tanggap dan sigap dalam dinamika perubahan dengan menghadirkan produk dan layanan yang mudah digunakan oleh Customer <i>Always be responsive over the dynamics of change by meeting customer needs, and presenting customer friendly products and services</i>
		Agile & Business Savvy	Bekerja dengan cepat, gesit, ekatan, responsif, dan proaktif dalam menangkap peluang bisnis, yang diimplementasikan kepada seluruh insan perusahaan dengan perbaikan berkelanjutan <i>Working fast, nimble, agile, responsive and proactive in capturing business opportunities, which is conducted by all employees with continuous improvement</i>
P ROFESIONAL	Memberikan segala sesuatu melebihi ekspektasi <i>Performing and mastering duties and responsibilities, and commit to achieve optimal results</i>	Execution & Risk Taker	Melaksanakan keputusan manajemen dengan pantang menyerah <i>Carry out management decisions with the courage to take the necessary risks</i>
		Proactive & Accountability	Mengambil inisiatif tinggi dengan melaksanakan pilihan berdasarkan prinsip dan nilai secara terbuka dan penuh tanggung jawab <i>Taking the initiative to carry out alternatives based on the principles and values, openly and responsibly</i>
I NTEGRITY	Sikap konsisten dalam pemikiran dan perilaku serta jujur baik pada diri sendiri maupun orang lain berdasarkan nilai-nilai etika <i>To be consistent in thought and behavior, be honest to themselves and others based on ethical values</i>	Honesty	Menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian <i>Uphold honesty, sincerity, openness with regard to the principles of prudence</i>
		Trust	Sikap saling menghargai dan terbuka diantara sesama anggota perusahaan yang dilandasi oleh keyakinan, kejujuran dan itikad baik dalam pelaksanaan pekerjaan <i>Mutual respect and open attitude among fellow members of the company based on confidence, honesty and good faith in the execution of the work</i>
S YNERGY	Kerjasama yang saling menguntungkan yang dilakukan dengan komitmen untuk meningkatkan nilai tambah bagi kedua belah pihak <i>Mutually beneficial cooperation undertaken with a commitment to increase the added value for both parties</i>	Respect	Melaksanakan sikap saling menghargai, menghormati dan membimbing dengan tulus ikhlas dengan menjunjung tinggi nilai kesopanan <i>Implement mutual appreciation, respect and guide sincerely to uphold the values of decency</i>
		Collaboration	Bersama menciptakan nilai tambah untuk mewujudkan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan <i>Together create added value to create growth and development of the company</i>
I NNOVATION	Kreatifitas atau kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan menjadikan sesuatu yang sudah ada menjadi lebih baik secara terus menerus sesuai kebutuhan customer <i>Creativity or the ability to produce something new and make something already become better continuously according to customer needs</i>	Eager To Learn	Perilaku pegawai yang senantiasa meningkatkan pengetahuan dirinya agar perusahaan dapat tumbuh secara berkelanjutan <i>The behavior of employees which constantly improve their knowledge that enable the company to grow in a sustainable manner</i>
		Creativity	Senantiasa menciptakan sesuatu yang baru dan mengembangkan ide untuk mencapai hasil yang lebih baik <i>Always create something new and develop ideas to achieve better results</i>

Bank Jatim sebagai suatu entitas bisnis menyadari bahwa ketika menjalankan transaksi bisnis untuk perusahaan, bukan tidak mungkin manajemen atau karyawan menemukan banyak potensi atau peluang terjadinya benturan kepentingan. Guna mencegah terjadinya benturan kepentingan atas transaksi

Bank Jatim as a business entity realizes that when running a business transaction for a company, it is not impossible that management or employees find many potentials or opportunities for conflicts of interest. To prevent conflicts of interest in the certain transaction that harms the interests of the company, damages

tertentu yang merugikan kepentingan perusahaan, merusak iklim atau etika bisnis yang sehat serta bertentangan dengan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, Bank telah memiliki ketentuan mengenai Penerapan Tata Kelola Perusahaan dalam rangka menghindari benturan kepentingan dalam suatu Keputusan Direksi. Dalam hal terjadi benturan kepentingan, anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi dan Pejabat Eksekutif dilarang mengambil tindakan yang dapat merugikan Bank atau mengurangi keuntungan Bank dan wajib mengungkapkan benturan kepentingan dimaksud dalam setiap keputusan. Salah satu kode etik lainnya di Bank Jatim adalah pengaturan terkait hak pengurus dan pegawai bank untuk menggunakan hak-hak politiknya sesuai ketentuan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pengurus dan pegawai Bank secara pribadi dapat menyampaikan aspirasi politik secara bebas tanpa tekanan dari pihak manapun sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Namun, Bank membatasi aktivitas tersebut dengan mengatur tentang aktivitas yang dilarang berikut sanksi apabila terjadi pelanggaran.

the climate or healthy business ethics and is contrary to the principles of Good Corporate Governance, the Bank has provisions regarding the Implementation of Corporate Governance in order to avoid conflicts of interest in a Board of Directors Decree. In the event of a conflict of interest, members of the Board of Commissioners, members of the Board of Directors and Executive Officers are prohibited from taking actions that could harm the Bank or reduce the Bank's profit and are required to disclose the conflict of interest referred to in each decision. One of the other codes of ethics in Bank Jatim is a regulation related to the rights of bank management and employees to use their political rights in accordance with the provisions of the applicable laws and regulations. The Bank's management and employees can personally convey political aspirations freely without pressure from any party in accordance with the applicable laws and regulations. However, the Bank limits these activities by regulating prohibited activities and sanctions if violations occur

Konflik Kepentingan

CONFLICT OF INTEREST

Kebijakan Bank Jatim tentang konflik kepentingan tercantum dalam Pedoman Kerja Benturan Kepentingan. Bank Jatim menerapkan kebijakan bahwa seluruh karyawan & pemimpin perusahaan harus menjaga kondisi agar bebas dari suatu benturan kepentingan (*conflict of interest*) dengan perusahaan, dimana proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya dilakukan secara *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness*, sehingga kepentingan Bank dan *stakeholders* tidak dirugikan dan tetap dapat dilindungi. Seluruh pengurus dan pegawai wajib melaporkan segala kondisi dan kemungkinan terjadinya konflik kepentingan. Mereka juga tidak diperkenankan memberi atau menerima suap, hadiah, atau sumbangan, atau menggunakan aset perusahaan atau informasi bisnis rahasia demi keuntungan pribadi. [102-25]

Bank Jatim's policy on conflicts of interest is listed in the Conflict of Interest Work Guidelines. Bank Jatim applies a policy that all employees & company leaders must maintain conditions to be free from a conflict of interest (conflict of interest) with the company, where the decision making process and its implementation is carried out in Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness, so that the interests of the Bank and stakeholders are not disadvantaged and can still be protected. All management and employees must report all conditions and possible conflicts of interest. Nor are they allowed to give or accept bribes, gifts or donations, or use company assets or confidential business information for personal gain. [102-25]

Sepanjang tahun 2019, Bank Jatim tidak memberikan kontribusi kepada partai politik, tidak menerima keuntungan finansial apapun dari pemerintah daerah atau pemerintah pusat dan tidak berafiliasi dengan partai politik manapun. [415-1]

Throughout 2019, Bank Jatim did not contribute to political parties, did not receive any financial benefits from local or central government and was not affiliated with any political party. [415-1]

Anti Gratifikasi

ANTI-GRATIFICATION

Salah satu bagian dari pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang sangat penting adalah implementasi anti gratifikasi dalam setiap kegiatan operasional bank. Sebagai wujud keseriusan Bank Jatim dalam membangun budaya anti gratifikasi salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan Pernyataan Komitmen Penerapan Pengendalian Gratifikasi yang ditandatangani antara Direksi Bank Jatim dengan Direktur Gratifikasi Komisi Pemberantasan Korupsi pada tanggal 13 Maret 2019.

One of the most important parts of the implementation of Corporate Governance is the implementation of anti-gratuity in all bank operations. As a form of the seriousness of the Bank in building an anti-gratification culture, one of the efforts taken is to make a Statement of Commitment to Implement Gratification Control signed between the Directors of Bank Jatim and the Director of Gratification of the Corruption Eradication Commission on March 13, 2019.

Pengendalian praktik gratifikasi di Bank Jatim dilakukan melalui beberapa upaya,

We are aware that in developing an anti-gratification culture, efforts and strong support are needed from



Kami menyadari, bahwa dalam membangun budaya anti gratifikasi dibutuhkan upaya dan dukungan yang kuat dari seluruh elemen Bank Jatim, baik pengurus dan seluruh karyawan Bank Jatim. Kami terus berupaya untuk melakukan sosialisasi, berbagi pengetahuan, pengaturan dalam Buku Pedoman Bank serta segenap upaya agar seluruh elemen Bank Jatim, baik pengurus dan seluruh karyawan memahami tentang gratifikasi, baik definisi, bentuk, ketentuan dan perundang-undangan yang mengatur maupun sikap dan perilaku dalam menghadapi gratifikasi.

Terkait kebijakan anti gratifikasi dan anti korupsi, Bank Jatim berkomitmen menjunjung tinggi nilai-nilai kode etik Bank Jatim. Selama 2019, Bank Jatim belum melakukan sosialisasi dan pelatihan terkait kebijakan anti korupsi. [205-2]

all elements of Bank Jatim, both the management and all employees of Bank Jatim. We continue to strive to disseminate, share knowledge, regulate in the Bank's Handbook and all efforts so that all elements of the Bank, both the management and all employees understand about gratification, both definitions, forms, provisions and legislation governing and attitudes and behavior in face gratification.

Regarding anti-gratuity and anti-corruption policies, Bank Jatim is committed to upholding the values of the Bank Jatim code of ethics. During 2019, Bank Jatim had not yet conducted socialization and training related to anti-corruption policies. [205-2]

Anti fraud

Dalam rangka mencegah terjadinya kasus - kasus penyimpangan operasional pada bank, khususnya *fraud* yang dapat merugikan nasabah atau bank, serta merujuk pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi *Anti Fraud* bagi Bank Umum maka diperlukan suatu peningkatan efektifitas pengendalian internal sebagai upaya meminimalkan risiko *fraud* termasuk menerapkan strategi *anti fraud*. Penerapan sistem pengendalian *fraud* telah dilakukan sesuai dengan pedoman strategi *anti fraud* sesuai Surat Keputusan Direksi nomor 050/119/KEP/DIR/AI tanggal 29 Juni 2012 tentang Buku Pedoman Penerapan Strategi *Anti Fraud*. Setiap kejadian *fraud* menjadi perhatian khusus dalam penyelesaian kasusnya, Pihak Manajemen Bank mengharuskan seluruh jajaran terkait dalam lingkungan internal Bank mempunyai

ANTI FRAUD

In order to prevent cases of operational irregularities at the bank, especially fraud that can harm customers or banks, and refer to Bank Indonesia Circular No. 13 / 28 / DPNP dated 9 December 2011 concerning the Implementation of Anti fraud Strategy for Commercial Banks, it is necessary to increase the effectiveness of internal control in an effort to minimize the risk of fraud, including implementing an anti fraud strategy. The implementation of the fraud control system has been carried out in accordance with the anti fraud strategy guidelines in accordance with Directors' Decree number 050/119 / KEP / DIR / AI dated 29 June 2012 concerning Guidelines for Implementing Anti fraud Strategies. Every fraud incident becomes a special concern in the resolution of the case, the Bank Management requires that all related parties within the Bank's internal environment have anti

kepedulian terhadap *anti fraud*. Kepedulian *anti fraud* diupayakan secara berkesinambungan dalam bentuk *zero tolerance* terhadap *fraud*.

fraud concerns. Anti fraud awareness is continuously pursued in the form of zero tolerance towards fraud.



Tindakan pencegahan dan deteksi serta identifikasi terhadap potensi-potensi risiko kerawanan merupakan *early warning system* terhadap jalannya proses operasional. Identifikasi temuan yang berindikasi *fraud*, diimplikasikan dalam kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*. Melalui mekanisme ini diharapkan mendeteksi secara dini atas terjadinya suatu pelanggaran dan dapat meningkatkan tingkat partisipasi pegawai, nasabah dan *stakeholder* lain dalam melaporkan suatu pelanggaran dan digunakan sebagai peringatan dini atas kemungkinan terjadinya suatu pelanggaran di Bank Jatim. Indikasi awal *fraud* berasal dari beberapa sumber yaitu *whistleblower* melalui hotline yang telah disediakan Bank, *Surprise Audit*, *Surveillance Audit* dan *General Audit*. Informasi awal tersebut kemudian dilakukan audit pendahuluan berupa penggalan informasi, pengujian bukti awal dan tambahan, pemeriksaan saksi. Apabila dari audit pendahuluan tidak diperoleh cukup bukti sebagai tindakan *fraud* maka investigasi dihentikan, dan jika diperoleh cukup bukti sebagai tindakan *fraud*, maka dibuat laporan awal *fraud* yang dikirim ke Direktur Utama dan Dewan Komisaris. Kemudian dilakukan audit khusus dan dilakukan pemantauan, evaluasi serta pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku. Mekanisme *whistleblower* dilaksanakan langsung oleh Pemimpin Divisi Audit Intern dan 2 Pemimpin Sub Divisi sebagai pengendalian mutu. Pegawai yang terlibat kasus kecurangan (*fraud*) dikenakan sanksi sesuai Pedoman *Reward & Punishment* Bank Jatim yang berlaku diantaranya surat peringatan, demosi hingga pemutusan hubungan kerja tergantung jenis pelanggaran yang telah dilakukan dan kerugian yang dialami. Dalam tiga tahun terakhir tidak terjadi kasus yang terbukti *fraud*. [102-33, 102-34, 205-3,]

Prevention and detection and identification of potential risks of vulnerability is an early warning system for the operational process. Identification of findings that indicate fraud, is implied in the whistleblowing policy and mechanism. Through this mechanism it is expected to detect early on the occurrence of a violation and can increase the level of participation of employees, customers and other stakeholders in reporting a violation and be used as an early warning of the possibility of a violation in the East Java Bank. Early indications of fraud came from several sources, namely whistleblowers through the hotline provided by the Bank, Surprise Audit, Surveillance Audit and General Audit. The initial information is then conducted a preliminary audit in the form of extracting information, testing initial and additional evidence, examining witnesses. If from the preliminary audit there is not enough evidence as an act of fraud, the investigation is stopped, and if sufficient evidence is obtained as an act of fraud, an initial report of fraud is sent to the President Director and the Board of Commissioners. Then a special audit is carried out and monitoring, evaluation and reporting are carried out in accordance with applicable regulations. The whistleblower mechanism is implemented directly by the Head of the Internal Audit Division and 2 leaders of the Subdivisions as quality control. Employees involved in fraud cases are subject to sanctions in accordance with the applicable Bank Jatim Reward & Punishment Guidelines including warning letters, demotion to termination of employment depending on the type of violation that has been committed and the loss suffered. In the last three years there have been no cases of proven fraud. [102-33, 102-34, 205-3,]

Bank Jatim akan terus berupaya untuk meningkatkan pemahaman dan kepedulian pegawai dan pihak lain untuk melaporkan tindak pelanggaran melalui sarana *whistleblower* sehingga diharapkan mampu mewujudkan lingkungan kerja yang bersih dan berintegritas serta perbaikan penerapan Strategi *Anti Fraud* (SAF). Atas hal tersebut telah dilakukan langkah-langkah berikut: [102-17, 206-1]

Bank Jatim will continue to strive to increase the understanding and concern of employees and other parties to report violations through whistleblower facilities so that they are expected to be able to create a clean and integrity work environment and improve the application of the Anti Fraud Strategy (SAF). Based on this, the following steps have been taken: [102-17, 206-1]

1. Melakukan program Strategi *Anti Fraud* (SAF), antara lain *surprise* audit (Operasional & Kredit).
2. Melakukan sosialisasi terkait penerapan strategi *anti fraud* dan *whistle blowing system* pada saat *exit meeting* hasil audit dan pegawai termasuk pegawai baru.

1. Undertake Anti Fraud Strategy (SAF) program, including surprise audit (Operational & Credit).
2. Conducting socialization related to the implementation of anti fraud and whistle blowing system strategies during the audit meeting exit results and employees including new employees.

3. Pemberian materi terkait penerapan strategi *anti fraud* dan *whistle blowing system* pada jadwal pendidikan program promosi pegawai.
4. Pengembangan sistem Strategi *Anti Fraud* (SAF).

Penandatanganan deklarasi *Anti fraud* oleh Manajemen yang baru dan penandatanganan Pakta Integritas Kepatuhan oleh seluruh Pegawai Bank Jatim.

1. Melakukan monitoring dan update Buku Pedoman Pelaksanaan (BPP) dalam aplikasi BPP, sehingga BPP beserta *update*-nya dapat diakses langsung oleh seluruh pegawai.
2. Mempercepat proses di Tim Hukuman Jabatan dalam pemberian *punishment* dan tindakan – tindakan sementara pada pegawai bermasalah sehingga menimbulkan efek jera serta melakukan pemantauan proses pemberian *punishment* pada pegawai bermasalah oleh Tim Hukuman Jabatan.
3. Divisi Human Capital tetap meminta rekomendasi Divisi Audit Intern dalam pelaksanaan pengangkatan, promosi dan pemberhentian (*resign*) pegawai.
4. Bank akan melakukan evaluasi dengan pembagian kuesioner terkait pemahaman pegawai terkait *Anti Fraud* dan akibat terjadinya *fraud*.
5. Bank akan membuat brosur / poster yang bertemakan tentang pemberitahuan bahaya *fraud* dan *Hotline Whistleblowing*.

Tindakan pencegahan dan deteksi serta identifikasi terhadap potensi-potensi risiko kerawanan merupakan *early warning system* terhadap jalannya proses operasional. Identifikasi temuan yang berindikasi *fraud*, diimplikasikan dalam kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*. Melalui mekanisme ini diharapkan mendeteksi secara dini atas terjadinya suatu pelanggaran dan dapat meningkatkan tingkat partisipasi pegawai, nasabah dan *stakeholder* lain dalam melaporkan suatu pelanggaran dan digunakan sebagai peringatan dini atas kemungkinan terjadinya suatu pelanggaran di Bank Jatim.

Kebijakan dan ruang lingkup pengaduan diatur sebagai berikut antara lain :

1. Sumber pelaporan *whistleblowing* dengan identitas
2. Pihak Manajemen bank menitikberatkan peningkatan efektivitas penerapan sistem pengendalian *fraud* pada pengungkapan dari pengaduan.
3. Manajemen bank memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan dukungan dan perlindungan kepada setiap pelapor *fraud* serta menjamin kerahasiaan identitas dan laporan *fraud* yang disampaikan.
4. Sarana pengaduan yang disediakan Bank berupa :
 - Datang langsung dan Surat ke Divisi Audit Intern Bank Jatim (Jln. Basuki Rahmat No.98 - 104 surabaya)
 - SMS / Telepon ke 081330003040
5. Kriteria pengaduan *fraud* mengacu pada ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

3. Providing material related to the implementation of anti fraud and whistle blowing system strategies in the education schedule of employee promotion programs.
4. Development of an Anti Fraud Strategy (SAF) system.

