



**MELANGKAH  
MEMPERLUAS  
MANFAAT**

JOURNEY TO SPREAD  
THE BENEFITS





Dana sejumlah Rp3,23 miliar telah disalurkan untuk program pemberdayaan masyarakat di tahun 2015. Total penerima manfaat program pemberdayaan masyarakat lebih dari 9.000 individu sejak tahun 2013.

Funding in the amount of Rp3.23 billion has been channeled for community empowerment program in 2015. Since 2013 total beneficiaries of community empowerment programs reached more than 9,000 persons.



Lebih dari Rp3,2 miliar telah didonasikan untuk mendukung program Beasiswa Maybank Foundation pada tahun 2015. Program Beasiswa Maybank Foundation bagi mahasiswa terbaik yang berasal dari keluarga pra sejahtera terdiri dari 2 *batch* dan masing-masing *batch* untuk periode 4 tahun. *Batch* 1 dimulai tahun 2012 dengan total dana sebesar Rp11 miliar dan *batch* 2 di mulai sejak 2014 dengan total dana sebesar Rp17 miliar.

More than Rp3.2 billion was donated to support Maybank Foundation Scholarship program in 2015. Maybank Foundation Scholarship Program aimed for the outstanding students coming form underprivileged families. The first batch was in 2012 with total amount of Rp11 billion. Second was in 2014 with total amount Rp17 billion.



Lebih dari Rp88 miliar disalurkan untuk pendidikan dan pengembangan karyawan.

More than Rp88 billion was channeled to the education and development of employees.



Meluncurkan program *Micro Financing* yang telah membantu lebih dari 7.500 perempuan sejak tahun 2012 dan memberikan manfaat langsung untuk 42 koperasi di 19 propinsi. Per Desember 2015, lebih dari 10.000 perempuan mendapatkan manfaat program *Micro Financing* Maybank Indonesia melalui ASPPUK dan KOMIDA.

Launched the Micro Financing program which has helped more than 7,500 women since 2012 and provided benefits direct to 42 cooperatives across 19 provinces. As of December 2015, more than 10,000 women benefited the Micro Financing program of Maybank Indonesia through ASPPUK and Komida.



Pendidikan Perbankan untuk lebih dari 10.000 pelajar sejak 2012

Banking education to more than 10,000 students since 2012.



Lebih dari 3.200 karyawan bergabung sebagai relawan dalam kegiatan CSR di tahun 2015

More than 3,200 employees joined as volunteers in CSR activities in 2015.



1.474 kantong darah terkumpul sejak tahun 2011

1,474 blood bags since 2011



Dukungan untuk 142 pelari kursi roda yang turut serta dalam Maybank Bali Marathon sejak 2012

Support 142 wheelchair runners participating in Maybank Bali Marathon since 2012.



Penghematan lebih dari Rp10 miliar per tahun sehubungan dengan implementasi dari inisiatif perbaikan yang ramah lingkungan meliputi *Paperless Account Opening System, Paperless Loan Origination System, tagihan berbasis e-statement, e-brochure, e-news*, penghematan konsumsi kertas dan listrik dari perubahan budaya kerja.

More than Rp10 billion in yearly efficiency related to the implementation of environmentally friendly improvement initiatives which include Paperless Account Opening System, Paperless Loan Origination System, e-statement-based billing statement, e-brochure, e-news, paper and electricity consumption savings of change work culture.



Mendukung pertumbuhan sektor UMKM dengan terus meningkatkan penyaluran kredit dan tercermin dari rasio UMKM terhadap total kredit bank yang sebesar 21,96% per 31 Desember 2015.

Support growth of the MSME sector to continue increase its lending as reflected by the Bank's MSME ratio of 21.96% as of 31 December 2015.



Memperkenalkan Maybank Green Events dan Green Office Toolkit.

Introduced Maybank Green Events and Green Office Toolkit.

## PROGRES PERKEMBANGAN PROGRAM KEBERLANJUTAN USAHA HINGGA TAHUN 2015

SUMMARY OF 2015 BUSINESS SUSTAINABILITY





## #4

### TESTIMONI

Testimony

## #6

### PERISTIWA PENTING DI 2015

2015 Event Highlights

## #10

### LAPORAN MANAJEMEN

Management Report

- 12 **Laporan Presiden Komisaris**  
Report from President Commissioner
- 16 **Laporan Presiden Direktur**  
Report from President Director

## #26

### KEBERLANJUTAN DAN MAYBANK INDONESIA

Sustainability and Maybank Indonesia

- 28 **Sekilas Maybank Indonesia**  
About Maybank Indonesia
- 32 **Struktur Grup Perusahaan**  
Corporate Group Structure
- 34 **Visi, Misi, Nilai Perusahaan**  
Vision, Mission, Corporate Core Values
- Strategi Keberlanjutan**
- 36 **Maybank Indonesia's Sustainability Strategy**
- Peran Maybank Indonesia bagi Masyarakat**
- 38 **Maybank Indonesia's Role in Society**
- 42 **Ikhtisar Keuangan 2015**  
2015 Financial Highlights

### TESTIMONI

#### TESTIMONY

- 73 **Penerima Maybank Foundation Scholarship Batch 2 Program Dalam Negeri - Institut Teknologi Bandung**  
Maybank Foundation Scholarship Batch 2 Domestic Program recipient - Institut Teknologi Bandung
- 73 **Penerima Maybank Foundation Scholarship Batch 2 Program Dalam Negeri - Universitas Brawijaya**  
Maybank Foundation Scholarship Batch 2 Domestic Program recipient - Universitas Brawijaya
- 83 **Pembatik Peserta Program Pemberdayaan Maybank dan KOMIDA**  
Batik making Participant of Maybank and KOMIDA's Empowerment Program
- 85 **Penenun Peserta Program Pemberdayaan Maybank dan ASPPUK**
- 87 **Weaving Participant of Maybank and ASPPUK's Empowerment Program**

## #46

### TATA KELOLA YANG BERKELANJUTAN

Sustainable Corporate Governance

- Tata Kelola Maybank Indonesia**
- 49 **Maybank Indonesia's Corporate Governance**
- 52 **Tata Kelola Syariah**  
Shariah Corporate Governance
- 52 **Manajemen Risiko**  
Risk Management
- 57 **Pencegahan Fraud**  
Fraud Prevention
- 62 **Keterlibatan Pemangku Kepentingan**  
Stakeholder Involvement

## #66

### MASYARAKAT DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL

Community and Social Responsibility

- 68 **Pendekatan Kami**  
Our Approach
- 71 **Pendidikan**  
Education
- 78 **Gaya Hidup Sehat**  
Healthy Lifestyle
- 81 **Pemberdayaan Masyarakat**  
Community Empowerment
- 95 **Lingkungan**  
Environment

## #3

TENTANG TEMA/THE THEME

### MELANGKAH MEMPERLUAS MANFAAT

Journey to Spread the Benefits

## #100

### KARYAWAN KAMI

Our Employees

- 102 **Pendekatan Kami**  
Our Approach
- 104 **Menjadi Tempat Kerja Pilihan**  
To be the Employer of Choice
- 106 **Kompetensi dan Karir**  
Competence and Career
- 109 **Setara dalam Keberagaman**  
Similarity in Diversity
- 112 **Hubungan Industrial yang Harmonis**  
Harmonious Industrial Relations

## #118

### LAYANAN KEUANGAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

Responsible Financial Services

- 120 **Layanan Keuangan Inklusif**  
Inclusive Financial Services
- Pembiayaan untuk Pemberdayaan Perempuan**
- 128 **Financing to Empower Women**
- Fokus pada Nasabah**
- 132 **Focus on the Customer**

## #138

### INFORMASI TENTANG LAPORAN

Information on the Report

- 140 **Identitas Perusahaan**  
Corporate Identity
- 142 **Ikhtisar Keuangan**  
Financial Highlights
- 143 **Data Terkait Indikator GRI**  
Data related to GRI Indicators
- 147 **Data Terkait Lainnya**  
Other Related Data
- 148 **Indeks GRI-G4**  
GRI-G4 Index
- 152 **Lembar Umpan Balik**  
Feedback Form



# MELANGKAH MEMPERLUAS MANFAAT

## JOURNEY TO SPREAD THE BENEFITS

Perubahan nama dari PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) menjadi PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia) pada 2015 telah menjadi titik balik Maybank Indonesia untuk memulai perjalanan menuju tahapan baru. Hal itu memperkuat posisi Bank sebagai bagian dari Maybank Grup.

Semangat Maybank Indonesia untuk melalui perjalanan menuju tingkatan berikutnya telah terbukti pada tahun 2015 di mana Bank meraih kinerja yang menggembirakan di tengah perekonomian yang penuh tantangan.

Perubahan ini tidak mengurangi kedekatan kami dengan masyarakat Indonesia di berbagai pelosok, bahkan menjadikan hubungan kami lebih dalam dan lebih bermakna. Kami ingin menyentuh lebih banyak komunitas, memberikan dukungan kepada mereka yang membutuhkan, dan mendorong kemandirian.

Sejalan dengan semangat 'Humanising Financial Services', kami tidak saja menyediakan layanan keuangan yang dibutuhkan, tetapi juga menjalankan fungsi kami untuk mencerahkan pemahaman tentang keuangan, memfasilitasi pertumbuhan, serta memberi manfaat melalui kegiatan-kegiatan sosial di tengah-tengah masyarakat.

The change of name from PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) to PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia) in 2015 has become a turning point for Maybank Indonesia to begin the journey to the next level. This change strengthens the Bank's position as part of the Maybank Group.

Maybank Indonesia's spirit through journey to the next level was proven in 2015 where the Bank achieved an encouraging performance amidst the challenging economic conditions.

The name change does not dilute our commitment of being in the heart of community, but it makes our relationship even deeper and more meaningful. We want to touch more communities; provide them with supports to those in need and promote independence.

In line with the Bank's mission of 'Humanising Financial Services', we not only provide necessary financial services, but also carry out our function to brighten finance understanding, facilitate growth, as well as provide benefits through social activities among the community.

# Testimoni

Testimony

## PEMBATIK PESERTA PROGRAM PEMBERDAYAAN MAYBANK DAN KOMIDA

Batik Making  
Participant of Maybank and KOMIDA's Empowerment Program



**Warsiyem**  
dari Kulon Progo  
from Kulon Progo

*"Saya sangat berterima kasih kepada Maybank dan KOMIDA, juga kepada petugas yang selalu sabar menghadapi kami dan mau memberikan motivasi namun menjadikan kami memiliki rasa tanggung jawab serta kebersamaan yang sangat baik dengan anggota lainnya"*

*"I am extremely grateful to Maybank and KOMIDA, also to the staff that patiently engaged us and provided motivation. Furthermore, they also made us have a sense of responsibility as well as togetherness with other members"*



**Muhammad Fauzi**  
dari Nusa Tenggara Barat  
from West Nusa Tenggara

## PENERIMA MAYBANK FOUNDATION SCHOLARSHIP

Recipient of the Maybank Foundation Scholarship

*"Saya tidak akan menyia-nyiakan kesempatan emas ini. Saya berharap, suatu hari nanti saya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan bangsa Indonesia"*

*"I am not going to waste this golden opportunity. I hope one day I can be useful to the Indonesian society and nation"*



**Darling Febriani**  
dari Sumatera Utara  
from North Sumatera

## PENERIMA MAYBANK FOUNDATION SCHOLARSHIP

Recipient of the Maybank Foundation Scholarship

*"Saya berkenalan dengan banyak mahasiswa dari fakultas dan latar belakang yang beragam. Selain itu saya dididik untuk menjadi insan akademis yang tidak hanya intelek tetapi juga berkarakter kuat. Terima kasih Maybank"*

*"I became acquainted with many students from various faculties and backgrounds. Moreover, I was taught to become an academic that not merely has the intellectual capacity but also possess a strong character. Thank you Maybank"*



**Inaq Aziz**  
dari Lombok Timur  
from East Lombok

**PENENUN PESERTA PROGRAM  
PEMBERDAYAAN MAYBANK DAN  
ASPPUK**

Weaving Participant of Maybank and  
ASPPUK's Empowerment Program

*"Saya sangat senang dengan pelatihan eco-  
design yang saya ikuti beberapa hari yang  
lalu karena meningkatkan pengetahuan saya  
dalam hal teknis menenun, membuat motif  
yang baru dan penggunaan pewarna alami"*

*"I am so excited to be able to participated  
in eco-design training a few days ago as  
it increased my knowledge in weaving  
techniques, create new patterns and the use  
of natural dyes"*



**Slamet Riyadi SE**

**MANAGING  
DIRECTOR  
KOMIDA**

Managing Director of  
KOMIDA

*"Kami belajar bersama Maybank Indonesia tentang  
pengembangan usaha serta menambah referensi  
baru tentang bagaimana KOMIDA berkolaborasi  
dengan pihak lain untuk meningkatkan pelayanan,  
memperluas wilayah kerja dan menambah jaringan  
kerja sama"*

*"We studied together with Maybank Indonesia  
about business development to add references about  
how KOMIDA can collaborate with other parties  
to improve services, expand responsibility area and  
expand cooperation networks"*



**Inaq Dian**  
dari Lombok Tengah  
dari Central Lombok

**PENENUN PESERTA PROGRAM  
PEMBERDAYAAN MAYBANK DAN  
ASPPUK**

Weaving Participant of Maybank and  
ASPPUK's Empowerment Program

*"Kalau bisa pelatihan eco-design dengan Merdi Sihombing bisa sering diadakan, supaya  
menambah ilmu tentang motif dan pencelupan warna alam"*

*"If possible, the training eco-design with Merdi Sihombing should be conducted more  
frequently in order to increase knowledge about patterns and natural colors dyeing"*



# Peristiwa Penting di 2015

2015 Event Highlights



12-13 . Feb | Feb . 2015

### Maybank Indonesia Awards Night 2015

Maybank Indonesia menyelenggarakan malam penghargaan bagi karyawan berprestasi di Jakarta. Bersamaan dengan itu diselenggarakan "Maybank Indonesia's Got Talent" yang menampilkan bakat karyawan di bidang seni.

### Maybank Indonesia Awards Night 2015

Maybank Indonesia organized awards night for outstanding employees. At the same time it held "Maybank Indonesia's Got Talent" featuring the art talents of the employees.



3 . Jun | Jun . 2015

### Dukung Penuh Wirausahawati, Maybank Indonesia Kembali Selenggarakan 'BII Sukma Awards'

Maybank Indonesia bekerja sama dengan Sukma Inspirasi menyelenggarakan "Maybank Indonesia Sukma Award" sebagai bentuk komitmen dan dukungan untuk mencari wirausaha perempuan di Indonesia yang memiliki karakter *Brave* (berani), *Independent* (mandiri), dan *Inspiring* (inspirasi).

### Fully Supports for Women Entrepreneurs, Maybank Indonesia reorganized the 'BII Sukma Awards'

Maybank Indonesia in cooperation with Inspiration Sukma has conducted "Maybank Indonesia Sukma Award" as a form of commitment and support to find women entrepreneurs in Indonesia, which has Brave, Independent, and Inspiring characters.

24 . Agu | Aug . 2015

## PT Bank Internasional Indonesia Tbk resmi berganti nama menjadi PT Bank Maybank Indonesia Tbk

Bank Internasional Indonesia Tbk officially changed its name to **PT Bank Maybank Indonesia Tbk**

Setelah mendapat persetujuan dari Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) pada tanggal 24 Agustus 2015, Persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 26 Agustus 2015, dan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan tanggal 23 September 2015, PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) resmi berganti nama menjadi PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia).

Identitas baru ini mengukuhkan Maybank Indonesia merupakan bagian dari Maybank Grup, yang memiliki *customer base* dan jaringan internasional dengan tetap memelihara kekuatan dan keunggulan yang selama ini dimiliki.



After the approval from the Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS) on August 24, 2015, approval from Ministry of Law and Human Rights of Republic of Indonesia on the date of August 26, 2015, and the Decree of Commissioner Board of Financial Services Authority dated September 23, 2015, PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) officially changed its name to PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia).

The new identity confirming that Maybank Indonesia is part of Maybank Group, which has customer base and international network while maintaining the strength and superiority that had been owned.



6 . Jun | Jun . 2015

**Maybank Indonesia memberdayakan komunitas nelayan di Indramayu**

Maybank Indonesia mengadakan CR dengan target pemberdayaan komunitas nelayan dan keluarganya di Indramayu, Jawa Barat. Maybank Indonesia memberikan bantuan dalam bentuk perahu, mesin perahu, jaring ikan, serta pemeliharaan dan perbaikan perahu. Untuk istri para nelayan, Maybank Indonesia juga menyumbangkan mesin pendingin sehingga dapat meningkatkan kapasitas produksi perikanan. Dan untuk anak-anak nelayan, Maybank Indonesia mendukung pendidikan mereka dengan memberikan sumbangan buku, taman bacaan, laptop, proyektor, layar dan dukungan renovasi bangunan sekolah mereka. Selanjutnya, karyawan Maybank Indonesia juga secara bersama-sama membersihkan Pantai Karangsong.

**Maybank Indonesia empowering fishermen communities in Indramayu**

Maybank Indonesia has conducted a CR with the target to empower fishermen communities and their families in Indramayu, West Java. Maybank Indonesia provided supports for boats, boat engines, fishing nets, and boat maintenance and repairs. For the fishermen' wives, Maybank Indonesia also donated refrigerator machines to increase production capacity of the fishery products. And for fishermen' children, Maybank Indonesia supported their education by donating books, small places for libraries, laptop, projector, screen and supported their school building renovations. Furthermore, Maybank Indonesia employees simultaneously cleaned up Karangsong Beach.



12 . Agu | Aug . 2015

**Maybank Foundation Scholarship batch 2**

Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation, menyerahkan beasiswa kepada putra-putri terbaik yang berasal dari keluarga pra-sejahtera dari 30 provinsi di Indonesia untuk menempuh studi di sembilan perguruan tinggi terkemuka di Indonesia. Program ini menunjukkan komitmen penuh Maybank Indonesia untuk memberikan kontribusi positif dalam mendukung pengembangan generasi muda Indonesia secara berkelanjutan.

**Maybank Foundation Scholarship batch 2**

Maybank Indonesia together with Maybank Foundation, awarded scholarships to the underprivileged families' for their best son and daughters in 30 provinces in Indonesia to study in nine leading universities in Indonesia. This program showed the full commitment of Maybank Indonesia to offer a positive contribution in supporting a sustainable development of Indonesia's young generation.



20 . Agu | Aug . 2015

**Maybank Go Ahead Challenge (MGAC) 2015**

Sebuah ajang yang merupakan bagian dari inovasi Maybank Grup dalam mencari talenta muda terbaik di tingkat nasional maupun internasional, dengan keahlian profesional baik dalam bidang bisnis maupun keuangan yang kompeten. Rangkaian putaran Final Global dari MGAC kembali hadir di Indonesia untuk memberikan kontribusi positif dalam mendukung pengembangan generasi muda Indonesia secara berkelanjutan. Total hadiah yang diperebutkan adalah senilai USD72.000 dan berkesempatan mengikuti program "Global Maybank Apprentice" (GMAP) yang bergengsi, serta mengikuti program bimbingan internasional selama dua tahun di Maybank.

**Maybank Go Ahead Challenge (MGAC) 2015**

An event that was part of Maybank Group's innovation to search for the best young talents in national and international levels, with excellent professional expertise in business field and also financial competence. The series of Global Final round of MGAC again presented in Indonesia, 60 finalists from 14 countries around the world gathered in Jakarta for three days. Total contested prize worth USD 72,000 and a chance to participate in "Global Maybank Apprentice" (GMAP) prestigious program, and participate in international guidance for two years at Maybank program.

# Peristiwa Penting di 2015

## 2015 Event Highlights



5 . Sep | Sep . 2015

### Maybank Indonesia Mendukung Penghijauan Kota

Kampanye 'Maybank Indonesia Supports Green City' merupakan bagian Maybank *Global Corporate Responsibility* (CR) Day, program Grup Maybank yang melibatkan lebih dari 20 ribu karyawan Maybank (Maybankers) di seluruh dunia, termasuk karyawan Maybank Indonesia, yang mendedikasikan momen ini untuk melakukan inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan kepada lingkungan sekitar. Di Jakarta, kegiatan dipusatkan di Gelora Bung Karno (GBK) Senayan dengan melakukan aksi pemeliharaan lingkungan GBK.

### Maybank Indonesia Supports Green City

'Maybank Indonesia Supports Green City' campaign is part of Maybank *Global Corporate Responsibility* (CS) Day, the Maybank Group program involving more than 20 thousand employees of Maybank (Maybankers) worldwide, including employees of Maybank Indonesia, which dedicates this moment to undertake initiatives of corporate social responsibility to the environment. In Jakarta, the activities centered at the Bung Karno (GBK) Senayan by committing acts of environmental preservation of GBK.



10 . Okt | Oct . 2015

### Donasi Beasiswa untuk Para Pelajar IKOPIN

Maybank Indonesia melalui Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) menyediakan program beasiswa penuh untuk para mahasiswa sarjana dan diploma untuk membantu mereka yang berprestasi namun berasal dari keluarga yang membutuhkan. Beasiswa penuh akan diberikan kepada 3 mahasiswa sarjana dan 2 mahasiswa diploma yang lolos dalam seleksi. Beasiswa ini meliputi iuran wajib perkuliahan selama 4 tahun. Dalam kerja sama ini, IKOPIN akan membantu Bank untuk membangun Koperasi bagi para komunitas nelayan di Karangsong, Indramayu.

### Scholarships Donation for IKOPIN Students

Maybank Indonesia through Indonesia Cooperative Institute (IKOPIN) provides a full scholarships program for undergraduate and diploma students to help achievers who come from economically incapable families. Full scholarships will be awarded to 3 undergraduates and 2 diploma students who passed on the selection process. This scholarship covers mandatory tuition fees for 4 years. In this partnership, IKOPIN will help the Bank to establish cooperatives for fishermen communities in Karangsong, Indramayu.

### Maybank Indonesia Bank Pelaksana Kredit Usaha Rakyat (KUR) TKI

Maybank Indonesia mendapat kepercayaan dari pemerintah Republik Indonesia menjadi Bank Pelaksana dalam menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI)

### Maybank Indonesia Executing Bank for Kredit Usaha Rakyat (KUR) TKI

Maybank Indonesia obtained a credibility from the government of the Republic of Indonesia to be the Executing Bank in distributing communities business loan (Kredit Usaha Rakyat/ KUR) for Indonesian Workers (TKI).



30 . Okt | Oct . 2015

30 . Agu | Aug . 2015

## Maybank Bali Marathon (MBM) 2015

### Maybank Bali Marathon (MBM) in 2015

MBM 2015 diselenggarakan di Kabupaten Gianyar, Bali yang diikuti oleh lebih dari 5.000 peserta yang berasal dari 37 kewarganegaraan dan terdaftar dalam berbagai kategori perlombaan yaitu 42km, 21km, 10K, dan *children's sprint*. MBM juga diikuti oleh total 40 peserta kategori *wheelchair run* yang memberikan kesempatan penyandang disabilitas untuk ikut merasakan atmosfer lomba marathon internasional. Di samping termasuk ke dalam daftar perlombaan resmi dari Boston Marathon, MBM 2015 juga terpilih oleh Persatuan Atletik Seluruh Indonesia (PASI) sebagai salah satu perlombaan dalam ajang Pekan Olahraga Nasional (PON).



MBM 2015 was held in Gianyar, Bali attended by over 5,000 participants from 37 nationalities and featured 3 different race categories, namely 42km, 21km, 10km and children's sprint. MBM was also attended by a total of 40 participants for wheelchair run category to provide opportunity for disables to feel the atmosphere of international marathon race. In addition to being the first Indonesian Marathon race to be included in the official race directory of Boston Marathon, MBM was also selected by the Athletics Association of Indonesia (PASI) as one of the qualifying races for the National Sports Week (PON).



# Penghargaan di 2015

## 2015 Awards

19 MARET / MARCH 2015



**Platinum Award untuk kategori Pemberdayaan Perempuan** dalam Global CSR Award 2015 dari Pinacclle Group International.

**Platinum Award for Women Empowerment** in the Global CSR Award 2015 from Pinacclle Group International.

17 NOVEMBER / NOVEMBER 2015



**“The Best GCG Implementation” dalam kategori The Best Disclosure and Transparency** dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD).

**“The Best GCG Implementation” for The Best Disclosure and Transparency category** from Financial Services Authority and Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD).