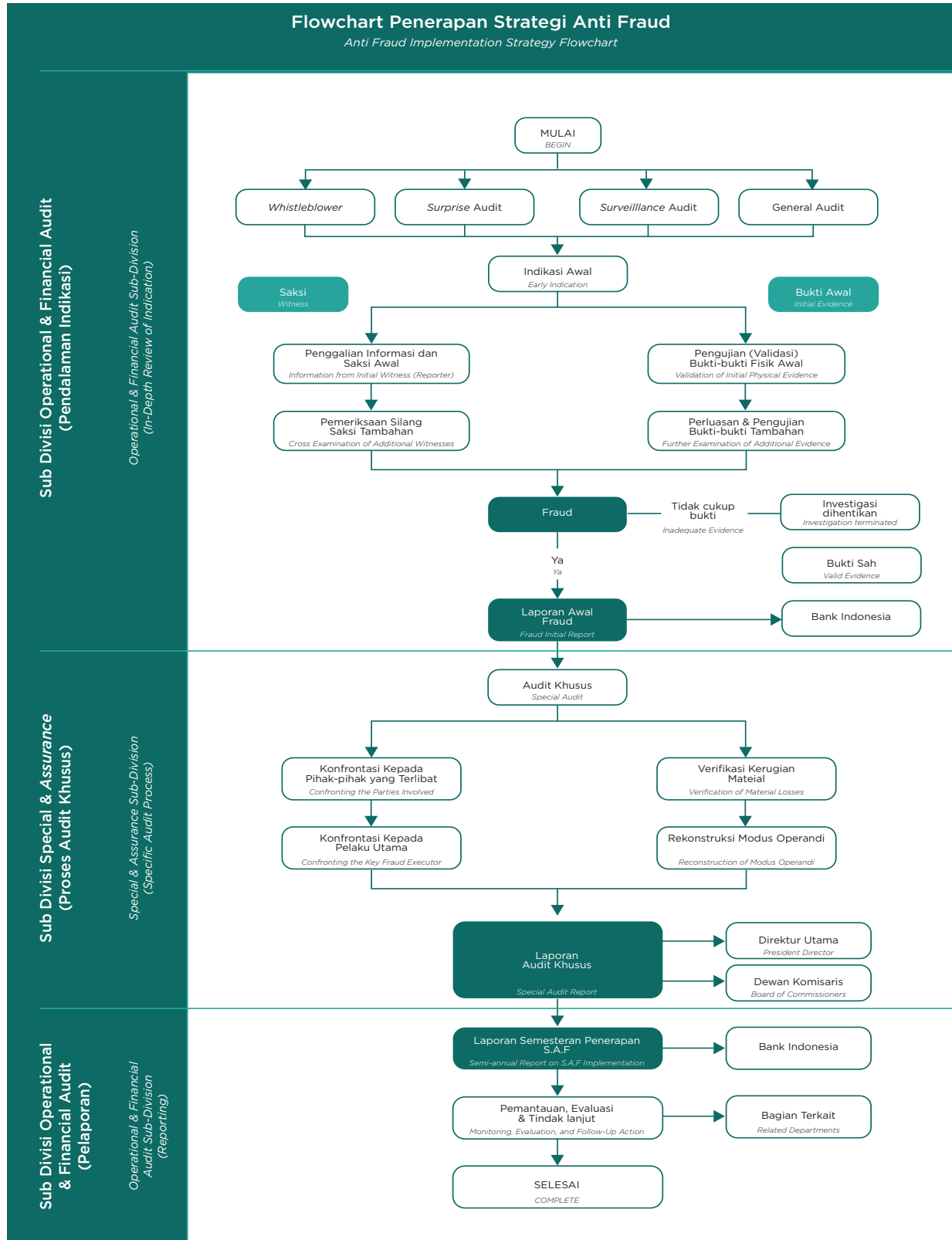
The signing of the Anti fraud Declaration by the new Management and the signing of the Compliance Integrity Pact by all Bank Jatim Employees.

1. Monitoring and updating the Implementation Manual (BPP) in the BPP application, so that the BPP and its updates can be accessed directly by all employees.
2. Speed up the process of the Position Punishment Team in providing punishment and temporary actions on troubled employees so as to create a deterrent effect and monitor the process of providing punishment to problem employees by the Position Punishment Team
3. The Human Capital Division continues to request recommendations from the Internal Audit Division for the appointment, promotion and dismissal of employees.
4. The bank will conduct an evaluation by distributing questionnaires related to employee understanding related to Anti Fraud and the consequences of fraud.
5. The bank will make brochures / posters with the theme of notification of the dangers of fraud and the Whistleblowing Hotline.

Prevention and detection and identification of potential risks of vulnerability is an early warning system for the operational process. Identification of findings that indicate fraud, is implied in the whistleblowing policy and mechanism. Through this mechanism it is expected to detect early on the occurrence of a violation and can increase the level of participation of employees, customers and other stakeholders in reporting a violation and be used as an early warning of the possibility of a violation in the East Java Bank.

The policy and scope of complaints are set as follows:

1. Source of whistleblowing reporting with identity
2. The bank management emphasizes the effectiveness of implementing a fraud control system on disclosure of complaints.
3. Bank management has a strong commitment to provide support and protection to each fraud reporter and to guarantee the confidentiality of the identity and report of fraud submitted.
4. Means of complaint provided by the Bank in the form of:
 - Come directly and Letter to the Bank Jatim Internal Audit Division (Jln. Basuki Rahmat No.98 - 104 surabaya)
 - SMS / Telepon ke 081330003040
5. Fraud complaint criteria refer to the provisions and legislation in force.



Indikasi awal *fraud* berasal dari beberapa sumber yaitu *whistleblower* melalui *hotline* yang telah disediakan Bank, *Surprise Audit*, *Surveillance Audit* dan General Audit. Informasi awal tersebut kemudian dilakukan audit pendahuluan berupa penggalian informasi, pengujian bukti awal dan tambahan, pemeriksaan saksi. Apabila dari audit pendahuluan tidak diperoleh cukup bukti sebagai tindakan *fraud* maka investigasi dihentikan, dan jika diperoleh cukup bukti sebagai tindakan *fraud*, maka dibuat

Early indications of fraud came from several sources, namely whistleblowers through the hotline provided by the Bank, Surprise Audit, Surveillance Audit and General Audit. The initial information is then conducted a preliminary audit in the form of extracting information, testing initial and additional evidence, examining witnesses. If the preliminary audit is not obtained enough evidence as an act of fraud then the investigation is stopped, and if sufficient evidence is obtained as an act of fraud, an

laporan awal *fraud* yang dikirim ke Direktur Utama, Dewan Komisaris. Kemudian dilakukan audit khusus dan dilakukan pemantauan evaluasi serta pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku.

Terkait pelaporan *fraud* kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bank telah menerapkan mekanisme pelaporan berupa :

- a. Pelaporan Strategi *Anti Fraud* (SAF) yang dilaporkan rutin secara semesteran
- b. Laporan signifikan yang dilaporkan maksimal 3 hari setelah kejadian penyimpangan diketahui.

Mekanisme *whistleblower* dilaksanakan langsung oleh Pemimpin Divisi Audit Intern dan 2 Pemimpin Sub Divisi sebagai pengendalian mutu. Kedepannya terkait kerahasiaan data akan dikembangkan melalui *web based*.

Perlindungan Kepada *Whistleblower*

Sebagai bentuk komitmen bank dalam menerapkan strategi *anti fraud* dan mekanisme pengaduan pelanggaran dan menjamin adanya proteksi bagi pelapor yang beritikad baik, maka bank berkewajiban untuk :

1. Bank berkewajiban melindungi *whistleblower*.
2. Perlindungan yang diberikan bank terhadap *whistleblower* dimaksudkan untuk mendorong keberanian *whistleblower* melaporkan pengaduan *fraud* secara jelas, terperinci dan transparan.
3. Perlindungan *whistleblower* mencakup perlindungan atas identitas *whistleblower* dan isi laporan.
4. Bank berkomitmen untuk melindungi *whistleblower* yang beritikad baik dan bank akan patuh terhadap segala peraturan perundang-undangan yang terkait serta *best practices* yang berlaku dalam penyelenggaraan perlindungan kepada *whistleblower*.
5. Semua laporan pengaduan *fraud* akan dijamin kerahasiaan dan keamanannya oleh bank dan *whistleblower* dapat memperoleh informasi mengenai perkembangan pengaduannya.
6. Bank memberikan perlindungan kepada *whistleblower* karyawan internal bank dari hal sebagai berikut :
 - pemecatan;
 - demosi;
 - diskriminatif; dan
 - intimidasi; dan
 - perlindungan lainnya sesuai perundang-undangan yang berlaku;

Pihak yang mengelola pengaduan

Database pengaduan dari *whistleblower* berada dan menjadi kewenangan dan tanggungjawab Divisi Audit Intern serta untuk informasi pengaduan merupakan tanggungjawab dari Sub Divisi *Operational & Financial Audit*

initial report of fraud is sent to the President Director, the Board of Commissioners. Then a special audit is conducted and monitoring and evaluation are carried out in accordance with applicable regulations.

Regarding fraud reporting to the Financial Services Authority (OJK) the Bank has implemented reporting mechanisms in the form of:

- a. Reporting of the Anti Fraud (SAF) strategy which is reported routinely on a semester basis
- b. Significant reports are reported a maximum of 3 days after the occurrence of irregularities are known.

The whistleblower mechanism is carried out directly by the Head of the Internal Audit Division and 2 leaders of the Subdivisions as quality control. In the future related to data confidentiality will be developed through a web based.

Protection of Whistleblowers

As a form of bank commitment in implementing anti fraud strategies and mechanisms for complaints of violations and guaranteeing protection for reporters in good faith, banks are required to:

1. Banks are required to protect whistleblowers.
2. Protection provided by banks against whistleblowers is intended to encourage the whistleblower's courage to report fraud complaints in a clear, detailed and transparent manner.
3. Whistleblower protection includes protection of whistleblower identity and report content.
4. The Bank is committed to protecting whistleblowers in good faith and the bank will comply with all relevant laws and regulations as well as best practices that apply in managing whistleblowers.
5. All reports of fraud complaints will be guaranteed confidentiality and security by banks and whistleblowers can obtain information about the progress of their complaints.
6. The bank provides protection to internal bank employee whistleblowers from the following:
 - dismissal;
 - demotion;
 - discriminatory; and
 - intimidation; and
 - other protections in accordance with applicable law;

Party Managing the Complaint

The database of complaints from whistleblowers is under the authority and responsibility of the Internal Audit Division and for information on complaints is the responsibility of the Operational & Financial Audit Subdivision

Penanganan Pengaduan

Proses penyelidikan dan mengumpulkan bukti-bukti yang terkait dengan kejadian yang patut diduga tindakan merupakan *fraud* yang terdiri beberapa tahap antara lain

1. menelaah informasi yang masuk melalui *Whistleblower* maupun dari hasil pemeriksaan Tim Audit Intern Bank dan mengumpulkan bukti-bukti baik bukti Fisik, Informasi tempat kejadian (informasi yang lainnya) dan pemanggilan para saksi terkait jenis penyimpangan yang terjadi serta orang yang terindikasi melakukan kejahatan (*Fraud*)
2. melakukan pemeriksaan dengan verifikasi bukti dan informasi serta dapat diyakini kebenarannya dan apabila verifikasi serta informasi tidak dapat diyakini maka bukti tersebut dijadikan sebagai dokumen/arsip dan proses dihentikan
3. jika pelaku dan saksi tidak Kooperatif (kerjasama) akan dilakukan konfrontasi
4. pemeriksaan juga dilakukan terhadap kelemahan *system* prosedur, kelemahan sistem teknologi atau yang lainnya.
5. Dan menghitung perkiraan terjadinya kerugian (*Financial Loss*) yang terjadi dari tindakan *fraud* tersebut.

Pegawai yang terlibat kasus kecurangan (*fraud*) dikenakan sanksi sesuai Pedoman *Reward & Punishment* Bank Jatim yang berlaku diantaranya surat peringatan, demosi hingga pemutusan hubungan kerja tergantung jenis pelanggaran yang telah dilakukan dan kerugian yang dialami.

Pada tahun 2019 terdapat 19 laporan melalui sarana *whistleblower* dengan Rincian sebagai berikut :

Keterangan / Description	Jumlah Pengaduan / Total Complaints
Jumlah pengaduan tahun 2019 <i>Total complaints in 2019</i>	19 Pengaduan <i>19 complaints</i>
Jumlah pengaduan yang di proses <i>Total complaints processed</i>	19 Pengaduan <i>19 complaints</i>
Jumlah pengaduan yang telah selesai di proses <i>Total complaints settled</i>	13 Pengaduan <i>13 complaints</i>
Jumlah pengaduan yang belum selesai diproses <i>Total complaints unprocessed</i>	6 Pengaduan <i>6 complaints</i>

Sanksi pelaku *Fraud* belum dapat diproses dikarenakan masih dalam kewenangan Tim Hukuman Jabatan Bank Jatim

Sebagai upaya untuk lebih mengoptimalkan pelaksanaan GCG, Divisi Audit Intern terus berupaya mewujudkan *no fraud* melalui penyelenggaraan pembelajaran/pelatihan kepada Auditor khususnya terkait investigasi untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan dan kecakapan dalam bertugas. Di tahun 2018, Bank Jatim memberikan pelatihan kepada pegawai kantor pusat berupa pelatihan *anti fraud* yang diikuti 26 pegawai dan pelatihan APU-PPT kepada 108 pegawai. [205-2]

Pelanggaran Kode Etik

Bank Jatim berkomitmen tidak memberikan toleransi pada setiap bentuk pelanggaran kode etik. Bank Jatim juga memberikan bantuan hukum bagi pekerja yang menghadapi permasalahan hukum dari pihak

Complaint Management

The process of investigating and collecting evidence related to events that are reasonably suspected of acts constitutes fraud consisting of several stages, among others

1. examines information entered through the Whistleblower and from the results of the Bank's Internal Audit Team and collects evidence both Physical evidence, information on the scene (other information) and summons of witnesses related to the types of irregularities that occur as well as people who are indicated to have committed crimes (Fraud)
2. conduct an examination by verifying the evidence and information and can be believed to be true and if verification and information cannot be trusted then the evidence is made as a document / archive and the process is terminated
3. if the perpetrators and witnesses are not cooperative (collaboration) confrontation will be carried out
4. checks are also carried out on the weaknesses of system procedures, technological system weaknesses or others.
5. And calculate the estimated loss (Financial Loss) that occurs from fraud.

Employees involved in fraud cases are subject to sanctions in accordance with the applicable Bank Jatim Reward & Punishment Guidelines including warning letters, demotion to termination of employment depending on the type of violation that has been committed and the loss suffered.

In 2019 there were 19 reports through whistleblowers with the following details:

Fraud perpetrators cannot be processed because they are still under the authority of the East Java Bank Position Punishment Team

In an effort to further optimize the implementation of GCG, the Internal Audit Division continues to realize *no fraud* through the implementation of learning / training to the Auditor, especially related to investigations to improve competence, skills and skills in the task. In 2018, Bank Jatim provided training to head office employees in the form of anti fraud training attended by 26 employees and APU-PPT training for 108 employees. [205-2]

Violation of Code of Conduct

Bank Jatim is committed not to tolerate any form of violation of the code of ethics. Bank Jatim also provides legal assistance for workers who face legal problems from third parties related to the alleged

ketiga terkait dugaan *fraud* atas pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan kewajibannya. Bantuan dan perlindungan hukum tidak berlaku apabila pekerja menjadi pihak yang dilaporkan Perusahaan dan/atau telah dinyatakan bersalah oleh Perusahaan.

fraud in carrying out their duties, responsibilities and obligations. Legal assistance and protection does not apply if the worker becomes a party reported by the Company and / or has been found guilty by the Company.

Manajemen Risiko

[102-11]

Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Bank Jatim secara berkala selalu memperbarui kebijakan perusahaan sesuai dengan *best practices*, kondisi dan perkembangan lingkungan bisnis Perusahaan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan harapan mampu mengakomodasi Prinsip dasar tata kelola perusahaan (GCG).

Pengelolaan risiko Bank Jatim didasarkan pada Surat Edaran OJK No.14/ SEOJK.03/2015 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan. Uraian lengkap mengenai Sistem Manajemen Risiko dan penerapannya termasuk Jenis-jenis Risiko dan pengelolannya, disampaikan dalam Laporan Tahunan 2019 Bank Jatim yang disusun terpisah.

Divisi Manajemen Risiko Perusahaan membuat Laporan Evaluasi Risiko secara periodik, yaitu 3 (tiga) bulanan, serta menyampaikan laporan-laporan tersebut ke berbagai jenjang Manajemen termasuk kepada Dewan Komisaris, serta kepada pihak eksternal terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu Divisi Manajemen Risiko Perusahaan melakukan koordinasi dengan Divisi Audit Intern untuk membahas hasil temuan audit sebagai bahan untuk evaluasi risiko dan meminimalisir risiko yang terjadi. Hasil temuan tersebut diserahkan ke Divisi Manajemen Risiko Perusahaan untuk mitigasi sesuai dengan 8 (delapan) risiko dan diberikan solusi atas temuan tersebut. [102-30]

RISK MANAGEMENT

[102-11]

Referring to the Financial Services Authority Regulation on the Implementation of Risk Management for Commercial Banks, Bank Jatim regularly updates company policies in accordance with best practices, conditions and developments in the Company's business environment and the prevailing laws and regulations in the hope of being able to accommodate the basic principles of corporate governance (GCG).

Bank Jatim risk management is based on OJK Circular Letter No. 14/SEOJK.03/2015 concerning the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates. Full description of The Risk Management System and its application, including Types of Risks and their management, are presented in 2019 Bank Jatim Annual Report prepared separately.

The Bank's Risk Management Division makes periodic Risk Evaluation Reports, which are 3 (three) months, and submits these reports to various levels of Management including to the Board of Commissioners, as well as to related external parties such as the Financial Services Authority. In addition, the Bank's Risk Management Division coordinates with the Internal Audit Division to discuss audit findings as material for evaluating risks and minimizing risks that occur. The findings are submitted to the Bank's Risk Management Division for mitigation in accordance with 8 (eight) risks and solutions are given. [102-30]

Pencegahan dan Perlindungan Nasabah

[205-3]

Pelayanan nasabah menjadi fokus utama Bank Jatim dalam menjalankan usaha, Bank Jatim juga berkomitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang "setara" kepada konsumen, untuk itu Bank Jatim mengaplikasikan kebijakan perusahaan dalam rangka menjaga kepuasan nasabah melalui;

1. Mengoptimalkan fungsi *Call Center* Info Bank Jatim 14044 dalam peningkatan kualitas layanan terhadap pengaduan nasabah secara *online* (via telepon).

CUSTOMER PROTECTION

[205-3]

Customer service is the main focus of Bank Jatim in conducting business, Bank Jatim is also committed to providing services for products and/or services that are "equal" to consumers, therefore Bank Jatim applies company policies in order to maintain customer satisfaction through;

1. Optimizing the function of Call Center Info Bank Jatim 14044 in improving the quality of service to customer complaints online (via telephone).

2. Menindaklanjuti secara cepat pengaduan nasabah melalui email resmi Bank Jatim, media sosial resmi Bank Jatim (Facebook, Twitter dan Instagram) dan media massa.
3. Mengembangkan dan penyempurnaan Sistem Pengaduan dan Perlindungan Nasabah Terintegrasi sebagai sarana pengaduan yang terintegrasi dengan seluruh Cabang, Capem, *agent Call Center* dan unit terkait sehingga penanganan pengaduan menjadi lebih cepat dan optimal.
4. Menyempurnakan dan mensosialisasikan BPP Perlindungan Nasabah kepada seluruh pegawai sebagai acuan dalam penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dan efisien sehingga mengurangi tingkat resiko hukum, reputasi dan finansial.

Sesuai ketentuan BI dan OJK, Bank Jatim telah mencatat pengaduan nasabah, baik yang mempunyai potensi kerugian finansial maupun tidak dan menindaklanjuti setiap pengaduan dalam waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank Jatim dapat memperpanjang jangka waktu tersebut sampai dengan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja. Bank Jatim wajib melaporkan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah kepada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan setiap triwulan.

Adapun satuan kerja yang bertanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Sub Divisi *Service Quality* terutama dalam pengadministrasian, penyampaian Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia; dan Otoritas Jasa Keuangan
- b. Pemimpin Bidang Operasional Kantor Cabang, terutama dalam hal penyelesaian pengaduan yang meliputi pengaduan yang menyangkut tentang operasional Kantor Cabang dalam menjalankan kebijakan/ketentuan seluruh aktivitas fungsional Bank Jatim yang ditetapkan manajemen.

Agar pengaduan nasabah dapat terselesaikan dengan baik sesuai jangka waktu yang telah ditentukan, Bank Jatim telah mengedukasi nasabah dengan cara :

1. Mensosialisasikan Tata Cara Mediasi Perbankan dan Mekanisme Pengaduan Nasabah melalui pengumuman dan brosur yang telah ditempatkan pada area yang mudah diakses oleh nasabah.
2. Untuk ketertiban *monitoring* penyelesaian pengaduan nasabah, petugas penerima pengaduan di Cabang, Capem, Kantor Kas dan *Payment Point* disamping wajib membuat register dan mengekskalasikan serta melaporkan rekap pengaduan setiap bulannya ke Sub Divisi *Service Quality*.

Bank Indonesia dan OJK juga mengatur mengenai sengketa dengan nilai maksimal Rp500 juta, yang timbul akibat tidak terselesaikannya keluhan nasabah terhadap bank yang dapat diselesaikan menggunakan mekanisme mediasi perbankan yang merupakan proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Proses ini dilakukan secara fleksibel guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela (*win-win solution*) terhadap sebagian/semua

2. Following up on customer complaints via official Bank Jatim emails, Bank Jatim official social media (Facebook, Twitter and Instagram) and mass media.
3. Developing and refining the Integrated Customer Complaints and Protection System as a complaint facility that is integrated with all Branches, Sub-Branches, Call Center agents and related units so that complaint handling is faster and optimal.
4. Improving and socializing Customer Protection BPP to all employees as a reference in resolving customer complaints effectively and efficiently so as to reduce the level of legal, reputation and financial risk.

In accordance with BI and OJK regulations, Bank Jatim has recorded customer complaints, both those that have potential financial losses or not, and follows up on every complaint no later than 20 (twenty) working days after the date of receipt of the written complaint. In the event that there are certain conditions, Bank Jatim can extend the period until at the latest 20 (twenty) working days. Bank Jatim must report the handling and settlement of customer complaints to Bank Indonesia and the Financial Services Authority every quarter.

The work units responsible for handling and resolving customer complaints are as follows:

- a. Service Quality Sub-Division especially in administering, submitting quarterly Complaint Handling and Settlement Reports to Bank Indonesia; and the Financial Services Authority
- b. Head of Branch Office Operations, especially in the case of resolution of complaints which includes complaints concerning the operations of Branch Offices in carrying out policies / provisions of all functional activities of the Bank as determined by management.

So that customer complaints can be resolved properly within the specified time period, Bank Jatim has educated customers by:

1. Disseminating Banking Mediation Procedures and Customer Complaints Mechanisms through announcements and brochures that have been placed in areas easily accessible to customers
2. In order to monitor the settlement of customer complaints, the officer receiving complaints at the Branch, Sub Branch Office, Cash Office and Payment Point in addition must make a register and escalate and report the recap of complaints every month to the Service Quality Subdivision.

Bank Indonesia and OJK also regulate disputes with a maximum value of Rp500 million, arising from unresolved customer complaints against banks that can be resolved using a banking mediation mechanism which is a process of resolving disputes between customers and banks facilitated by Bank Indonesia. This process is carried out flexibly in order to reach a settlement in the form of a voluntary agreement (*win-win solution*) for some / all disputed problems with a

permasalahan yang disengketakan dengan semangat sederhana, murah dan cepat (maksimal 60 hari) serta berlandaskan asas kerahasiaan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan kepada nasabah, Bank Jatim mempunyai unit *Call Center* "Info Bank Jatim 14044" yang beroperasi selama 24 jam sehari dan selama 7 hari dalam seminggu, sepanjang tahun ketika nasabah membutuhkan.

Call Center "Info Bank Jatim 14044" dapat memberikan layanan sebagai berikut:

- Informasi mengenai produk/jasa perbankan yang diberikan oleh Bank Jatim;
- Solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah dalam menggunakan jasa dan produk Bank Jatim;
- Menampung keluhan nasabah untuk dilanjutkan ke bagian terkait di Bank Jatim sebagai upaya penyelesaian selanjutnya; dan
- Melakukan pengamanan dini atas rekening nasabah segera setelah nasabah melaporkan terjadinya peristiwa yang menyebabkan hilangnya kartu ATM, lupa *password* internet *banking* / *mobile banking* dan unregistrasi *SMS Banking*.

Jenis dan Jumlah Keluhan Nasabah [418-1]

Jenis Keluhan / <i>Types of Complaint</i>	Jumlah Pengaduan / <i>Total Complaints</i>
Gagal Tarik Tunai ATM <i>Cash withdrawal failure at ATM</i>	3802
Gagal Transfer Melalui Atm <i>Transfer failure through ATM</i>	778
EDC <i>EDC</i>	76
Gagal Beli Pulsa <i>Failure in purchasing phone credit</i>	639
Bayar Telpon, PLN dan PDAM <i>Payment of telephone, electricity and water bills</i>	153
ATM Tertelan <i>ATM card left in the machine</i>	177
Internet Banking <i>Internet Banking</i>	21
CCTV <i>CCTV</i>	30
SMS Banking <i>SMS Banking</i>	8
Mobile Banking <i>Mobile Banking</i>	264
Total Pengaduan <i>Total Complaints</i>	5,948

Perlindungan Informasi Data Nasabah

[418-1]

Bank Jatim berkomitmen melindungi informasi dan keterangan mengenai nasabah, sebagai bentuk kepatuhan atas ketentuan-ketentuan:

- UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

spirit of simple, cheap and fast (maximum 60 days) and based on the principle of confidentiality.

In order to improve services and provide convenience to customers, Bank Jatim has a *Call Center* unit "Info Bank Jatim 14044" which operates 24 hours a day and for 7 days a week, throughout the year when customers need it.

Call Center "Info Bank Jatim 14044" can provide the following services:

- Information on banking products / services provided by Bank Jatim;
- Solutions to problems faced by customers in using the services and products of Bank Jatim;
- Accommodate customer complaints to proceed to the relevant section at Bank Jatim as a further settlement effort; and
- Undertake early safeguards on the customer's account as soon as the customer reports an event that has caused the loss of an ATM card, forgotten internet banking / mobile banking password and SMS Banking registration.

Types and Amount of Customer Complaints [418-1]

Protection of Customer Data and Information

[418-1]

Bank Jatim is committed to protecting information and information about customers, as a form of compliance with the provisions of the provisions:

- Law No. 10 of 1998 concerning Amendments to Law No.7 of 1992 concerning Banking.
- Financial Services Authority Regulation (OJK) No. 1/POJK.07/2013 Regarding Consumer Protection in the Financial Services Sector

- Surat Edaran OJK No.14/ SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen.

Sepanjang 2019, Bank Jatim menerima 16 pengaduan rata-rata perhari dari pihak luar dengan pengaduan terbanyak berasal dari keluhan tentang gagal Tarik tunai.

Survei Kepuasan Nasabah

Bank Jatim menyelenggarakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan evaluasi perbaikan kualitas layanan nasabah dengan menggunakan standar 6 skala kriteria kepuasan sebagai berikut:

Nilai Indeks / <i>Index Score</i>	Kriteria / <i>Criteria</i>
16,6	Sangat Tidak Puas <i>Highly Unsatisfied</i>
33,3	Tidak Puas <i>Unsatisfied</i>
49,9	Kurang Puas <i>Poor</i>
66,6	Cukup Puas <i>Average</i>
83,3	Puas <i>Satisfied</i>
100	Sangat Puas <i>Highly Satisfied</i>

Pada 2018 tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim atas produknya sebesar 4,95, sementara tingkat kepuasan nasabah atas layanan Bank Jatim sebesar 5,13. Pada 2019 tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan mencapai 8,49 artinya jika dinilai secara keseluruhan nasabah Bank Jatim merasa sangat puas atas layanan dan produk.

- OJK Circular Letter No. 14/SEOJK.07/2014 Concerning the Confidentiality and Security of Consumer Data and/or Personal Information.

Throughout 2019, Bank Jatim received 16 complaints on average per day from outsiders with the most complaints coming from complaints about cash withdrawals.

Customer Satisfaction Survey

Bank Jatim conducted a survey to determine the level of customer satisfaction and evaluation of customer service quality improvement using the standard 6 scale of satisfaction criteria as follows:

In 2018, the customers' satisfaction rate of Bank Jatim for the Bank's products was 4.95, the satisfaction rate for the Bank's services was 5.13. In 2019, the overall satisfaction rate reached 8.49 meaning that, in general, the customers of Bank Jatim were highly satisfied with the Bank's products and services.

Selain itu, Setiap produk perbankan yang dirilis ke masyarakat selalu dilengkapi dengan informasi persyaratan maupun informasi lain yang patut diketahui nasabah maupun masyarakat. Selama tahun 2019 Bank Jatim tidak pernah mendapatkan denda finansial maupun sanksi hukum lain karena dugaan ketidakpatuhan maupun pelanggaran penyampaian informasi produk dan/ atau jasa perbankan yang telah dirilis. [417-1] [417-2]

Selain itu, Bank Jatim juga mematuhi ketentuan yang mengatur komunikasi pemasaran, termasuk promosi maupun kerja sama sponsor. Selama tahun 2019 Bank Jatim tidak pernah mendapatkan denda finansial maupun sanksi hukum lain, terkait sangkaan pelanggaran maupun ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang mengatur komunikasi pemasaran maupun promosi. [417-3]

In addition, every banking product released to the public is always equipped with information on requirements and other information that should be known to customers and the public. During 2019 Bank Jatim never received financial fines or other legal sanctions for alleged non-compliance or violation of the delivery of information on banking products and / or services that had been released. [417-1] [417-2]

In addition, Bank Jatim also complies with regulations governing marketing communications, including promotion and cooperation of sponsors. During 2019 Bank Jatim never received financial fines or other legal sanctions, related to suspected violations or non-compliance with the provisions governing marketing and promotional communications. [417-3]



Komitmen Pengembangan SDM

HC DEVELOPMENT COMMITMENT

Arah kebijakan *Human Capital* Bank Jatim adalah dengan melakukan revitalisasi *Human Capital* menuju *Human Capital* yang unggul, mandiri, berdaya saing dan profesional. Sebagai dasar untuk membangun proses pendukung GRC (*Governance, Risk & Compliance*) serta permodalan yang kuat, disertai sumber daya berkualitas yang berbudaya kerja baik dan memiliki system informasi yang handal pada pengelolaan manajemen *Human Capital* berbasis kompetensi. Peningkatan Kompetensi pegawai secara berkelanjutan dipersiapkan dengan pemberian pelatihan / seminar / *workshop* / sosialisasi sesuai kebutuhan agar menghasilkan Tenaga ahli yang mampu melihat peluang bisnis dan mengeksekusi secara tepat sehingga memberi dukungan terwujudnya visi dan misi Bank Jatim. Seluruh pegawai diberikan kesempatan berkarir yang sama untuk mengikuti seleksi program karir sesuai ketentuan yang berlaku.

The direction of Bank Jatim's *Human Capital* policy is to revitalize *Human Capital* towards superior, independent, competitive and professional *Human Capital*. As a basis for building GRC (*Governance, Risk & Compliance*) support processes as well as strong capital, accompanied by quality resources that have good work culture and have reliable information systems on competency-based *Human Capital* management. Continuous employee competency improvement is prepared by providing training / seminars / *workshops* / socialization as needed to produce experts who are able to see business opportunities and execute properly so as to provide support for the realization of the vision and mission of Bank Jatim. All employees are given equal career opportunities to take part in career program selection in accordance with applicable regulations.

Rekrutmen dan Komposisi Pegawai

EMPLOYEE RECRUITMENT AND COMPOSITION

Pada 2019 terjadi penurunan jumlah pegawai sebesar 1,6% menjadi sebanyak 4.238 orang dibanding tahun sebelumnya. Komposisi pegawai 2019 terdiri dari 4.076 pegawai tetap, 11 pegawai non karir dan 151 pegawai tidak tetap.

In 2019, the number of employees decreased by 1.6% to 4,238 people compared to the previous year. The composition of 2019 employees consists of 4,076 permanent employees, 11 non-career employees and 151 non-permanent employees.

Proses rekrutmen dilakukan terbuka dan diumumkan melalui situs internet <https://Bank.Jatim.co.id/id/sdm/rekrutmen>. Pada tahun 2019, Bank Jatim merekrut satu pekerja baru, artinya jumlah pegawai berkurang dibanding jumlah pekerja baru yang direkrut tahun 2018 sebanyak 54 orang. [401-1]

The recruitment process is open and announced on the internet site <https://Bank.Jatim.co.id/id/sdm/rekrutmen>. In 2019, Bank Jatim recruited one new worker, meaning that the number of employees was reduced compared to the number of new workers recruited in 2018 of 54 people. [401-1]

DESKRIPSI / DESCRIPTION	2019		2018		2017	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Tenaga Kerja Baru <i>New Employees</i>						
< 30 tahun <i>< 30 years old</i>	1 (TKIK)	0	15 (NK)	30 (NK)	0	0
30 - 50 tahun <i>30-50 years old</i>	0	0	5 (NK)	5 (NK)	0	0
> 50 tahun <i>> 50 years old</i>	0	0	0	0	0	0

TKIK: Tenaga Kerja Ikatan Kerja Employee under Work Contract
NK: Non Karir Non-Career Employee

Keberagaman dan Kesetaraan Pegawai

Employee Diversity and Equality

Bank Jatim berkomitmen menjaga kesetaraan pada setiap pegawai untuk menduduki posisi tertentu. Bank Jatim tidak memiliki kebijakan untuk menempatkan masyarakat lokal pada posisi *senior manager*. [202-2] Selain itu, Bank Jatim tidak mempekerjakan anak ataupun mempekerjakan secara paksa baik pada operasional bank maupun pada kegiatan yang melibatkan penyedia jasa serta tidak melakukan aktivitas operasi yang membahayakan manusia. [408-1]

Bank Jatim is committed to maintaining equality in each employee to occupy certain positions. Bank Jatim does not have a policy to place local people in senior manager positions. [202-2] In addition, Bank Jatim does not employ children or force labor either in bank operations or in activities involving service providers and does not conduct operations that endanger humans. [408-1]

KEBERAGAMAN DAN KESEMPATAN YANG SETARA / DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY	2019		2018		2017	
	L M	P F	L M	P F	L M	P F
Persentase Dewan Komisaris dan Direksi <i>Percentage of Board of Commissioners and Board of Directors</i>						
(< 30 tahun) (< 30 years old)	-	-	-	-	-	-
(30-50 tahun) (30-50 years old)	1		2	1	2	1
(>50 tahun) (> 50 years old)	11	1	8		9	
Persentase Pegawai <i>Percentage of Employees</i>						
(< 30 tahun) (< 30 years old)	407	408	579	559	824	742
(30-50 tahun) (30-50 years old)	1814	1212	1695	1093	1544	977
(>50 tahun) (> 50 years old)	268	129	264	112	234	89

Pegawai Bank Jatim dan Pegawai Lain

Jumlah pekerja Bank Jatim per 31 Desember 2019 yaitu 4.238 orang, turun dibanding tahun 2018 sebanyak 4.302 orang. Pegawai Bank Jatim terdiri atas pegawai tetap, pegawai tidak tetap dan non karir. Laporan ini belum menyertakan jumlah pekerja lain, yakni pekerja *outsourcing* yang dipekerjakan di seluruh unit kerja Bank Jatim. [102-8]

Pada 2019 pegawai Bank Jatim telah membentuk BJTM *CLUB*, dimana anggotanya merupakan seluruh pekerja Bank Jatim atau sebanyak 4.238 orang. [102-41]

Bank Jatim Employees and Other Employees

The number of Bank Jatim workers as at 31 December 2019 was 4,238 people, down compared to 2018 by 4,302 people. Bank Jatim employees consist of permanent employees, non-permanent and non-career employees. This report does not include the number of other workers, namely outsourcing workers employed in all work units of Bank Jatim. [102-8]

In 2019 Bank Jatim employees have formed BJTM CLUB, where the members are all Bank Jatim workers or 4,238 people. [102-41]

Keberagaman Badan Tata Kelola dan Pegawai [405-1]

Diversity of Governance Bodies and Employee [405-1]

Demografi Pegawai <i>Employee Demographics</i>	2019	2018	2017
Berdasarkan Usia <i>Based on Age</i>	4.238	4.302	4.410
< 30 Tahun < 30 years old	815	1138	1566
30 - 50 Tahun 30-50 years old	3026	3028	2705
> 50 Tahun > 50 years old	397	136	139
Total <i>Total</i>	4.238	4.302	4.410
Berdasarkan Jenjang Jabatan <i>Based on Position Level</i>			
Direksi <i>Board of Directors</i>			
NO NO	307	315	318
S,C&T S, C & T	2.721	2.737	2.906
Pll,Pngl,Pk,Au,Arm&An Pll,Pngl,Pk,Au,Arm&An	794	814	791
Pbo,Pcp,S.au&Rm Pbo,Pcp,S.au&Rm	285	296	260
Psd,Pc&Pb Psd,Pc&Pb	106	109	106
Pd&Pcu Pd&Pcu	25	31	29
Total <i>Total</i>	4.238	4.302	4.410

Berdasarkan Status Ketenagakerjaan <i>Based on Employment Status</i>			
Pegawai Tetap <i>Permanent Employee</i>	4.076	4.172	4.023
Non Karir <i>Non-Career</i>	11	14	19
Tidak Tetap <i>Temporary/Contract</i>	151	121	368
Total <i>Total</i>	4.238	4.307	4.410

Bank Jatim juga melakukan perhitungan rasio perputaran (*turnover*) pekerja secara rutin. Rasio perputaran pekerja dihitung sebagai persentase dari jumlah pekerja tetap yang mengajukan pemutusan hubungan kerja atas permintaan sendiri dibandingkan dengan rata-rata jumlah pekerja tetap dalam satu tahun.