5 NOVEMBER / NOVEMBER 2015



**Peringkat ke-1 “Corporate Social Responsibility”** dari Anugrah Perbankan Indonesia IV 2015.

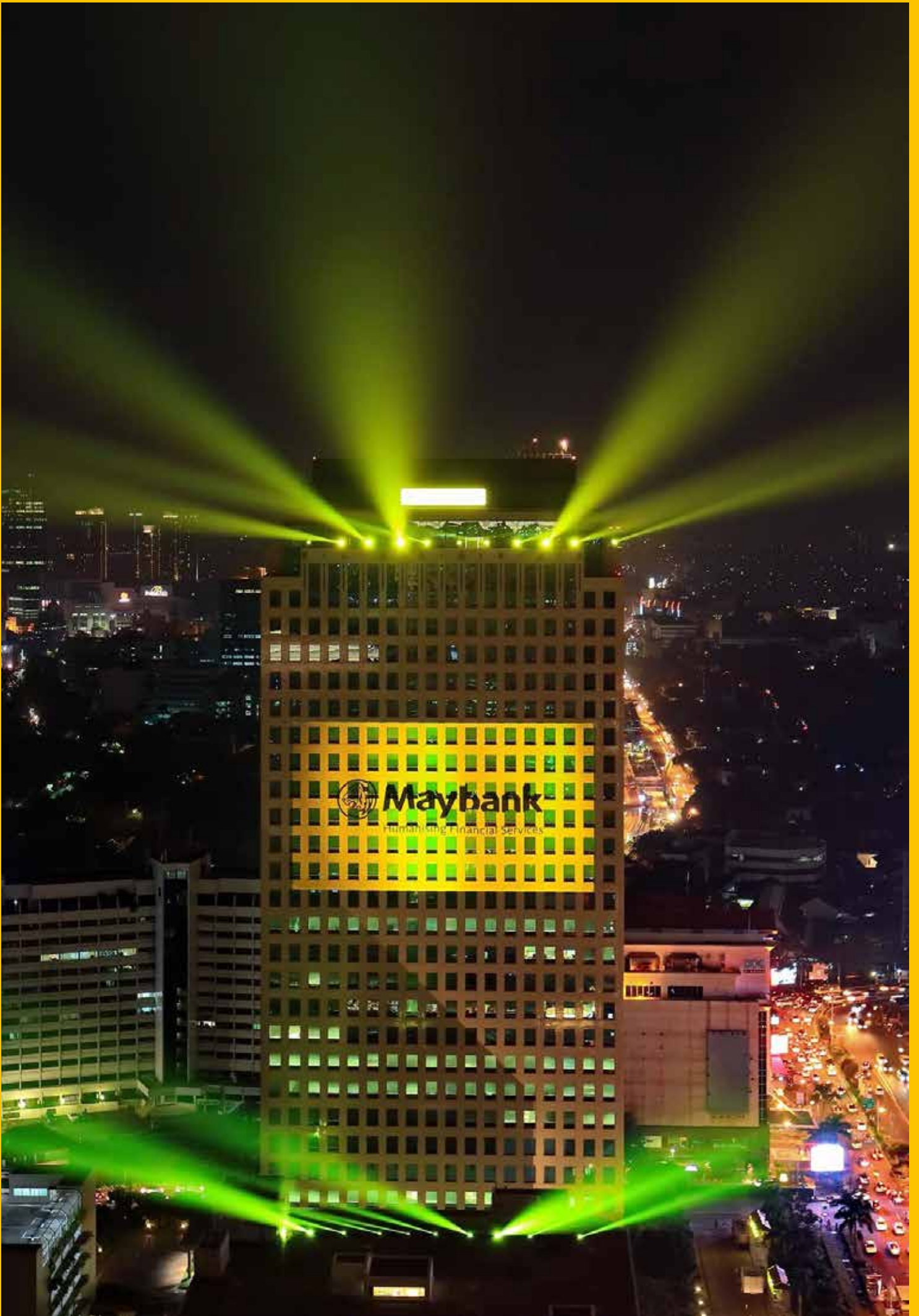
**1<sup>st</sup> Rank “Corporate Social Responsibility”** from Anugrah Perbankan Indonesia IV 2015.

15 DESEMBER / DECEMBER 2015



**2<sup>nd</sup> Runner Up Best SR 2015 for Financial Services Category** pada Sustainability Report Award (SRA) 2015 yang diselenggarakan oleh National Center for Sustainability Reporting (NCSR).

**2<sup>nd</sup> Runner Up Best SR 2015 for Financial Services Category** in Sustainability Report Award (SRA) 2015 organized by National Center for Sustainability Reporting (NCSR).



Laporan Keberlanjutan 2015 Sustainability Report  
PT Bank Maybank Indonesia Tbk

# LAPORAN MANAJEMEN MANAGEMENT REPORT

## DAFTAR ISI | CONTENTS



- 12 **Laporan Presiden Komisaris**  
Report from President Commissioner
- 18 **Laporan Presiden Direktur**  
Report from President Director



**Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin  
Bin Megat Mohd Nor**  
Presiden Komisaris | President Commissioner



# Laporan Presiden Komisaris

## Report from President Commissioner



**Strategi bisnis Bank yang memiliki fokus dengan menggabungkan aspek-aspek sosial, dilaksanakan dengan mengikuti langkah-langkah pencegahan, dan dikendalikan oleh tata kelola yang ketat telah menjadi prinsip acuan dan faktor prestasi kunci Maybank Indonesia untuk pertumbuhan yang berkelanjutan.**

The Bank's focused business strategy incorporating the social aspects, executed by following precautionary measures, and steered by sound governance has become Maybank Indonesia's guiding principle and key achievement factor for a sustainable growth.



Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Kami sangat senang dapat menyajikan Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia tahun 2015. Meskipun menghadapi tantangan bisnis di sektor ekonomi, kinerja Maybank Indonesia tetap tangguh, menunjukkan pola bisnis yang efektif dan berkelanjutan.

### KINERJA MAYBANK INDONESIA

Pengelolaan biaya dan *risk appetite* Bank yang penuh kehati-hatian dalam mengejar peluang pertumbuhan yang tepat telah memungkinkan Bank untuk membukukan Laba Bersih senilai Rp1,14 triliun pada 2015 yang merupakan peningkatan signifikan sebesar 60,9% dari periode sebelumnya. Pencapaian ini memberikan keyakinan yang kuat terhadap kemampuan Bank untuk terus menghadapi tantangan dan mengelola risiko usaha untuk memberikan hasil yang positif kepada para pemangku kepentingan.

### MENJADI MAYBANK INDONESIA

Di tahun 2015, nama Bank diubah dari Bank Internasional Indonesia (BII) menjadi Maybank Indonesia untuk memperkuat posisinya sebagai bagian dari Maybank Group yang merupakan bank terbesar keempat di ASEAN. Hal ini juga memperkuat komitmen Bank yang tinggi dalam memberikan kontribusi terhadap misi Maybank Group untuk mengembangkan bangsa, tidak hanya di bidang ekonomi tetapi juga di bidang sosial.

Dear Our Valued Stakeholders,

We are pleased to present herein Maybank Indonesia's 2015 Sustainability Report. Despite the business challenges faced on the economic front, Maybank Indonesia's performance remained resilient, demonstrating our effective and sustainable business model.

### MAYBANK INDONESIA'S PERFORMANCE

The Bank's prudent cost management and risk appetite in pursuing the right growth opportunities have enabled the Bank to record Net Profits of Rp1.14 trillion in 2015, an astounding 60.9% increase from the previous period. This turnaround achievement provides us with a great confidence of the Bank's ability to continue to weather challenges and manage business risks in delivering positive returns to its stakeholders.

### BECOMING MAYBANK INDONESIA

In 2015, the Bank's name was changed from Bank Internasional Indonesia (BII) to Maybank Indonesia, cementing its position as part of the Maybank Group, the fourth largest bank in ASEAN. It also reinforces the Bank's deep commitment in contributing to Maybank Group's mission to further develop the nation, not only economically, but also socially.

# Laporan Presiden Komisaris

Report from President Commissioner

## KEBERLANJUTAN DI MAYBANK INDONESIA

Saat ini, kami telah mencapai era bisnis baru di mana kinerja Bank melampaui pertumbuhan di bidang keuangan. Keberlanjutan telah terintegrasi dalam pola bisnis kami dan sehubungan Rencana Keberlanjutan Maybank<sup>2020</sup> yang terkait dengan misi Humanising Financial Services, berbagai inisiatif tanggung jawab sosial kami mencakup Pemberdayaan Masyarakat, Pendidikan, Hidup Sehat dan Lingkungan. Dalam laporan ini, anda akan melihat bahwa kami terus-menerus memberikan dampak yang kuat pada bidang-bidang tersebut.

## KOMUNITAS & KEWARGANEGARAAN

Melalui kerja sama dengan ASPPUK dan KOMIDA, kami terus aktif mengelola program pemberdayaan perempuan yang merupakan agenda kesetaraan gender yang kami percaya merupakan langkah penting untuk mencapai pembangunan berkelanjutan di negeri ini. Untuk mempercepat kemajuan, kami melakukan hal yang berbeda dengan praktik perbankan konvensional, dimana para peserta program dapat menerima pinjaman tanpa adanya agunan. Keberhasilan program ini ditunjukkan oleh kompetensi dan produktivitas target penerima manfaat yang meningkat yang memberikan harapan hidup mandiri kepada mereka. Saat ini, kami memiliki sekitar 10.000 mitra, merupakan peningkatan sebesar 33% dari sebelumnya sejumlah sekitar 7.500 mitra.

## SUSTAINABILITY AT MAYBANK INDONESIA

Today, we have reached a new business era where the Bank's motivation goes beyond financial growth. Sustainability is now integrated in our business model and as our Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan is connected with our Humanising Financial Services mission, our various social responsibility initiatives encompass Community Empowerment, Education, Healthy Living and Environment. In this report, you will find that we have persistently deliver impactful advances in the aforementioned pillars.

## COMMUNITY & CITIZENSHIP

Through cooperation with ASPPUK and KOMIDA, we continue to be active in our woman empowerment program, a gender equality agenda which we believe is a salient pathway to achieving sustainable development in this country. Aiming to hastened progress, we deviated from conventional banking practices, enabling the participants to receive loans without the need for collateral. The success of this program is demonstrated in the enhanced competence and productivity of our targeted beneficiaries, promising them self-sufficient living. We now have approximate 10,000 partners, 33% increase from 7,500.



**Bank beradaptasi secara cepat dengan berbagai persyaratan baru dan diakui menjadi salah satu di antara 15 perusahaan yang tercatat di Bursa di Indonesia yang mencapai nilai tertinggi untuk pelaksanaan ASEAN Corporate Governance Scorecard.**

The Bank quickly adapted to the new requirements and was acknowledged for accomplishing one of the 15 highest scores among Indonesia Listed Company for the implementation of the ASEAN Corporate Governance Scorecard.



Fokus kami untuk memberikan kontribusi terhadap keberlanjutan di masa depan juga dilakukan melalui pengembangan kemampuan dan bakat, terutama di kalangan orang-orang muda. Menurut pemikiran kami, pendidikan merupakan faktor kuat untuk memajukan keberlanjutan dan kami sangat gembira bahwa kami telah menginvestasikan total sekitar Rp28 miliar untuk memberikan bantuan keuangan bagi siswa yang layak menerimanya di seluruh Indonesia.

Our focus on contributing to future sustainability also extends through the development of capabilities and talents, primarily amongst the young people. Education, in our minds, can be a powerful engine for promoting sustainability and we are thrilled that we have invested a total of approximately IDR 28 trillion in providing financial aids to deserving students across Indonesia.

## SUMBER DAYA MANUSIA

Pengembangan karyawan merupakan bidang penting lainnya bagi Bank, kami memastikan bahwa karyawan kami dapat menemukan makna kepribadian yang dalam di kehidupan mereka, baik di dalam atau di luar pekerjaan. Untuk mencapai tujuan kami menjadi Employer of Choice, kami percaya bahwa organisasi harus cerdas dan strategis dalam mengelola karyawan, hal ini merupakan alasan mengapa Bank menerapkan cara berpikir kreatif dan fleksibel dari proses rekrutmen, pengembangan, sampai keterkaitan kinerja (*engagement*).

## TATA KELOLA

Strategi bisnis Bank yang memiliki fokus dengan menggabungkan aspek-aspek sosial, dilaksanakan dengan mengikuti langkah-langkah pencegahan, dan dikendalikan oleh penerapan tata kelola yang ketat, telah menjadi prinsip acuan dan faktor prestasi kunci Maybank Indonesia untuk pertumbuhan yang berkelanjutan.

Dengan demikian, sejalan dengan agenda Masyarakat Ekonomi ASEAN untuk meningkatkan dan mengintegrasikan ekonomi regional, Bank beradaptasi secara cepat dengan berbagai persyaratan baru dan diakui menjadi salah satu di antara 15 perusahaan yang tercatat di Bursa di Indonesia yang mencapai nilai tertinggi untuk pelaksanaan ASEAN Corporate Governance Scorecard.

## PROSPEK MASA DEPAN

Kami percaya bahwa kami telah membuat langkah besar dalam beberapa tahun terakhir dan keberlanjutan usaha Maybank di Indonesia hingga saat ini telah memberikan pondasi bagi keterlibatan dan prestasi Bank di bidang lain di masa depan. Atas nama Dewan Komisaris, saya berharap bahwa laporan ini akan menginspirasi dan sekaligus membuka kesempatan kepada para pemangku kepentingan untuk bergabung dengan kami dalam rangka mendukung pembangunan bangsa.

Jakarta, Juni 2016  
Atas nama Dewan Komisaris

## OUR PEOPLE

The development of our employees is another key area for the Bank, ensuring our talents find deep and personal meaning in their lives, be it at or outside of work. In our goal to become the Employer of Choice, we believe that organizations must be agile and strategic in managing employees, which is why the Bank implements creative and flexible thinking from the process of recruitment, development, to performance engagement.

## GOVERNANCE

The Bank's focused business strategy incorporating the social aspects, executed by following precautionary measures, and steered by sound governance has become Maybank Indonesia's guiding principle and key achievement factor for a sustainable growth.

Thus, in line with the ASEAN Economic Community's agenda to enhance and integrate the regional economies, the Bank quickly adapted to the new requirements and was acknowledged for accomplishing one of the 15 highest scores among Indonesia Listed Company for the implementation of the ASEAN Corporate Governance Scorecard.

## FUTURE PROSPECTS

We believe we have made great strides in recent years and Maybank Indonesia's sustainability efforts hitherto set a foundation for the Bank's involvements and achievements in other areas in the future. On behalf of the Board of Commissioners, I hope that this report will inspire our stakeholders and simultaneously open up opportunities for you to engage with us to support the nation's development.

Jakarta, June 2016  
On behalf of the Board of Commissioners

PT Bank Maybank Indonesia Tbk



**Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin Bin Megat Mohd Nor**  
Presiden Komisaris | President Commissioner



**Taswin Zakaria**

Presiden Direktur | President Director



## Laporan Presiden Direktur Report from President Director



**Kami berupaya untuk mengimbangi pertumbuhan usaha dengan kelestarian alam, mendukung transformasi ekonomi serta memperluas akses masyarakat untuk pengentasan kemiskinan dan berkeadilan.**

We strive to balance business growth with environmental preservation, provide economic transformation, as well as broaden people's access to alleviate poverty and injustice.



Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Tahun 2015 telah menjadi salah satu tonggak penting bagi kami. Setelah dua tahun melakukan transformasi, Bank pada bulan September 2015 secara resmi berganti nama menjadi PT Bank Maybank Indonesia Tbk. Perubahan ini semakin dapat mengukuhkan posisi Bank sebagai bagian dari Maybank Group, bank terbesar keempat di ASEAN dengan basis nasabah dan jaringan global.

Perubahan ini menjadi momentum bagi Bank untuk menjadi lebih besar, lebih baik dan lebih kuat, serta siap untuk berkembang lebih jauh dalam perekonomian ASEAN.

### **TANTANGAN DAN PENCAPAIAN USAHA TAHUN 2015**

Dua tahun terakhir merupakan tahun yang penuh tantangan bagi kami. Kami melanjutkan pelaksanaan transformasi ketika sedang terjadi perlambatan perekonomian. Industri perbankan mengalami perlambatan, total pertumbuhan kredit nasional di tahun 2015 mencapai 10,4%, turun dari 11,7% di

Dear our Valued Stakeholders,

2015 has been one of our significant milestones. After two years of transformation, the Bank officially changed its name to PT Bank Maybank Indonesia Tbk in September 2015. The change further strengthens the Bank position as part of Maybank Group, the fourth largest bank in ASEAN with a global network and customer base.

This change has brought the Bank to be bigger, better and stronger and ready to develop further within the ASEAN economies.

### **CHALLENGES AND ACCOMPLISHMENTS IN 2015**

The last two years has been a challenging time for us. We continued to carry out the transformation amidst the economic slowdown. The banking industry underwent a slowdown, with total industry loan growth in 2015 at 10.4%, down from 11.7% in the previous year. The industry's NPL ratio increased to

## Laporan Presiden Direktur

### Report from President Director

tahun sebelumnya. Rasio NPL industri naik menjadi 2,5% dari 2,2% di tahun 2014 yang disebabkan oleh tekanan yang dialami oleh industri dan kondisi operasi yang rentan.

Dalam kondisi ini, Maybank Indonesia mencatat pertumbuhan yang cukup sehat, di mana kredit tumbuh sebesar 5,9% menjadi Rp112,5 triliun, sedangkan jumlah simpanan nasabah meningkat sebesar 13,4% menjadi Rp115,5 triliun pada akhir tahun 2015. Rasio kredit bermasalah (NPL) bruto menjadi 3,67% dari 2,23% dan NPL neto menjadi 2,42% dari 1,48%. Kenaikan ini terutama dipengaruhi oleh pelemahan kondisi perekonomian dan dampak dari menurunnya kondisi bisnis terutama nasabah perbankan Global kami.

Pada sektor UMKM yang dekat dengan pertumbuhan ekonomi lokal, Rasio kredit UMKM terhadap total kredit bank telah mencapai 21,96% per 31 Desember 2015, di atas ketentuan yang ditetapkan sebesar 20% untuk tahun 2018. Selain itu, hampir di semua segmen bisnis dan perbankan syariah mengalami pertumbuhan. Laba bersih Maybank Indonesia pada tahun 2015 meningkat 60,9% menjadi Rp1,14 triliun melebihi target yang ditetapkan sebesar Rp1,1 triliun.

2.5% from 2.2% in 2014 as the industry experienced a subdued and volatile operating environment.

Despite the challenging operating environment, Maybank Indonesia registered a relatively healthy growth of 5.9% to Rp112.5 trillion, while its total customer deposits increased by 13.4% to Rp115.5 trillion at the end of 2015. Gross Non Performing Loan (NPL) ratio was at 3.67% from 2.23% while net NPL was at 2.42% from 1.48%. The increase was mainly due to the weakening economic conditions and impact of declining business conditions of our legacy corporate portfolio in Global Banking.

The Micro Small and Medium Enterprises (MSME) sector, which is close to the local economy's growth, MSME loans to total bank loans ratio reached 21.96% as of December 31, 2015, which was above the established provisions of 20% in 2018. Moreover, almost all sharia business and banking segments experienced growth. Maybank Indonesia's net profit increased by 60.9% to Rp1.14 trillion in 2015; exceeded the set target of Rp1.1 trillion.



**Maybank Indonesia telah mendukung lebih dari 10.000 usaha perempuan di Indonesia, harapan kami adalah, usaha yang dirintis dapat terus berkembang dan pada suatu saat nanti menjadi bankable dan menjadi mitra kami"**

Maybank Indonesia has directly supported more than 10.000 women's businesses in Indonesia, Our hope is that businesses pioneered can continue to grow and would ultimately be bankable and qualified to become our business partners.



#### FOKUS KEBERLANJUTAN

Selaras dengan misi Perusahaan yakni "Humanising Financial Services" dan komitmen untuk selalu berada dan tumbuh bersama komunitas, kami berupaya untuk mengimbangi pertumbuhan usaha dengan kelestarian alam, mendukung transformasi ekonomi serta memperluas akses masyarakat untuk keluar dari kemiskinan dan berkeadilan. Upaya ini dilakukan melalui program tanggung jawab perusahaan (CR).

#### SUSTAINABILITY FOCUS

In line with the Company's mission of "Humanising Financial Services" and commitment to always be in the heart of community, we strive to balance business growth with environmental sustainability, providing economic transformation as well as expanding access for people to be out of poverty and enforce justice. This effort is carried out through a series of corporate responsibility (CR) programs.

Maybank Group telah menyusun rencana Keberlanjutan usaha yang dikenal sebagai Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan dan telah mendapat persetujuan Maybank Group Board pada tahun 2014 serta telah mulai diterapkan ke seluruh bagian Maybank Group sejak tahun 2015

### PEMBERDAYAAN KOMUNITAS

Dalam pemberdayaan masyarakat, Maybank Indonesia menaruh perhatian yang sangat besar kepada masyarakat pra-sejahtera, terutama kaum perempuan, yang melakukan usaha namun memiliki keterbatasan akses keuangan dan pengetahuan untuk mengembangkan usahanya.

Kami bekerja sama dengan mitra institusi ASPPUK dan KOMIDA yang telah memiliki anggota dan kemampuan untuk memfasilitasi pengembangan usaha para anggotanya. Model pemberdayaan yang kami lakukan bersama mitra adalah Grameen Bank yaitu dana bergulir kepada anggota atau kelompok usaha untuk pengembangan usaha.

Maybank Indonesia telah mendukung lebih dari 10.000 usaha perempuan di Indonesia, sejak digulirkan pada tahun 2012 bersama KOMIDA dan tahun 2014 bersama ASPPUK. Harapan kami adalah, usaha yang dirintis dapat terus berkembang dan pada suatu saat nanti menjadi *bankable* dan menjadi mitra kami.

### PENDIDIKAN

Di bidang pendidikan, bersama Maybank Foundation, kami telah menyalurkan lebih dari 62 beasiswa bagi pelajar berprestasi dari keluarga tidak mampu di seluruh 34 provinsi. Kami memberikan peluang bagi para pelajar berprestasi namun kurang mampu untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, Singapura, dan Malaysia. Bagi kami pendidikan adalah pintu masuk untuk turut menciptakan *nation-building* dalam mewujudkan generasi penerus bangsa yang tidak hanya cerdas, namun juga memiliki karakter yang mulia.

Salah satu pokok kegiatan dalam bidang CR Pendidikan adalah promosi literasi keuangan yang kami lakukan sejalan dengan program Pemerintah. Literasi keuangan sejak dini sangat penting mengingat rendahnya penetrasi keuangan di Indonesia.

Maybank Group has formulated a Sustainability business plan known as Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan that was approved by the Maybank Group Board in 2014 and began to be applied to all parts of the Maybank Group since 2015.

### COMMUNITY EMPOWERMENT

In terms of community empowerment, Maybank Indonesia places a great attention on the underprivileged, especially women, who run businesses but have limited access to finance and knowledge to develop their business.

We work together with ASPPUK and KOMIDA partner institutions that already have members and the ability to facilitate business development of its members. The empowerment model that we apply together with our partners is the Grameen Bank model whereby we provide, a revolving fund provided to members or business group for business development.

Maybank Indonesia has directly supported more than 10,000 women's businesses in Indonesia since it was first launched in 2012 with KOMIDA and 201 with ASPPUK. Our hope is that businesses pioneered can continue to grow and would ultimately be bankable and qualified to become our business partners.

### EDUCATION

In education, together with the Maybank Foundation, we have granted more than 62 scholarships to outstanding students from underprivileged families in all 34 provinces. We provide opportunity for these outperforming students yet underprivileged to study in the top universities in Indonesia, Singapore, and Malaysia. We consider education to be the entry point for nation-building so as to create the next generation that are not only intelligent, but also possess good character.

One of the principal activities in the field of Education CR is the promotion of financial literacy that we carry out in line with the Government's program. Financial literacy from an early age is critical given the low financial penetration in Indonesia.



## Laporan Presiden Direktur

### Report from President Director

#### MENDUKUNG HIDUP SEHAT

Pada tahun 2015, Maybank Indonesia kembali menggelar Maybank Bali Marathon, sebuah tradisi lari marathon tahunan yang kami mulai sejak tahun 2012. Lomba lari marathon ini telah menjadi lomba kelas dunia dengan pengakuan internasional dan dikenal sebagai lomba yang merupakan kombinasi yang baik antara kebudayaan, keindahan alam Bali dan kompetisi.

Adalah sebuah kebanggaan bagi kami atas meningkatnya minat pada Maybank Bali Marathon yang ditunjukkan dengan bertambahnya jumlah peserta, lomba ini diikuti sekitar 5.000 pelari dari 37 negara. Dalam rangkaian kegiatan ini, kami melakukan kegiatan CR bagi sekolah-sekolah serta komunitas di Gianyar yang menjadi rute lomba.

#### LINGKUNGAN

Walaupun dampak langsung kegiatan perbankan sangat terbatas terhadap lingkungan, kami melaksanakan berbagai kegiatan untuk mengurangi penggunaan sumber daya alam dan pada tahun 2015 melakukan kampanye Maybank Indonesia Supports Green City sebagai bagian dari Global CR Day Maybank Group. Di sini kami memupuk kesadaran para Maybankers untuk peduli dan turut beraksi menciptakan lingkungan kota yang lebih baik.

#### MEMBANGUN SUMBER DAYA MANUSIA YANG INKLUSIF

Bagi kami, karyawan adalah aset penting untuk menjaga dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan. Kami terus berupaya agar Maybank Indonesia menjadi Employer of Choice yang didukung oleh sumber daya manusia yang inovatif dan berkomitmen.

Selain memperkuat kompetensi bagi 11.295 orang karyawan kami, adalah penting bagi kami untuk menumbuhkan budaya Perusahaan yang kuat. Untuk itu kami telah melakukan program *engagement* agar komunikasi dan saling pengertian antara karyawan dan Perusahaan dapat tercipta.

#### PROMOTING HEALTHY LIVING

In 2015, Maybank Indonesia once again held the Maybank Bali Marathon, an annual international marathon race that we started in 2012. This marathon race has received international recognition and is known as a marathon that perfectly combines between Balinese cultural, its beautiful scenery and a serious race.

We are pleased to see the increasing interests toward our Maybank Bali Marathon as reflected by the growing number of the participants. In 5,000 runners from 37 countries participated in the event. In conjunction with this race, we engaged in CR activities for schools and communities along the marathon route in Gianyar.

#### ENVIRONMENT

Although the immediate impact of banking activities on the environment is very limited, we carried out various activities to reduce the use of natural resources and in 2015 implemented the Maybank Indonesia Support Green City campaign as part of the Maybank Group's Global CR Day. We cultivate awareness among Maybankers to care and actively participate in creating better urban environments.

#### BUILDING AN INCLUSIVE HUMAN RESOURCES

For us, the employee is the most important asset to maintain and promote sustainable growth. We continue to strive to become the Employer of Choice that is backed by innovative and committed human resources.

In addition to strengthening competence for our 11,295 employees, we believe that it is important for us to cultivate a strong corporate culture. For that purpose, we have carried out an engagement program that fosters communication and mutual understanding between employees and the Company.

Yang berbeda adalah kami juga melatih dan melibatkan karyawan dalam pelaksanaan program CR seperti dalam program pemberdayaan perempuan. Tujuannya untuk mengasah kepekaan Maybankers akan kebutuhan masyarakat tertentu dan kemampuan untuk memahami risiko lingkungan dan sosial yang lebih baik.