Bank Jatim also routinely calculates employee turnover ratios. The employee turnover ratio is calculated as a percentage of the number of permanent workers who submit termination of employment at their own request compared to the average number of permanent workers in one year.

Tingkat Perputaran Pekerja [401-1]

Employee Turnover Rate [401-1]

	2017	2018	2019
Penerimaan Pekerja Baru <i>Recruitment of New Employee</i>	0	55	1
Pekerja Berhenti <i>Resigning Employee</i>	84	98	127
Jumlah Pekerja Di Akhir Tahun <i>Total Employees at the End of Year</i>	4410	4.302	4.238
Rasio Perputaran Pekerja <i>Employee Turnover Ratio</i>	1,90%	2,28%	3,00%

Latar Belakang Pegawai Berhenti [401-1]

Reasons for Work Quit [401-1]

	2017	2018	2019
Mengundurkan Diri <i>Resignation</i>	40	56	60
Meninggal <i>Pass Away</i>	7	10	11
Diberhentikan <i>Dismissal</i>	15	32	22
Pensiun <i>Pension/Retirement</i>	22	0	34



Pengembangan Kompetensi

COMPETENCY DEVELOPMENT

Program pengembangan kompetensi yang dilaksanakan oleh Bank Jatim pada tahun 2019 didasarkan pada kriteria prioritas yaitu program yang hasilnya akan berdampak besar terhadap pencapaian kinerja bisnis Bank Jatim dan yang mutlak dibutuhkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya.

The competency development program implemented by Bank Jatim in 2019 is based on priority criteria, namely programs whose results will have a major impact on the achievement of Bank Jatim's business performance and which are absolutely required by employees in carrying out their duties / work.

Selama tahun 2019, Bank telah mengikutkan pegawai dalam pendidikan yang sesuai dengan jabatannya dan kebutuhannya dengan jumlah peserta 1.792 orang.

During 2019, the Bank has included employees in education in accordance with their position and needs with a total number of 1,792 participants.

Komposisi Pelatihan [404-1]

Training Composition [404-1]

Jenis pelatihan <i>Types of Training</i>	Jumlah pelatihan <i>Number of Trainings</i>	Jumlah peserta <i>Number of Participants</i>	Durasi (jam) <i>Duration (Hours)</i>	Jumlah pelatihan (jam/orang) <i>Total Training (hour/person)</i>
Public Training	262	598	3.344	1.46
In House Training	148	5858	2.944	74
Board of Commissioners/Board of Directors	24	11	344	751

Sementara jumlah pelatihan rerata perorang yang telah diselenggarakan oleh Bank Jatim adalah 16 jam per orang sepanjang tahun 2019. Sebagaimana tabel berikut;

While the average number of training per person that has been held by the Bank is 16 hours per person during 2019. As the following table;

Pelatihan, rata-rata jam pelatihan / orang (jam) <i>Training, average training hours/person (hours)</i>	2019		2018		2017	
	L <i>M</i>	P <i>F</i>	L <i>M</i>	P <i>F</i>	L <i>M</i>	P <i>F</i>
Board of Directors	16	16	16	16	16	16
VP level	16	16	16	16	16	16
GM Level	16	16	16	16	16	16
Manager Level	16	16	16	16	16	16
Supervisor Level	16	16	16	16	16	16
Staff	16	16	16	16	16	16

Penilaian Kinerja Pegawai

EMPLOYEE PERFORMANCE ASSESSMENT

[404-3]

Bank memberikan kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk bekerja di Bank sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan yang dibutuhkan. Bank memberikan pekerjaan yang layak kepada Pegawai dengan uraian pekerjaan, target kinerja dan kompensasi yang seimbang, serta tidak mempekerjakan tenaga kerja anak sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. [406-1]

[404-3]

The Bank provides equal opportunities for the public to work at the Bank in accordance with the needs and requirements needed. The Bank provides decent work to employees with job descriptions, performance targets and balanced compensation, and does not employ child labor in accordance with applicable laws and regulations. [406-1]

Dalam upaya memastikan pencapaian kinerja pegawai yang mampu menunjang pencapaian target perusahaan, maka Bank Jatim telah menerapkan sistem manajemen kinerja berupa metode *Balance Scorecard*. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan proses *monitoring* dan *reporting* pencapaian KPI pegawai. Tujuannya adalah untuk melakukan evaluasi atas kinerja pegawai yang ada di Bank Jatim. Aplikasi KPI *Scorecard* digunakan sebagai data pendukung penilaian kinerja yang merupakan salah satu faktor penting dalam penentuan perhitungan jasa produksi. Selain untuk perhitungan jasa produksi, KPI juga digunakan untuk program jenjang karir pegawai.

In an effort to ensure the achievement of employee performance capable of supporting the achievement of company targets, Bank Jatim has implemented a performance management system in the form of a Balance Scorecard method. This application was created to facilitate the process of monitoring and reporting employee KPI achievements. The aim is to evaluate the performance of employees in Bank Jatim. The KPI Scorecard application is used as supporting data for performance appraisal, which is one of the important factors in determining the calculation of production services. In addition to calculating production services, KPIs are also used for employee career ladder programs.

Ada 4 perspektif di KPI *Scorecard* yaitu:

There are 4 perspectives on the KPI Scorecard:

1. *Financial*
2. *Internal Bussines Proses*
3. *Customer*
4. *Learning & Growth*

1. Financial
2. Internal Business Processes
3. Customer
4. Learning & Growth

Penilaian sistem kinerja didasarkan pada 2 komponen, yaitu sasaran kinerja utama (KPI) dan *Soft Kompetensi* dengan bobot nilai persentase untuk masing-masing komponen adalah 100%. Dari bobot nilai persentase selanjutnya didapatkan hasil akhir penilaian kinerja dengan kategori penilaian sebagai berikut:

The performance system assessment is based on 2 components, namely the main performance target (KPI) and Soft Competence with the weighting percentage value for each component is 100%. From the weight of the percentage value, the final result is the performance appraisal with the following assessment categories:

KATEGORI PENILAIAN / ASSESSMENT CATEGORY	NILAI / SCORE
Sangat Memuaskan (<i>Outstanding</i>)	4,26 - 5,00
Memuaskan (<i>Exceed Expectation</i>)	3,51 - 4,25
Mencapai Target Kinerja (<i>Meet expectation</i>)	3,00 - 3,50
Kurang (<i>Below Expectation</i>)	1,50 - 2,99
Sangat Kurang (<i>Poor</i>)	0,00 - 1,49

Penghargaan Terhadap Pegawai

Employee Appreciation

Untuk memberikan penghargaan kepada pegawai sebagai wujud perhatian dari Bank Jatim kepada pegawai tetap yang telah berprestasi dan mempunyai masa kerja tertentu, Bank Jatim terus berupaya untuk menjaga kualitas sumber daya manusia dengan meningkatkan hubungan dan menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) pegawai terhadap perusahaan.

To reward employees as a form of attention from Bank Jatim to permanent employees who have performed and have a certain service period, Bank Jatim continues to strive to maintain the quality of human resources by improving relationships and fostering a sense of belonging of employees towards the company.

Bentuk penghargaan yang diberikan Bank Jatim terhadap pegawai disesuaikan dengan masa kerja pegawai antara lain:

The form of appreciation given by Bank Jatim to employees is adjusted to the length of service of employees, including:

- a. Untuk pegawai yang telah mengabdikan selama 15 tahun;
- b. Untuk pegawai yang telah mengabdikan selama 25 tahun;
- c. Untuk pegawai yang telah mengabdikan selama 30 tahun;

- a. For employees who have served for 15 years;
- b. For employees who have served for 25 years;
- c. For employees who have served for 30 years;

Employee Engagement

Employee Engagement

[102-11]

[102-11]

Employee Engagement merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat loyalitas pegawai terhadap perusahaan sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela. *Employee engagement* sendiri merupakan keadaan psikologis di mana pegawai merasa berkepentingan dalam

Employee Engagement is one way to determine the level of employee loyalty to the company thereby reducing the desire to leave the company voluntarily. *Employee engagement* itself is a psychological condition where employees feel an interest in the company's success and are motivated to improve

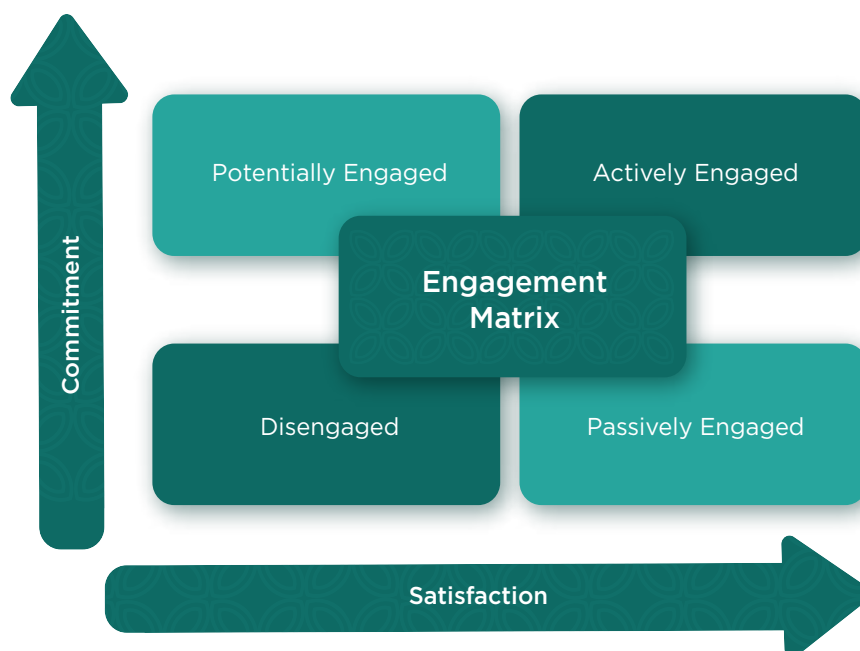
keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement* yang diminta serta secara emosional berkomitmen terhadap pekerjaannya, dan memiliki kemampuan sumber daya untuk melakukan pekerjaannya. *Employee engagement* juga dianggap sebagai sesuatu yang dapat memberikan perubahan pada individu, *team work*, dan perusahaan.

Keuntungan penerapan *Employee Engagement* adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan produktivitas
- Meningkatkan keuntungan perusahaan
- Kualitas kerja yang tinggi
- Meningkatkan efisiensi kerja
- Turnover* yang rendah
- Mengurangi ketidakhadiran
- Meminimalkan kecurangan dan kesalahan karyawan
- Meningkatnya kepuasan pegawai
- Mengurangi waktu yang hilang akibat kecelakaan kerja

Pengukuran tingkat keterikatan pegawai tersebut menggunakan *Employee Engagement Matrix* digunakan untuk melihat persentase tingkat keterikatan yang dinilai berdasarkan dua sumbu yaitu *Commitment* (komitmen) dan *Satisfaction* (kepuasan) yang didalamnya terdapat empat level *engagement*. Hasil yang terdapat pada *matrix* tersebut dapat mencerminkan keterikatan setiap individu maupun unit kerja serta perusahaan secara keseluruhan.

Matrix yang dimaksud adalah sebagai berikut :



Dari *matrix* diatas dapat diketahui tingkatan keterikatan pegawai atau *Employee Engagement* dibagi menjadi 4 (empat) level yaitu :

performance to levels that exceed the required job requirements and are emotionally committed to their work, and have the ability of resources to do their jobs. Employee engagement is also considered as something that can give change to individuals, team work, and companies.

The benefits of implementing Employee Engagement are as follows:

- Increase productivity
- Increase company profits
- High quality work
- Improve work efficiency
- Low turnover
- Reducing absence
- Minimize employee fraud and errors
- Increased employee satisfaction
- Reducing time lost due to work accidents

Measurement of employee engagement levels using the Employee Engagement Matrix is used to see the percentage of engagement levels assessed based on two axes, namely Commitment and Satisfaction, in which there are four levels of engagement. The results contained in the matrix can reflect the engagement of each individual or work unit and the company as a whole.

Matrix in question is as follows:

From the matrix above it can be seen that the level of employee engagement is divided into 4 (four) levels, namely:

1. *Actively Engaged* (Komitmen & Keterikatan Tinggi)

Pegawai dalam level ini memiliki kepentingan pribadi yang selaras dengan organisasi. Mereka berkontribusi penuh untuk keberhasilan organisasi dan menemukan kepuasan besar dalam pekerjaan.

2. *Potentially Engaged* (Komitmen Tinggi Tetapi Keterikatan Rendah)

Pegawai dalam level ini termasuk golongan kontributor penting di organisasi, namun mereka tidak dapat menemukan keterikatan dan kesuksesan pribadi dari dalam organisasi. Mereka akan cenderung menurunkan performa apabila tetap tidak mendapatkan kepuasan dari organisasi.

3. *Passively Engaged* (keterikatanTinggi Tetapi Komitmen rendah)

Pegawai pada level ini merupakan orang-orang yang merasa nyaman akan kondisi perusahaan. Mereka bisa merupakan orang baru atau mendapatkan peran baru. Mereka belum berkontribusi secara penuh terhadap kesuksesan perusahaan atau bahkan bersembunyi dibalik kerja keras orang lain.

4. *Dissengaged* (Komitmen & Keterikatan Rendah)

Pegawai dalam level ini merupakan sekelompok orang yang paling terputus dari organisasi, seringkali mereka merasa kurang dimanfaatkan, dan tidak mendapatkan apa yang mereka butuhkan dari pekerjaan. Mereka dapat menularkan pemikiran-pemikiran negatif kepada karyawan lainnya.

Dari pelaksanaan *Employee Engagement* periode tahun 2019 diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Actively Engaged (High Commitment & Engagement)

Making Sustainable Performance Better 82 Employees at this level have personal interests in harmony with the organization. They contribute fully to the success of the organization and find great satisfaction at work.

2. Potentially Engaged (High Commitments but Low Engagement)

Employees at this level are among the important contributors in the organization, but they cannot find personal attachment and success from within the organization. They will tend to reduce performance if they still do not get satisfaction from the organization.

3. Passively Engaged (High Engagement but Low Commitment)

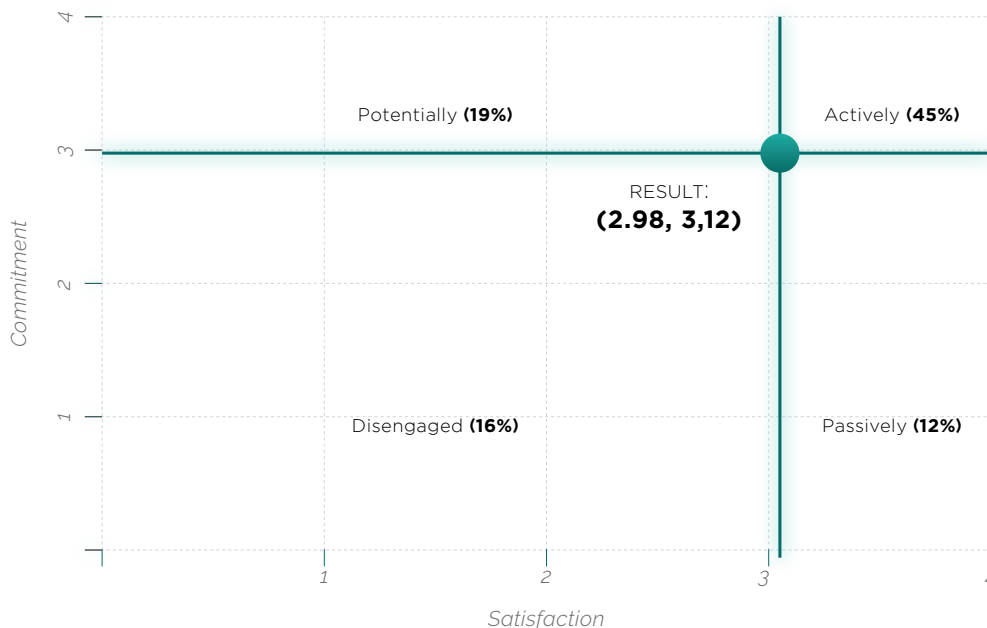
Employees at this level are people who feel comfortable with the company. They can be new people or get new roles. They have not contributed fully to the company's success or even hidden behind the hard work of others.

4. Disengaged (Low Commitment & Engagement)

Employees at this level are a group of people who are the most disconnected from the organization, often they feel underutilized, and do not get what they need from work. They can transmit negative thoughts to other employees.

From the implementation of *Employee Engagement* in 2019, the following results were obtained:

Engagement Index Bank Jatim



Dari grafik diatas dapat diketahui hasil *employee engagement* tahun 2019 secara keseluruhan yaitu (2.98,3,12) dengan arti bahwa Tingkat Kepuasan

From the graph above it can be seen that the results of employee engagement in 2019 as a whole are (2.98.3.12) with the meaning that the Employee

Pegawai sebesar 2.98 dan Tingkat Komitmen Pegawai sebesar 3.12. Adapun Tingkat Keterikatan Pegawai dibagi dalam 4 (empat) kelompok sebagai berikut :

- *Actively Engaged* (Komitmen & Keterikatan Tinggi) sebesar 45 %
- *Potentially Engaged* (Komitmen Tinggi Tetapi Keterikatan Rendah) sebesar 19%
- *Passively Engaged* (keterikatanTinggi Tetapi Komitmen rendah) sebesar 12 %
- *Dissengaged* (Komitmen & Keterikatan Rendah) sebesar 16%

Bank akan terus melakukan peningkatan sehingga tercipta komitmen dan keterikatan tinggi dari seluruh pegawai.

Talent Management

Pengelolaan *talent management* yang diterapkan Bank Jatim bertujuan untuk mempersiapkan, mengembangkan dan mempertahankan pegawai agar dapat menampilkan kinerja terbaiknya, baik pada masa kini maupun di masa yang akan datang. Dasar dalam pengelolaan *talent management* terdiri dari dua aspek yaitu kompetensi yang diukur melalui proses asesmen dan kinerja pegawai. Pengukuran kompetensi dilakukan secara berkala guna megupdate kemampuan terbaru dari masing-masing pegawai pada seluruh jenjang jabatan. [404-1]

Selama tahun 2019, Bank Jatim membuka program pengembangan karir pegawai diantaranya sebagai berikut: [404-2]

A. Program *Assesment* Pejabat Eksekutif

Bank Jatim telah melaksanakan *Assesment* bagi pejabat eksekutif sebanyak 48 orang. *Assesment* ini diperlukan untuk memetakan potensi dari masing-masing pejabat eksekutif dan mengukur gap kompetensinya agar Bank dapat merencanakan pengembangan kedepan pejabat eksekutif tersebut.

B. Program *Management Development Program* (MDP)

Program MDP adalah program pengembangan karir untuk menduduki jabatan sebagai Pemimpin Cabang Pembantu atau setingkat. Selama tahun 2019 terdapat 1 (satu) angkatan program MDP yang berjalan dengan total peserta sebanyak 35 orang. Program karir MDP dimulai dengan pelaksanaan pendidikan klasikal yang dilanjutkan dengan *On The Job Training* (OJT) selama ± 6 bulan dan diakhiri dengan evaluasi akhir.

C. Program *Staff Development Program* (SDP)

Program SDP adalah program pengembangan karir untuk menduduki jabatan sebagai Penyelia atau setingkat. Selama tahun 2019 terdapat 1 (satu) angkatan program SDP yang berjalan dengan total peserta sebanyak 35 orang. Program karir SDP dimulai dengan pelaksanaan pendidikan klasikal yang dilanjutkan dengan *On The Job Training* (OJT) selama ± 6 bulan dan diakhiri dengan evaluasi akhir.

Satisfaction Level is 2.98 and the Employee Commitment Level is 3.12. The Level of Employee Engagement is divided into 4 (four) groups as follows:

- Actively Engaged (High Commitment & Engagement) by 45%
- Potentially Engaged (High Commitment but Low Engagement) by 19%
- Passively Engaged (High Engagement but Low Commitment) by 12%
- Dissengaged (Low Commitment & Engagement) by 16%

The Bank will continue to improve so as to create high commitment and commitment from all employees.

Talent Management

Bank Jatim aims to prepare, develop and maintain employees to be able to show their best performance, both now and in the future. The basis in managing talent management consists of two aspects, namely competency as measured through the assessment process and employee performance. Competency measurements are carried out regularly to update the latest capabilities of each employee at all levels of position. [404-1]

During 2019, Bank Jatim opened employee career development programs including the following: [404-2]

A. Executive Officer *Assesment* Program

Bank Jatim has carried out the Assessment for executive officers as many as 48 people. This assessment is needed to map the potential of each executive officer and measure the competency gap so that the Bank can plan the future development of the executive officer

B. Management Development Program (MDP) Program

MDP Program is a career development program to occupy the position of Assistant Branch Manager or equivalent. During 2019 there was 1 (one) MDP program force that was running with a total of 35 participants. The MDP career program begins with the implementation of classical education followed by On The Job Training (OJT) for ± 6 months and ends with a final evaluation.

C. Staff Development Program (SDP) Program

The SDP program is a career development program to occupy the position of Supervisor or equivalent. During 2019 there was 1 (one) SDP program force that was running with a total of 35 participants. The SDP career program begins with the implementation of classical education followed by On The Job Training (OJT) for ± 6 months and ends with a final evaluation.



Gedung Pusdiklat Bank Jatim Prigen

Pusdiklat Bank Jatim Building in Prigen

Pengembangan kompetensi SDM berfungsi untuk meningkatkan kompetensi, wawasan dan pengetahuan yang diharapkan dapat berkontribusi dan berdampak dalam pencapaian kinerja bisnis perusahaan. Bank Jatim memiliki Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) yang berlokasi di Jalan Raya Ngemplak No. 2 Prigen Kabupaten Pasuruan dengan luas bangunan sebesar 2.500 m² yang dibangun diatas tanah seluas 1 Hektar.

Untuk mendukung peningkatan kebutuhan pendidikan dan pelatihan, Pusdiklat Bank Jatim telah dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut:

- Ruang kelas, memiliki 2 ruang kelas yang dilengkapi dengan AC (Pendingin Udara), LCD *Projector*, Laptop/PC, Audio Visual, *Clip Chart*, *Whiteboard* yang dapat digunakan untuk kegiatan belajar mengajar, seminar, maupun sosialisasi dengan daya tampung peserta hingga 150 orang
- Jaringan Internet (*WiFi*) yang dapat digunakan 24 Jam
- Asrama, memiliki 22 kamar termasuk 4 kamar VIP dengan fasilitas kamar mandi dilengkapi air panas & Televisi dengan kapasitas sebanyak + 60 orang
- Perpustakaan yang representatif dengan koleksi buku-buku manajemen, perbankan, ekonomi, keuangan, akuntansi, pengetahuan dan topik-topik lainnya
- Ruang Makan, dapat digunakan sebagai ruang makan dan *Coffeebreak*
- Halaman Parkir dapat menampung + 50 Kendaraan roda 4
- Fasilitas Olahraga yang terdiri dari tenis meja, lapangan futsal, lapangan tenis, lapangan voli
- Ruang Tunggu Dosen
- Taman & Gazebo
- Musholla
- Ruang kantor (administrasi), dll

Pusdiklat Bank Jatim dibangun dengan tujuan untuk :

- Menjadi wahana pengembangan profesional bagi pegawai Bank Jatim
- Mengakselerasi persiapan kaderisasi pemimpin Bank Jatim untuk menjawab kebutuhan bisnis di masa depan
- Menjadi pendorong kualitas dan kuantitas *Human Capital* di Bank Jatim
- Sebagai sarana untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif, sehingga selama proses kegiatan diklat berjalan dengan lancar.

HR development aims to improve the competence, insight, and knowledge of employees, which is expected to contribute to and have an impact on the realization of positive business performance of the Bank. To that end, Bank Jatim has established an Education and Training Center (Pusdiklat) at Jalan Raya Ngemplak No. 2, Prigen, Kabupaten Pasuruan, with total building area of 2,500 square meters, constructed on one-hectare of land area.

To support the rising needs for education and training, Pusdiklat Bank Jatim is equipped with the following facilities:

- Two classrooms with Air Conditioning equipment, LCD *Projector*, Laptop/PC, Audio Visual, *Clip Chart*, and *Whiteboard* that can be used for education activity, seminar, and dissemination. The classrooms can accommodate up to 150 people.
- 24-hour Wi-Fi network.
- Dormitory with 22 bedrooms, including 4 VIP rooms, and bathroom facilities equipped with hot water. The dormitory also has television set and can accommodate ±60 people.
- Library with a collection of management books, banking books, economic books, finance books, accounting books, and other general knowledge books.
- Dining room which can be used for dining and coffee-break purposes
- Parking area which can accommodate ±50 cars.
- Sports facility, comprising table tennis set, futsal field, tennis field, and volleyball field.
- Lecturer Waiting Area
- Garden and Gazebo
- Musholla
- Office rooms (for administration purposes, etc.)

Pusdiklat Bank Jatim is established to:

- Become a forum for professional development of Bank Jatim's employees
- Accelerate the preparation for regeneration of Bank Jatim's leaders to address future business needs
- Drive the growth of Bank Jatim's Human Resources quality and quantity
- Become a facility with conducive academic climate; hence, the education and training process can be carried out accordingly

Kebijakan Remunerasi

[SDG's 4] [102-35] [102-36] [102-37]

Bank Jatim berkomitmen memenuhi kesejahteraan para pekerja. Bank Jatim memiliki kebijakan remunerasi dan benefit bagi pekerja, yang disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk ketentuan Upah Minimum Provinsi (UMP). Bank Jatim telah melakukan penyesuaian gaji berkala kepada seluruh pegawai tetap berdasarkan kinerja dan dilakukan penyesuaian gaji bagi tenaga kontrak dan calon pegawai menyesuaikan dengan upah minimum regional (UMR) Sehingga persentase remunerasi pegawai terendah minimum sama dengan upah minimum regional. Bank Jatim memiliki perbandingan rata-rata Upah Karyawan Baru Tingkat Terendah dengan UMP 2019 sebesar 112,36%. [202-1] [405-2]

Bagi pegawai, Bank mendasarkan kebijakan remunerasi pada kompetensi, pengalaman, dan kinerja pegawai. Semakin baik kinerja, kompetensi, prestasi, serta tanggung jawab yang diemban oleh pegawai, maka semakin tinggi pula kompensasi serta tunjangan yang akan diterima. Bank Jatim tidak mendasarkan besaran remunerasi dan tunjangan pada perbedaan gender. Bank Jatim ingin memastikan remunerasi dan tunjangan yang diberikan sesuai dengan perusahaan sejenis dan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku.

Bagi manajemen, bank mendasarkan kebijakan remunerasi pada Pengukuran keberhasilan kinerja dari hasil kerja kolegiat yang tercermin dalam satu kesatuan pada pencapaian/ realisasi atas Rencana Bisnis Bank (RBB) secara tahunan dan kebijakan umum direksi. Selain itu, keberhasilan kinerja Direksi dapat diukur melalui hasil penilaian Tingkat Kesehatan Bank yang mencakup aspek profil risiko, *Good Corporate Governance*, rentabilitas dan permodalan Bank. Pihak yang melakukan penilaian terhadap kinerja Direksi adalah Dewan Komisaris, RUPS dan Bank Indonesia.

Manfaat yang diterima pegawai [201-3]

	Pegawai Tetap / <i>Permanent Employee</i>	Pegawai Kontrak / <i>Contract Employee</i>	
Gaji dan upah	√	√	<i>Salary</i>
Jamsostek	√	√	<i>Jamsostek</i>
Santunan kematian dan uang duka	√	√	<i>Death allowance and bereavement</i>
Insentif dan tunjangan	√		<i>Incentive and allowance</i>
Tunjangan penugasan/ kesetaraan	√	√	<i>Assignment allowance</i>
Tunjangan hari tua	√		<i>Old age allowance</i>
Tunjangan perumahan dan pengobatan	√		<i>Housing and medication allowance</i>
Cuti tahunan dan cuti khusus dukungan berkeluarga	√	√	<i>Annual leave and special family leave</i>
Cuti melahirkan	√	√	<i>Maternity leave</i>
Cuti menunaikan/menjalankan kewajiban beragama	√	√	<i>Religion-related leave</i>
Cuti besar setiap 6 tahun	√		<i>Grand leave once every 6 years</i>
Dana Pensiun	√		<i>Pension Fund</i>
Pesangon	√		<i>Severance pay</i>

REMUNERATION POLICY

[SDGs 4] [102-35] [102-36] [102-37]

Bank Jatim is committed to meeting the welfare of the workers. Bank Jatim has a remuneration and benefit policy for workers, which is adjusted to the provisions of the law, including the Provincial Minimum Wage (UMP). Bank Jatim has made periodic salary adjustments to all permanent employees based on performance and salary adjustments for contract workers and prospective employees adjust to the regional minimum wage (UMR) so that the lowest minimum employee remuneration percentage is equal to the regional minimum wage. Bank Jatim has an average ratio of the lowest New Employee Wages with UMP 2019 of 112.36%. [202-1] [405-2]

For employees, the Bank bases its remuneration policy on employee competency, experience, and performance. The better the performance, competencies, achievements, and responsibilities assumed by employees, the higher the compensation and benefits that will be received. Bank Jatim does not base the amount of remuneration and benefits on gender differences. The East Java bank wants to ensure the remuneration and benefits provided are in line with similar companies and the Provincial Minimum Wage (UMP) in force.

For management, the bank bases its remuneration policy on measuring the success of the performance of collegial work that is reflected in a single unit on the achievement / realization of the annual Bank Business Plan (RBB) and general directors' policies. In addition, the success of the Board of Directors' performance can be measured through the results of assessments of the Bank's Health Level which include aspects of risk profile, *Good Corporate Governance*, profitability and Bank capital. The parties evaluating the performance of the Directors are the Board of Commissioners, the GMS and Bank Indonesia

Benefits received by employees [201-3]

Uraian	Rasio Gaji / Salary Ratio	Description
Rasio gaji pegawai yang tertinggi dan terendah	1 : 8,05	Ratio of highest and lowest salary of employees
Rasio gaji pegawai laki-laki dibanding pegawai perempuan	1 : 1,36	Ratio of salary of male and female employees
Rasio gaji Direksi yang tertinggi dan terendah	1 : 1,11	Ratio of highest and lowest salary of Board of Directors
Rasio gaji Komisaris yang tertinggi dan terendah	1 : 1,11	Ratio of highest and lowest salary of Board of Commissioners
Rasio gaji Direksi tertinggi dan pegawai Tertinggi	1 : 5,13	Ratio of highest salary of Board of Directors and highest salary of employees

Kesejahteraan Pegawai

Selain itu, Bank Jatim juga memberikan komponen remunerasi dan manfaat tunjangan hari tua, tunjangan penugasan/kesetaraan, pesangon, Jaminan Pensiun, dan cuti besar. [401-2] Bank Jatim menjamin hak pekerja yang menjalankan cuti melahirkan dan cuti menjalankan kewajiban beragama untuk dapat bekerja kembali pada posisi/jabatan semula setelah selesai melaksanakan cuti. Selama tahun 2019 terdapat 161 pekerja Perempuan yang mengajukan izin tidak masuk kerja karena menjalani cuti melahirkan (90 hari kalender). Seluruh pekerja tersebut telah kembali bekerja dan menempati posisi masing-masing. [401-3]

Kewajiban Imbalan Pasca Kerja dan Penghargaan Masa Bakti

Dengan mempertimbangkan kesejahteraan pegawai di hari tua, Bank Jatim memberikan fasilitas pensiun atau imbalan pasca kerja kepada seluruh pegawai. Hal ini sesuai dengan regulasi pemerintah agar perusahaan menjamin kesejahteraan pegawai hingga hari tua. Fasilitas pensiun yang diterima pegawai antara lain dana manfaat tambahan, dana santunan kesehatan, dan dana santunan kematian.

Bank Jatim membukukan kewajiban imbalan pasca kerja sebesar Rp2.787 juta pada tahun 2019 atau naik sebesar 15,88% dibandingkan kewajiban tahun sebelumnya sebesar Rp2.405 juta. Penilaian actuarial atas manfaat pensiun dilakukan oleh konsultan aktuaria terdaftar, PT Dian Artha Tama (Penilai Aktuarial) pada tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 dan 2018, dengan menggunakan metode *Projected Unit Credit*. [201-3]

Program Pensiun Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk

1. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP)

Program pensiun yang menjanjikan Manfaat Pensiun bagi pesertanya untuk keberlangsungan hidup setelah yang bersangkutan purna tugas dari Bank Jatim. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) dikelola oleh Dana Pensiun Pegawai Bank Pembangunan Daerah

EMPLOYEE WELFARE

In addition, the Bank provides a component of the remuneration and benefits of old age benefits, allowance for assignment/equality, severance pay, pension insurance, and large leave. [401-2] Bank Jatim guarantees the rights of workers who carry out maternity leave and leave for religious obligations to be able to work again in their original position after completing leave. During 2019 there were 161 Female workers who applied for permission not to come to work because they underwent maternity leave (90 calendar days). All these workers have returned to work and occupy their respective positions. [401-3]

Obligations for Post-Employment Benefits and Rewarding Service Period

Taking into account the welfare of employees in old age, Bank Jatim provides pension or post-employment benefits to all employees. This is in accordance with government regulations so that the company guarantees employee welfare up to pension time. Pension facilities received by employees include additional benefit funds, health compensation funds, and death benefit funds.

Bank Jatim posted a post-employment benefit obligation of Rp2,787 million in 2019, an increase of 15.88% compared to the previous year's liability of Rp2,405 million. The actuarial valuation of pension benefits is carried out by a registered actuarial consultant, PT Dian Artha Tama (Actuarial Appraiser) in the years ended December 31, 2019 and 2018, using the Projected Unit Credit method. [201-3]

Employee Pension Program of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk

1. Defined Benefit Pension Program (PPMP)

Pension plan that promises pension benefits for participants for survival after the relevant concerned retirement from Bank Jatim. The Defined Benefit Pension Program (PPMP) is managed by the Pension Fund of the East Java Regional Development Bank

Jawa Timur yang beralamat di Jalan Ngagel Jaya No. 18 Surabaya. Peserta dalam Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) Dapen Bank Jatim adalah pegawai yang telah diangkat sebagai pegawai tetap sebelum tanggal 24 Agustus 2012 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor: 050/147/KEP/DIR/SDM tanggal 24 Agustus 2012 tentang Perubahan Struktur Gaji PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

2. Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP)

Seluruh pegawai tetap PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk diikutkan dalam Program Pensiun Iuran Pasti. Sejak tahun 2012 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur telah bekerja sama dengan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Bank Rakyat Indonesia (DPLK BRI) untuk pengelolaan Program Pensiun Iuran Pasti.

3. Jaminan Pensiun

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk mengikutsertakan seluruh pegawainya ke dalam program Jaminan Pensiun (JP) dari BPJS Ketenagakerjaan, sebagai bentuk dari kepatuhan dan pemenuhan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun.

Program-Program untuk Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Sebagai upaya untuk menjamin hak-hak pegawai Bank Jatim untuk pemeliharaan kesehatan dan keselamatan kerja, Bank Jatim memberikan beberapa program antara lain:

1. BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Sebagai upaya Bank Jatim untuk menjamin hak-hak pegawai dan perlindungan dasar terhadap kecelakaan kerja, kematian dan hari tua, dan Jaminan Pensiun maka Bank Jatim mengikutsertakan pegawai dalam BPJS Ketenagakerjaan sehingga para pegawai dapat bekerja dengan tenang dan nyaman. Program BPJS Ketenagakerjaan yang disediakan Bank Jatim meliputi:

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK);

Jaminan Kecelakaan Kerja memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pegawai yang mengalami kecelakaan kerja pada saat mulai berangkat kerja sampai tiba kembali di rumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja dengan kriteria ada perintah dari perusahaan dan berkaitan dengan kepentingan perusahaan.

b. Jaminan Kematian;

Jaminan Kematian adalah jaminan yang diberikan kepada pegawai yang meninggal dunia bukan karena akibat kecelakaan kerja yang perlindungannya adalah saat pegawai aktif bekerja sampai dengan 6 bulan setelah pegawai berhenti bekerja, guna meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

c. Jaminan Hari Tua (JHT);

Program jaminan hari tua diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua, yang iurannya ditanggung perusahaan dan pegawai.

Employee located at Jalan Ngagel Jaya No. 18 Surabaya. Participants in the Defined Benefit Pension Program (PPMP) of Dapen Bank Jatim are employees who have been appointed as permanent employees before August 24, 2012 based on Directors Decree Number: 050/147 / KEP / DIR / SDM dated August 24, 2012 concerning Changes in PT Bank Salary Structure Regional Development of East Java.

2. Defined Contribution Pension Program (PPIP)

All permanent employees of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk are included in the Definitive Contribution Pension Program. Since 2012 PT Bank Pembangunan Daerah East Java has been working with the Bank Rakyat Indonesia Financial Institution Pension Fund (DPLK BRI) for the management of the Definitive Contribution Pension Program.

3. Pension Guarantee

PT Bank Pembangunan Daerah East Java Tbk includes all its employees in the Pension Insurance program (JP) of the Employment BPJS, as a form of compliance and fulfillment of Law Number 40 of 2004 concerning the National Social Security System and Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 45 of 2015 concerning Implementation of the Pension Guarantee Program

Occupational Health and Safety Programs

In an effort to guarantee the rights of employees of Bank Jatim for the maintenance of health and work safety, Bank Jatim provides several programs including:

1. BPJS Employment (Social Security Organizing Agency)

As an effort of the Bank to guarantee the rights of employees and basic protection against work accidents, death and old age, and Pension Insurance, Bank Jatim includes employees in BPJS Employment so that employees can work in peace and comfort. BPJS Employment Program provided by Bank Jatim includes:

a. Work Accident Insurance (JKK);

Work Accident Insurance provides compensation and rehabilitation for employees who have work accidents at the time of leaving for work until arriving back at home or suffering from illness due to work relationships with the criteria there is an order from the company and related to the interests of the company.

b. Life insurance;

Life insurance is a guarantee given to employees who die not due to work accidents whose protection is when the employee actively works up to 6 months after the employee stops working, in order to ease the burden on the family both in the form of funeral costs and compensation in the form of money.

c. Old Age Savings (JHT);

The old age savings program is implemented with a retirement savings system, the cost of which is borne by the company and employees.