### PROSPEK MASA DEPAN

Untuk tahun 2016, Maybank Indonesia memandang optimis peluang pertumbuhan didorong oleh belanja Pemerintah di bidang infrastruktur yang signifikan. Dalam melakukan kegiatan usaha Maybank Indonesia tetap tumbuh secara terukur dan efisien. Di samping itu, apa yang telah kami capai dalam pelaksanaan rencana keberlanjutan Maybank akan menjadi dasar bagi pengembangan di masa mendatang.

### APRESIASI

Pada kesempatan ini, kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh insan Maybank Indonesia atas dedikasinya untuk mengembangkan Bank melalui transformasi dan upaya luar biasa selama tahun 2015 yang penuh tantangan. Ungkapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan dan kepercayaannya sehingga kami dapat meraih kinerja yang sehat dan berkelanjutan.

what made this program a special program is that we also train and involve employees in implementing our CR programs such as the women empowerment program. Our aim is to sharpen Maybankers sensitivity towards the specific community's needs and the ability to better understand the environmental and social risks.

### FUTURE PROSPECTS

For 2016, Maybank Indonesia is optimistic of growth opportunities driven by significant government spending in infrastructure. In conducting business activities, Maybank Indonesia will continue to grow in a measured and efficient manner. In addition to this, what we have achieved in the implementation of Maybank's sustainability plans will serve as the basis for future development.

### APPRECIATION

On this occasion, we would like to express our appreciation to all of Maybank Indonesia's employees for their dedication to develop the Bank through the transformation and extraordinary efforts carried out in 2015 that was full of challenges. We also extend our gratitude to all the stakeholders for their support and trust that allowed us to achieve a healthy and sustainable performance.

PT Bank Maybank Indonesia Tbk



**Taswin Zakaria**

Presiden Direktur | President Director

[G4-17], [G4-18], [G4-19], [G4-20], [G4-21], [G4-28], [G4-30], [G4-31], [G4-32]

# Tentang Laporan Keberlanjutan

## About the Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia 2015 ini merupakan laporan ke-6 yang diterbitkan oleh Maybank Indonesia, Laporan ini memberikan gambaran tantangan dan upaya yang dilakukan oleh Maybank Indonesia dalam mengelola keberlanjutan di tahun 2015.

Pengelolaan keberlanjutan usaha dilakukan Maybank Indonesia dengan berlandaskan tujuan *Humanising Financial Services* melalui penyediaan produk dan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Tujuan ini menjadi dasar pelaksanaan program-program di bidang sosial, masyarakat, dan lingkungan yang dijabarkan dalam Laporan ini.

### PROFIL LAPORAN

Laporan ini disajikan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Maybank Indonesia 2015. Rincian tentang kinerja finansial, tata kelola, dan manajemen risiko yang lebih lengkap dapat ditemui di dalamnya.

### Ruang Lingkup dan Batasan

Laporan ini menyajikan pendekatan manajemen dan indikator kinerja dari aspek-aspek yang kami pertimbangkan material untuk dilaporkan kepada masyarakat terutama untuk kinerja non-finansial. Ruang lingkup laporan ini adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh Maybank Indonesia dan unit-unit usahanya namun tidak termasuk entitas asosiasi.

Maybank Indonesia's 2015 Sustainability Report is the sixth Report issued by Maybank Indonesia. This Report provides a picture of the challenges and efforts carried out by Maybank Indonesia to manage sustainability in 2015.

The business sustainability management carried out by Maybank Indonesia is based on the objective of *Humanising Financial Services* through financial products and services that are in line with people's needs. This objective serves as the basis for the implementation of programs in the field of social, community, and environment as specified within this Report.

### PROFILE OF THE REPORT

The Report was presented as an integral part of Maybank's 2015 Annual Report. This report also contained details of the financial performance, governance, and risk management.

### Scope and Boundaries

This report presents a management approach and performance indicators of the aspects that we consider to be reported to the public, especially for non-financial performance. The scope of this report is the business activities carried out by Maybank Indonesia and its business units, but does not include associate entities







**Laporan Keberlanjutan Maybank 2015 merupakan bagian tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Maybank 2015**  
Maybank's 2015 Sustainability Report is an integral part of the Maybank's 2015 Annual Report

[www.maybank.co.id/investor/annual0report/Pages/Annual-Report.aspx](http://www.maybank.co.id/investor/annual0report/Pages/Annual-Report.aspx)

<http://www.maybank.co.id/csr/sustainability-report/Pages/Sustainability-Report.aspx>

## Batasan di dalam pelaporan ini adalah:

- Semua kegiatan usaha yang dilakukan Maybank Indonesia termasuk anak perusahaan;
- Operasi perusahaan (kantor, produk, dan jasa); dan
- Hasil-hasil yang dicapai berupa indikator kualitatif maupun kuantitatif yang disajikan tiga tahun terakhir (kecuali diindikasikan lain). [G4-17]

## The Report's boundaries are:

- All business activities carried out by Maybank Indonesia including subsidiaries;
- Company operations (office, product, and services); and
- Results achieved in the form of qualitative and quantitative indicators over the past three years (unless otherwise indicated). [G4-17]

### Periode Laporan

Laporan Keberlanjutan Maybank diterbitkan setiap tahun. Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia 2015 mencakup periode pelaporan 1 Januari 2015 hingga 31 Desember 2015 sama dan sesuai dengan periode Laporan Tahunan. Laporan tahun sebelumnya diterbitkan pada bulan Juni 2015. [G4-28][G4-30]

### Reporting Period

Maybank's Sustainability Report is issued every year. Maybank's 2015 Sustainability Report covers the reporting period of January 1, 2015 up to December 31, 2015 which is in line with the Annual Report period. The annual report was previously published in June 2015. [G4-28][G4-30]

### Referensi Laporan

Dalam menyusun Laporan ini, Maybank Indonesia menggunakan Panduan Penyusunan Laporan Keberlanjutan GRI-G4 dan *Financial Services Sector Disclosures* yang diterbitkan oleh Global Reporting Initiatives. Opsi yang dipilih untuk laporan ini adalah sesuai dengan GRI-G4 untuk indikator Inti. [G4-32]

### Report Reference

In compiling this Report, Maybank Indonesia uses the GRI-G4 Guidelines for Sustainability Reporting and Financial Services Sector Disclosures issued by the Global Reporting Initiatives. The option chosen for this report is in accordance with GRI-G4 for core indicators. [G4-32]

## Masukan dan Tanggapan

### Suggestions and Feedback

#### Masukan dan tanggapan atas Laporan ini dapat dikirimkan kepada: [G4-31]

Suggestions and reactions to this Report can be forwarded to: [G4-31]

#### Sekretaris Perusahaan | Corporate Secretary

Gedung Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No. 8 Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270 Indonesia

Tel. : (62-21) 2922-8888  
Fax. : (62-21) 2922-8914  
Email : investorrelation@maybank.co.id



# Tentang Laporan Keberlanjutan

## About the Sustainability Report

### PEMILIHAN ISI LAPORAN

Laporan Keberlanjutan ini menyajikan topik-topik yang sangat penting bagi sebagian besar pemangku kepentingan Maybank Indonesia terutama dalam konteks penyediaan layanan keuangan di Indonesia. Informasi penting yang terkait dengan kinerja finansial dan manajemen risiko dicakup lebih dalam pada Laporan tahunan sehingga laporan ini lebih difokuskan pada kinerja non-finansial.

Untuk menentukan topik pilihan dalam laporan ini, kami melakukan diskusi kelompok fokus pada tanggal 17 Desember 2015 yang diikuti oleh tim Maybank Indonesia. Topik-topik yang relevan kami pilih untuk diprioritaskan berdasarkan matriks materialitas untuk menjadi topik atau aspek yang material, semua topik yang berkaitan dengan *Humanising Financial Services* dengan serta merta menjadi topik yang material. Matriks materialitas topik keberlanjutan 2015 adalah sebagaimana digambarkan di bawah ini.

Untuk setiap topik yang material kami menyajikan kinerja dan progres yang dicapai Maybank Indonesia maupun berupa kebijakan yang berlaku. Data dan informasi yang disajikan dengan memenuhi prinsip-prinsip keinklusiifan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, dan kelengkapan sehingga layak disajikan dalam Laporan. [G4-18]

### SELECTION OF REPORT CONTENTS

This Sustainability Report presents the topics that are very important for the majority of Maybank Indonesia's stakeholders, particularly in the context of provision of financial services in Indonesia. Important information related to financial performance and risk management is covered in more depth in the Annual Report thereby this report is more focused on non-financial performance.

To determine the selected topics in this report, we carried out a focus group discussion on December 17, 2015 that was participated by Maybank Indonesia's team. The relevant topics that we choose to be prioritized is based on a materiality matrix to become a material topic or aspect, all topics related to humanising financial services would instantly become a material topic. The materiality matrix for the 2015 sustainability topics is described below.

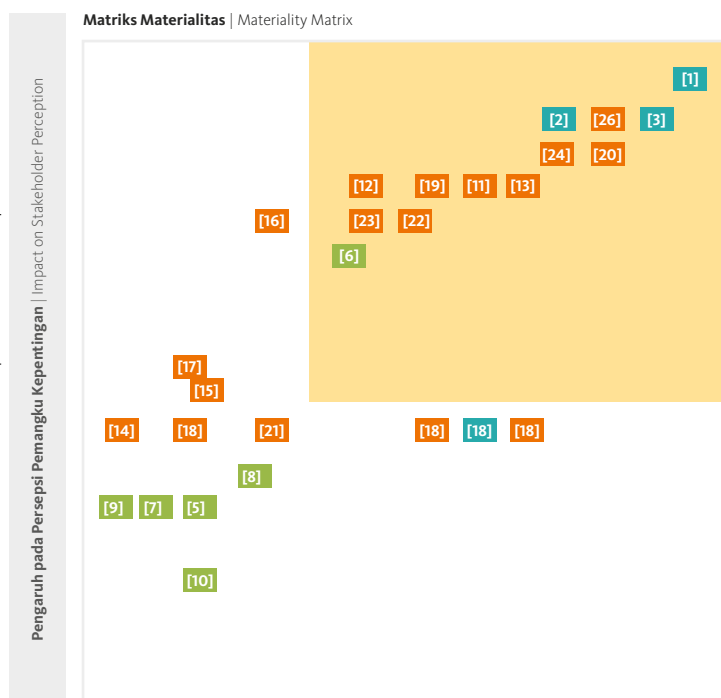
For every material topic we presented the performance and progress achieved by Maybank Indonesia as well as in the form of prevailing policies. The data and information presented is in compliance with the principles of stakeholder inclusiveness, sustainability context, and completeness thereby worthy to be presented in the Report. [G4-18]

### Aspek Keberlanjutan dan Uji Materialitas | Sustainability Aspects and Materiality Test

Berdasarkan *workshop* pada tanggal 17 Desember 2015. Topik-topik yang relevan dengan keberlanjutan Maybank: Based on the workshop on December 17, 2015 Topics that are relevant to Maybank's sustainability are:

1. Kinerja Keuangan | Financial Performance
  2. Dampak Ekonomi Tidak Langsung | Indirect Economic Impact
  3. Portofolio | Portfolio
  4. Audit | Audit
- 
5. Material | Material
  6. Energi | Energy
  7. Air | Water
  8. Emisi | Emissions
  9. Efluen dan Limbah | Effluent and Waste
  10. Transportasi | Transportation
- 
11. Ketenagakerjaan | Employment
  12. Kesehatan & Keselamatan Kerja | Occupational Health and Safety
  13. Pendidikan & Pelatihan | Education and Training
  14. Asesmen Pemasok Untuk Ketenagakerjaan  
Supplier Assessment for Labor
  15. Keluhan Tenaga Kerja | Worker Complaints
  16. Investasi | Investment
  17. Kebebasan Berserikat dan Perundingan Bersama  
Freedom to Unionize and Collective Negotiations
  18. Praktik Pengamanan | Security Practices
  19. Masyarakat Setempat | Local Community
  20. Anti Korupsi | Anti Corruption
  21. Kepatuhan (Masyarakat) | Compliance (Community)
  22. Akses Perbankan | Banking Access
  23. Literasi Perbankan | Banking Literacy
  24. Pelabelan Produk dan Jasa | Product and Services Labelling
  25. Komunikasi Pemasaran | Marketing Communications
  26. Privasi Pelanggan | Customer Privacy
  27. Kepatuhan (Produk & Jasa) | Compliance (Product and Services)

Matriks Materialitas | Materiality Matrix



Pengaruh Dampak pada Keberlanjutan Maybank  
Impact on Maybank's Sustainability

**Daftar Aspek Material dan Batasannya** | List of Material Aspect and its Limitations [G4-19][G4-20][G4-21]

Aspek Material Material Aspects	Relevansi Dampak   Impact Relevancy					
	Maybank	Anak Perusahaan Subsidiary	Nasabah Customer	Mitra Investasi (Partner) Investment Partner	Pemasok/Alih Daya Aktivitas Bank Bank Activity Supplier/ Outsourcing	Masyarakat Public
[1] <b>Kinerja Ekonomi</b> Economic Performance	✓	✓				
[2] <b>Dampak Ekonomi Tidak Langsung</b> Indirect Economic Impact	✓	✓			✓	✓
[3] <b>Portofolio Produk</b> Product Portfolio	✓	✓	✓	✓		
[20] <b>Anti Korupsi</b> Anti Corruption	✓	✓	✓	✓	✓	
[6] <b>Energi</b> Energy	✓	✓				
[11] <b>Ketenagakerjaan</b> Employment	✓	✓				
[12] <b>Kesehatan dan Keselamatan Kerja</b> Occupation Health and Safety	✓	✓				
[13] <b>Pelatihan dan Pendidikan</b> Training and Education	✓	✓				
[19] <b>Masyarakat Setempat</b> Local Community	✓	✓				✓
[24] <b>Label Produk dan Jasa</b> Product and Service Label	✓	✓	✓	✓		
[26] <b>Privasi Pelanggan</b> Customer Privacy	✓	✓	✓	✓		
[22] <b>Akses Perbankan</b> Banking Access	✓					✓
[23] <b>Literasi Perbankan</b> Banking Literacy	✓					✓





# KEBERLANJUTAN DAN MAYBANK INDONESIA SUSTAINABILITY AND MAYBANK INDONESIA



Juta | Millions

**5,8**

Jumlah Rekening  
Nasabah

Total Customer  
Account



Rp Triliun

**157,6**

Aset tahun 2015  
Asset 2015

## DAFTAR ISI | CONTENTS



- 28 **Sekilas Maybank Indonesia**  
About Maybank Indonesia
- 32 **Struktur Grup Perusahaan**  
Corporate Group Structure
- 34 **Visi, Misi, Nilai Perusahaan**  
Vision, Mission, Corporate Core Values
- Strategi Keberlanjutan**  
Maybank Indonesia's Sustainability Strategy
- 38 **Peran Maybank Indonesia bagi Masyarakat**  
Maybank Indonesia's Role in Society
- 42 **Ikhtisar Keuangan 2015**  
2015 Financial Highlights



[G4-15], [G4-16], [G4-56]

# Sekilas Maybank Indonesia

## About Maybank Indonesia

PT Bank Maybank Indonesia Tbk (“Maybank Indonesia” atau “Bank”) adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang merupakan bagian dari grup Malayan Banking Berhad (Maybank), salah satu grup penyedia layanan keuangan terbesar di ASEAN. Sebelumnya, PT Bank Maybank Indonesia Tbk bernama PT Bank Internasional Indonesia (BII) yang didirikan pada 15 Mei 1959, mendapatkan ijin sebagai bank devisa pada 1988 dan mencatatkan sahamnya sebagai perusahaan terbuka di bursa efek Jakarta dan Surabaya (sekarang telah merger menjadi Bursa Efek Indonesia) pada 1989.

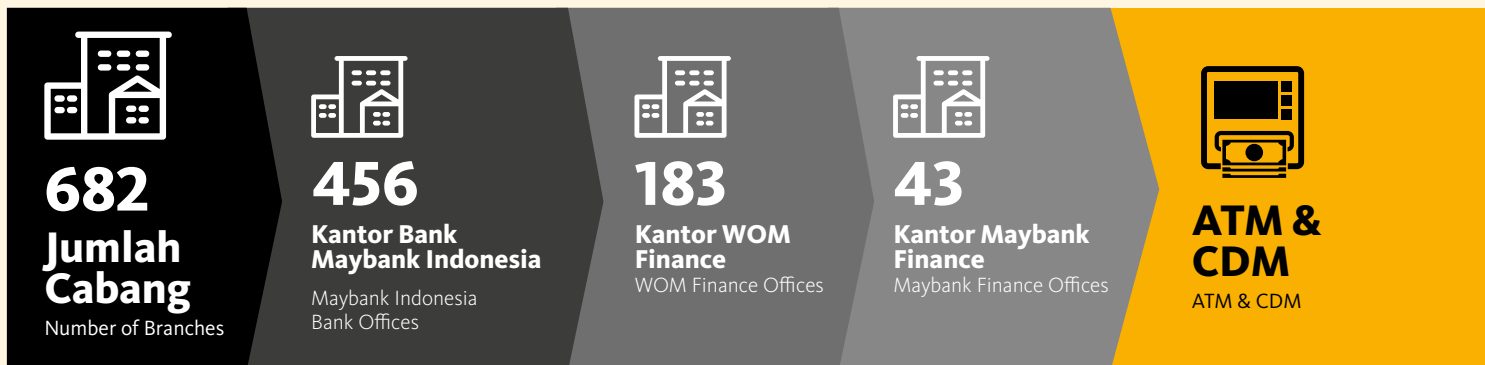
Pada 2008 BII diakuisi oleh Maybank melalui anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya yaitu Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) dan Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak).

Kemudian melalui hasil Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, PT Bank Internasional Indonesia Tbk tanggal 24 Agustus 2015, persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan MenkumHAM No. AHU-0941203. AH.01.02 tahun 2015 tanggal 26 Agustus 2015, dan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 18/KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015, BII berubah nama menjadi Maybank Indonesia, mengukuhkan identitasnya sebagai entitas utuh yang tidak terpisahkan dari Grup Maybank serta senantiasa berusaha untuk menghadirkan *Humanising Financial Services* kepada semua pemangku kepentingan.

PT Bank Maybank Indonesia Tbk (“Maybank Indonesia” or “Bank”) is one of the leading private banks in Indonesia that also become part of Malayan Banking Berhad (Maybank) Group, one of the largest financial services group in ASEAN. Previously, PT Bank Maybank Indonesia Tbk was known as PT Bank Internasional Indonesia (BII), a bank which was established on 15 May 1959, obtained a license as a foreign exchange bank in 1988, and had its share listed as publicly listed company in Jakarta Stock Exchange and Surabaya Stock Exchange (now merged as Indonesia Stock Exchange) in 1989.

In 2008 Maybank acquired BII through its fully owned subsidiaries, namely Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) and Sorak Financial Holdings Pte. Ltd (Sorak).

Then based on resolution of Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS) of PT Bank Internasional Indonesia Tbk dated 24 August 2015, approval of Ministry of Law and Human Rights of Republic of Indonesia by means of Decree of Ministry of Law and Human Rights No. AHU-0941203. AH.01.02 Year 2015 dated 26 August 2015, and Decree of Commissioner Board of Financial Services Authority No.18/KDK.03/2015 dated 23 September 2015, BII became Maybank Indonesia, confirming its identity as an inseparable entity of Maybank Group and constantly strive to bring *Humanising Financial Services* to all stakeholders.



Maybank Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang terkoneksi dengan jaringan regional maupun internasional Grup Maybank. Per 31 Desember 2015 Maybank Indonesia memiliki 456 cabang termasuk cabang Syariah dan kantor fungsional mikro yang tersebar di Indonesia serta dua cabang luar negeri (Mauritius dan Mumbai, India), 17 Mobil Kas Keliling dan 1.605 ATM termasuk CDM (Cash Deposit Machine) yang terkoneksi dengan lebih dari 20.000 ATM tergabung dalam jaringan ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, CIRRUS dan terhubung dengan 3.500 ATM Maybank di Singapura dan Malaysia melalui jaringan MEPS.

Maybank Indonesia menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui layanan Perbankan Ritel, Perbankan Bisnis, dan Perbankan Global, serta pembiayaan otomotif melalui entitas anak yaitu WOM Finance untuk kendaraan roda dua dan Maybank Finance (d/h BII Finance) untuk kendaraan roda empat. Maybank Indonesia juga terus mengembangkan layanan dan kapasitas E-banking melalui Mobile Banking, Internet Banking, Maybank M2U (mobile banking berbasis internet banking) dan berbagai saluran lainnya.

Per 31 Desember 2015, Maybank Indonesia mengelola simpanan nasabah sebesar Rp115,5 triliun dan memiliki aset senilai Rp157,6 triliun.

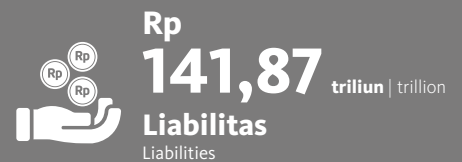
Maybank Indonesia is currently one of the largest banks in Indonesia that connected to regional and international network of Maybank Group. As of 31 December 2015 Maybank Indonesia had 456 branches including Shariah branches and micro functional offices spread across Indonesia, two overseas branches (Mauritius and Mumbai, India), 17 Mobile Cash Vehicles and 1,605 ATMs including CDMs (Cash Deposit Machine) which all connected to more than 20,000 ATMs in ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, and CIRRUS networks and connected to 3,500 Maybank ATMs in Singapore and Malaysia through MEPS network.

Maybank Indonesia provides a comprehensive range of products and services for individual and corporate customers through Retail Banking, Business Banking and Global Banking as well as auto financing business through its subsidiaries namely WOM Finance for two-wheeled vehicles and Maybank Finance (formerly BII Finance) for four-wheeled vehicles. Maybank Indonesia also continues to promote e-banking services and capacity through Mobile Banking, Internet Banking, Maybank M2U (internet based mobile banking) and other several channels.

As of 31 December 2015, Maybank Indonesia managed Rp115.5 trillion in third party funds and Rp157.6 trillion in assets.

## Portofolio

Portfolio



## Posisi di Indonesia

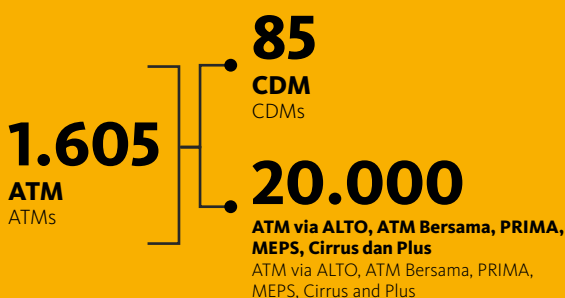
Position in Indonesia

**Ranking 10**  
berdasarkan  
Aset  
10<sup>th</sup> Ranking  
based on Assets



**Ranking 9**  
berdasarkan  
Simpanan  
9<sup>th</sup> Ranking based  
on Deposits

**Ranking 10**  
berdasarkan  
Pinjaman  
10<sup>th</sup> Ranking based  
on Loans



## Sekilas Maybank Indonesia

About Maybank Indonesia

# DARI BII MENJADI MAYBANK INDONESIA

Pada 23 September 2015, melalui persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), BII mengubah namanya menjadi Maybank Indonesia. Perubahan nama yang mengukuhkan identitasnya sebagai entitas utuh tak terpisahkan dari Grup Maybank, dengan senantiasa berusaha menghadirkan *Humanising Financial Services* untuk semua pemangku kepentingan. Bank segera melakukan *branding* di semua cabang dan materi komunikasi, dengan target rampung di seluruh cabang pada akhir bulan Januari 2016.

Dengan visi "Menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia, yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas", Maybank Indonesia memberikan kontribusi kepada lingkungan, tidak hanya sekedar di bidang perbankan, namun juga pemberdayaan sosial, ekonomi, dan pendidikan.

Maybank Indonesia sebagai bagian dari kelompok Maybank, menjalankan misi utama; *Humanising Financial Services*. Hal-hal yang termasuk dalam misi tersebut adalah; Menyediakan akses yang nyaman bagi masyarakat untuk mendapatkan produk dan layanan perbankan; Memberikan persyaratan dan harga yang wajar; Memberikan *advice* kepada nasabah berdasarkan kebutuhan, dan; Berada di tengah komunitas.

## FROM BII TO MAYBANK INDONESIA

On September 23, 2015, through the Financial Services Authority's (OJK) approval, BII changed its name to Maybank Indonesia. This name change signified its identity as an integral entity of the Maybank Group, which constantly striving to provide Humanising Financial Services to all stakeholders. The Bank immediately carried out rebranding exercise in all branches and communication materials, with a completion target in all branches by the end of January 2016.

With the vision "To be a leading financial services provider in Indonesia, driven by passionately committed and innovative people, creating values and serving communities", Maybank Indonesia contributes to the environment, not just in banking, but also through social, economic, and educational empowerment.

As part of the Maybank Group, Maybank Indonesia carries out the main mission of "Humanising Financial Services". Included in this mission are: Providing people with convenient access to banking products and services; Providing fair pricing; Providing advice to clients based on their needs, and Being in the heart of the community.



Dari  
bi  
Maybank

Menjadi



# Maybank

Inilah perubahan untuk menjadi lebih besar,  
lebih kuat dan lebih baik dalam menyediakan  
layanan keuangan Anda di seluruh negara  
ASEAN.

Kami berbahagia mengukuhkan identitas kami menjadi bagian dari Grup Maybank, salah satu grup bank terkemuka di Asia Tenggara. Grup Maybank dengan aset USD 165 milyar adalah satu-satunya bank regional ASEAN sejati yang memiliki 2.400 kantor cabang di 20 negara, melayani 22 juta nasabah dengan dukungan 45.000 tenaga ahli perbankan.

Sekarang Maybank membawa semua kualitas itu untuk menjadi bagian dari Indonesia, melayani Anda dengan adil dan setara, membuat perbankan lebih dari sekedar transaksi.