- d. Jaminan Pensiun (JP);
- Program Jaminan Pensiun adalah jaminan social yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahliwarisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat dan atau meninggal dunia;
2. Bantuan kesehatan rawat jalan
- Apabila pegawai Bank Jatim sakit, dapat memperoleh fasilitas pengobatan secara rawat jalan di Poliklinik Bank Jatim atau bantaun pengobatan rawat jalan yang diberikan berdasarkan plafon masing-masing jabatan dan diatur didalam ketentuan *intern* Bank Jatim;
3. Bantuan kesehatan rawat inap
- Jika ada pegawai Bank Jatim sakit dan memerlukan pengobatan rawat inap, maka Bank Jatim memberikan fasilitas rawat inap kepada pegawai sesuai dengan kelas kamar rawat inap yang diatur didalam ketentuan *intern* Bank Jatim;
4. Donor Darah
- Salah satu upaya Bank Jatim untuk menjaga kesehatan pegawai adalah mengkoordinir dan mengikutsertakan pegawai untuk kegiatan donor darah yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia secara berkala.
5. *General Check Up*
- General Check Up* merupakan program pemeliharaan kesehatan pegawai dengan memberikan pemeriksaan kesehatan kepada pegawai yang dilakukan secara berkala.
6. Penggantian biaya kacamata bagi pegawai Bank Jatim.
- Pemberian penggantian biaya kacamata kepada seluruh pegawai sesuai dengan plafon masing-masing jabatan yang ditetapkan dalam ketentuan *intern* Bank Jatim.
7. Penggantian biaya melahirkan bagi pegawai wanita dan istri pegawai. [401-3]
- Bagi pegawai dan atau istri pegawai yang akan melahirkan Bank Jatim memberikan penggantian biaya persalinan baik secara normal atau *caesar* sesuai dengan plafon yang ditetapkan dalam ketentuan *intern* Bank Jatim.

- d. Pension Insurance (JP);
- Pension Insurance Program is a social security that aims to maintain a decent degree of life for participants and/or their heirs by providing income after a participant reaches retirement age, has a disability and/or dies;
2. Outpatient health assistance
- If Bank Jatim employees are sick, they can get outpatient treatment facilities at the Bank Jatim Polyclinic or outpatient treatment assistance given based on the ceiling of each position and regulated in the internal provisions of Bank Jatim;
3. Inpatient health assistance
- If an employee of Bank Jatim is ill and requires inpatient treatment, the Bank provides inpatient facilities to employees according to the class of inpatient rooms regulated in the internal provisions of Bank Jatim;
4. Blood Donation
- One of the efforts of Bank Jatim to maintain employee health is to coordinate and involve employees for blood donor activities that are regularly held by Bank Indonesia.
5. General Check Up
- General Check Up is an employee health care program by providing periodic health checks to employees.
6. Replacement of glasses costs for employees of Bank Jatim.
- Giving reimbursement of the cost of glasses to all employees in accordance with the ceiling of each position determined in the internal provisions of Bank Jatim.
7. Reimbursement of delivery costs for female employees and employee wives.[401-3]
- For employees and or wives of employees who will give birth to Bank Jatim provide reimbursement of labor costs either normally or violently in accordance with the ceiling specified in the internal provisions of Bank Jatim.

Hubungan Industrial

Bank Jatim mendukung penuh kebebasan pegawai untuk berkumpul, berserikat dan berpendapat melalui Serikat Pegawai. Serikat ini menjadi wadah komunikasi dan aspirasi.

Bank Jatim membina hubungan industrial sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, secara rutin mengadakan berbagai pertemuan *sharing session* bersama Serikat Pekerja. *Sharing session* ini bertujuan untuk menampung aspirasi, usulan, saran serta kritik.

INDUSTRIAL RELATIONS

Bank Jatim fully supports employee freedom to gather, associate and hold opinions through the Employees' Union. This union is a forum for communication and aspirations.

Bank Jatim fosters industrial relations in accordance with applicable labor regulations, and regularly holds various sharing session meetings with Trade Unions. The Sharing session aims to accommodate aspirations, proposals, suggestions and criticisms.

Selain serikat pekerja, Bank Jatim juga memiliki Komite Manajemen Kepegawaian yang berfungsi salah satunya adalah mengawasi kinerja Kesehatan dan Keselamatan Kerja atau K3 baik pada tingkat pusat maupun cabang dan kantor kas. Pengelolaan K3 dilakukan oleh Divisi Human Capital. Pada 2019, Bank Jatim memiliki 1.745 jaringan dengan 4.238 pekerja, artinya pengendalian kinerja K3 mencapai 41,17 dimana 41,17 pegawai harus mengendalikan satu jaringan operasional Bank Jatim. [403-1]

Dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif, aman dan nyaman *Human Capital* Bank Jatim pada tahun 2019 telah membentuk *BJTM Club*, memberikan kejelasan mengenai jenjang karir, meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Bank Jatim membangun hubungan ketenagakerjaan dengan para pekerja berdasar Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang telah disepakati bersama serikat pekerja. PKB yang berlaku adalah PKB periode 2017 - 2019 dan melindungi seluruh pekerja Bank Jatim, termasuk pekerja yang bukan anggota serikat pekerja. Bank Jatim memastikan tidak adanya tenaga kerja paksa maupun tenaga kerja anak. [102-41] [407-1]

Setiap terdapat permasalahan pegawai yang terjadi, Bank akan melakukan pendekatan persuasif dengan memanggil pegawai yang bersangkutan untuk dilakukan *coaching*, *mentoring* ataupun *counseling*. Apabila setelah dilakukan *coaching*, *mentoring* ataupun *counseling* tetapi tidak terdapat perubahan/ penyelesaian bagi pegawai maka kepada Pegawai akan diberikan Surat Peringatan. Penyelesaian permasalahan pegawai dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank dengan tetap berpedoman pada ketentuan perundangan yang berlaku.

Dalam penerapan tugas dan tanggungjawabnya, setiap pekerja berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan SOP diberlakukan sama bagi semua status pegawai. Apabila terjadi perubahan operasional, maka manajemen membuat surat edaran dan diberitahukan melalui media yang tersedia di wilayah kerja serta pemberitahuan langsung melalui unit-unit kerja. [402-1]

In addition to trade unions, Bank Jatim also has an Employment Management Committee whose function is to monitor the performance of Occupational Health and Safety at both the central and branch levels and cash offices. K3 management is carried out by the Human Capital Division. In 2019, Bank Jatim had 1,745 networks with 4,238 workers, meaning that OHS performance controls reached 41.17 where 41.17 employees had to control one operational Bank Jatim network. [403-1]

In creating a conducive, safe and comfortable working atmosphere Human Capital of the Bank in 2019 has formed the *BJTM Club*, providing clarity about career paths, improving employee welfare.

Bank Jatim builds employment relations with workers based on the Collective Labor Agreement (PKB) that has been agreed with the union. The applicable Collective Labor Agreement is the Collective Labor Agreement period 2017-2019 and protects all employees of Bank Jatim, including workers who are not union members. Bank Jatim ensures that there are no forced or child laborers. [102-41] [407-1]

Every time there are employee problems that occur, the Bank will take a persuasive approach by calling the employee concerned for coaching, mentoring or counseling. If after coaching, mentoring or counseling, but there are no changes / resolutions for employees, then the Employee will be given a Warning Letter. Resolution of employee problems is carried out in accordance with the provisions in force at the Bank while still referring to the applicable laws and regulations.

In implementing its duties and responsibilities, each employee is guided by standard operating procedures (SOPs) that apply and SOPs are applied equally to all employee statuses. If there is an operational change, then the management makes a circular and is notified through the media available in the work area and direct notification through the work units. [402-1]





Komitmen Pelestarian Lingkungan

COMMITMENT TO ENVIRONMENTAL CONSERVATION

Kepatuhan menjadi dasar pelaksanaan pelestarian dan pengelolaan dampak lingkungan pada seluruh aktivitas, produk dan jasa Perseroan. Dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, Bank Jatim memastikan seluruh kegiatan yang relevan memiliki izin lingkungan sesuai ketentuan. Juga Bank Jatim memiliki kebijakan perkreditan untuk, menghindari pemberian kredit atau pembiayaan terhadap perusahaan yang memberikan kontribusi terhadap pencemaran lingkungan.

Selain itu pada tahun 2019, Bank Jatim telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang akan menjadi panduan bagi Perseroan untuk mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam strategi dan operasi Bank. Secara eksplisit tujuan penerapan keuangan berkelanjutan dituangkan dalam salah satu program RAKB terkait lingkungan hidup.

Bank Jatim senantiasa menyadari pentingnya mendukung inisiatif-inisiatif dalam pelestarian lingkungan sebagai salah satu upaya menjamin tercapainya pertumbuhan yang berkelanjutan. Bank melaksanakan proyek-proyek yang mendukung terhadap pelestarian lingkungan diantaranya adalah melakukan pengembangan di bidang Teknologi informasi sehingga mengurangi penggunaan kertas dalam pelaksanaan transaksi perbankan. Di setiap aktivitas pekerjaan, kami prioritaskan untuk memakai kertas sisa pakai serta penggunaan material daur ulang dan ramah lingkungan.

Reduksi Pemakaian Kertas

Peningkatan pemanfaatan TI dan berkembangnya transaksi nontunai, menjadikan operasional maupun layanan jasa perbankan berdampak pada pengurangan penggunaan kertas. Dalam penerapannya, reduksi penggunaan kertas telah diaplikasikan dalam sistem E-Filling untuk mengirim surat.

Jumlah pemakaian kertas Bank Jatim pada tahun 2019 sebanyak 2.096 rim berkurang 40,76% dibanding tahun 2018 sebanyak 3.538 rim. Dengan asumsi satu rim kertas berisi 500 lembar kertas dengan berat setiap lembar 5 gram, maka berat satu rim kertas setara 2,5 kg. Dengan demikian volume pemakaian kertas pada tahun 2019 berkurang 3.605 kilogram dibanding tahun 2018.

Pengelolaan limbah kertas bekas pakai diserahkan pada kebijakan masing-masing unit kerja, dan diolah oleh pihak ketiga dengan mempertimbangan kondisi sosial dan lingkungan setempat. Hingga tahun 2019, Bank Jatim belum melakukan penghitungan limbah penggunaan kertas.

Dalam efisiensi penggunaan energi Bank Jatim juga berkomitmen dengan menggunakan program audit energi terhadap gedung kantor Bank Jatim dan melakukan program efisiensi dalam penggunaan energi listrik, air dan BBM. Peremajaan kendaraan dan penggunaan inventaris yang mendukung terhadap pelestarian lingkungan. Bank melakukan kualifikasi terhadap rekanan yang mendukung terhadap program pelestarian lingkungan.

Pada 2023, Bank Jatim berkomitmen dalam penerapan energi baru dan terbarukan dengan menggunakan energi *solar cell* di setiap jaringan Bank Jatim.

Compliance is the basis for implementing environmental conservation and management for all activities, products and services of the Company. By observing the precautionary principle, Bank Jatim ensures that all relevant activities have an environmental permit in accordance with the provisions. Bank Jatim also has a credit policy to avoid giving credit or financing to companies that contribute to environmental pollution.

In addition, in 2019, Bank Jatim has prepared a Sustainable Financial Action Plan (RAKB) which will become a guide for the Company to integrate environmental, social and governance aspects into the Bank's strategy and operations. Explicitly the purpose of implementing sustainable finance is stated in one of the RAKB programs related to the environment.

Bank Jatim always realizes the importance of supporting initiatives in environmental preservation as an effort to guarantee the achievement of sustainable growth. The Bank carries out projects that support the preservation of the environment including the development of information technology so as to reduce the use of paper in conducting banking transactions. In every work activity, we prioritize the use of waste paper and the use of recycled and environmentally friendly materials.

REDUCTION OF PAPER USAGE

Increased use of IT and the development of non-cash transactions, making operational and banking services have an impact on reducing the use of paper. In its application, the reduction in the use of paper has been applied in the E-Filling system to send letters.

The amount of paper used by Bank Jatim in 2019 was 2,096 reams reduced by 40.76% compared to 2018 by 3,538 reams. Assuming one ream of paper contains 500 sheets of paper with a weight of 5 grams per sheet, then the weight of one ream is equivalent to 2.5 kg. Thus the volume of paper usage in 2019 reduced by 3,605 kilograms compared to 2018.

The management of used paper waste is left to the discretion of each work unit, and is processed by a third party taking into account local social and environmental conditions. Until 2019, the Bank has not calculated waste paper usage.

In the efficient use of energy, Bank Jatim is also committed to using an energy audit program on the Bank Jatim office building and conducting an efficiency program in the use of electricity, water and fuel. Vehicle rejuvenation and use of inventory that supports the preservation of the environment. The Bank qualifies partners who support the environmental preservation program.

In 2023, Bank Jatim is committed to implementing new and renewable energy using solar cell energy in every Bank Jatim network.

Penggunaan Listrik dan BBM

Penggunaan listrik untuk mendukung kegiatan operasional Bank Jatim antara lain penerangan, peralatan elektronik kantor, pendingin (AC), dan operasi lift. Energi listrik yang kami gunakan seluruhnya dipasok oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sedangkan penggunaan bahan bakar minyak adalah solar yang dipergunakan untuk transportasi dinas kantor, perawatan lift maupun untuk generator. [302-1]

Pada Tahun 2019 jumlah konsumsi listrik mencapai 160.561 KWH dan 24.001 liter bahan bakar solar. Sedangkan di tahun 2018 sebesar 632.908 KWH dan 177.287 liter bahan bakar solar. Jumlah tersebut hanya untuk Kantor Pusat Bank Jatim dan tidak termasuk di Kantor Cabang atau yang lainnya.

Untuk menghemat penggunaan energi listrik, langkah-langkah yang ditempuh Bank Jatim diantaranya: [302-4]

- Mematikan seluruh lampu penerangan ruang kerja dan ruang rapat jika seluruh pegawai pada lantai tersebut telah meninggalkan kantor.
- Mematikan penerangan pada ruang rapat jika tidak dipergunakan dan membuka tirai jendela secukupnya.
- Mematikan lampu ruangan jika akan meninggalkan ruangan dalam waktu cukup lama.
- Menyalakan lampu kamar mandi secukupnya.
- Pengaturan pencahayaan untuk ruangan kantor dan gedung yang terpantau, tidak berlebihan dan secukupnya.
- Mengurangi kunjungan fisik dengan cara video atau *call conference*.
- Mematikan unit AC seluruh gedung setelah jam operasional selesai.
- Mematikan lampu di seluruh ruang kerja setelah operasional selesai.
- Pemeliharaan unit AC secara berkala.
- Pengecekan panel maupun instalasi listrik.
- Mengganti lampu menggunakan LED.

Pengendalian Emisi Dari Perjalanan Dinas

[SDG's 13]

Bank Jatim memiliki kebijakan perkreditan untuk menghindari pemberian pembiayaan terhadap perusahaan yang berkontribusi terhadap pencemaran lingkungan.

ELECTRICITY AND FUEL USE

The use of electricity to support the operations of Bank Jatim includes lighting, office electronic equipment, air conditioning (AC), and elevator operations. The electrical energy we use is entirely supplied by the State Electricity Company (PLN). While the use of fuel oil is diesel which is used for office transportation, maintenance of elevators and for generators. [302-1]

In 2019 the total electricity consumption will reach 160.561 KWH and 24,001 liters of diesel fuel. Whereas in 2018 there would be 632.908 KWH and 177,287 liters of diesel fuel. This amount is only for the Head Office of Bank Jatim and is not included in Branch Offices or others

To save electricity usage, the steps taken by Bank Jatim include: [302-4]

- Turning off all office and meeting room lighting lamps if all employees on the floor have left the office.
- Turning off the lighting in the meeting room if not used and open the window curtains sufficiently.
- Turning off the room lights if you are going to leave the room for a long time.
- Turning on the bathroom lights to taste.
- Lighting settings for monitored offices and buildings are not excessive and sufficient.
- Reducing physical visits by video or conference call.
- Turning off the AC unit in the entire building after operational hours are over.
- Turning off the lights in the entire workspace after the operation is complete.
- Maintaining air conditioning units regularly.
- Checking panels and electrical installations
- Replacing the lamp using an LED.

EMISSION CONTROL FROM WORK TRAVEL

[SDGs 13]

Bank Jatim has a credit policy to avoid providing financing to companies that contribute to environmental pollution.

Operasional perbankan Bank Jatim berupaya mendukung pengurangan emisi untuk mengurangi Gas Rumah Kaca (GRK). Emisi yang dihasilkan oleh Bank Jatim bersumber dari perjalanan dinas, pemakaian kendaraan operasional dan penggunaan peralatan bertenaga listrik. [305-1] [305-3]

Bank Jatim berupaya menerapkan skala prioritas perjalanan dinas setiap tahun, walaupun upaya ini belum membuahkan hasil yang signifikan mengingat masih tingginya perjalanan dinas pada tahun 2019 dibanding periode sebelumnya.

Sementara untuk pengendalian emisi dari kendaraan operasional, Bank Jatim melakukan; [305-3] [302-4]

- Perawatan mesin dan pengujian emisi berkala untuk memastikan kualitas emisi gas buang.
- Pemakaian bahan bakar minyak beroktan tinggi karena menghasilkan emisi lebih rendah.
- Pemakaian bahan bakar gas pada beberapa unit kendaraan operasional.

Bank Jatim banking operations seek to support emissions reductions to reduce Greenhouse Gases (GHGs). Emissions generated by Bank Jatim are sourced from official travel, the use of operational vehicles and the use of electric powered equipment. [305-1] [305-3]

Bank Jatim seeks to apply the priority scale of official travel each year, although this effort has not yielded significant results given the still high official travel in 2019 compared to the previous period.

Meanwhile for controlling emissions from operational vehicles, Bank Jatim carries out; [305-3] [302-4]

- Engine maintenance and periodic emissions testing to ensure the quality of exhaust emissions.
- Use of high octane fuel as it produces lower emissions.
- The use of gas fuel in several operational vehicle units.

Komitmen Pembiayaan dan Investasi yang Ramah Lingkungan

[FS8]

Salah satu kontribusi Bank Jatim dalam mewujudkan penerapan keuangan berkelanjutan yaitu memberikan pembiayaan terhadap produk yang ramah lingkungan (pembiayaan hijau). Bank Jatim akan menerapkan proses penyaringan awal (*pra-screening*) permohonan pinjaman, sesuai kriteria risiko yang dapat diterima dan dampaknya pada lingkungan dan sosial. Pembiayaan yang ramah lingkungan mencakup beberapa sektor di antaranya energi, pertanian, infrastruktur, serta industri pengolahan.