Misi kami: **Humanising Financial Services.**

Terdapat dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

## Bigger

45000 senyum karyawan di  
2400 kantor cabang akan membuat hari  
Anda lebih menyenangkan

## Better

Kehadiran kami di seluruh negara di kawasan  
ASEAN dan 5 pusat keuangan dunia bersama-sama  
merangkai setiap impian Anda

## Stronger

Sebagai salah satu dari 10 bank terbesar di Indonesia,  
kini dengan aset USD 165 milyar ada di belakang  
Anda memberi dukungan dalam kepastian

Dan masih banyak lagi fakta yang membuat Maybank menjadi salah satu bank terbesar di Asia Tenggara. Angka-angka yang lebih besar daripada sebelumnya, mendukung nilai-nilai yang kami yakini bisa membantu Anda mewujudkan mimpi. Kami di Maybank menyebutnya sebagai *Humanising Financial Services*.

Terdapat dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Humanising Financial Services.

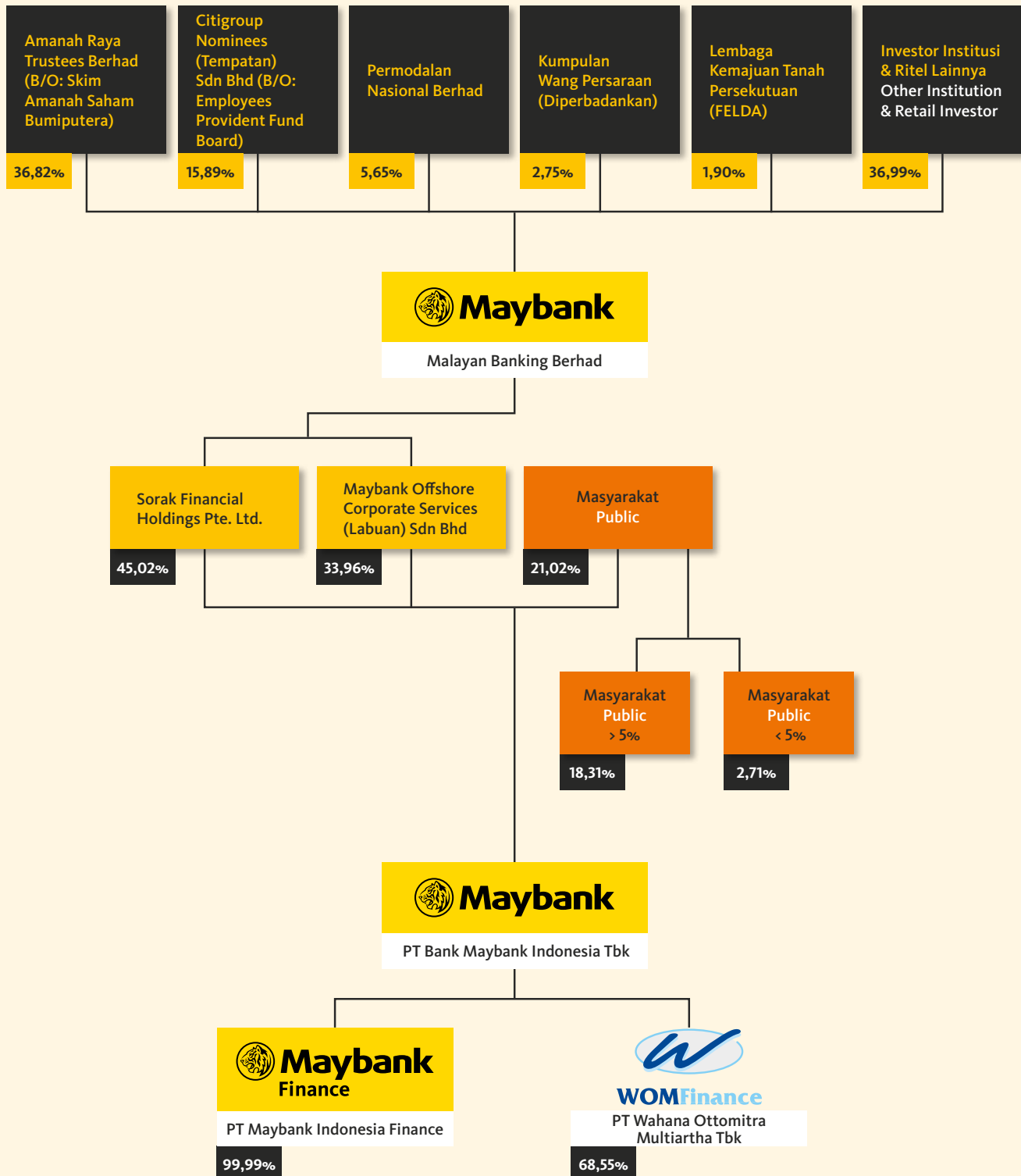


# Maybank



# Struktur Grup Perusahaan

## Corporate Group Structure



## KOMITMEN PADA INISIATIF EKSTERNAL

Maybank Indonesia mematuhi ketentuan Pemerintah dan menerapkan standar baku yang berlaku di industri keuangan baik dalam bidang tata kelola dan praktik bisnis yang berlaku umum. Praktik bisnis umum tersebut meliputi pemenuhan asas transparansi kondisi keuangan dan non keuangan, penerapan manajemen risiko, maupun perangkat pemantauan untuk mengukur kinerja sesuai peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku bagi perusahaan keuangan terbuka yang terdaftar di pasar modal, meliputi: [G4-15]

- a. Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan:
  - Risk Based Bank Rating (RBBR)
  - Sistem Pengendalian Risiko
- b. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- c. Bursa Efek Indonesia
- d. *Corporate Governance Perception Index* (CGPI)
- e. Peringkat Tata Kelola Perusahaan
- f. *Banking Service Excellence*
- g. ISO (Teknologi/Audit/Rekrutmen/Pelatihan)

## KEANGGOTAN DALAM ASOSIASI

Maybank Indonesia menjadi anggota aktif Perhimpunan Bank- Bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI). [G4-16]

## COMMITMENT TO EXTERNAL INITIATIVES

Maybank Indonesia complies with the Government provisions and implements prevailing standards in the financial industry both in the field of governance and generally accepted business practices. These general business practices include transparency principles fulfillment for financial and non-financial conditions, risk management application, as well as monitoring devices to measure performance according to prevailing legal rules and regulations for financial companies that are publicly listed in the capital market, which includes: [G4-15]

- a. Bank Indonesia and/or Financial Services Authority:
  - Risk Based Bank Rating (RBBR)
  - Risk Control Systems
- b. Financial Services Authority (FSA)
- c. Indonesia Stock Exchange
- d. *Corporate Governance Perception Index* (CGPI)
- e. *Corporate Governance Rating*
- f. *Banking Service Excellence*
- g. ISO (Technology/Audit/Recruitment/Training)

## MEMBERSHIP IN ASSOCIATIONS

Maybank Indonesia became an active member of the National Commercial Banks Association (Perbanas), Indonesian Bankers Association (IBI) and Association of Indonesian Publicly-listed Companies (AEI). [G4-16]



# VISI . VISION

**Menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia, yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas.**

To be the leading financial services provider in Indonesia, driven by passionately committed and innovative people, creating value and serving communities.

# MISI . MISSION

## Humanising Financial Services



### Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi Mengenai Visi dan Misi Bank

Pada akhir November 2014, Dewan Komisaris dan Direksi menyelenggarakan pertemuan dan memberikan persetujuan untuk menyelaraskan kembali visi dan misi Bank sesuai dengan perkembangan strategi yang terakhir yang dilakukan oleh Bank.

Penyelarasan visi dan misi ini juga dilaksanakan berdasarkan ikrar bersama pada saat Maybank *Leaders Offsite Meeting* di Bogor, yang kami sebut sebagai 'Ikrar Bogor'. Acara ini diselenggarakan pada tanggal 21 Maret 2014.

### The Approval of the Board of Commissioners and the Board of Directors on the Bank's Vision and Mission

At the end of November 2014, the Board of Commissioners and the Board of Directors convened and agreed to finetuning the Bank's vision and mission in accordance with the latest strategy taken and implemented by the Bank.

The alignment of vision and mission was also held in conjunction with the joint pact during the BII Maybank *Leaders Offsite Meeting* di Bogor. The pact was named "Ikrar Bogor". The event was held on 21 March 2014.

## NILAI PERUSAHAAN . CORPORATE CORE VALUE [G4-56]



### TEAMWORK

Kami bekerja sama sebagai satu tim yang didasari nilai saling menghargai dan kebanggaan.

We work together as a team based on mutual respect and dignity.



### INTEGRITY

Kami jujur, profesional dan berlandaskan moral dalam semua kegiatan usaha kami.

We are honest, professional and ethical in all our dealings.



### GROWTH

Kami memiliki keinginan yang kuat untuk melakukan peningkatan dan pembaharuan secara konsisten.

We are passionate about constant improvement and innovation.



### EXCELLENCE & EFFICIENCY

Kami berkomitmen untuk menghasilkan kinerja yang terbaik dan layanan yang prima.

We are committed to deliver outstanding performance and superior services.



### RELATIONSHIP BUILDING

Kami secara berkesinambungan membangun hubungan kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan.

We continuously build long-term and mutually beneficial partnership.



[G4-DMA]

# Strategi Keberlanjutan

## Maybank Indonesia's Sustainability Strategy

### RENCANA KEBERLANJUTAN USAHA

Kerangka rencana keberlanjutan usaha disusun dengan harapan untuk mempertemukan kepentingan usaha, kelestarian alam, menyediakan transformasi ekonomi serta memperluas akses masyarakat untuk keluar dari kemiskinan dan penegakan keadilan. Melalui rencana ini diharapkan terdapat keseimbangan antara kepentingan untuk mencetak profit sekaligus komitmen untuk menjaga lingkungan dan kehidupan sosial yang lebih baik.

Maybank Group telah menyusun rencana Keberlanjutan usaha yang dikenal sebagai Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan dan telah mendapat persetujuan Maybank Group Board pada tahun 2014 serta telah mulai diterapkan ke seluruh bagian Maybank group sejak tahun 2015. [G4-DMA]

### HAL-HAL YANG BERPOTENSI BERPENGARUH SIGNIFIKAN TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA

Sampai dengan tahun 2015, tidak terdapat hal-hal yang berpotensi berpengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha bank. Hal ini ditunjukkan oleh likuiditas dan kinerja bank yang semakin solid.

### PENILAIAN MANAJEMEN ATAS KELANGSUNGAN USAHA

Identitas bank yang baru memperkuat posisi Bank sebagai bagian dari Maybank Group, grup penyedia jasa keuangan terbesar keempat di ASEAN. Pelaksanaan *rebranding* juga membuat nasabah Bank semakin merasakan ikatan pertalian yang lebih besar dengan *brand* Maybank, yang dua tahun berturut-turut diakui sebagai *Brand of The Year* pada *World Branding Forum*.

Serangkaian proses transformasi yang dilakukan sejak 2 tahun terakhir telah membantu kami mengelola usaha dalam kondisi perekonomian global dan domestik yang penuh tantangan seperti sekarang ini. Bank akan senantiasa melakukan asesmen terhadap kelangsungan usaha bank dan akan melakukan upaya perbaikan dan penyempurnaan yang maksimal apabila ditemukan hal-hal yang dinilai berpotensi mengganggu kelangsungan usaha bank.

### BUSINESS SUSTAINABILITY PLAN

The business sustainability plan framework was prepared with the hope to bring together the business interests, nature conservation, provide economic transformation as well as expanding the community's access out of poverty and enforcing justice. This plan is expected to balance interests of generating profits while at the same time commit to preserving the environment and a better social life.

The Maybank Group has formulated Business Sustainability plans known as the Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan that was approved by the Maybank Group Board in 2014 and began to be implemented to all parts of the Maybank Group since 2015. [G4-DMA]

### ASPECTS WITH THE POTENTIAL TO SIGNIFICANTLY IMPACT BUSINESS SUSTAINABILITY

Up to 2015, there has not been any aspects that potentially impact the Bank's business sustainability. This is shown by Liquidity and the Bank's increasingly solid performance.

### MANAGEMENT ASSESSMENT ON BUSINESS SUSTAINABILITY

The new bank's identity strengthens the Bank's position as part of the Maybank Group, the fourth largest financial services provider in ASEAN. The rebranding also reinforces the Bank's customers increasingly feel a greater bond with the Maybank brand, which over the past two consecutive years had been recognized as the Brand of the Year at the World Branding Forum.

The transformation processes carried out over the past 2 years have helped us manage the business amidst the challenging global and domestic economic conditions. The Bank will continue to assess its sustainability and will strive to make optimum improvements and enhancements in the case there are matters that may potentially impede the bank's business sustainability.

Dalam jangka panjang, penyaluran kredit kepada industri sektor strategis dengan konsep pembiayaan berkelanjutan diharapkan akan mendorong tumbuhnya ekonomi secara berkelanjutan yang pada akhirnya akan memberikan pasar yang lebih besar pada bank. Pasar yang lebih besar akan tercipta seiring pertumbuhan ekonomi yang dihasilkan yang kemudian akan memberikan dampak positif terhadap kelangsungan usaha.

In the long term, lending extended to the strategic sector industries through the sustainable financing concept will promote sustainable economic growth that will ultimately provide a bigger market for the Bank. Larger markets will be created in line with economic growth generated which then subsequently will have a positive impact towards business continuity.

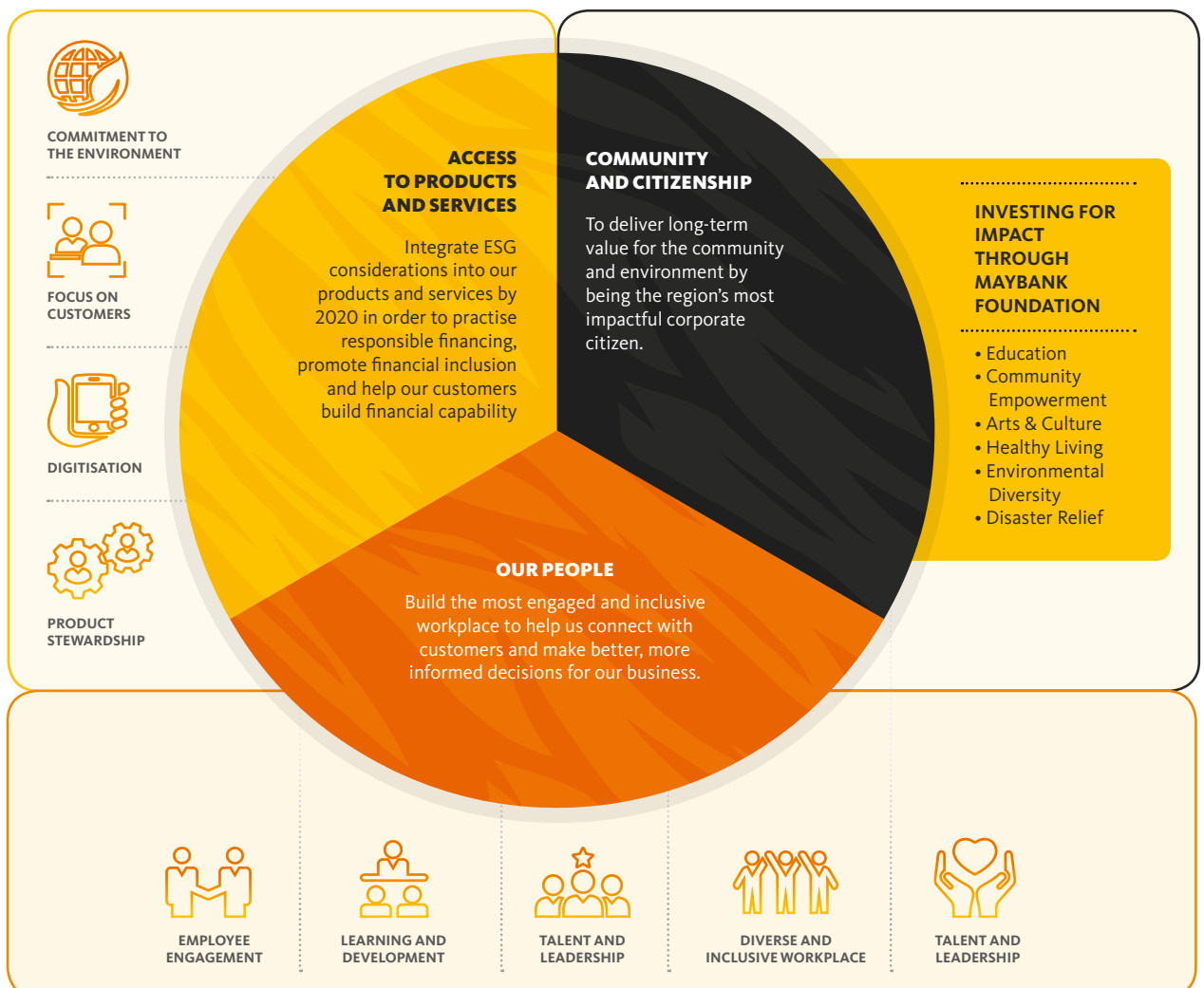
## IKHTISAR KEBERLANJUTAN USAHA MAYBANK GRUP BUSINESS SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS OF MAYBANK GROUP

### DIPANDU DAN DIDUKUNG OLEH MAYBANK GROUP 20/20 SUSTAINABILITY PLAN

Kemampuan kami untuk menciptakan manfaat dan nilai jangka panjang berkaitan langsung dengan aspek-aspek non-keuangan yang material, atau dikenal sebagai aspek Ekonomi, Sosial dan Lingkungan (EES) dari bisnis kami. Dalam hal ini, program Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan membantu kami mengelola ekspektasi pemangku kepentingan. Kami ingin menciptakan manfaat dan nilai jangka-panjang yang signifikan secara regional dan relevan secara global. Pencapaian tujuan-tujuan keberlanjutan akan memungkinkan kami untuk terus berinovasi dan memberikan dampak positif di manapun kami beroperasi.

### GUIDED AND SUPPORTED BY MAYBANK GROUP 20/20 SUSTAINABILITY PLAN

Our ability to create long-lasting meaning and value is directly linked to our material non-financial matters which encompass the Economic, Environmental and Social (EES) aspects of our business. The Maybank<sup>2020</sup> Sustainability Plan has helped us to navigate and manage stakeholder expectations in this area. We want to create long-lasting value and meaning in ways that are regionally significant and globally relevant. Achievement of our sustainability goals enable us to continue to innovate and create impact where we operate.



Visit [www.maybank.com/sustainability](http://www.maybank.com/sustainability) for more information

[G4-EC2], [G4-EC1], [FS6]

# Peran Maybank Indonesia bagi Masyarakat

## Maybank Indonesia's Role in Society

Sebagai salah satu dari 10 Bank terbesar di Indonesia yang didukung oleh institusi keuangan terkemuka di Asia Tenggara, Maybank Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat di mana kami beroperasi. Maybank Indonesia menjalankan peran penting bagi para nasabahnya, mendorong kegiatan ekonomi masyarakat yang lebih luas dan oleh karenanya kami memiliki tanggung jawab untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi para pemangku kepentingan kami.

As one of the 10 largest banks in Indonesia and supported by a leading financial institution in Southeast Asia, Maybank Indonesia is an inseparable part of the communities where they operate. Maybank Indonesia plays an important role for its customers, promoting broader economic activity for the community. and therefore, we have a responsibility to create long-term value for our stakeholders.

Jasa Keuangan merupakan salah satu mata rantai penting untuk pembangunan, dengan tersedianya pendanaan dan akses layanan keuangan maka ekonomi suatu daerah dapat tumbuh. Jasa keuangan dapat meningkatkan kinerja pelaku bisnis untuk menopang pengembangan usaha dan lebih jauh menyediakan lapangan kerja dan memperluas dampak ekonomi usaha.

Financial Services is one of the critical link for development. The availability of funding and access to financial services can grow the economy of a specific region. Financial services can improve the performance of businesses to support further business development, provide jobs and expand economic impact of business.

**Tersedianya jasa keuangan memungkinkan individu untuk mendapatkan kehidupan, pendidikan, perumahan, kesehatan maupun gaya hidup yang lebih baik. Sejalan dengan itu, layanan finansial juga harus mendorong terciptanya keadilan sosial dan memperhatikan dampak lingkungan baik dari operasi maupun keputusan investasi dan pendanaan.**

Availability of financial services enables individuals to gain a better life, education, housing, health and lifestyle. Accordingly, the financial services should also encourage the creation of social justice and takes into consideration the environmental impact both on operations, investment and funding decisions.

**Penyaluran Pinjaman  
In Lending**

**Rp  
112,5** triliun  
trillion

Selain kontribusi langsung melalui kegiatan layanan keuangan, kontribusi Maybank Indonesia dalam pembangunan juga dilaksanakan melalui program Corporate Responsibility (CR) dengan berdasarkan pada 4 (empat) prinsip CR, yaitu *Community, Environment, Workplace* dan *Marketplace*. Untuk memastikan pencapaiannya, kami berupaya mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan Bank di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan. [G4-EC2]

In addition to direct contributions through financial service activities, Maybank Indonesia's contribution in the nation development was also carried out through Corporate Responsibility (CR) that is based on the 4 (four) CR principles, namely Community, Environment, Workplace and Marketplace. To ensure the achievement, we are working to integrate financial and non-financial performance with the Bank's sustainable involvement in the environmental and social field. [G4-EC2]

## Distribusi Manfaat Ekonomi Maybank Indonesia [G4-EC1]

Distribution of Maybank Indonesia's Economic Benefit





# Portofolio . Portfolio [FS6]

## Perbankan Ritel • Retail Banking

### Kredit Perbankan Ritel Retail Banking Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Kredit Pemilikan Rumah Mortgage Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Kredit Pemilikan Motor dan Mobil Auto Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Kartu Kredit + Pinjaman tanpa Agunan (PITA) Credit Card + Personal Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



## Perbankan Bisnis • Business Banking

### Kredit Perbankan Bisnis Business Banking Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Kredit Komersial Commercial Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



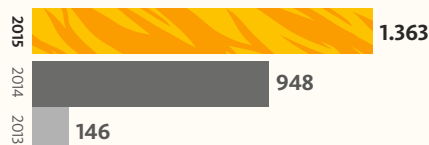
### Kredit UKM SME Loans

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Kredit Mikro Micro Loans

(dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah)



## Perbankan Global • Global Banking

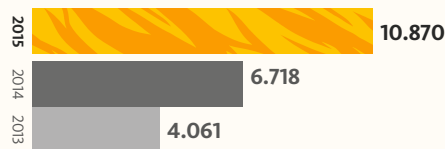
### Kredit Perbankan Global Global Banking Loans (dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Trade Asset Trade Asset (dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah)



### Nasabah CoOL Banking CoOL Banking Customer

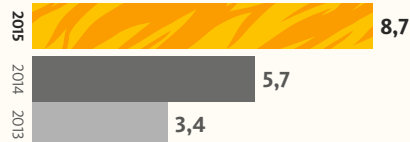


### Aset Kelolaan Assets Under Management (dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah)

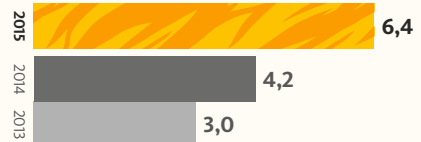


## Perbankan Syariah • Shariah Banking

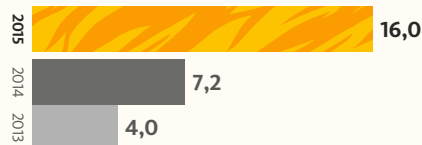
### Pembiayaan Syariah Shariah Financing (dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



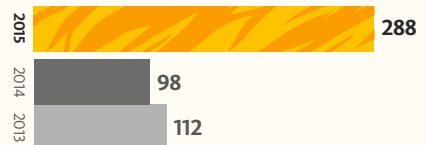
### Simpanan Nasabah Customer Deposits (dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Aset Assets (dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



### Laba Bersih Net Profit (dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah)



# Ikhtisar Keuangan 2015

## 2015 Financial Highlights

**PATAMI:**  
**Rp 1,14** triliun • trillion  
Δ 60,9%

**LABA . PROFITS**

- Pencapaian kinerja yang kuat di tahun 2015 dikontribusikan dari perbaikan Marjin bunga bersih (NIM), peningkatan *Fee Income*, penguatan likuiditas serta disiplin dalam pengelolaan biaya.
- Rasio biaya terhadap pendapatan (CIR) membaik secara signifikan menjadi 58,16% dari 63,39% di tahun 2014.
- Membaiknya PATAMI berdampak terhadap peningkatan ROE menjadi 8,47% dari 6,10% di tahun 2014.

---

- The strong performance in 2015 was the contribution of improved Net Interest Margin (NIM), increased fee income, strengthened liquidity, and disciplined cost management.
- The Cost-to-Income Ratio (CIR) showed significant improvement from 63.39% in 2014 to 58.16% in 2015.
- The improvement in PATAMI resulted in improved ROE from 6.10% in 2014 to 8.47% in 2015.

**Pinjaman . Loans:**  
**Rp 112,5** triliun • trillion  
Δ 5,9%

**PINJAMAN . LOANS**

- Pertumbuhan kredit yang berkelanjutan pada segmen pada segmen utama. Segmen perbankan bisnis dan perbankan ritel mencatatkan pertumbuhan masing - masing sebesar Rp12,5% dan 9% (YoY). Sementara proses re-profiling portofolio korporasi dan penyesuaian kembali (*re-aligning*) bisnis pada perbankan Global tetap dilanjutkan (Kredit Perbankan Global menurun 10,7% YoY).
- NPL - Gross sebesar 3,67% dan NPL - Net sebesar 2,42%. Bank terus mengelola secara ketat eksposur dari debitur korporasi tertentu yang berpotensi membawa kenaikan tingkat NPL.

---

- Sustainable loan growth in the core business segments. The Business Banking and Retail Banking segments recorded growth of 12.5% and 9%, respectively (yoy). Meanwhile, efforts continued apace regarding the corporate portfolio re-profiling and business re-aligning at the Global banking segment (loan in the Global Banking segment declined 10.7% yoy).
- NPL - gross was 3.67% while NPL - net was 2.42%. The Bank continue to closely monitors the exposures of certain corporate debtors that have the potential of increasing the level of NPL.

**Simpanan . Deposits:**  
**Rp 115,5** triliun • trillion  
Δ 13,4%

**SIMPANAN . DEPOSITS**

- Terus memperkuat posisi likuiditas melalui peningkatan simpanan nasabah menjadi Rp115 triliun.
- LFR (bank saja) tetap terjaga sebesar 85,13% dan LCR (bank saja) sebesar 195%.
- LDR sebesar 86,14% (bank saja) dan 94,44% (konsolidasi) sementara Modified LDR sebesar 78,22% (bank saja) dan 80,95% (konsolidasi)

---

- Continuing to strengthen its liquidity position through an increase in customer deposits to Rp115 trillion.
- LFR (bank only) was maintained at 85.13% while LCR (bank only) was 195%.
- LDR was 86.14% (bank only) and 94.44% (consolidated), while Modified LDR was 78.22% (bank only) and 80.95% (consolidated)

**Aset . Assets:**

**Rp 16** triliun • trillion

Δ 123%

**SYARIAH . SHARIAH**

- Sejalan dengan implementasi strategi “*Shariah First*” sejak tahun 2014, perbankan syariah mencatatkan pertumbuhan sebesar 123% (YoY) menjadi Rp16 triliun dan kontribusi menjadi sebesar 10,1% terhadap aset bank.
- Total Aset Syariah menempati posisi ke 5 pada Perbankan Syariah Indonesia dan posisi 1 pada kelompok Unit Usaha Syariah (UUS) per Desember 2015.
- Kredit syariah menjadi Rp8,7 triliun tumbuh sebesar 53% (YoY) dengan kontribusi sebesar 7,7% terhadap kredit bank.
- Simpanan syariah menjadi Rp6,4 triliun tumbuh 54% (YoY) dan kontribusi sebesar 5,5% terhadap simpanan bank.

.....

● In line with the implementation of the “*Shariah First*” strategy since 2014, the Sharia banking business recorded growth of 123% (yoy) to Rp16 trillion, increasing its contribution to 10.1% of the total assets of the Bank.

● As at December 2015, total assets of the Sharia Banking unit was ranked 5<sup>th</sup> in Indonesia’s Sharia banking sector and at the top rank among Sharia Business Unit (UUS).

● Sharia financing amounted to Rp8.7 trillion, representing a growth of 53% (yoy) and contributed 7.7% to total loans at the Bank.

● Sharia deposits amounted to Rp6.4 trillion, representing a growth of 54% (yoy) and contributed 5.5% to total deposits at the Bank.

**Aset . Assets:**

**Rp 157,6** triliun • trillion

Δ 9,9%

**ASET & Modal . ASSETS & Capital**

- Jumlah aset meningkat 10% (yoy) menjadi Rp157,6 triliun
- Rasio KPMM (CAR) pada 31 Desember 2015 adalah sebesar 15,17% dengan Rasio Tier 1 sebesar 11,47%

.....

● Total assets increased by 10% (yoy) to Rp157.6 trillion

● The Bank’s CAR as at 31 December 2015 was recorded at 15.17%, with a Tier 1 capital ratio of 11.47%

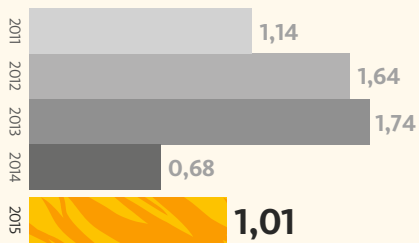


# Ikhtisar Keuangan 2015

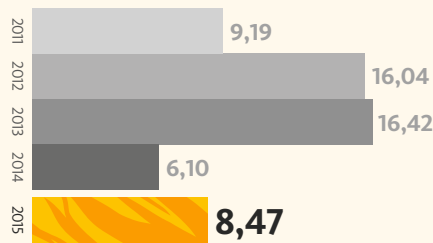
2015 Financial Highlights

## Rasio Keuangan . Financial Ratios

**ROA (%)**



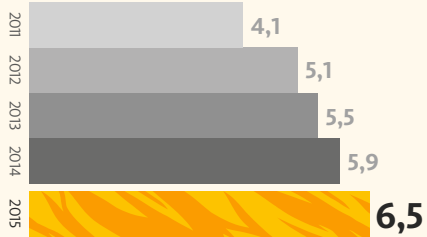
**ROE (%)**



**Pendapatan Bunga Bersih**

**Net Interest Income**

(dalam triliun Rupiah | in trillion Rupiah)



**NIM (%)**



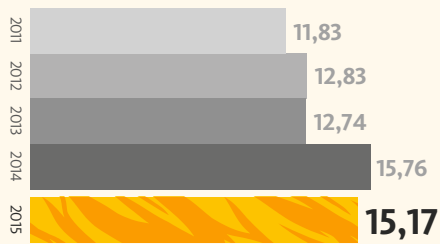
**CIR (%)**



**LDR (%) Bank Saja  
LDR (%) Bank Only**



**CAR (%)**





# TATA KELOLA YANG BERKELANJUTAN SUSTAINABLE GOVERNANCE



Sebagai salah satu dari Top 10 bank terbesar di Indonesia, Maybank menyadari pentingnya kepercayaan dalam setiap aktivitas dan keputusan yang diambil Perusahaan. Kepercayaan dapat terbentuk kokoh dengan komitmen yang kuat terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip Tata Kelola yang Baik atau *Good Corporate Governance (GCG)*.

As one of the top 10 banks in Indonesia, Maybank Indonesia realizes the importance of trust in every activity and decision taken by the Company. Maybank Indonesia is committed to improve the quality of good corporate governance by complying to all prevailing laws and regulations in Indonesia. Building trust can be firmly established through a strong commitment to apply the principles of Good Corporate Governance (GCG).



## DAFTAR ISI | CONTENTS



49	<b>Tata Kelola Maybank Indonesia</b> Maybank Indonesia's Corporate Governance
52	<b>Tata Kelola Syariah</b> Shariah Corporate Governance
52	<b>Manajemen Risiko</b> Risk Management
57	<b>Pencegahan <i>Fraud</i></b> Fraud Prevention
62	<b>Keterlibatan Pemangku Kepentingan</b> Stakeholder Involvement

[G4-34], [G4-56], [G4-DMA], [G4-SO5], [G4-SO4], [G4-12], [G4-26], [G4-7]

# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

Dengan pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), Maybank Indonesia menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik sesuai dengan standar-standar yang tidak hanya berlaku secara nasional tetapi juga yang berlaku resmi secara regional (ASEAN). Penerapan prinsip-prinsip GCG berlandaskan pada komitmen untuk menjadikan Bank sebagai perusahaan yang transparan dan terpercaya melalui manajemen bisnis yang dapat dipertanggungjawabkan.

Tujuan Perseroan dalam menjalankan Tata Kelola yang Baik adalah: **[G4-DMA]**

- Untuk meningkatkan kepercayaan di kalangan investor dan pemilik dana;
- Meningkatkan kinerja Perseroan, dengan cara pengambilan keputusan yang lebih baik
- Meningkatkan efisiensi dalam operasional, sekaligus pelayanan kepada pemangku kepentingan;
- Meningkatkan *corporate value*, melalui peningkatan kinerja keuangan, dan minimalisasi risiko keputusan investasi yang mengandung benturan kepentingan;
- Memperoleh *Stakeholder Satisfaction* yang merupakan hasil dari peningkatan *Corporate Value*;
- Meningkatkan pertanggungjawaban pengelolaan Perseroan kepada pemegang saham, dengan tetap memperhatikan kepentingan para *Stakeholders*;
- Mendukung pengembangan usaha, pengelolaan sumber daya perusahaan, dan pengelolaan risiko yang efektif agar dapat meningkatkan nilai Perseroan;
- Mengoptimalkan nilai Maybank Indonesia kepada para pemegang saham, dan memenuhi standar GCG tingkat ASEAN dan Internasional. Sehingga, kehadiran Maybank Indonesia di tengah ASEAN *Economic Community* menjadi sangat diperhitungkan.

Aligned with the Bank's business development and by referring to the implementation of the ASEAN Economic Community (AEC), Maybank Indonesia is fully committed to apply Good Corporate Governance in accordance with the GCG best practices and standards at National level and Regional (ASEAN) level officially applicable. The implementation of GCG principles based on the commitment will make the Bank a transparent and trusted company through an accountable business management.

The Bank's objective in implementing Good Corporate Governance are: **[G4-DMA]**

- To enhance trust among investors and fund holders;
- Improve the Company's performance through improved decision-making process;
- Improve operational efficiency as well as stakeholder services;
- Improve corporate value through improved financial performance, and minimizing investment decision risks that are conflict of interest;
- Obtain Stakeholder Satisfaction that is a result of intensified Corporate Values;
- Improve the Bank's management responsibility to shareholders by taking into account the interests of its Stakeholders;
- Support business development, management of the Bank's resources, and effective risk management so as to enhance the Company's values;
- Optimize Maybank Indonesia's values for shareholders, and fulfilling ASEAN and International level GCG standards. Thereby, Maybank Indonesia's presence amidst the ASEAN Economic Community can be taken into consideration.



## TATA KELOLA MAYBANK INDONESIA

Struktur GCG Maybank Indonesia mengacu pada Undang-Undang No.40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, dengan organ perusahaan yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite-Komite.

Perseroan menganut sistem dua badan, yang terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi, yang bertugas dan bertanggung jawab sesuai fungsi masing-masing, sebagaimana disebutkan dalam Anggaran Dasar dan Peraturan-peraturan perundang-undangan. Baik Dewan Komisaris maupun Direksi mengemban tanggung jawab yang sama dalam memelihara keberlanjutan usaha Perseroan di masa depan.

Struktur GCG Perseroan mencakup Dewan Komisaris yang didukung oleh Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, serta Komite Remunerasi dan Nominasi. Sementara Direksi didukung oleh Komite Manajemen Risiko, ALCO (*Assets & Liabilities Management Committee*), IT Steering Committee, Komite *Human Capital*, dan Komite Audit Internal. Selain itu, terdapat pula Satuan Kerja Audit Internal dan Sekretaris Perusahaan yang mendukung kerja Direksi.

Susunan Anggota Dewan Komisaris dan Direksi Maybank Indonesia per 31 Desember 2015

## MAYBANK INDONESIA'S CORPORATE GOVERNANCE

Maybank Indonesia's GCG Structure is based on Law No.40 of 2007 on Limited Liability Company, with the corporate organs that comprise of the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, the Board of Directors, and the Committees.

The Bank's management adheres to a two-board system, which comprises of the Board of Commissioners and Board of Directors that each having clear authorities and responsibilities in regards to the respective functions as prescribed in the Articles of Association as well as rules and regulations. Both the Board of Commissioners as well as Board of Directors endure the same responsibility to maintain the Bank's business sustainability in the future.

The Bank's GCG Structure consists of the Board of Commissioners that is supported by an Audit Committee, the Risk Monitoring Committee, as well as the Remuneration and Nomination Committee. Meanwhile, the Board of Directors is supported by the Risk Management Committee, ALCO (*Assets & Liabilities Management Committee*), IT Steering Committee, Human Capital Committee, and the Internal Audit Committee. In addition to this structure, the Board of Director's work is supported by the Internal Audit Unit and the Corporate Secretary.

The composition of members of the Board of Commissioners and Board of Directors of Maybank Indonesia as of December 31, 2015 are as follows:

Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality
<b>Dewan Komisaris   Board of Commissioners</b>		
Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor	Komisaris Utama President Commissioner	Malaysia
Datuk Abdul Farid Bin Alias	Komisaris   Commissioner	Malaysia
Spencer Lee Tien Chye	Komisaris   Commissioner	Malaysia
Umar Juoro	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia
Budhi Dyah Sitawati	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia
Achjar Iljas	Komisaris Independen Independent Commissioner	Indonesia

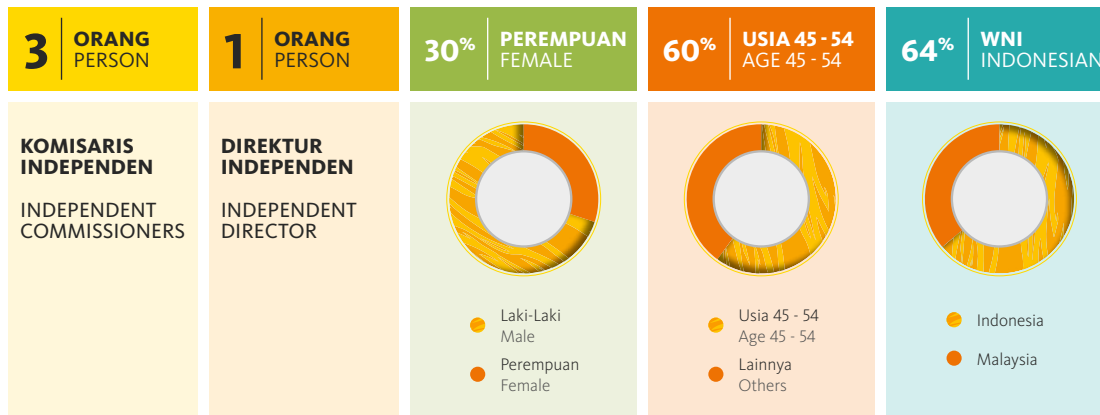
# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality
<b>Direksi   Board of Directors</b>		
Taswin Zakaria	Presiden Direktur President Director	Indonesia
Thilagavathy Nadason	Direktur Keuangan Finance Director	Malaysia
Ghazali bin Mohd Rasad	Direktur Operasional dan TI Operations and IT Director	Malaysia
Jenny Wiriyanto	Direktur Business Banking Business Banking Director	Indonesia
Dhien Tjahajani	Direktur yang Membawahkan Fungsi Kepatuhan, Corporate Secretary dan Direktur Independen Director overseeing the Compliance Function, Corporate Secretary and Independent Director	Indonesia
Henky Sulisty	Direktur Manajemen Risiko Risk Management Director	Indonesia
Eri Budiono	Direktur Perbankan Global Global Banking Director	Indonesia
Irvandi Ferizal	Direktur Human Capital Human Capital Director	Indonesia

### KOMPOSISI DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI MAYBANK

Composition of Maybank's Board of Commissioners and Board of Directors



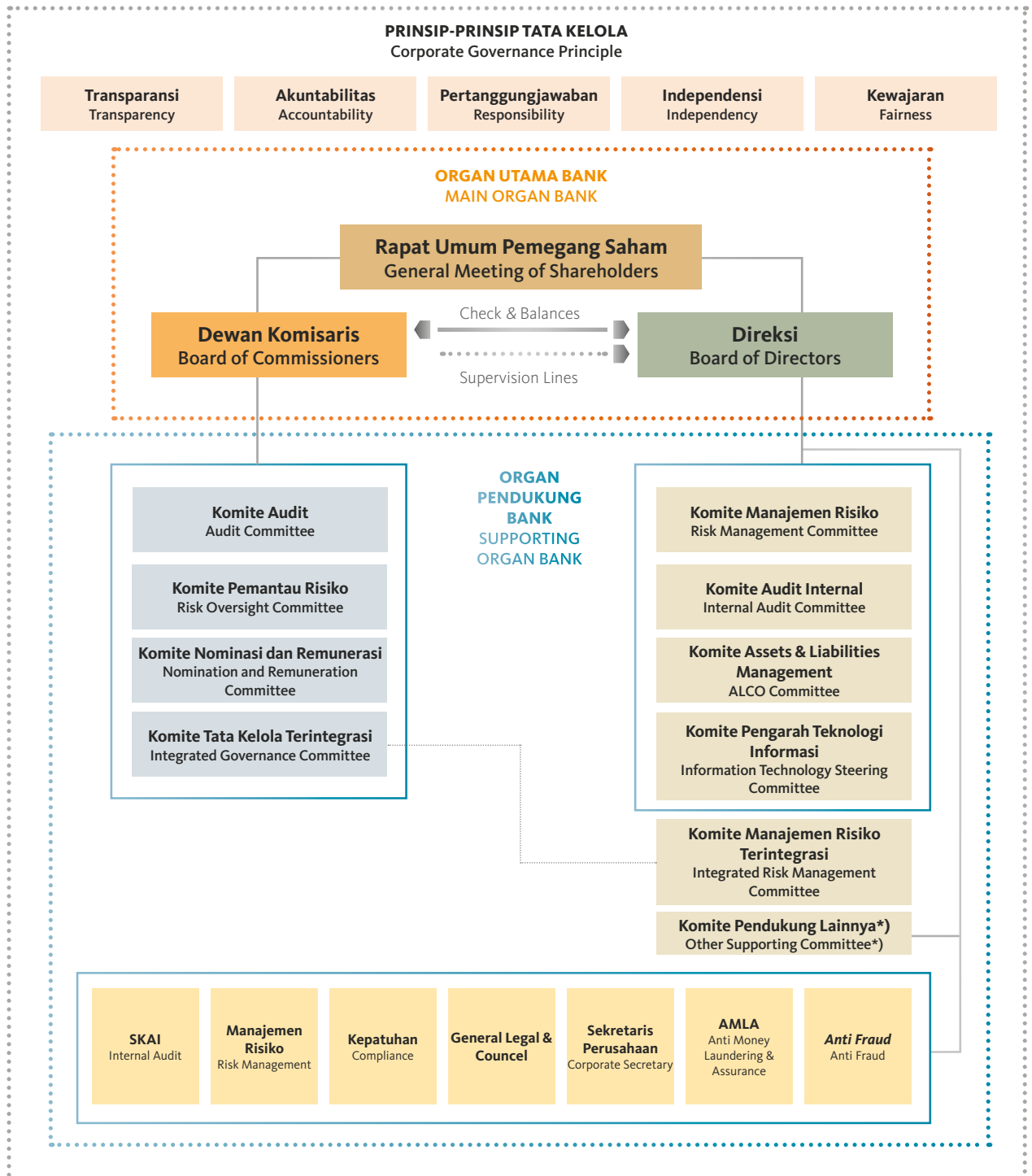
Dewan Komisaris dan Direksi Maybank Indonesia bekerja sesuai dengan pedoman dan prosedur kerja sesuai dengan Piagam Dewan Komisaris dan Direksi. Piagam tersebut mengikat seluruh personel Perusahaan dan mencantumkan seluruh kewajiban, tugas, wewenang, hak, etika kerja Direksi dan Dewan Komisaris.

Di dalam piagam tersebut juga diatur tata cara penyelenggaraan rapat dan prosedur tata laksana hubungan kerja antara Dewan Komisaris dan Direksi, termasuk penyusunan laporan, penilaian, dan pertanggungjawaban kinerja.

Maybank Indonesia's Board of Commissioners and Board of Directors have the collegial duties in accordance with the guidelines and procedures of the Board Charter. This Charter binds company's entire management and lists all obligations, duties, authorities, rights and work ethics.

The Charter also governs the meetings procedures and work relations mechanisms between the Board of Commissioners and Board of Directors, including the formulation of reporting, assessments and performance accountability.

## STRUKTUR TATA KELOLA Corporate Governance Structure



Catatan | Note:

\*) Komite Pendukung Lainnya: Komite Kredit, Komite Restrukturisasi Kredit, Komite Penurunan Nilai, Komite *Human Capital* dan Personnel Committee

Other support committees: Credit Committee, Credit Restructuring Committee, Value Impairment Committee, Human Capital Committee, and Personnel Committee

— Reporting Lines      ..... Coordinations Lines

[G4-34]

# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

### TATA KELOLA SYARIAH

Untuk terus memperkuat Tata Kelola Syariah, Bank memiliki Kebijakan Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance Policy/SCP*) yang merupakan ringkasan prinsip-prinsip Syariah untuk memastikan pemenuhan prinsip Syariah dalam kegiatan usaha Syariah Bank. Selain itu, Bank juga memperbaharui Tata Kelola Syariah (*Shariah Governance Framework/SGF*) di tahun 2015.

SCP yang dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah yang terkandung dalam fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan peraturan perbankan Syariah yang berlaku, akan diperbaharui kembali pada tahun 2016. Dengan SCP, Bank secara efektif dan efisien dapat mengkomunikasikan dan melaksanakan ketentuan-ketentuan Syariah kepada internal *stakeholder* untuk memastikan pemenuhan kepatuhan Syariah dalam kegiatan usaha Syariah Bank.

### MANAJEMEN RISIKO

Selama tahun 2015, tantangan-tantangan dari faktor eksternal memberikan dampak dan tantangan tersendiri pada industri perbankan khususnya terhadap pengelolaan Manajemen Risiko. Oleh karenanya, Satuan Kerja Manajemen Risiko Maybank Indonesia terus melakukan pengembangan dalam penerapan Manajemen Risiko agar seluruh eksposur risiko yang melekat pada Bank dapat diidentifikasi dan dikelola dengan baik.

Penerapan Manajemen Risiko di Maybank Indonesia meliputi:

- Infrastruktur dan tata kelola Manajemen Risiko yang telah sesuai dengan kompleksitas kegiatan bisnis, profil risiko, tingkat risiko yang akan diambil, serta peraturan yang ditetapkan oleh regulator.
- Bank telah memiliki struktur organisasi yang memadai yaitu: Komite Audit, Komite Pemantau Risiko (ROC), Komite Manajemen Risiko (RMC), Komite Asset & Liability (ALCO), Komite Pengarah Teknologi Informasi (*IT Steering Committee*), Komite Nominasi & Remunerasi (RNC), Satuan Kerja Audit Intern (SKAI), Satuan Kerja Kepatuhan dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR). Struktur organisasi senantiasa dikinakan untuk mengikuti perkembangan kebutuhan organisasi dan bisnis.
- Penerapan prinsip *three lines of defense* dan *four eyes principle* dalam upayanya untuk mengidentifikasi, mengendalikan, memantau, dan memitigasi risiko secara sistematis dan berkesinambungan.

### SHARIAH CORPORATE GOVERNANCE

To strengthen Sharia Corporate Governance, the Bank has formulated a Shariah Compliance Policy (SCP) that represents a summary of the Shariah principles to ensure the fulfillment of Shariah principles are in the Shariah Bank's business activities. Moreover, in 2015, The Bank has updated the Shariah Governance Framework (SGF).

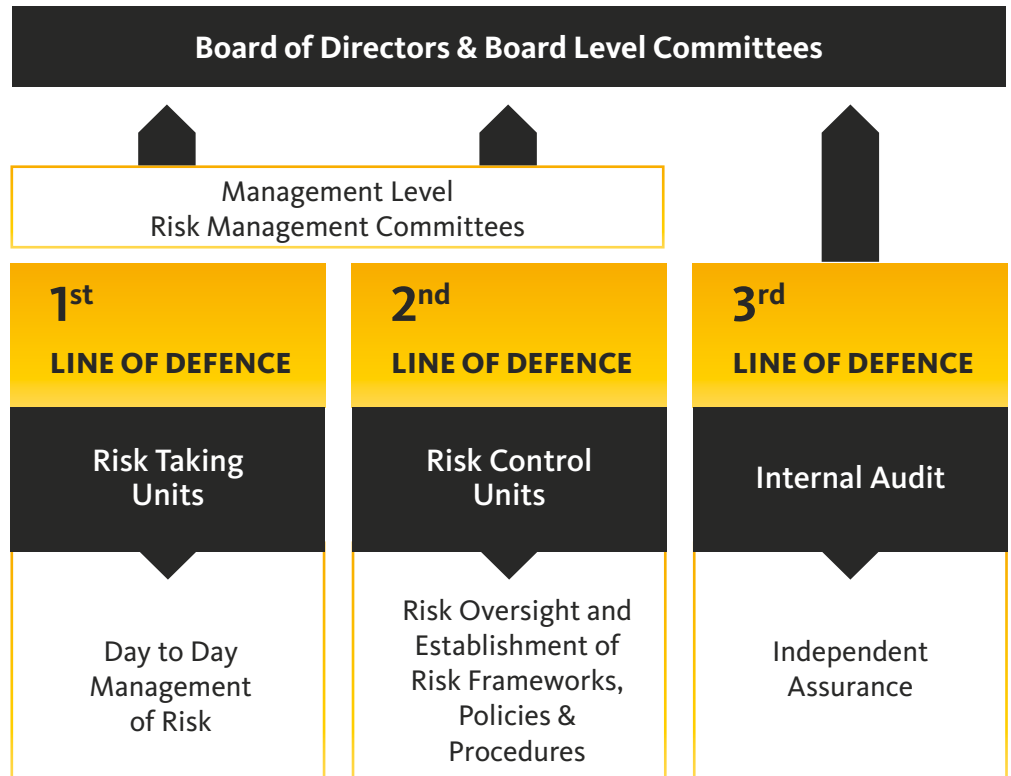
The SCP, which was developed based on Shariah principles and incorporated within the National Shariah Board-Indonesian Council of Ulama's (DSN-MUI) edicts prevailing rules and regulations will be updated in 2016. Through SCP, the Bank can effectively and efficiently communicate and implement Shariah provisions to internal stakeholders to ensure the Shariah compliance in the Shariah Bank's business activities.

### RISK MANAGEMENT

In 2015, external factors brought forth impact and challenges for the banking industry particularly in regards to Risk Management. The Bank believes that the management and mitigation of main risks are inseparable parts of GCG best practices implementation. As a result, Maybank Indonesia's Risk Management Unit continues to carry out developments in Risk Management application to ensure that all of the Bank's inherent risk exposures can be properly identified and managed.

Maybank Indonesia's Risk Management application consists of:

- Risk Management infrastructure and governance that are in accordance with the complexity of the business activity, risk profile, risk appetite, as well as provisions issued by the regulators.
- The Bank has an adequate organization structure, namely: Audit Committee, Risk Monitoring Committee, Risk Management Committee (RMC), Asset & Liability Committee (ALCO), IT Steering Committee, Nomination & Remuneration Committee, Internal Audit Unit, and Compliance and Risk Management Unit. The organization structure is constantly updated to remain relevant with the needs of the organization and business.
- The implementation of the three lines of defense principle and four eyes principle as part of its efforts towards systematic and sustainable risk identification, control, monitoring, and mitigation.