Salah satu prasyarat pengajuan pinjaman bagi organisasi adalah ISO 14001, yaitu spesifikasi internasional untuk sistem manajemen lingkungan yang membantu mengidentifikasi, memprioritaskan, dan mengatur risiko-risiko lingkungan sebagai bagian dari praktik bisnis normal. Selain itu ISO 26000 juga menjadi bahan pertimbangan utama Bank Jatim dalam memberikan kredit. ISO 26000 adalah pedoman penerapan tanggung jawab sosial.

Sektor Perkebunan

Bank Jatim telah memberikan pembiayaan pada beberapa sektor yang secara langsung berkontribusi pada pembangunan nasional berkelanjutan dan kelestarian alam. Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) maupun Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) merupakan syarat pengajuan pembiayaan bagi industri perkebunan. Bank Jatim akan menerapkan prasyarat tersebut bagi debitor yang ingin mendapatkan pembiayaan. Pada 2019 Bank Jatim menerapkan prasyarat tersebut.

GREEN FINANCING AND INVESTMENT COMMITMENT

[FS8]

One of the contributions of Bank Jatim in realizing the application of sustainable finance is to provide financing for environmentally friendly products (green financing). Bank Jatim will implement a pre-screening process for loan applications, according to acceptable risk criteria and their environmental and social impacts. Environmentally friendly financing covers several sectors including energy, agriculture, infrastructure, and processing industries.

One of the prerequisites for applying for loans to organizations is ISO 14001, which is an international specification for an environmental management system that helps identify, prioritize and manage environmental risks as part of normal business practices. In addition, ISO 26000 is also the main consideration for Bank Jatim in providing credit. ISO 26000 is a guideline for implementing social responsibility.

Plantation Sector

Bank Jatim has provided funding in several sectors that directly contribute to sustainable national development and nature conservation. Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) and the Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) are the conditions for proposing funding for the plantation industry. Bank Jatim will apply these prerequisites for debtors who want to get financing. In 2019, the Bank implemented these prerequisites.

Sektor Infrastruktur

[SDG's 9]

Bank Jatim memberikan pembiayaan infrastruktur yang sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Jatim memusatkan pembiayaan pada sub-sektor yang mendukung pertumbuhan berkelanjutan. Pembiayaan infrastruktur Bank Jatim pada 2019 mencapai Rp36.950 miliar, meningkat 12,74% dibanding nilai *outstanding* tahun 2018 sebesar Rp32.774 miliar. Pembiayaan infrastruktur terbesar kedua Bank Jatim diberikan pada sektor konstruksi sebagai kontribusi Bank Jatim dalam membuka akses pemerataan perekonomian daerah.

Dana tersebut juga termasuk kontribusi Bank Jatim dalam program CSR dengan membangun command center di Rumah Sakit Dr.soetomo, Surabaya.

Infrastructure Sector

[SDGs 9]

Bank Jatim provides infrastructure financing that is in line with the implementation of sustainable finance. Bank Jatim focuses its financing on sub-sectors that support sustainable growth. Bank Jatim's financing for infrastructure in 2019 reached Rp36,950 billion, an increase of 12.74% compared to the outstanding value recorded in 2018 at Rp32,774 billion. The second largest infrastructure financing of the Bank is provided to the construction sector as the Bank's contribution to the opening of access to equitable regional economy.

The fund also included Bank Jatim's contribution for CSR program in the form of development of command center at Dr. Soetomo Hospital in Surabaya.



Penyerahan Bank Jatim Peduli untuk Command Center RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Handover of Bank Jatim Peduli for RSUD Dr. Soetomo Surabaya Command Center



Komitmen Pemberdayaan Masyarakat

COMMUNITY EMPOWERMENT COMMITMENT

Rantai Pasokan dan Pengadaan

[102-9] [203-2]

Pelibatan badan usaha lokal untuk pengadaan barang dan jasa, menjadi bentuk manfaat ekonomi tidak langsung yang dirasakan masyarakat di sekitar unit kerja Bank Jatim. Seluruh perusahaan pemasok yang menjadi rekanan bisnis, harus memenuhi prasyarat dan Kebijakan Umum dengan mengacu pada;

1. Pengadaan barang/jasa di lingkungan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk mengacu pada SK Direksi No. 057/335/KEP/DIR/UM, tanggal 25 April 2019, perihal Buku Pedoman Pelaksanaan (BPP) Pengadaan Barang / Jasa PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, pada Bab III Point 3.5 tentang Pengadaan Secara Elektronik, mengenai Katalog Elektronik yang memuat informasi berupa daftar diantaranya produk dalam dalam negeri.
2. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk dapat mengacu Peraturan Presiden Republik Indonesia No.16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, pada Bab IX Usaha Kecil, Produk Dalam Negeri dan Pengadaan Berkelanjutan, Bagian Kedua tentang Penggunaan Produk Dalam Negeri.

Secara keseluruhan terdapat 272 badan usaha yang menjadi bagian dari rantai pasok Bank Jatim yang dibawah Divisi Pengadaan Barang & Jasa.

Bank Jatim berkomitmen melibatkan perusahaan-perusahaan domestik, dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa, terutama di unit kerja di daerah. Perusahaan domestik didefinisikan sebagai badan usaha yang dibentuk berdasarkan undang-undang Republik Indonesia dan berkedudukan di wilayah Indonesia.

Strategi dan Kebijakan Bank Jatim Dalam Pemberdayaan Masyarakat yang Lebih Luas

Program tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan kewajiban Bank Jatim selaku perusahaan perseroan yang selalu peduli dan berperan serta dalam kegiatan sosial yang berdampak positif bagi komunitas setempat dan masyarakat pada umumnya, sebagai wujud dari tanggung jawab perusahaan terhadap sosial dan lingkungannya.

Dalam merealisasikan tanggung jawab sosial dan lingkungan tersebut, Direksi memutuskan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan

SUPPLY CHAIN AND PROCUREMENT

[102-9] [203-2]

The involvement of local business entities for the procurement of goods and services is a form of indirect economic benefits felt by the community around the work units of Bank Jatim. All supplier companies that become business partners must meet the prerequisites and general policies with reference to;

1. Procurement of goods/services within PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk refers to Board of Directors Decree No. 057/335/KEP/DIR/UM, April 25, 2019, concerning the Implementation Book (BPP) of Goods/Services Procurement of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, in Chapter III Point 3.5 on Electronic Procurement, concerning Electronic Catalogs containing information in the form of a list of which are domestic products.
2. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk can refer to the Republic of Indonesia's Presidential Regulation No. 16 of 2018 concerning Procurement of Government Goods/Services, in Chapter IX of Small Business, Domestic Products and Sustainable Procurement, Part Two concerning Use of Domestic Products.

In total there are 272 business entities that are part of the supply chain of Bank Jatim, under the Goods & Services Procurement Division.

Bank Jatim is committed to involving domestic companies, in meeting the needs of goods and services, especially in work units in the region. Domestic companies are defined as business entities formed under the laws of the Republic of Indonesia and domiciled in the territory of Indonesia.

STRATEGY AND POLICY IN BROADER COMMUNITY EMPOWERMENT

The social and environmental responsibility program is an obligation of the Bank as a company that always cares and participates in social activities that have a positive impact on the local community and society in general, as a form of corporate responsibility towards social and environment.

In realizing these social and environmental responsibilities, the Board of Directors determines to participate in sustainable economic development in order to improve the quality of life and the environment, which is beneficial for the company

dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya sebagaimana yang diwajibkan pada Pasal 74 Undang-Undang NO. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, dan lebih lanjut diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pelibatan Masyarakat Lokal [SDG's 16] [203-1] [413-1]

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang juga dimiliki oleh publik, Perseroan memprioritaskan Warga Negara Indonesia (WNI) sebagai mayoritas karyawan baik untuk tingkat korporat maupun pekerja lapangan. Hal ini juga sejalan dengan pandangan Perseroan yang senantiasa mendukung kearifan lokal di setiap wilayah operasi yang tersebar di Indonesia. Perseroan membuka kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat lokal yang memiliki kompetensidan kapabilitas untuk menjadi pegawai Perseroan dan turut berkompetisi untuk mendapatkan kesempatan menduduki posisi jabatan manajemen senior.

Kegiatan yang melibatkan masyarakat lokal menjadi pengalaman sukses Perseroan dalam kerjasama inklusif antara Bank Jatim dengan ILO (*International Labour Organization*) dan Kementerian Tenaga Kerja RI. Kerjasama ini bertujuan untuk mendorong terciptanya lapangan kerja, dan peningkatan produktivitas dengan mendukung usaha mikro dan kecil (UMK) agar lebih mudah untuk memperoleh akses jasa keuangan.

Dengan terselenggaranya program ini, terjalin silaturahmi antara ILO dengan Bank Jatim melalui training dari Bank Jatim sehingga usaha debitur dapat lebih berkembang dan berjalan lancar yang pada akhirnya berdampak pada penyaluran kredit yang lebih besar lagi oleh Bank Jatim.

itself, the local community, and society in general as required in Article 74 of Law No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies, and further regulated by Government Regulation.

Local Community Engagement [SDGs 16] [203-1] [413-1]

As a Regionally Owned Enterprise that is also owned by the public, the Company prioritizes Indonesian Citizens (WNI) as the majority of employees both at the corporate level and field workers. This is also in line with the view of the Company which always supports local wisdom in each operating area that is spread in Indonesia. The Company opens the widest possible opportunity for local people who have the competence and capability to become employees of the Company and compete to get the opportunity to occupy senior management positions.

Activities involving local communities have been a successful experience of the Company in inclusive cooperation between the Bank and the ILO (International Labor Organization) and the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia. This collaboration aims to encourage job creation, and increase productivity by supporting micro and small businesses (MSEs) to make it easier to gain access to financial services.

With the implementation of this program, the relationship between the ILO and the Bank was established through training from the Bank so that the debtor's business can be more developed and run smoothly, which in turn has an impact on greater lending by the Bank.



Bantuan pembangunan 50 unit jamban sehat/MCK/ Tanki Septic Komunal

Untuk mewujudkan Surabaya sebagai kota ODF (*Open Defecation Free*) Bank Jatim ikut berpartisipasi didalamnya. Kota ODF adalah kondisi dimana setiap individu dalam suatu kota tersebut tidak buang air besar sembarangan, pembuangan tinja yang tidak memenuhi syarat sangat berpengaruh pada penyebaran penyakit berbasis lingkungan, sehingga untuk memutuskan rantai penularan ini dilakukan rekayasa pada akses pembuangan buang air besar. Agar usaha berhasil, maka akses masyarakat pada jamban sehat harus mencapai 100%.

Bank Jatim ikut berpartisipasi dalam mewujudkan Surabaya menjadi Kota ODF melalui program Bank Jatim Peduli berupa pembangunan 50 unit jamban sehat di Kelurahan Ngagel Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Warga kelurahan ngagel banyak yang sudah memiliki fasilitas MCK (mandi,cuci, kakus) namun tidak mempunyai *septic tank* sehingga pembuangan langsung ke aliran sungai/selokan di depan rumah warga.

Partisipasi Bank Jatim dalam mewujudkan Kota Surabaya menjadi Kota ODF mendapatkan penghargaan dari Walikota Surabaya "Partisipasi dalam Rangka Peningkatan Sarana Sanitasi yang Layak untuk Mewujudkan Kota Surabaya Stop Buang Air Besar Sembarangan" yang diserahkan oleh Ibu Tri Rismaharini pada acara Upacara Hari Pahlawan, 10 November 2019. Selain itu untuk program bantuan pembangunan 50 unit jamban sehat/mck/tanki septic komunal di Kelurahan Ngagel Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya juga mendapatkan penghargaan dari *Corporate Forum for Community Development (CFCD)* dalam acara ISDA 2019 dengan kategori CSR *Based on SNI ISO 26000:2013* Kategori Silver atas pencapaian SDG's 6.

Development assistance for 50 clean latrines / MCK / Communal Septic Tanks

To realize Surabaya as an ODF (*Open Defecation Free*) city Bank Jatim participated in it. ODF city is a condition where every individual in a city does not defecate carelessly, which feces disposal not meeting the requirements is very influential on the spread of environmental-based diseases, so to break the chain of transmission is carried out engineering the access to defecate. For businesses to be successful, community access to healthy latrines must reach 100%.

Bank Jatim participated in turning Surabaya into an ODF City through the Bank Jatim Care program in the form of building 50 healthy latrines in Ngagel Kelurahan, Wonokromo District, Surabaya City. Many residents of Ngagel kelurahan already have MCK facilities (bathing, washing, and using latrines) but do not have a septic tank so that they are dumped directly into the river / gutter in front of the residents' homes.

The participation of Bank Jatim in turning Surabaya City into ODF City received an award from the Mayor of Surabaya "Participation in the Framework of Improvement of Proper Sanitation Facilities to Make Surabaya City Open Defecation Free" handed over by Ms. Tri Rismaharini at the Heroes' Day Ceremony, November 10, 2019. In addition, for the development assistance program, 50 units of healthy latrines/ MCK/communal septic tank in Ngagel Kelurahan, Wonokromo District, Surabaya, the Bank also received an award from the Corporate Forum for Community Development (CFC D) in the 2019 ISDA event with the category of CSR Based on SNI ISO 26000: 2013 in the Silver category for SDG's 6 achievement.














Dukungan Bank Jatim Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)

BANK JATIM SUPPORTS SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS (SDGS)



Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) merupakan inisiatif yang dicanangkan oleh PBB pada akhir tahun 2015, menggantikan *Millenium Development Goals* (MDGs). Inisiatif ini terdiri dari 17 tujuan yang menjadi target bagi hampir semua negara di dunia untuk memerangi isu sosial, lingkungan dan ekonomi. Atas inisiatif ini, Pemerintah Indonesia berkomitmen menyatakan dukungan pada pencapaian SDGs dengan menerbitkan Peraturan Presiden No. 59/2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Sebagai Bank Pembangunan Daerah di Jawa timur, Bank jatim turut menyatakan dukungannya pada Pemerintah untuk mencapai SDGs melalui penerapan keuangan berkelanjutan mengacu pada POJK No.51/POJK.03/2017. Langkah dukungan ini dimulai dengan menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Terdapat 10 tujuan yang telah dicapai melalui kegiatan-kegiatan Bank Jatim termasuk dalam hal ini kegiatan tanggungjawab sosial dan lingkungan. Sebagai berikut;

The Sustainable Development Goals (SDGs) are an initiative launched by the United Nations at the end of 2015, replacing the Millennium Development Goals (MDGs). This initiative consists of 17 goals that are targeted by almost all countries in the world to combat social, environmental and economic issues. For this initiative, the Government of Indonesia is committed to expressing support for the achievement of the SDGs by issuing Presidential Regulation No. 59/2017 regarding the Implementation of Achieving Sustainable Development Goals. As a Regional Development Bank in East Java, the East Java Bank also expressed its support for the Government to achieve SDGs through the implementation of sustainable finance, referring to POJK No.51 / POJK.03 / 2017. This step of support begins with developing a Sustainable Financial Action Plan (RAKB). There are 10 objectives that have been achieved through the activities of the Bank, including in this case social and environmental responsibility activities. As follows;

		Hal/ Page	GRI Index
	Bank Jatim peduli <i>Bank Jatim Peduli</i>	48	201-1
	Pusdiklat bank jatim <i>Bank Jatim Education and Training Center</i>	87	404-2
	<i>In House Training Green Banking</i> tingkat manajemen <i>In-house Training on Green Banking for management level</i>	86, 41,	404-2 102-12
	<i>In House Training AMDAL</i> dalam pemberian kredit untuk meningkatkan <i>knowledge</i> & kompetensi pegawai <i>In-house Training on AMDAL in providing credit to improve employees' knowledge and competence</i>	101	203-1 413-1
	CSR Jamban Sehat <i>CSR Healthy Latrines</i>		
	Pembuatan e-Book Perpajakan (<i>Android System</i>) <i>Drafting of Taxation e-Book (Android System)</i>	94, 95,	302-1 302-3
	Pengembangan aplikasi Laku Pandai Generasi 2.0 <i>Development of Laku Pandai application of Generation 2.0</i>	96, 50	302-4 103-1
	Infrastruktur <i>Digital Banking</i> <i>Digital Banking Infrastructure</i>		103-2 103-3
	Pengadaan aplikasi <i>Datawarehouse</i> , ETL & BI <i>Procurement of Datawarehouse, ETL & BI applications</i>		
	Program penghematan energi (Audit Energi) pada gedung kantor pusat <i>Energy saving program (energy audit) at head office building</i>		
	Mengganti Seluruh AC Eksisting pemilik Gedung Unit Usaha Syariah dengan AC Ramah Lingkungan <i>Replacement of all existing AC units of Sharia Business Unit building with Environmentally-Friendly AC units</i>		
	Pelaksanaan program Otomasi Transaksi (<i>Trade Finance</i> dan <i>Remittance</i>) dan pelaporan pada e-Channel Bank Jatim <i>Implementation of Transaction Automation program (Trade Finance and Remittance) and reporting at e-Channel of Bank Jatim</i>	50, 94	103-2
	Pelaksanaan program <i>Cross Currency</i> Valas pada e-Channel Bank Jatim <i>Implementation of Cross Currency Forex program at e-Channel of Bank Jatim</i>		
	Pengadaan EDC Pinpad <i>Procurement of EDC Pinpad</i>		
	Penyampaian laporan TKM oleh kantor cabang ke Divisi Kepatuhan melalui sistem secara <i>online</i> <i>Submission of TKM report by branches to Compliance Division through online system</i>		
	Jalan tol dan <i>Command Center</i> <i>Toll road and Command Center</i>	53, 96, 97	
	Pemberian kredit kepada perusahaan (calon debitur atau debitur <i>existing</i>) yang menerapkan <i>Green Environment</i> <i>Provision of credit to companies (prospective or existing debtors) which implement Green Environment concept</i>	42, 20, 41	302-1 302-3 302-4
	Bank Jatim akan menyelenggarakan acara Undian Simpeda dengan konsep pelestarian lingkungan <i>Organization of Undian Simpeda (Simpeda Lucky Draw) with te concept of environment conservation</i>		102-12 102-27
	Pembuatan aplikasi e-Law <i>Preparation of e-Law application</i>	50, 94	103-2
	Aplikasi portal kepatuhan dapat terinstal pada seluruh kantor cabang pembantu Bank Jatim <i>Installation of compliance portal application at all sub-branch offices of Bank Jatim</i>		
	Optimalisasi sistem informasi dalam pekerjaan <i>Optimization of information system in working</i>		
	Menumbuhkan kesadaran risiko kepada karyawan atas pekerjaan yang dilakukan sehari-hari <i>Development of risk awareness at employees on their daily works</i>	50, 74	103-2
	Mempercepat pelaporan monitoring kualitas kredit debitur <i>Acceleration of monitoring reporting on debtor credit quality</i>		
	Pembenahan aplikasi elektronik CIF dan rekening <i>Addition of CIF and account electronic transactions</i>		
	Pembuatan aplikasi rekening tunda <i>Preparation of delayed account application</i>		
	Peningkatan Kinerja seluruh Kantor Cabang Pembantu <i>Improvement of performance at all sub-branch offices</i>		
	Memberikan apresiasi terkait kemudahan permodalan kepada debitur yang mengembangkan usaha dan mendukung adanya kegiatan ramah lingkungan (<i>Green UMKM</i>) <i>Provision of appreciation in relation to ease of capital aspect to the debtors which develop environmentally-friendly businesses and support green activities (Green MSME)</i>	96, 97	103-2
	Strategi bisnis Kredit Konsumer Ramah Lingkungan <i>Environmentally-Friendly Consumer Credit Business Strategy</i>		



bankjatim



Indeks Standar GRI

GRI INDEX STANDARDS

Laporan Keberlanjutan Bank Jatim 2019 disusun 'sesuai dengan' Panduan Standar GRI dengan opsi 'inti'. Laporan ini mengacu pada informasi yang diungkapkan untuk umum dalam Laporan Tahunan Bank Jatim 2019. [GRI 102-54, 102-55]