- Meningkatkan kesadaran dan budaya risiko secara kolektif, dimana Dewan Komisaris dan Direksi aktif melakukan pengawasan terhadap kebijakan dan penerapan manajemen risiko melalui sistem informasi yang telah dibangun, forum komite Manajemen dan Pemantau Risiko yang dilakukan secara periodik.
- Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) secara komprehensif yang berfungsi sebagai panduan agar Perusahaan dapat terus berjalan disaat kondisi darurat.
- Meningkatkan kesadaran akan Manajemen Risiko melalui kampanye kesadaran risiko, pemasangan poster, dan media publikasi internal lainnya, serta pelatihan-pelatihan terkait yang dilakukan di kantor pusat, seluruh cabang dan anak perusahaan.
- Enhance collective risk awareness and culture, wherein the Board of Commissioners and Board of Directors actively oversee risk management policy and implementation through an information system that is developed a Risk Monitoring and Management Committee forum that is periodically carried out.
- Develop a comprehensive Business Continuity Management (BCM) that functions as a guide for the Company to continue to operate in emergency conditions.
- Enhance Risk Management awareness through a risk awareness campaign, affixing posters, and other internal publications medium, as well as related training that is conducted in the head office, all branches and subsidiaries.



# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

# Kejahatan Dunia Maya

## Cybercrime

Salah satu risiko yang menjadi perhatian serius pada tahun 2015 adalah meningkatnya risiko kejahatan *cyber*, yang berkaitan erat dengan penggunaan internet yang semakin meluas serta kemajuan teknologi informasi yang terus berkembang.

Atas kondisi ini Maybank Indonesia mengimplementasikan teknologi keamanan sistem agar mampu mengidentifikasi, menangkal dan memonitor setiap potensi risiko kejahatan *cyber*. Selain itu, upaya peningkatan kesadaran dan kepedulian akan ancaman kejahatan *cyber* telah dilakukan secara berkesinambungan ke seluruh pemangku kepentingan baik karyawan maupun nasabah.

One of the risks that received serious attention in 2015 was the increase in the risk posed by cyber crime, this risk is closely linked with the widespread use of the internet as well as the rapid development in information technology.

As a result of this condition, Maybank Indonesia has implemented a security systems technology that has the ability to identify, ward off and monitor every potential cybercrime risk. Moreover, efforts to increase awareness and care to the threat posed by cybercrimes have been carried out continuously to all stakeholders including employees and customers.

### Manajemen Risiko dalam Pemberian Kredit

Implementasi manajemen risiko dilakukan melalui kebijakan yang mengatur tentang jenis-jenis industri yang harus dihindari dalam pemberian kredit, termasuk di dalamnya, tetapi tidak terbatas pada, industri yang tidak ramah lingkungan.

Kami mensyaratkan kelengkapan dokumen analisis dampak lingkungan hidup sebagai syarat awal analisis kelayakan kredit, untuk beberapa jenis industri tertentu. Dalam mengevaluasi permohonan kredit yang diajukan, Maybank Indonesia juga memperhatikan beberapa hal penting, yaitu:

- Aplikasi/permohonan dan manfaatnya
- Informasi umum dan laporan tentang calon debitur
- Laporan survei usaha
- Laporan keuangan terkait debitur
- Kajian nilai, likuiditas, dan hak kepemilikan atas agunan yang diajukan
- *Account profitability ratio*

### Risk Management and Loan Disbursement

The Implementation of risk management is carried out through policies that regulate the types of industry which must be avoided in regards to loan disbursements, including within industries that are not environmentally-friendly.

We require comprehensive documents for an environmental impact analysis as a prerequisite for a creditworthy analysis. To evaluate loan proposals, Maybank Indonesia also takes into account a number of important aspects, namely:

- Application/proposal and its use
- General information and report on the proposed borrower
- Business survey report
- Financial Statement of the proposed borrower
- Analysis of the value, liquidity, and ownership rights to the collateral that is proposed
- Account profitability ratio

## Sertifikasi Manajemen Risiko

Risk Management Certification

**2.053** peserta  
participants

### Business Continuity Plan

Sebagai bagian dari penerapan manajemen risiko perusahaan yang mengedepankan prinsip pencegahan, Maybank Indonesia mengembangkan sebuah konsep Business Continuity Plan (BCP) yang komprehensif dan mencakup semua aspek operasi perusahaan.

Business Continuity Plan (BCP), membantu kami dalam mengelola sumber daya dan informasi untuk menangani keadaan darurat. Lebih penting lagi, BCP memungkinkan penggunaan sumber daya menjadi cepat dan efektif selama keadaan darurat sehingga pemberian pelayanan dan produk yang kritis tidak terganggu.

Business Continuity Management (BCM) Maybank Indonesia mengadakan latihan tahunan untuk setiap Critical Business Function (CBF) dan merupakan umpan balik untuk perbaikan BCP. Setiap tahun, Enterprise Crisis Simulation Exercises (ECSE) dilakukan untuk mengukur kesiapan Maybank Indonesia dalam menghadapi bencana yang tak terduga. Latihan ini sebagai bentuk kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan regulator. Di tahun 2015, keseluruhan latihan melibatkan 274 peserta yang dilaksanakan di Kantor Pusat Maybank Indonesia. Latihan tersebut menguji koordinasi, kesiapan, dan komunikasi antara tiga pusat komando dan mengukur kesiapan peralatan infrastruktur dan sistem di berbagai tempat alternatif.

ECSE mengidentifikasi masalah kritis untuk peningkatan peralatan infrastruktur dan kesiapan fasilitas di Pusat Komando. Fasilitas seperti peralatan tele-konferensi lintas batas harus ditempatkan di Pusat Komando untuk menyediakan akses komunikasi yang lebih mudah ke wilayah lain.

### Business Continuity Plan

As part of the implementation of enterprise wide risk management, which puts forward the principle of prevention, Maybank Indonesia develops a comprehensive Business Continuity Plan (BCP) concept, which covers all corporate operating aspects.

Having a Business Continuity Plan (BCP) helps us to have the resources and information to handle emergencies. More importantly, a BCP will enable resources to be speedily and effectively deployed during emergencies so that the delivery of critical services and products is not interrupted.

Maybank Indonesia Business Continuity Management (BCM) conducts annual exercises for each Critical Business Function (CBF) and acts on feedback for improvements to our BCP. Every year, an Enterprise Crisis Simulation Exercises (ECSE) is conducted to gauge Maybank Indonesia's preparedness towards an unanticipated catastrophe. The exercise is in compliance with regulator's requirements. In 2015, the entire exercise involved 274 participants which carried out at Head Office of Maybank Indonesia. The exercises tested the co-ordination, preparedness, and communication between the three command centres and gauged the readiness of infrastructure equipment and systems at the various alternatif sites.

The ECSE identified a critical area for improvement related to infrastructure equipment and facilities readiness at the Command Centre. Facilities such as a cross-border tele-conference equipment should be in place at the Command Centre to provide easier communication access to other regions.

# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance



Pengalaman yang diperoleh selama latihan ini akan meningkatkan kesadaran situasional dan meningkatkan kemampuan dalam membuat keputusan pada saat terjadi keadaan genting yang sesungguhnya. Selama masa tersebut, memastikan kesinambungan bisnis dan memberikan keunggulan layanan terus-menerus kepada pelanggan merupakan hal yang penting.

The experience gained during this exercise will improve situational awareness and enhance decision – making capabilities during a real crisis. During such times, ensuring business continuity and delivering continuous excellence in the services we provide to our customers is important.

### Internalisasi Kode Etik dan Budaya Perusahaan [G4-56]

Kode etik dan budaya perusahaan merupakan modal dasar setiap karyawan untuk menjamin pelaksanaan tata kelola yang berkelanjutan. Maybank Indonesia memiliki kode etik dan nilai-nilai Perusahaan yang dikenal dengan singkatan T.I.G.E.R, yang terdiri atas *Teamwork; Integrity; Growth; Excellence & Efficiency; Relationship Building*.

### Internalization of the Corporate Ethics Code and Culture [G4-56]

The Bank's ethics code and culture are essential part for every employee to ensure the sustainable application of corporate governance. Maybank Indonesia has a corporate ethics code and core values that is known under the abbreviation of T.I.G.E.R, which stands for *Teamwork; Integrity; Growth; Excellence & Efficiency; Relationship Building*.

Untuk memastikan internalisasi kode etik dan budaya perusahaan berjalan dengan baik, maka para *senior management* harus bersedia memberikan pengarahan secara rutin dan memberi contoh kepada seluruh karyawan.

To ensure the effective internalization of the corporate ethics code and culture, the senior management level must be prepared to routinely provide guidance and examples to all employees.

Selain itu, Maybank Indonesia juga menerapkan program internalisasi secara berjenjang di setiap cabang melalui penilaian kualitas cabang. Cabang Tiger dan Cabang non-Tiger ditentukan dari implementasi TIGERway oleh seluruh personel cabang.

Moreover, Maybank Indonesia also gradually implements an internalization program in every branch through a branch quality assessment.

Secara periodik Maybank Indonesia mengharuskan setiap personel untuk menandatangani pakta integritas, untuk memastikan kepatuhan terhadap butir-butir kode etik, sebagai salah satu bagian dari internalisasi dan penyegaran pemahaman kode etik dan budaya Perusahaan.

Maybank Indonesia regularly requires every personnel to sign an integrity pact to ensure compliance to the points specified within the ethics code as a part of the internalization and reinforced understanding of the Corporate ethics code and culture.

**Untuk mendorong budaya Maybank Indonesia, kami melaksanakan pembelajaran dengan metoda e-learning. E-learning Maybank Indonesia memiliki berbagai macam modul yang telah diakses hampir seluruh karyawan yaitu:**

To promote Maybank Indonesia's culture, we carried out a learning process using the e-learning method. Maybank Indonesia's e-learning contains a number of modules that is accessed by almost all employees, namely:

- **Know Your Customer**
- **Operation Risk Management**
- **Living the core value of TIGER**
- **Code of Conduct**
- **Information Security Awareness**
- **Business Continuity Management**
- **LEAN**

## **PENCEGAHAN FRAUD**

Dalam rangka penegakan penyelenggaraan perbankan yang bersih dan transparan, Maybank Indonesia berpartisipasi aktif dalam pemberantasan praktik *fraud*, korupsi, dan pencucian uang. Ada tiga pendekatan yang dilakukan dalam hal ini, yaitu pencegahan, pengawasan, dan penindakan.

[G4-DMA]

## **FRAUD PREVENTION**

Within the context of upholding the application of clean and transparent banking, Maybank Indonesia actively participates in the eradication of practices associated with fraud, corruption and money laundering. There are three approaches carried out which include: prevention, monitoring, and enforcement. [G4-DMA]

# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

Dalam rangka mitigasi *fraud*, kami menerapkan Prosedur *Whistle blowing* dalam kegiatan Bank sekaligus sebagai langkah pencegahan praktik *fraud*, korupsi dan pencucian uang. Bila seorang karyawan mengidentifikasi terjadinya praktik *fraud*, maka dia harus segera menyampaikan informasi tersebut melalui sistem *whistle blowing*.

*Whistle blowing* merupakan salah satu sarana komunikasi yang efektif dalam mendeteksi kejadian *fraud* maupun yang berpotensi *fraud* dan penyimpangan lainnya. Melalui *whistle blowing* setiap karyawan didorong dan difasilitasi untuk melaporkan setiap dugaan tindakan *fraud*, penyimpangan atau pelanggaran yang mereka jumpai dengan itikad baik, tanpa harus khawatir bahwa tindakan melaporkan tersebut mungkin memiliki konsekuensi yang merugikan.

In regards to fraud mitigation, we applied the Whistle blowing Procedure within the Bank's activities simultaneously as a step to prevent practices associated with fraud, corruption, and money laundering. If an employee has information pertaining to a fraudulent action taking place, the employee must immediately submit this information to the whistle blowing system.

Whistle blowing is one of the effective communication facilities used to detect fraudulent incidences that potentially leads to fraud and other violations. Through whistle blowing, every employee is encouraged and facilitated to report every suspected incidences of fraud, irregularities or violations that they encounter in good faith, without having to worry that reporting can have adverse consequences.

### Cara Pelaporan melalui Prosedur *Whistle Blowing*

### The Reporting Method through the Whistle Blowing Procedure

No	Sarana Pelaporan Means of Reporting	Media <i>Whistle Blowing</i> Whistle Blowing Medium
1.	E-mail	whistleblowing@maybank.co.id
2.	Surat tertutup   Sealed Letter	Ditujukan kepada Manajemen Maybank Addressed to Maybank Management



### APA YANG DIPELAJARI DALAM TRAINING ANTI FRAUD

What can be learned from the Anti Fraud Training

Dalam pelatihan *Anti Fraud* peserta memperoleh pembelajaran tentang pengenalan dan strategi dalam pencegahan dan mitigasi *fraud*. Bahasan dalam pelatihan ini adalah termasuk:

Participants to the Anti Fraud training learn about identifying and strategies to prevent and mitigate fraud. The training includes:

#### Ikhtisar tentang *Fraud*

1. Definisi
2. Kategori *fraud*
3. Klasifikasi *fraud* berdasarkan Tindakan
4. Segitiga *fraud*
5. Sinyal peringatan *fraud*
6. Dampak bagi perusahaan atas tindakan *fraud*
7. Konsekuensi bagi karyawan

#### Overview on Fraud

1. Definition
2. Categories of fraud
3. Classifications of fraud based on Actions
4. Fraud triangle
5. Fraud warning signal
6. The fraud action's impact on the Company
7. Consequences for employees

#### Penerapan Strategi *Anti Fraud*

1. Pencegahan
2. Deteksi
3. Eskalasi, investigasi, pemberian sanksi dan pelaporan
4. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut

#### Implementation of the Anti Fraud Strategy

1. Prevention
2. Detection
3. Escalation, investigation, sanctions and reporting
4. Monitoring, evaluation and follow-up



### Laporan melalui Prosedur *Whistle blowing* sepanjang tahun 2015 [G4-SO5]

### Reporting through the *Whistle blowing* Procedure throughout 2015 [G4-SO5]

Perihal	Media Penyampaian Reporting Media			Keterangan/ Status Notes/ Status	Subject
	Surat Tertutup (Compliance PO Box) Sealed Letter (Compliance PO Box)	Email	Media Lainnya Other Medium		
<b>Jenis Pengaduan (<i>Whistle blowing</i>)   Type of Complaint (<i>Whistle blowing</i>):</b>					
a. Gratifikasi	-	-	-		a. Gratification
b. Pelanggaran Hukum & Regulasi	-	-	-		b. Legal & Regulatory Violations
c. <i>Fraud</i> *	-	-	-		c. <i>Fraud</i> *
d. Lainnya	-	5	4	Closed	d. Others
<b>Jumlah Pengaduan (<i>Whistle blowing</i>)</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>4</b>		<b>Total Complaints (<i>Whistle blowing</i>)</b>

\* *Fraud* yang dilaporkan kepada otoritas adalah insiden *fraud* dimana terjadi kerugian aktual yang besarnya > Rp100 juta  
Fraud that is reported to the authorities are incidences of fraud wherein there are actual losses amounting to > Rp100 million

# NIL . Zero

## Penyimpangan Internal (*Internal Fraud*) pada tahun 2015 [G4-SO5]

Internal Fraud in 2015 [G4-SO5]

### Pencegahan APU dan PPT

Maybank Indonesia dengan tegas menerapkan aturan internal tentang program pencegahan pencucian uang sejalan dengan peraturan dari OJK maupun BI. Kami menerapkan prosedur FAML (*Fraud and Anti Money Laundering*) dan MIS (*Management Information System*) untuk pencegahan penggunaan fasilitas perbankan untuk menyamarkan dana dari hasil tindakan tercela. Upaya tersebut meliputi:

- Penggunaan aplikasi yang berfungsi memantau transaksi nasabah berdasarkan sejarah transaksi versus profilnya. Apabila ditemukan kekurangwajaran dari pantauan tersebut, maka akan segera diidentifikasi lebih lanjut oleh tim analis AMLA (*Anti Money Laundering Analyst*). AMLA mempunyai tugas umum untuk memitigasi risiko Maybank Indonesia digunakan sebagai sarana pencucian uang dan pendanaan terorisme oleh pelaku tindak pidana.

### Money Laundering and Terrorist Funding Prevention

Maybank Indonesia firmly implements internal provisions on anti money laundering programs in line with OJK and BI regulations. We apply FAML (*Fraud and Anti Money Laundering*) and MIS (*Management Information System*) procedures for the prevention of misuse of banking facilities for despicable actions. These actions consists of:

- The use of applications that monitors customer transactions based on transaction history against its profile. If irregularities are discovered on the basis of the monitoring, therefore, the AMLA (*Anti Money Laundering Analyst*) analyst team will immediately analyze this. AMLA's main task is to mitigate the risk of Maybank Indonesia's use as a vehicle for money laundering and terrorist funding by criminal elements.

## Tata Kelola Maybank Indonesia

### Maybank Indonesia's Corporate Governance

- Training program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) Pelatihan-pelatihan tersebut diberikan secara berkesinambungan agar karyawan memahami risiko digunakannya bank sebagai sarana pencucian uang dan pendanaan terorisme oleh pelaku tindak pidana asal, termasuk korupsi, penyuapan, narkoba, penyelundupan, perjudian dan sejenisnya.
- The Anti-Money Laundering and Terrorist Funding Prevention training program represents training offered continuously to ensure that employees understand the risks associated to the bank's misuse as a vehicle for money laundering and terrorist funding by criminal elements, including for the purposes of corruption, bribery, narcotics smuggling, illegal gambling and others.

Pelatihan yang dilakukan termasuk bagaimana mendeteksi pola transaksi keuangan yang mencurigakan dan bagaimana memitigasinya melalui prosedur pengenalan nasabah (*Know Your Customer*), pemantauan transaksi nasabah, dan pelaporan transaksi keuangan yang mencurigakan ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

- Pendidikan mengenai pencegahan korupsi untuk jajaran pengelolaan, penempatan dana, disbursement, pengadaan barang dan jasa pendukung kegiatan perbankan dan administrasi perkreditan.
- Pelaksanaan Sistem Pengawasan dan Pengendalian Internal (SPI). Tim SPI melakukan pengawasan secara acak atas seluruh catatan transaksi keuangan yang melibatkan perusahaan dan pihak-pihak terkait lainnya.
- Sanksi tegas berupa pencabutan status karyawan diberikan kepada setiap pelanggar integritas, seperti tindakan *fraud*, korupsi, sampai tindakan penyalahgunaan wewenang yang sejenis.
- The training includes detecting suspicious financial transactions and ways to mitigate this through customer identification procedures (*Know Your Customer*), monitoring customer transactions, and reporting suspicious financial transactions to the Financial Transaction Analysis and Reporting Centee (PPATK).
- Education on corruption prevention for the management level, placement of funds, disbursements, procurement of goods and services to support banking and loan administration activities.
- Implementation of an Internal Control and Monitoring System. The Internal Control and Monitoring Team randomly monitors financial transactions that involves the Bank and other related parties.
- Firm sanctions in the form of revoking an employee's status extended to every offender of integrity, such as actions ranging from fraud, corruption, to abuse of authority or other similar actions.

# 8.284

**karyawan telah mengikuti program e-learning APU/PPT**  
employees have participated in the Anti-Money Laundering and Terrorist Funding Prevention e-learning training program

**Training APU dan PPT juga diselenggarakan dengan diikuti oleh 548 peserta kelas *frontliners* dan 782 peserta kelas sosialisasi APU/PPT di cabang-cabang. [G4-SO4]**

The Anti-Money Laundering and Terrorist Funding Prevention training program was also conducted and participated by 548 frontliner class participants and 782 outreach class participants in the branches. [G4-SO4]

### Hubungan Kerja dengan Vendor

Maybank Indonesia melakukan alih daya yaitu penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan ke pihak ketiga (*vendor*), sesuai dengan ketentuan regulator dan peraturan pemerintah, alih daya dilakukan hanya untuk pekerjaan-pekerjaan *non-core* dalam bentuk pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa pekerja. [G4-12]

Per Desember 2015, terdapat 23 perusahaan penyedia jasa pekerja yang mengadakan hubungan kerjasama dengan Maybank Indonesia. Sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam penyelenggaraan alih daya, Maybank Indonesia menerapkan persyaratan untuk dapat menjalin hubungan kerja sama yang mencakup:

- Lolos BI *checking* (tidak termasuk dalam daftar hitam BI)
- Memiliki Laporan keuangan, reputasi dan pengalaman yang baik
- Memiliki kinerja keuangan yang dapat mencakup minimal 2 bulan biaya operasional
- Memiliki sumber daya manusia yang telah berpengalaman di bidangnya dengan struktur organisasi yang memadai
- Memiliki *Business Continuity Plan* (BCP)

Rekanan yang Lulus Seleksi oleh *Vendor Relation Bank* (ditunjuk Bank), wajib mematuhi dan memahami ketentuan terkait Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Bank serta bersikap profesional dalam menyediakan barang/jasa ataupun melaksanakan kerjasama suatu proyek yang diberikan Bank.

Bank berkomitmen untuk memperlakukan rekanan secara wajar dan tidak seorang pun boleh mengambil keuntungan secara tidak jujur baik dengan cara memanipulasi, menyembunyikan, menyalahgunakan informasi yang rahasia, menyajikan secara keliru fakta-fakta penting maupun melakukan praktik-praktik *fraud* lainnya.

Evaluasi terhadap *vendor* juga dilakukan terhadap vendor untuk memastikan dipenuhinya hak-hak tenaga kerja alih daya sesuai peraturan perundangan yang berlaku seperti: gaji sesuai ketentuan upah minimum, THR, BPJS, cuti dan lain-lain.

### Working Relationships with Vendors

In line with provisions from the regulator and government regulations, Maybank Indonesia outsources some of its work to third parties (*vendor*). The outsourced work are only for non-core activities in the form of chartered work and supply of manpower. [G4-12]

As of December 2015, there were 23 manpower services provider companies that worked closely with Maybank Indonesia. In accordance with prudent principles and risk management in respect to outsourcing, Maybank Indonesia applies requirements to maintain cooperative relationships that covers:

- Passes BI *checking* (is not included in the BI blacklist)
- Possess a good financial statement, reputation and experience
- Has financial performance that covers a minimum of 2 months operating expenses
- Possess human resources that is experienced in their field with an adequate organizational structure
- Possess a Business Continuity Plan (BCP)

Partners that Pass the Selection by the Bank's Vendor Relations (appointed by the Bank) are required to comply and understand the provisions governing the Ethics Code and the Bank's Code of Conduct as well as a perform professionally in providing goods/services or cooperation in a project granted by the Bank.

The Bank is committed to treat its partners fairly and no one should dishonestly take advantage either by manipulating, concealing, abuse confidential information, misrepresent key facts or carry out fraudulent practices.

The vendors are also evaluated to ensure the fulfillment of the outsourced workers rights are in accordance with prevailing rules and regulations such as: salary are in line with minimum wage requirements, Hari Raya bonus, Social Security, leave and others.

# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

### KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Maybank Indonesia meyakini bahwa dengan mendengarkan nasabah, masyarakat sekitar, pemegang saham, karyawan, serta berkolaborasi dengan pemerintah dan mitra bisnis, Bank akan dapat menjalankan misi 'Humanising Financial Services'. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap elemen dalam Bank bertanggung jawab untuk membangun hubungan baik dengan para pemangku kepentingan. [G4-25]

Kami mengupayakan agar hubungan timbal-balik dengan para pemangku kepentingan dapat saling bermanfaat, termasuk memberikan berbagai penjelasan mengenai upaya yang telah dijalankan Bank untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan sesuai sumber daya yang tersedia.

Di lain pihak kami juga mengharapkan masukan dari para pemangku kepentingan pada berbagai topik terkait keberlanjutan maupun mengenai harapan-harapan yang kiranya dapat dipenuhi oleh Bank, input yang kami terima akan dipelajari dengan seksama oleh Manajemen Maybank Indonesia.

Untuk memberikan kemudahan informasi kepada pemangku kepentingan untuk mengakses informasi mengenai keuangan dan perusahaan melalui jalur-jalur komunikasi seperti siaran pers dan paparan publik. Bank secara aktif juga menyebarkan informasi ke media cetak dan elektronik.

### STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Maybank Indonesia believes that the Bank can carry out its mission of, 'Humanising Financial Services' by listening to customers, the nearby community, shareholders, employees, as well as collaborating with the government and business partners. To achieve this objective, every element of the Bank is responsible for building good relationships with stakeholders. [G4-25]

We strive to maintain a mutual relationship with the stakeholders that can be mutually beneficial, including providing various explanations regarding efforts to operate the Bank to meet the expectations of stakeholders with a record to the available resources.

On the other hand, we also expect inputs from stakeholders in a number of topics related to sustainability as well as regarding the expectations that can be fulfilled by the Bank. As a follow up, all inputs will be carefully studied by the Management of Maybank Indonesia.

The Bank uses communication channels such as press releases and public expose to enhance stakeholder access to financial and corporate information. Maybank Indonesia also actively distributes information to the printed and electronic medias.

## 2015 Engagement

**18** acara event  
**Konferensi Pers**  
Press Conferences

**40** acara event  
**Siaran Pers**  
Press Releases

**2.201** artikel articles  
**Ulasan Media**  
Media Coverage

**Pelibatan Pemangku Kepentingan Maybank Indonesia [G4-26][G4-7]**

**Involvement of Maybank Indonesia's Stakeholders**

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Developing Relationships	Pendekatan   Approach					
		Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Objectives	Frekuensi Frequency	Topik Topic		
Nasabah Customer	Pemberdayaan dan Komunikasi Empowerment and Communication	Call Center	Menampung dan menyelesaikan keluhan nasabah	Setiap saat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kualitas layanan dan keamanan transaksi</li> <li>Pengembangan Produk</li> <li>Quality of services and transaction security</li> <li>Product Development</li> </ul>		
		Call Center	Accomodate and resolve customer complaints	Any time			
		Survei Kepuasan Pelanggan	Identifikasi kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan	Setahun sekali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah</li> <li>Kemudahan akses</li> <li>Corporate, retail, SME, micro and shariah loans</li> <li>Ease of access</li> </ul>		
		Customer Satisfaction Survey	Identifying customer satisfaction and improve service quality	Once a year			
		Costumer Gathering	Pembinaan dan peningkatan hubungan bisnis	Minimal setahun sekali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui dan memenuhi harapan nasabah</li> <li>Kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah</li> <li>Kemudahan akses</li> <li>Knowing and meeting customer expectations</li> <li>Kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah</li> <li>Kemudahan akses</li> </ul>		
		Costumer Gathering	Development and improvement of business relations	Minimum of once a year			
		Website	Edukasi layanan perbankan	Sesuai kebutuhan	As required	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi cara mendapatkan layanan jasa perbankan</li> <li>Informasi produk dan layanan perbankan</li> <li>Information on ways to receive banking services</li> <li>Banking product and services information</li> </ul>	
		Masyarakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat Society and Non-Governmental Organizations	Komunikasi dan Pemberdayaan Communication and Empowerment	Kerja sama strategis dalam rangka tanggung jawab sosial	Memberdayakan kehidupan sosial dan partisipasi pada kelestarian lingkungan	Minimal kuartal atau sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigasi dampak sosial lingkungan dan kinerja program di bidang terkait</li> <li>Perkembangan realisasi program CR</li> <li>Mitigating social environmental impact and program's performance in the related field</li> <li>Actual CR program</li> </ul>
				Strategic cooperation within the context of social responsibility	Empowering social life and participation in environmental preservation		
Laporan Keberlanjutan Sustainability Report	Sosialisasi kebijakan dan program CR Outreach on CR policy and program			Setahun sekali Once a year	Informasi mengenai kegiatan perusahaan Information on corporate activities		



# Tata Kelola Maybank Indonesia

## Maybank Indonesia's Corporate Governance

### Pelibatan Pemangku Kepentingan Maybank Indonesia [G4-26][G4-7]

#### Involvement of Maybank Indonesia's Stakeholders

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Developing Relationships	Pendekatan   Approach			
		Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Objectives	Frekuensi Frequency	Topik Topic
Karyawan Employees	Pemberdayaan dan Kolaborasi Empowerment and Collaboration	Media komunikasi internal (Portal)	Sosialisasi kebijakan dan strategi pengembangan karyawan	Setiap saat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemberitahuan hak-hak karyawan</li> <li>Pemaparan kinerja, sasaran dan strategi bank di masa mendatang.</li> </ul>
		Internal communication Medium (Portal)	Employee development policy and strategy outreach	Anytime	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notifying employee rights</li> <li>Presenting bank performance, targets and strategy in the future.</li> </ul>
		Beragam pertemuan internal meliputi: <i>Brownbag Session, Employee Festival, Year End Party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow</i> , dan lain-lain.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi konstruktif untuk menjalin pengertian timbal balik antara karyawan dengan manajemen.</li> <li>Forum Komunikasi Stakeholders Maybank Indonesia dengan manajemen Maybank Indonesia</li> </ul>	Secara periodik sesuai masing-masing jenis pertemuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sharing knowledge dan diskusi berbagai hal terkait ketenagakerjaan</li> <li>Ajang apresiasi karyawan berprestasi</li> <li>Silaturahmi dan mempererat hubungan karyawan dengan seluruh jajaran manajemen</li> <li>Bincang-bincang seputar kesehatan</li> <li>Penyelarasan strategi, sasaran, dan evaluasi kinerja Maybank Indonesia dengan Grup Maybank</li> </ul>
Karyawan Employees	Pemberdayaan dan Kolaborasi Empowerment and Collaboration	Various internal meetings covering: <i>Brownbag Session, Employee Festival, Year End Party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow</i> , and others.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constructive communication to forge reciprocal understanding between employees with management.</li> <li>Communication Forum between Maybank Indonesia's Stakeholders with Maybank Indonesia's management</li> </ul>	Periodically based on each type of meeting	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sharing knowledge and discussion on various topics regarding to manpower</li> <li>Outstanding employee appreciation event</li> <li>Gathering and strengthening employee relationships with all levels of management</li> <li>Health discussions</li> <li>Aligning Maybank Indonesia's strategy, objectives, and performance evaluation with the Maybank Group</li> </ul>
		Employee Engagement Survey (EES)	Mengetahui dan meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan	Setahun sekali	Memotivasi karyawan
Serikat Pekerja Labor Union	Komunikasi dan kolaborasi Communication and collaboration	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Membina hubungan bipatrit dengan Serikat Pekerja	Dua tahun sekali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengertian timbal balik antara perusahaan dengan karyawan</li> <li>Pemenuhan hak-hak dan kewajiban karyawan</li> </ul>
		Collective Work Agreement Discussion	Maintain bipartite relations with the Labor Union	Once in two years	<ul style="list-style-type: none"> <li>Understanding tradeoffs between the Company and employees</li> <li>Fulfillment of employee rights and obligations</li> </ul>

**Pelibatan Pemangku Kepentingan Maybank Indonesia [G4-26][G4-7]**

**Involvement of Maybank Indonesia's Stakeholders**

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pembinaan Hubungan Developing Relationships	Pendekatan   Approach			
		Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Objectives	Frekuensi Frequency	Topik Topic
Pemerintah (OJK dan lembaga terkait) Government (OJK and related agencies)	Komunikasi dan konsultasi Communication and collaboration	Laporan pelaksanaan kepatuhan regulasi perbankan dan notifikasi pada Bank Indonesia	Konfirmasi tingkat kepatuhan atas peraturan perundangan yang berlaku	Per semester	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemenuhan peraturan dan perundangan</li> <li>• Pemenuhan aspek transparansi</li> <li>• Peningkatan kualitas tata kelola</li> <li>• Mitigasi risiko sosial dan lingkungan dalam pemberian kredit</li> <li>• <i>Anti Bribery dan Corruption (ABC)</i></li> <li>• <i>Anti Money Laundering dan Anti Terorisme</i></li> <li>• Meningkatkan asas <i>prudential</i> dalam operasional dan layanan perbankan</li> </ul>
		Banking regulation compliance Report and notification to Bank Indonesia	Confirm the level of compliance with prevailing rules and regulations	Per semester	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fulfilling rules and regulations</li> <li>• Fulfilling transparency aspects</li> <li>• Improve governance quality</li> <li>• Mitigating social and environmental risks in loan disbursements</li> <li>• <i>Anti Bribery dan Corruption (ABC)</i></li> <li>• <i>Anti Money Laundering dan Anti Terrorism</i></li> <li>• Enhance prudential principles in operational and banking services</li> </ul>
		Basel II Acord – Basel Committee	Partisipasi pada kegiatan-kegiatan komite Participation in committee activities	Minimal setahun sekali Minimum of once a year	
		Laporan kepatuhan aspek syariah pada Dewan Syariah Nasional Shariah compliance report to the National Shariah Board	Konfirmasi tingkat kepatuhan pada prinsip syariah Confirmation on the level of compliance to shariah principles	Minimal setahun sekali Minimum of once a year	
Media	Komunikasi Communication	Siaran Pers	Pemberian informasi kinerja bank, investasi maupun rencana korporasi lainnya	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja keuangan maupun non keuangan</li> <li>• Perkembangan dan realisasi program CR</li> <li>• Informasi mengenai kegiatan CR perusahaan</li> </ul>
		Press Release	Provide information on the Bank's financial performance, investment as well as other corporate plans	As required	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial as well as non-financial performance</li> <li>• Development and execution of the CR program</li> <li>• Information regarding the Bank's CR activities</li> </ul>



# MASYARAKAT DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL

## COMMUNITY AND SOCIAL RESPONSIBILITY



Kami merancang program tanggung jawab sosial berdasarkan pada empat prinsip CR yaitu *Community, Environment, Workplace* dan *Marketplace*

We designed our social responsibility program based on CR's four principles: Community Environment, Workplace and Marketplace.



### DAFTAR ISI | CONTENTS

- 68 Pendekatan Kami  
Our Approach
- 71 Pendidikan  
Education
- 78 Gaya Hidup Sehat  
Healthy Lifestyle
- 81 Pemberdayaan Masyarakat  
Community Empowerment
- 95 Lingkungan  
Environment

Orang | People

# 10.380

Penerima Manfaat  
Program CR

Beneficiaries of the  
CR Program

[G4-DMA], [G4-SO1]

# Pendekatan Kami

## Our Approach

Selaras dengan misi Perusahaan yakni “Humanising Financial Services” dan komitmen untuk selalu berada di tengah komunitas serta akan selalu tumbuh bersama komunitas, maka Maybank Indonesia berupaya untuk mengimbangi pertumbuhan yang berkualitas dengan keberhasilan dalam mendukung lingkungan yang lestari dan komunitas di sekitar kegiatan operasional.

Sebagai *good corporate citizen*, Maybank Indonesia mematuhi UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang mengatur bahwa Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

Untuk tujuan itu, Maybank Indonesia merealisasikan program *Corporate Responsibility* (CR), dengan misi membantu masyarakat untuk membangun masa depan yang lebih cerah. Program-program CR Maybank Indonesia dikelola oleh fungsi CR yang berada di bawah Divisi *Corporate Communication*. [G4-DMA]

In line with the Company’s mission “Humanising Financial Services”, and our commitment to always be in the heart of the community while continuously grow with the community, Maybank Indonesia seeks to balance the quality growth with success in supporting a sustainable environment and communities around operational activities.

As a good corporate citizen, Maybank Indonesia complies with Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies, which regulates that Social and Environmental Responsibility is the Company’s commitment to participate in sustainable economic development in order to improve the quality of life and environment that benefits both for the Company itself, the local community, as well as the society in general.

For that purpose, Maybank Indonesia carries out Corporate Responsibility (CR) program, with the mission to help people build a brighter future. Maybank Indonesia’s CR programs are managed by the CR functions under Corporate Communication Division. [G4-DMA]



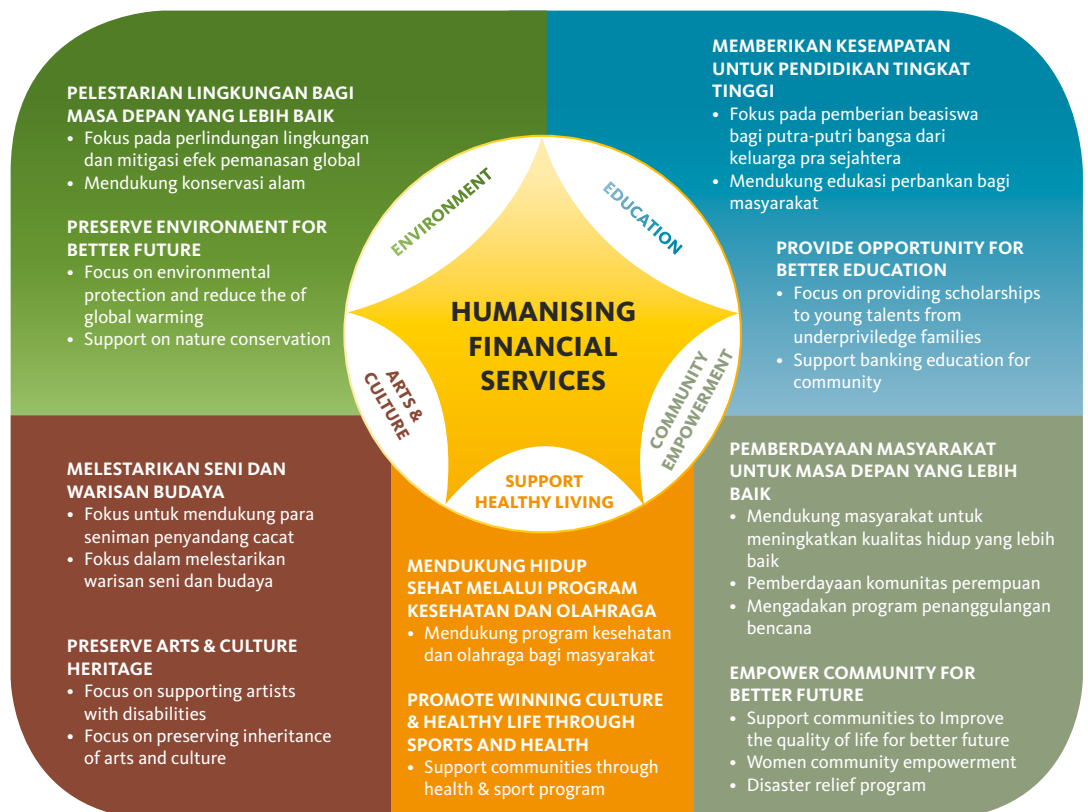
Kami merancang program tanggung jawab sosial berdasarkan pada empat prinsip CR yaitu *Community*, *Environment*, *Workplace* dan *Marketplace*. Kontribusi kami terhadap pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat dibangun dengan menetapkan lima pilar kegiatan CR, yaitu: pemberdayaan masyarakat, pendidikan, kegiatan untuk mendukung hidup sehat, konservasi lingkungan, serta kegiatan seni dan budaya. [G4-SO1]

We designed a social responsibility program based on four CR principles; Community, Environment, Workplace and Marketplace. Our contribution towards the empowerment and welfare of the community is built through the establishment of the five pillars of CR activities namely: community empowerment, education, promote healthy living, environmental conservation, as well as arts and cultural activities. [G4-SO1]



**Dalam pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial, Maybank Indonesia telah mengeluarkan investasi kegiatan CR pengembangan sosial dan masyarakat. Total dana yang telah digunakan untuk program CR ini dari tahun 2006 sampai tahun 2014 mencapai lebih dari Rp32,72 miliar, Khusus pada tahun 2015 dana yang kami gunakan sebesar Rp5,87 miliar dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 11.158 orang.**

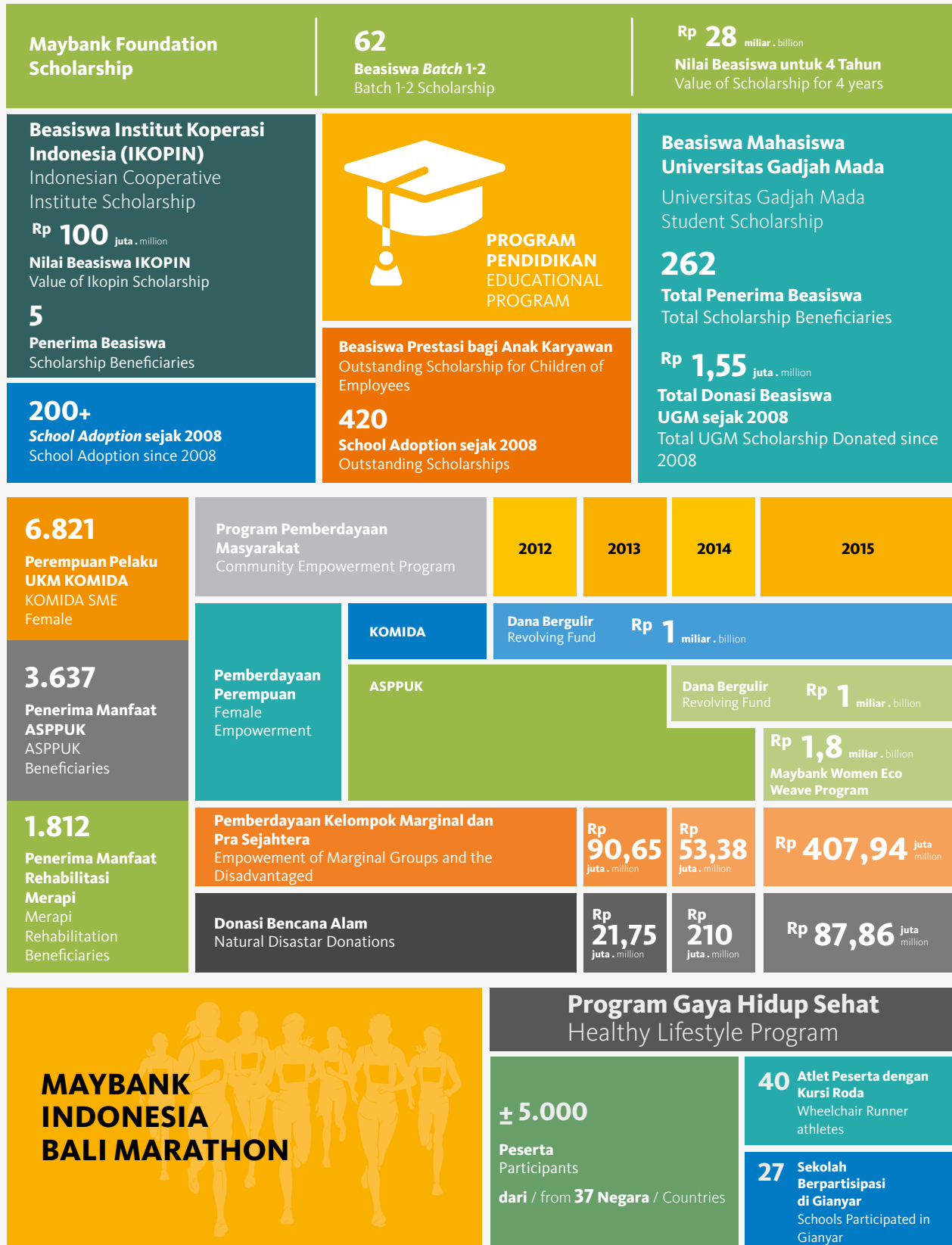
In the implementation of social responsibility activities, Maybank Indonesia has made investment in social and community development CR activities. Total funds used for this CR program from 2006 up to 2014 amounted to over Rp32.72 billion while specifically for 2015, the total disbursed funds reached Rp5.87 billion with total beneficiaries 11,158 people.



# Pendekatan Kami

Pendekatan Kami

## IKHTISAR MAYBANK BERBAGI . MAYBANK SHARES HIGHLIGHTS



# Pendidikan

## Education

Pendidikan merupakan pilar penting dalam kegiatan CR Maybank Indonesia yang memiliki fokus untuk pelajar dan mahasiswa yang berprestasi dan berasal dari golongan masyarakat pra sejahtera melalui tiga program besar, yaitu beasiswa, *school adoption*, dan edukasi perbankan.

Education is a very important pillar in Maybank Indonesia's CR activities. Our program in education focuses on outstanding students from the underprivileged segments of society through three major programs, namely scholarships, school adoption, and banking education.

**Total dana yang telah kami investasikan untuk program CR bidang pendidikan sejak tahun 2006 sampai tahun 2014 mencapai Rp17,17 miliar dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 16.416 anak. Sedangkan pada tahun 2015, investasi untuk program pendidikan yakni sebesar Rp3,5 miliar dengan penerima manfaat sebanyak 4.242 anak.**

The total funds that we invested in the CR education program from 2006 to 2014 stood at Rp17.17 billion with the number of beneficiaries reaching 16,416 children. Meanwhile in 2015, investment in the education program amounts to Rp3.5 billion with beneficiaries amounting to 4,242 children.

### 1. PROGRAM BEASISWA

Program beasiswa bertujuan untuk memberikan kesempatan lebih luas bagi siswa dan mahasiswa berprestasi yang berasal dari keluarga pra sejahtera. Selain mendapatkan dana pendidikan, para penerima beasiswa juga mendapatkan program pendampingan kompetensi perilaku.

Maybank Indonesia tidak hanya peduli dengan pencapaian di bidang akademik, tetapi lebih luas lagi ingin mempersiapkan generasi muda yang cerdas secara emosi, yang memiliki sikap dan perilaku yang baik. Diharapkan bekal tersebut akan mampu membawa mereka sukses dalam beradaptasi di setiap lingkungan dan tantangan yang berbeda.

Melalui berbagai program pemberian beasiswa, Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation berperan aktif dalam mendukung *nation building* untuk mewujudkan generasi penerus bangsa yang tidak hanya cerdas, namun juga memiliki karakter yang baik.

#### Maybank Foundation Scholarship

Program Maybank Foundation Scholarship sudah berjalan sejak 2012, memberikan beasiswa penuh bagi mahasiswa terbaik yang berasal dari keluarga pra sejahtera di 34 propinsi di Indonesia.

### 1. SCHOLARSHIP PROGRAM

The scholarship program aims to provide more opportunity for outstanding students from underprivileged families. Aside from receiving educational funding, scholarship recipients also receive behavioral competency mentoring program.

Maybank Indonesia is not only concerned with academic achievements, but we also prepare the emotionally intelligent young generation who possess a good attitude and behavior. This is expected to help them successfully adapt in any environment and diverse challenges.

Through various scholarship programs, Maybank Indonesia together with Maybank Foundation play active roles in supporting the nation building program to create the nation's next generation who possess outstanding academic achievement and good character.

#### Maybank Foundation Scholarship

The Maybank Foundation Scholarship Program has been in operation since 2012, providing full scholarships for the outstanding students coming from underprivileged families in 34 provinces in Indonesia.

## Pendidikan

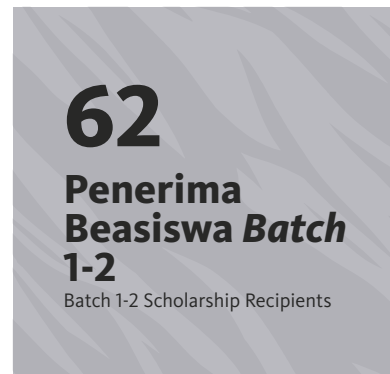
### Education

Beasiswa Maybank Foundation Scholarship terdiri dari 2 (dua) program beasiswa penuh yaitu untuk menempuh pendidikan tingkat sarjana di dalam negeri dan di luar negeri.

Beasiswa yang diberikan meliputi biaya pendidikan setiap semester, biaya hidup setiap bulan, laptop, tunjangan buku dan internet setiap semester serta asuransi kesehatan setiap tahun. Selain itu juga terdapat program pendampingan oleh karyawan Maybank Indonesia dalam masa persiapan menempuh studi di perguruan tinggi, diantaranya dengan memberikan pelatihan *soft skill* dan peningkatan kompetensi perilaku.

The Maybank Foundation Scholarship consists of 2 (two) full scholarship programs for undergraduate level education at reputable local and overseas universities.

The scholarship covers tuition fee for each semester, living cost (accommodation and transportation), a laptop, books and internet allowances for each semester and health insurance. Moreover, Maybank Indonesia carries out a mentoring program for recipients during preparation prior to their studies, among others by providing soft skill improvement.



**Program luar negeri melibatkan universitas di Malaysia dan Singapura, yaitu: Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, Universiti Putera Malaysia, Universiti Utara Malaysia, National University of Singapore dan Nanyang Technological University. Sementara untuk di dalam negeri melibatkan Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya dan Universitas Hasanuddin.**

The overseas programs involve universities in Malaysia and Singapore, which include: Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, Universiti Putera Malaysia, Universiti Utara Malaysia, National University of Singapore and Nanyang Technological University. While the domestic involves the Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya dan Universitas Hasanuddin.

#### Beasiswa Mahasiswa Universitas Gadjah Mada

Sejak tahun 2008 Maybank Indonesia menjalankan kemitraan dalam program beasiswa bersama dengan Yayasan Karya Salemba Empat bagi mahasiswa kurang mampu yang menuntut ilmu di Universitas Gadjah Mada.

Donasi beasiswa diberikan dalam bentuk biaya hidup, buku dan akses internet. Selain itu, Maybank Indonesia juga menyediakan bantuan untuk penyusunan penelitian dan skripsi atau tugas akhir.

#### Universitas Gadjah Mada Student Scholarships

Since 2008, Maybank Indonesia conducts a long term partnership with Yayasan Karya Salemba Empat for a scholarship program for Universitas Gadjah Mada students, especially for those from underprivileged families.

Scholarship funds are awarded to cover living expenses, books and internet access. Moreover, assistance are also provided their outstanding students to prepare their research and thesis or final project.

**PENERIMA MAYBANK  
FOUNDATION  
SCHOLARSHIP  
BATCH 2 PROGRAM  
DALAM NEGERI -  
INSTITUT TEKNOLOGI  
BANDUNG**

Maybank Foundation  
Scholarship Batch 2  
Domestic Program  
recipient - Institut  
Teknologi Bandung

*Saya bersyukur bisa menjadi bagian dari Maybank Foundation Scholarship karena Maybank tidak sekedar memberikan dukungan finansial namun juga pengembangan softskill. Selama menerima beasiswa Maybank Foundation, saya berkenalan dengan banyak mahasiswa dari fakultas dan latar belakang yang beragam. Selain itu saya dididik untuk menjadi insan akademis yang tidak hanya intelek tetapi juga berkarakter kuat. Terima kasih Maybank*

*I am grateful to be a part of the Maybank Foundation Scholarship. Maybank not only provides financial support but also develops my soft skills. Throughout the Maybank Foundation scholarship, I became acquainted with many faculty and students from diverse backgrounds. In addition to this, I am groomed to become part of the academic community that is not only possess intellect but also a strong character. Thank you Maybank.*



**Darling Febriani**  
dari Sumatera Utara  
from North Sumatra



**Muhammad Fauzi**  
dari Nusa Tenggara Barat  
from West Nusa Tenggara

**PENERIMA MAYBANK FOUNDATION  
SCHOLARSHIP BATCH 2 PROGRAM  
DALAM NEGERI – UNIVERSITAS  
BRAWIJAYA**

Maybank Foundation Scholarship Batch 2  
Domestic Program recipient - Universitas  
Brawijaya

*Saya bangga menjadi salah satu peraih beasiswa yang sangat prestisius ini. Beasiswa ini telah membantu biaya kuliah dan hidup saya serta membantu saya lebih fokus untuk dapat meraih berbagai prestasi di dalam kampus maupun di luar kampus guna menempuh pendidikan saya.*

*Terima kasih banyak atas kepercayaannya telah memilih saya. Saya tidak akan menyia-nyikan kesempatan emas ini. Tentunya, saya akan selalu bekerja keras untuk memastikan bahwa keputusan Maybank Indonesia sangat tepat untuk memilih saya sebagai salah satu kandidat penerima beasiswa ini. Saya berharap, suatu hari nanti saya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan bangsa Indonesia. Sekali lagi, terima kasih banyak beasiswa Maybank Foundation.*

*I am proud to be one of the recipients of this highly prestigious scholarship. This scholarship has assisted in covering my tuition and living expenses and helped me focus on achieving various accomplishments within and outside the campus during the course of my education.*

*Thank you very much for Maybank's trust in choosing me. I am not going to take this golden opportunity for granted. I will always work hard to ensure that Maybank Indonesia has made a right in choosing me as one of the candidates for the scholarship. I hope that I can one day be useful to society and the Indonesian nation. Once again, thank you very much Maybank Foundation scholarship.*



# Pendidikan

## Education

### Beasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)

Program ini merupakan kerja sama Maybank Indonesia dengan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dalam bentuk pemberian beasiswa kepada mahasiswa IKOPIN untuk mendukung biaya pendidikan mahasiswa selama masa pendidikan.