The 2019 Sustainability Report of Bank Jatim is prepared in accordance with the GRI Standards with 'Core' option. This report refers to the generally disclosed information about the Bank in the 2019 Annual Report of Bank Jatim. [GRI 102-54, 102-55]

Pengungkapan Informasi / <i>Information Disclosure</i>		Halaman / <i>Page</i>
PROFIL ORGANISASI ORGANIZATION PROFILE		
GRI 102-1	Nama organisasi <i>Name of the organization</i>	27
GRI 102-2	Merek, produk, dan jasa utama <i>Activities, Brands, products, and services</i>	27
GRI 102-3	Lokasi kantor pusat <i>Location of headquarters</i>	27
GRI 102-4	Jumlah negara tempat operasi <i>Total countries of operations</i>	40
GRI 102-5	Sifat kepemilikan dan badan hukum <i>Ownership and legal form</i>	27
GRI 102-6	Pasar yang dilayani <i>Markets served</i>	27
GRI 102-7	Skala organisasi <i>Scale of the organization</i>	28
GRI 102-8	Informasi terkait karyawan dan pekerja lain <i>Information on employees and other employees</i>	82
GRI 102-9	Rantai pasokan organisasi <i>Supply chain of the organization</i>	101
GRI 102-10	Perubahan signifikan selama periode pelaporan <i>Significant changes to the organization</i>	28, 52, 61, 63
GRI 102-11	Prinsip kehati-hatian <i>Precautionary principle</i>	74, 83, 48
GRI 102-12	Inisiatif Eksternal <i>External initiatives</i>	48, 43
GRI 102-13	Keanggotaan asosiasi <i>Membership of associations</i>	37
STRATEGI STRATEGY		
GRI 102-14	Pernyataan dari manajemen puncak <i>Statement from top management</i>	24
GRI 102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang <i>Key impacts, risks and opportunities</i>	23
ETIK DAN INTEGRITAS ETHICS AND INTEGRITY		
GRI 102-16	Nilai-nilai, standar dan norma-norma perilaku <i>Values, principles, standards, and norms of behavior</i>	30, 31, 66
GRI 102-17	Mekanisme permintaan nasihat dan pertimbangan terkait etik <i>Mechanism for advice and concerns about ethics</i>	66
TATA KELOLA GOVERNANCE		
GRI 102-18	Struktur tata kelola <i>Governance structure</i>	46, 60
GRI 102-19	Mendelegasikan wewenang <i>Delegating authority</i>	60, 64
GRI 102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial <i>Executive-level authority for economic, environmental, and social topics</i>	60
GRI 102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial <i>Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics</i>	14
GRI 102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitennya <i>Composition of the highest governance body and its committees</i>	58, 60
GRI 102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi <i>Chair of the highest governance body</i>	58, 60
GRI 102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi <i>Nominating and selecting the highest governance body</i>	60
GRI 102-25	Konflik kepentingan <i>Conflicts of interest</i>	69

GRI 102-26	Peran badan tata kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai-nilai, dan strategi <i>Role of the highest governance body in setting purpose, values and strategy</i>	60
GRI 102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi <i>Collective knowledge of highest governance body</i>	20
GRI 102-28	Mengevaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi <i>Evaluating the highest governance body's performance</i>	60
GRI 102-29	Mengidentifikasi dan mengelola dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial <i>Identifying and managing economic, environmental, and social impacts</i>	20
GRI 102-30	Keefektifan proses manajemen risiko <i>Effectiveness of risk management processes</i>	76
GRI 102-31	Pengkajian topik ekonomi, lingkungan, dan sosial <i>Review of economic, environmental, and social topics</i>	60
GRI 102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan <i>Highest governance body's role in sustainability reporting</i>	60
GRI 102-33	Mengomunikasikan hal-hal kritis <i>Communicating critical concerns</i>	71
GRI 102-34	Sifat dan jumlah total hal-hal kritis <i>Nature and total number of critical concerns</i>	71
GRI 102-35	Kebijakan remunerasi <i>Remuneration policies</i>	90
GRI 102-36	Proses untuk menentukan remunerasi <i>Process for determining remuneration</i>	90
GRI 102-37	Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam remunerasi <i>Stakeholders' involvement in remuneration</i>	90
GRI 102-38	Rasio kompensasi total tahunan <i>Annual total compensation ratio</i>	91
GRI 102-39	Persentase kenaikan dalam total rasio kompensasi total tahunan <i>Percentage increase in annual total compensation ratio</i>	N/A
PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
GRI 102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan <i>List of stakeholder groups</i>	37
GRI 102-41	Perjanjian Kerja Bersama <i>Collective bargaining agreements</i>	82,94
GRI 102-42	Identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan <i>Identifying and selecting stakeholders</i>	37
GRI 102-43	Pendekatan untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan <i>Approach to stakeholder engagement</i>	14, 37
GRI 102-44	Topik dan perhatian utama <i>Key topics and concerns raised</i>	37
PRAKTIK PELAPORAN REPORTING PRACTICE		
GRI 102-45	Entitas yang dicakup dalam laporan keuangan konsolidasian <i>Entities included in the consolidated financial statements</i>	14
GRI 102-46	Proses untuk menetapkan isi laporan dan Batasan topik <i>Defining report content and topic boundaries</i>	14
GRI 102-47	Daftar topik material <i>List of material topics</i>	15, 16
GRI 102-48	Pernyataan ulang atas informasi <i>Restatement of information</i>	15, 27, 37
GRI 102-49	Perubahan dalam pelaporan <i>Changes in reporting</i>	15
GRI 102-50	Periode pelaporan <i>Reporting period</i>	14
GRI 102-51	Tanggal laporan paling terakhir <i>Date of most recent report</i>	14
GRI 102-52	Siklus pelaporan <i>Reporting cycle</i>	14
GRI 102-53	Poin Kontak atas pertanyaan terkait laporan ini <i>Contact point for questions regarding the report</i>	14
GRI 102-54	Klaim pelaporan yang 'kesesuaian dengan' Standar GRI <i>Claims of reporting in accordance with the GRI Standards</i>	14, 108
GRI 102-55	Indeks isi GRI <i>GRI content index</i>	18, 108
GRI 102-56	Pemeriksaan eksternal atas laporan <i>External assurance</i>	18
Topik Material Material Topics		
FS9	Cakupan dan Frekuensi Audit untuk Menilai Pelaksanaan Kebijakan Lingkungan dan Sosial serta Prosedur Penilaian Risiko <i>Scope and Frequency of Audit to Assess the Implementation of Environmental and Social Policies and Risk Assessment Procedures</i>	17, 47

FS10	Jumlah perusahaan yang terlibat dalam isu sosial dan lingkungan <i>Number of companies involved in social and environmental issues</i>	N/A
FS11	Persentase aset dalam screening sosial atau lingkungan <i>Percentage of assets in social or environmental screening</i>	N/A
FS12	Pengungkapan pendekatan manajemen <i>Disclosure of a management approach</i>	N/A
GRI 103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya <i>Explanation of the material topics and its Boundary</i>	17
GRI 103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya <i>The management approach and its components</i>	17, 57
GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	17
KATEGORI EKONOMI ECONOMIC CATEGORY		
FS1-FS5	Pengungkapan pendekatan manajemen <i>Disclosure of a management approach</i>	16, 22, 36
FS6	Persentase kredit berdasarkan bidang usaha <i>Percentage of credit based on line of business</i>	53, 54, 55
FS7	Nilai moneter untuk manfaat sosial <i>Monetary value for social benefits</i>	16
FS8	Nilai moneter untuk manfaat lingkungan <i>Monetary value for environmental benefits</i>	16, 98
FS15	Kebijakan untuk perancangan dan penjualan produk dan layanan <i>Policy for the design and sale of products and services</i>	N/A
FS16	Inisiatif Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Menurut Jenis Penerima Manfaat <i>Initiatives to Improve Financial Literacy by Beneficiary Type</i>	36
Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts		
GRI 203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan <i>Infrastructure investments and services supported</i>	102
GRI 203-2	Dampak ekonomi signifikan tidak langsung <i>Significant indirect economic impacts</i>	101
Anti Korupsi Anti-Corruption		
GRI 205-2	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi <i>Communications and training about anti-corruption policies and procedures</i>	70, 75
GRI 205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil <i>Confirmed incidents of corruption and actions taken</i>	71, 76
GRI 206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti persaingan, praktik anti trust dan monopoli <i>Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices</i>	71
KATEGORI LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL CATEGORY		
Energi Energy		
GRI 302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi <i>Energy consumption within the organization</i>	97
GRI 302-2	Konsumsi energi di luar organisasi <i>Energy consumption outside of the organization</i>	N/A
GRI 302-3	Intensitas Energi <i>Energy intensity</i>	N/A
GRI 302-4	Pengurangan konsumsi energi <i>Reduction in energy consumption</i>	97, 98
GRI 305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung <i>Direct (Scope 1) GHG emissions</i>	98
GRI 305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya <i>Other indirect (Scope 3) GHG emissions</i>	98
Air Water		
GRI 303-1	Pengambilan air berdasarkan sumber <i>Water withdrawal by source</i>	N/A
KATEGORI SOSIAL SOCIAL CATEGORY		
Ketenagakerjaan Employment		
GRI 202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional <i>Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage</i>	90
GRI 202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat local <i>Proportion of senior management hired from the local community</i>	81
GRI 401-1	Jumlah dan rerata penerimaan karyawan baru dan turnover karyawan <i>Number and average of New employee hires and employee turnover</i>	81, 83

GRI 401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu <i>Benefits provided to full-time employees</i>	91
GRI 401-3	Cuti melahirkan <i>Parental leave</i>	91, 93
GRI 402-1	Periode pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional <i>Minimum notice periods regarding operational changes</i>	94
GRI 404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan <i>Average hours of training per year per employee</i>	84, 88
GRI 404-2	Program untuk pengelolaan keterampilan dan pembelajaran seumur hidup <i>Programs for skill management life-time learning</i>	88
GRI 404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews</i>	84
Keberagaman dan Kesempatan yang Setara Diversity and Equal Opportunity		
GRI 405-1	Komposisi dan keberagaman organ tata kelola <i>Composition and diversity of governance bodies</i>	82
GRI 405-2	Rasio upah dasar dan remunerasi perempuan terhadap laki-laki <i>Ratio of basic salary and remuneration of women to men</i>	90, 91
GRI 406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan <i>Incidents of discrimination and corrective actions taken</i>	84
GRI 407-1	Operasi dan pemasok dimana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif yang mungkin berisiko <i>Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk</i>	94
GRI 408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak <i>Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor</i>	81
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety		
GRI 403-1	Perwakilan pekerja dalam komite resmi gabungan manajemen-pekerja untuk kesehatan dan keselamatan <i>Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees</i>	94
GRI 403-2	Jenis dan rerata cedera <i>Types and average of work accident</i>	N/A
Kemasyarakatan Local Community		
GRI 413-1	Pelibatan masyarakat local <i>Local community engagement</i>	102
GRI 415-1	Kontribusi politik <i>Political contributions</i>	37, 69
Pemasaran dan Pelabelan Marketing and Labeling		
GRI 417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa <i>Requirements for product and service information and labeling</i>	79
GRI 417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa <i>Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling</i>	79
GRI 417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran <i>Incidents of non-compliance concerning</i>	79

Indeks Lampiran II POJK 51/2017

INDEX OF APPENDIX II POJK 51/2017

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik

Regulation of Financial Services Authority No. 51/POJK.03/2017 regarding Implementation of Financial Sustainability for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies

No	Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai / Sustainability Report contains information on	Halaman / Page
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Description on Sustainability Strategy</i>	19
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan <i>Performance Highlights of Sustainability Aspects</i>	8
a.	Aspek ekonomi <i>Economic aspect</i>	49
1)	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; <i>Quantity of production or service sold</i>	9
2)	Pendapatan atau penjualan; <i>Revenues or sales</i>	9
3)	Laba atau rugi bersih; <i>Net profit or loss</i>	9
4)	Produk ramah lingkungan; dan <i>Environmentally-Friendly Product</i>	12
5)	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan. <i>Involvement of local parties in relation to Sustainable Finance business process</i>	97
b.	Aspek Lingkungan Hidup <i>Environmental Aspect</i>	12, 92
1)	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); <i>Use of energy (including electricity and water)</i>	94
2)	Pengurangan emisi yang dihasilkan <i>Reduction of resulting emissions</i>	94
3)	Pengurangan limbah dan efluen <i>Reduction of resulting waste and effluents</i>	93
4)	Pelestarian keanekaragaman hayati <i>Biodiversity conservation</i>	95
c.	Uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan <i>Description on positive and negative impacts from the implementation of Sustainable Finance on the environment and community</i>	42
3	Profil singkat <i>Brief profile</i>	30
a.	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan <i>Vision, mission and sustainability values</i>	31
b.	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan <i>Name, address, telephone number, facsimile number, electronic mail (e-mail) address, and website of Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies, and branch offices and/or representative offices</i>	29
c.	Skala usaha <i>Business scale</i>	30
1)	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban <i>Total assets or asset capitalization and total liabilities</i>	50
2)	Jumlah karyawan <i>Number of employees</i>	79
3)	Persentase kepemilikan saham <i>Share ownership percentage</i>	29
4)	Wilayah operasional. <i>Operational area</i>	40
d.	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan; <i>Brief description of the products, services, and business activities carried out</i>	52
e.	Keanggotaan pada asosiasi; <i>Membership of associations</i>	37
f.	Perubahan signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan. <i>Significant changes, among others related to the closing or opening of branches, and ownership structure</i>	30

4	Penjelasan Direksi memuat: <i>Board of Directors Explanation</i>	61
a.	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: <i>Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy, including at the very least:</i>	46
1)	Penjelasan nilai keberlanjutan bagi Perusahaan; <i>Description of the value of sustainability for the Company;</i>	44
2)	Penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; <i>Description of the Company's response to issues related to the implementation of Sustainable Finance;</i>	44
3)	Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; <i>Description of the commitment of leaders of Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies in achieving Sustainable Finance implementation;</i>	24
4)	Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan <i>Achievement of the performance of the implementation of Sustainable Finance; and</i>	9
5)	Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Challenges in achieving performance in the implementation of Sustainable Finance.</i>	46
b.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi: <i>Implementation of Sustainable Finance, covering, at the very least:</i>	45
1)	Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target; dan <i>Achievement of the performance of the implementation of Sustainable Finance (economic, social, and environment) compared to the target; and</i>	9
2)	Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan). <i>Description of achievements and challenges including important events during the reporting period (for the Financial Services Institutions required to create an Action Plan of Sustainable Finance).</i>	15
c.	Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi: <i>Target achievement strategies, covering, at the very least:</i>	45
1)	Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup; <i>Risk management for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects;</i>	74
2)	Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan <i>Use of business opportunities and prospects; and</i>	25
3)	Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Description of external economic, social, and environmental situations with the potential to affect the sustainability of the Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies.</i>	46
5	Tata kelola keberlanjutan memuat: <i>Sustainable governance, covering</i>	55
a.	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Description of the duties of Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for implementing Sustainable Finance.</i>	60, 61
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. <i>Description of competency development carried out for the members of Board of Directors, Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for the implementation of Sustainable Finance.</i>	82
c.	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Description of the procedures of Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks on the implementation of Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects, including the role of Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of risk management processes of Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies.</i>	74
d.	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi: <i>Description of the stakeholders, including:</i>	38
1)	Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan <i>Stakeholder's involvement based on management assessment results, GMS, decrees, or others; and</i>	59
2)	Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar. <i>Approach used by the Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies in involving stakeholders in the implementation of Sustainable Finance, among others in the form of dialogue, surveys and seminars.</i>	45

e.	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Problems encountered, developments, and influences on the implementation of Sustainable Finance.</i>	67
6	Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat: <i>Sustainable performance, covering, at the very least</i>	9
a.	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Description of the activities of building a culture of sustainability within the Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.</i>	32
b.	Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi: <i>Description of the Company's economic performance in the last 3 (three) years including:</i>	9
1)	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan <i>Comparison of production targets and performance, portfolio, financing targets, or investment, revenue and profit or loss, in the event the Sustainability Report is prepared separately from the Annual Report; and</i>	52
2)	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Comparison of portfolio targets and performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.</i>	52
c.	Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir: <i>Social performance in the last 3 (three) years:</i>	13
1)	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. <i>Commitment of the Financial Services Institutions, Issuers, or Public Companies to provide equal services for products and/or services for consumers.</i>	74
2)	Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat: <i>Employment, containing, at the very least:</i>	78
a.	Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; <i>Statement of equality of employment opportunities and the presence or absence of forced and child labor;</i>	88
b.	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; <i>Percentage of remuneration for permanent employee at the lowest level to the regional minimum wage;</i>	87
c.	Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan <i>Decent and safe working environment; and</i>	88
d.	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai. <i>Training and development of employee skills.</i>	82
3)	Masyarakat, paling sedikit memuat: <i>Community, containing, at the very least:</i>	97
a.	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; <i>Information on activities or operational areas generating positive and negative impacts on surrounding communities, including financial literacy and inclusiveness;</i>	98
b.	Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan <i>Mechanism for complaints submitted by the community as well as the number of public complaints received and followed-up; and</i>	98
c.	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat <i>Social and Environmental Responsibility related to the support for sustainable development goals, including the types and achievements of community empowerment programs and activities</i>	95
d.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat: <i>Environmental Performance for the Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, containing at the very least:</i>	95
1)	Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan; <i>Environmental costs incurred;</i>	95
2)	Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan <i>Description of the use of environmentally-friendly materials, such as the use of recycled materials; and</i>	93
3)	Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: <i>Description of energy consumption, containing, at the very least:</i>	12, 94
a.	Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan <i>The amount and intensity of energy consumed; and</i>	12, 94
b.	Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan; <i>Efforts and achievements for energy efficiency, including the use of renewable energy sources;</i>	24

e.	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Responsibility for the development of Sustainable Finance Products and/or Services</i>	74
1)	Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa <i>Product and/or service innovation and development</i>	12
2)	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan <i>Number and percentage of products and services that have been evaluated for safety for customers</i>	N/A
3)	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif <i>Positive and negative impacts arising from Products and/or Services and distribution processes, as well as the mitigation efforts carried out to overcome the negative impacts</i>	98
4)	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya <i>Number of products withdrawn and the reasons</i>	N/A
5)	Survei kepuasan pelanggan <i>Customer satisfaction survey</i>	76
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada. <i>Written verification from an independent party, if available.</i>	N/A