Dalam program ini IKOPIN juga melakukan program pemberdayaan nelayan di Karangsong Indramayu, Jawa Barat, dimana para penerima beasiswa berpartisipasi aktif, terutama dalam memberikan pendidikan inklusi keuangan bagi para nelayan, dan lebih jauh lagi menjadi cikal bakal terbentuknya koperasi nelayan di wilayah tersebut.

### Indonesian Cooperative Institute (IKOPIN) Scholarships

This program was created by Maybank Indonesia in cooperation with the Indonesian Cooperative Institute (IKOPIN) in the form of scholarship grants to IKOPIN students to support the student's education costs throughout their educational period.

In this program, IKOPIN also conducts a fisherman's empowerment program in Karangsong Indramayu in West Java, where the scholarship's recipients actively participated, especially in providing inclusive financial education for the fisherman, and furthermore become the step for the formation of a fisherman's cooperatives in the region.



### Beasiswa Prestasi bagi Anak Karyawan

Sebagai bagian dari *employee engagement*, sejak tahun 2011 Maybank Indonesia memberikan beasiswa prestasi bagi anak-anak karyawan di tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Akhir (SMA), dan Perguruan Tinggi.

Beasiswa Prestasi diberikan kepada anak-anak karyawan yang memiliki prestasi baik secara akademik maupun non akademik. Di jalur akademik, beasiswa diberikan kepada siswa dengan nilai rata-rata 8-10 untuk tingkat SD, SMP, dan SMA/SMK. Sementara untuk tingkat mahasiswa harus memenuhi persyaratan minimum IPK rata-rata 3,00 – 4,00.

### Outstanding Employees Children's Scholarships

As part of the employee engagement, since 2011, Maybank Indonesia has provided outstanding scholarships for children of employees in elementary school (SD), Junior High School (SMP), High School (SMA), and University.

Achievement Scholarships are granted to children of employees that accomplished academic and non-academic achievements. In the academic stream, scholarships are awarded to students with average grades of 8-10 for elementary, middle school, and high school/vocational school. Meanwhile, university students must fulfill the minimum average GPA requirements of 3.00 - 4.00.



## 2. PROGRAM SCHOOL ADOPTION

Program *School Adoption* dimulai sejak tahun 2008, merupakan bentuk lain dari kepedulian Maybank Indonesia dalam mendukung program bangun pendidikan. Selain memberikan donasi peralatan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, juga terdapat keterlibatan karyawan Maybank Indonesia melalui *employee volunteerism*.

Para karyawan Maybank Indonesia dilibatkan sebagai relawan yang memberikan pengetahuan sesuai dengan kompetensi mereka di sekolah-sekolah yang dituju. Dengan cara ini para relawan karyawan memperoleh manfaat berupa pengenalan pada potensi wilayah, menjalin hubungan jangka panjang dengan siswa maupun lingkungan sekolah, meningkatkan wawasan dan pengetahuan di bidang yang dijalani.

Karyawan Maybank Indonesia melakukan program kunjungan sekolah ke seluruh Indonesia dengan melibatkan peran aktif kantor-kantor wilayah dan melibatkan karyawan dalam perbaikan fasilitas sekolah, kegiatan belajar-mengajar sesuai kompetensi karyawan seperti pengajaran pengetahuan umum, ilmu perbankan dasar, komputer dan bentuk kegiatan lainnya.

Kegiatan *School Adoption* pada tahun 2015 meliputi:

- Dukungan bimbingan belajar bagi 3.600 siswa berprestasi dari keluarga pra-sejahtera di 60 kabupaten di Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Nusa Tenggara sebagai persiapan menghadapi seleksi masuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Kegiatan ini bekerja sama dengan Yayasan Mata Air dan Organisasi Ansoruna dimulai sejak tahun 2013 hingga 2015.

## 2. SCHOOL ADOPTION PROGRAM

The *School Adoption* Program, which was started in 2008, is another form of Maybank Indonesia's attention to support the improvement in education. Apart from donating equipment to support teaching and learning activities, Maybank Indonesia also involved its employees to do volunteerism.

As volunteers, Maybank Indonesia's employees provide knowledge in accordance with their competence in their targeted schools. By doing this, the employee volunteers gain knowledge on the region's potential, establish long-term relationships with students and the school's environment, as well as improve insight and knowledge.

Maybank Indonesia's employees conduct school visit programs throughout Indonesia by actively involving the regional offices and employees in improving school facilities, teaching activities in accordance to employee competencies such as teaching on general knowledge, basic banking science, computers and in other forms of activities.

*School Adoption* activities in 2015 include:

- Support tutorial program for 3,600 outstanding students from underprivileged families in 60 districts in Java, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, and Nusa Tenggara to prepare for the admission of State Universities (PTN). This activity was in cooperation with the Mata Air Foundation and Ansoruna Organization that began in 2013 until 2015.

## Pendidikan Education

- Donasi seragam sekolah untuk 300 siswa SMP dan SMA di kabupaten Gianyar dari keluarga pra-sejahtera. Sebagai bagian dari rangkaian penyelenggaraan kegiatan Bank Maybank Indonesia-Maybank Bali Marathon (BMBM) 2015, Maybank Indonesia menyalurkan donasi seragam yang berasal dari dana hasil lelang lukisan anak-anak Gianyar dan sumbangan masyarakat umum melalui Pundi Emas Program Maybank Indonesia.
- Kunjungan *Pastoral Care*, sebagai bagian dari program beasiswa Maybank Foundation Scholarship bagi penerima beasiswa di 9 universitas di dalam negeri. Pastoral care merupakan program pendampingan untuk memonitor proses belajar dan aktivitas penerima beasiswa selama kuliah dan mengevaluasi hasil studi dan pencapaian mereka di bidang akademik maupun non akademik. Selain itu juga untuk menumbuhkan semangat kepedulian mereka kepada orang lain dengan melakukan kegiatan sosial di tengah kesibukan kuliah mereka di kampus.
- Donation of school uniforms for 300 junior and senior high school students from underprivileged families in Gianyar, as part of the implementation of Maybank Bali Marathon (BMBM) 2015 activities. Maybank Indonesia donated uniforms derived from proceeds of an auction of paintings by the children of Gianyar and donations from the general public through Maybank Indonesia's Pundi Emas Program.
- Pastoral Care Visits as part of the Maybank Foundation Scholarship program for recipients at nine universities in Indonesia. Pastoral care is a guidance program to monitor the learning process and the activities of scholarship recipients throughout their college study. This pastoral care also evaluate the results of the studies and their achievements in the academic as well as non-academic field. Moreover, this program increase their spirit of concern to others through social activities amidst their studies in campus.

**Total dana yang telah kami investasikan untuk program CR bidang pendidikan mulai tahun 2006 sampai tahun 2014 yakni sebesar Rp17,17 miliar dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 16.416 anak. Sedangkan pada tahun 2015, dana yang kami investasikan sebesar Rp3,5 miliar dengan penerima manfaat sebanyak 4.242 anak.**

The total funds that we invested for the CR program in the field of education from 2006 to 2014, amounts to Rp17.17 billion with beneficiaries amounting to 16,416 children. While in 2015, we invested Rp3.5 billion with beneficiaries amounting to 4,242 children.

**School Adoption  
sejak 2008**  
School Adoptions  
since 2008

**200+**

### 3. EDUKASI PERBANKAN

Maybank Indonesia berkomitmen dalam pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan literasi keuangan masyarakat. Program edukasi perbankan kami menargetkan seluruh lapisan masyarakat, terutama yang selama ini memiliki kendala keterbatasan pada akses perbankan. Mereka adalah pedagang kecil, kaum perempuan, anak-anak, jurnalis, dan masyarakat lain yang memiliki keterbatasan akses maupun literasi keuangan.

Realisasi program literasi keuangan Maybank Indonesia melibatkan karyawan secara sukarela (*volunteer*). Kegiatan yang dilakukan terdiri atas dua program literasi keuangan, yaitu Maybank Indonesia *Internship Program* dan Pendidikan Menabung bagi Para Siswa Sekolah Dasar.

### 3. BANKING EDUCATION

Maybank Indonesia is committed to empower the community through increased public financial literacy. Our banking education program targets all levels of society, especially who have limited banking access. They are the small traders, women, children, journalists, and other people who have limited access as well as financial literacy.

Maybank Indonesia's financial literacy program involves employee volunteers. The activities comprise of two financial literacy programs, namely Maybank Indonesia Internship Program and Savings Education for Elementary School Students.

### Maybank Indonesia Internship Program

Merupakan program magang sejak 2010 yang diberikan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat secara langsung di kantor bank. Magang dilakukan dengan memberikan pembekalan mengenai perbankan, bisnis perbankan serta produk-produk dan layanan perbankan.

Pada tahun 2015 jumlah peserta Maybank Indonesia *Internship Program* mencapai 22 mahasiswa dari 11 perguruan tinggi di dalam dan luar negeri yang magang di berbagai unit di kantor pusat dan kantor cabang Bank Maybank Indonesia

### Maybank Indonesia Internship Program

Maybank Indonesia internship program has been carried out since 2010 targeting to students who wish to gain knowledge on banking, the banking business as well as banking products and services.

In 2015, Maybank Indonesia's Internship Program's participants were 22 students from 11 universities both from Indonesia and abroad interned in various units at Maybank Indonesia's Head Office and branch offices.

**Total dana yang telah kami investasikan untuk program CR edukasi perbankan mulai tahun 2010 sampai tahun 2014 mencapai Rp978 juta, sedangkan pada tahun 2015, dana yang telah kami investasikan di bidang ini sebesar Rp59 juta.**

The total funds that we invested in banking education CR program from 2010 to 2014 amounted to Rp978 million, while in 2015, the funds invested in this field amounted to Rp59 million.

### Pendidikan Menabung bagi Para Siswa Sekolah Dasar

- Edukasi perbankan kepada 138 siswa SD Negeri Karangsong 1, Tasikmalaya dengan memberikan wawasan kepada para siswa tentang pentingnya menabung sejak dini, melalui cerita "Semut yang Rajin Menabung."
- Edukasi perbankan pada siswa SD dan SMP di Gianyar Bali yang bertujuan untuk mengajak para siswa untuk menabung sejak usia dini. Program ini merupakan bagian dari rangkaian acara Bank Maybank Indonesia - Maybank Bali Marathon 2015.

### Savings Education for Elementary School Students

- Banking education for 138 elementary school students of SD Negeri Karangsong 1, Tasikmalaya whereby we shared knowledge to students about the importance of savings at an early age, through the story of "The Ant that Diligently Saves."
- Banking education for elementary and junior high school students in Gianyar Bali aiming to encourage students to save from an early age. This program was part of Bank Maybank Indonesia's event – 2015 Maybank Bali Marathon.

## Ikhtisar Edukasi Perbankan / Banking Education Summary



# Gaya Hidup Sehat

## Healthy Lifestyle

Maybank Indonesia senantiasa mendukung masyarakat untuk melaksanakan pola hidup sehat. Untuk itulah kami rutin menyelenggarakan berbagai kegiatan, khususnya olahraga sebagai ajang pembentukan sikap sportif dan percaya diri untuk mencapai semangat dan kultur menjadi juara.

Maybank Indonesia supports the community to have healthy lifestyle. For that purpose, we regularly organize various activities, especially sports as a venue of sportsmanship and self-confidence establishment to nurture the winning spirit and culture.

### Donor Darah

Maybank Indonesia menyelenggarakan donor darah bekerjasama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Program donor darah ini diikuti oleh 259 karyawan sekaligus untuk meperingati hari jadi Maybank Indonesia. Kegiatan ini merupakan program yang rutin diadakan oleh Maybank Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kepedulian sosial dan gaya hidup sehat diantara para karyawan.

### Blood Donation

Maybank Indonesia organized a blood donation in cooperation with the Indonesian Red Cross (PMI). This blood donation program was participated by 259 employees and was simultaneously held to commemorate Maybank Indonesia's anniversary. This activity is a program routinely held by Maybank Indonesia to raise social awareness and a healthy lifestyle among employees.

**2.763**  
orang | people

**Jumlah karyawan Maybank Indonesia yang berpartisipasi dalam kegiatan donor darah sejak tahun 2011**

Number of Maybank Indonesia's employees that participated in the blood donation since 2011





### Run with Media

*Run with Media* diselenggarakan di Bukit Sentul, Jawa Barat pada 27 Maret dan 29 Mei 2015. Program ini sebagai wujud kepedulian Maybank Indonesia untuk menanamkan gaya hidup sehat melalui olah raga lari sekaligus menjalin hubungan yang baik dengan rekan-rekan media. Dalam program ini, Maybank Indonesia juga mengadakan *coaching session* dan dipandu oleh instruktur yang memiliki kompetensi serta pengalaman dalam olah raga lari.

### Workshop Kesehatan dan Buka Puasa Bersama

Pada tanggal 3 Juli 2015 Maybank Indonesia mengundang para praktisi media dalam acara *workshop* yang bertema “Bugar Selama Ramadhan” dengan menghadirkan dr. Hario Tilarso dan Berti Tilarso. Kegiatan ini kemudian dilanjutkan dengan acara buka puasa bersama.

### World Rafting Championship 2015

Maybank Indonesia juga turut mendukung kegiatan World Rafting Championship 2015 yang diadakan oleh International Rafting Federation (IRF) di Sungai Citarik Sukabumi pada 29 November – 8 Desember 2015. Kegiatan ini diikuti 48 atlet arung jeram dari 50 negara. Dukungan ini sejalan dengan komitmen Maybank Indonesia untuk mendukung penyelenggaraan *event* olahraga secara selektif, sebagai bagian dari upaya untuk mendukung peningkatan kesehatan dan prestasi.

### Program Health Talk dan Olahraga Rutin bagi Karyawan

Agar dapat menjaga keseimbangan antara rutinitas kerja dan aktivitas di luar pekerjaan bagi karyawan Maybank Indonesia, kami mendukung pelaksanaan program *Health Talk* dan olahraga Zumba dan Yoga. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang kesehatan serta memberikan efek positif kepada karyawan agar lebih sehat. Kegiatan ini juga menjadi wadah para karyawan untuk berkomunikasi lebih intensif untuk menyalurkan hobi olahraga melalui aktivitas yang sehat.

### Run with Media

*Run with Media* was held in Bukit Sentul, West Java, on March 27 and May 29, 2015. This Program is part of Maybank Indonesia's efforts to promote a healthy lifestyle through the sport of running while at the same time improve good relationship with its media. Through this program, Maybank Indonesia also conducts coaching sessions and guided by instructors who have competence and experience in running.

### Health Workshop and Communal Iftar

On July 3, 2015, Maybank Indonesia invited media practitioners in a workshop entitled, “To be Fit During Ramadan” by presenting by Dr. Hario Tilarso and Berti Tilarso. This activity was followed by iftar.

### World Rafting Championship 2015

Maybank Indonesia also supported the 2015 World Rafting Championship organized by the International Rafting Federation (IRF) in the Citarik River in Sukabumi on November 29 to December 8, 2015. This activity was participated by 48 river rafting athletes from 50 countries. This support is in line with Maybank Indonesia's commitment to selectively support sport events, as part of efforts to support improved health and accomplishments.

### Health Talk and Routine Exercise Program for Employees

In order to maintain a balance between work routines and activities outside of work for Maybankers, we routinely hold Health Talk, Zumba and Yoga exercise program. This activity is aimed to enhance employee's knowledge about health as well as promote employees to be healthier. This activity is also a forum for employees to channel sport hobbies through healthy activities.

**Total dana yang telah kami investasikan untuk mendukung hidup sehat sejak tahun 2008 sampai tahun 2014 mencapai Rp2,95 miliar dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 26.904 orang.**

**Sedangkan pada tahun 2015, investasi untuk kegiatan ini mencapai Rp249,87 juta dengan penerima manfaat sebanyak 5.854 orang.**

Total funds that we invest to support healthy living from 2008 to 2014 amounted to Rp2.95 billion, with 26,904 beneficiaries.

While in 2015, investment for this activity amounted to Rp249.87 million with beneficiaries reaching 5,854 people.

## Gaya Hidup Sehat

Healthy lifestyle

# Maybank Indonesia Bali Marathon

## Maybank Indonesia Bali Marathon

Maybank Bali Marathon, adalah lomba lari maraton yang telah kami selenggarakan sejak tahun 2012. Maybank Bali Marathon memadukan lomba lari maraton dengan kekuatan budaya Bali yang mempesona dengan masyarakatnya yang ramah serta pemandangan alam yang sangat indah, selalu menarik minat para peserta, baik dalam maupun luar negeri.

Di awal penyelenggaraan, Maybank Bali Marathon 2012 diikuti 2.000 pelari dan berasal dari 43 negara. Selanjutnya pada tahun 2013 jumlah peserta mencapai lebih dari 3.000 pelari dari 46 negara. Tahun 2014, jumlah peserta mencapai sekitar 4.464 pelari dari 49 negara, termasuk dari Kenya, Ethiopia, Amerika Serikat, Inggris, Australia, Selandia Baru, Malaysia dan Singapura, yang mengindikasikan Maybank Bali Maraton semakin mendunia.

Maybank Bali Marathon 2015 sukses digelar di Bali Safari and Marine Park, Gianyar, pada hari Minggu tanggal 30 Agustus diikuti oleh sekitar 5.000 peserta dari 37 negara, termasuk di dalamnya 40 atlet peserta dengan kursi roda dari Pusat Pemberdayaan Disabilitas (PUSPADI) Bali, organisasi lokal paraplegia, untuk ikut serta dalam kategori eksibisi 10 K.

Beberapa pelari nasional Indonesia ikut ambil bagian dan meraih hasil cukup memuaskan, di antaranya Triyaningsih yang finis kedua 10K untuk kategori open. Dalam penyelenggaraan Maybank Bali Marathon 2015, kami juga melaksanakan program corporate responsibility (CR) di daerah Gianyar termasuk beberapa titik yang dilalui dalam jalur marathon dan murid-murid dari 27 sekolah di Gianyar akan turut berpartisipasi menyemarakkan *event* lari internasional ini.

The Maybank Bali Marathon, is a marathon race that we have held since 2012. The Maybank Bali Marathon combines a marathon race with the power of Balinese culture, friendly people and the beauty of its natural scenery. This has always attracted participants, both from within and outside the country.

At our 2012 inaugural race, Maybank Bali Marathon was participated by 2,000 runners from 43 countries. The number of participants in 2013 increased to more than 3,000 runners from 46 countries, and in 2014 the number of participants reached to 4,464 runners from 49 countries, including Kenya, Ethiopia, United States, Britain, Australia, New Zealand, Malaysia and Singapore, which indicates that the Maybank Bali Marathon has increasingly gone global.

The 2015 Maybank Bali Marathon was successfully held at the Bali Safari and Marine Park, Gianyar, on Sunday, August 30 and was attended by approximately 5,000 participants from 37 countries, which included 40 wheelchairs athletes from the Disability Empowerment Center (PUSPADI) Bali, a local paraplegic organization, to participate in the 10K exhibition category.

A number of Indonesian national runners took part and achieved satisfying results, such as Triyaningsih who finished second in the 10 K open category race. In the implementation of Maybank Bali Marathon 2015, we also carried out a Corporate Responsibility (CR) program in the Gianyar area, including some of point encountered during the marathon's route and students from 27 schools in Gianyar that will participate enliven this international running event.

## Maraton Kelas Dunia

### World Class Marathon

**Rute full marathon dan half marathon telah mendapatkan sertifikasi dari International Measurement Certificate nomor INA2012/009 dan telah disahkan Association of International Marathons and Distance Races (AIMS). Sementara rute 10K telah mendapat sertifikasi dari Pengurus Besar Persatuan Atletik Seluruh Indonesia (PB PASI). Maybank Bali Marathon 2015 memenuhi kualifikasi untuk masuk dalam official race directory Boston Marathon, yang merupakan salah satu dari enam World Major Marathon series.**

The full marathon and half marathon routes have been certified by the International Measurement Certificate number INA2012/009 and endorsed by the Association of International Marathons and Distance Races (AIMS). Meanwhile, the 10K race route has been certified by the Board of the Indonesian Athletics Association (PB PASI). The 2015 Maybank Bali Marathon has met the qualification to be included in the official race directory of the Boston Marathon, which is one of six World Major Marathon series.

#### Website

[www.balimarathon.com](http://www.balimarathon.com)

#### facebook

BaliMarathon

#### twitter

@BaliMarathon

# Pemberdayaan Masyarakat

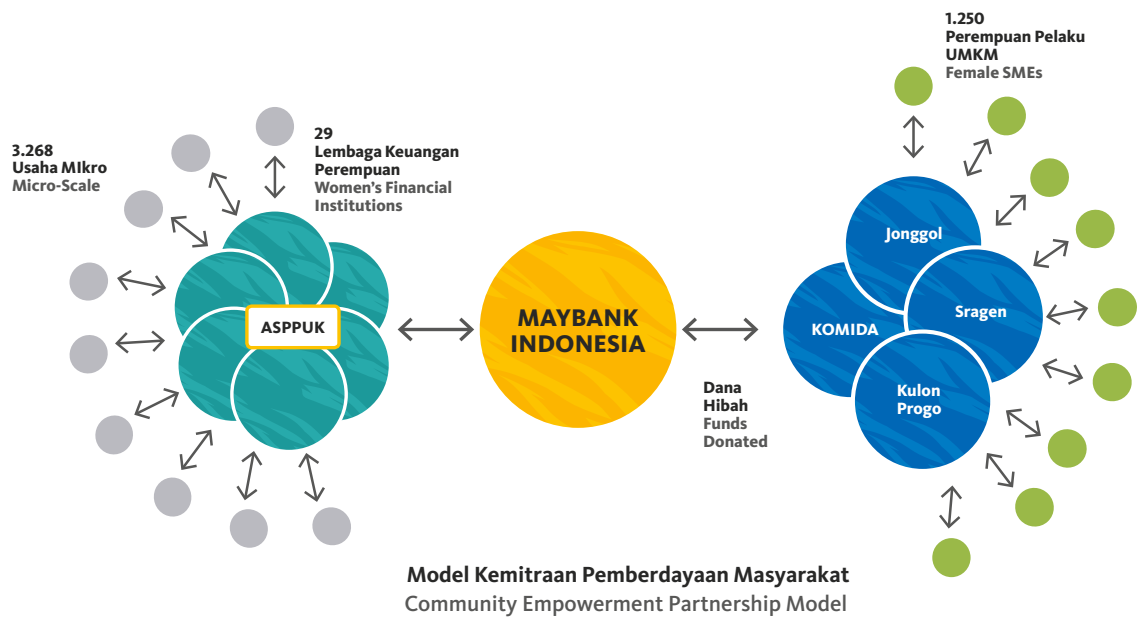
## Community Empowerment

Maybank Indonesia mengukuhkan komitmen untuk mendukung masyarakat pra sejahtera. Untuk mewujudkannya Maybank Indonesia bekerja sama dengan lembaga keuangan dengan titik berat program pemberdayaan dengan model pembiayaan mikro.

Program Pemberdayaan Masyarakat Maybank Indonesia meliputi pemberdayaan perempuan, serta pemberdayaan kelompok masyarakat marginal dan kelompok pra sejahtera termasuk kelompok penyandang disabilitas, dan anak-anak yatim piatu, agar mereka semua dapat mandiri melalui program kewirausahaan.

Maybank Indonesia reaffirms its commitment to support underprivileged communities. To accomplish this, Maybank Indonesia works together with financial institutions focusing on empowerment model of the micro financing.

Maybank Indonesia's Community Empowerment Programs include women's empowerment, and empowerment of marginalized community and underprivileged groups, which includes groups of people with disabilities, and orphaned children. Our objective is to help them to be independent through entrepreneurship programs.



# Pemberdayaan Masyarakat

## Community Empowerment

### 1. PEMBERDAYAAN PEREMPUAN

Pemberdayaan perempuan melalui pemberdayaan ekonomi sudah sejak lama menjadi perhatian Maybank Indonesia. Kami melakukannya melalui kemitraan dengan institusi yang berkemampuan untuk memfasilitasi pengembangan masyarakat guna melakukan kegiatan ekonomi dari skala mikro hingga bisa berkembang menjadi *bankable*.

Bagi kami, pemberdayaan perempuan adalah sangat penting, karena kami percaya dengan perempuan yang mandiri secara ekonomi maka akan memperkuat keluarga dan menjamin masa depan anak-anaknya.

#### Mengangkat Harkat Kaum Dhuafa

Maybank Indonesia bekerja sama dengan Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) dalam meluncurkan program pembiayaan bergulir tanpa agunan. Program ini dilaksanakan di tiga daerah, yaitu yaitu Jonggol (Jawa Barat), Sragen dan Kulon Progo (Jawa Tengah), dengan menysasar 1.250 individu pelaku UMKM perempuan.

Program Pemberdayaan Perempuan KOMIDA memiliki tujuan untuk:

- Membantu mengurangi tingkat kemiskinan dengan memberdayakan kaum ibu agar mandiri secara ekonomi.
- Membantu perempuan mendapatkan penghasilan tambahan.
- Meningkatkan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia, terutama kaum perempuan.

Dalam program ini, Maybank Indonesia mengadopsi model pembiayaan *Grameen Bank* yang terbukti telah sukses diterapkan di Bangladesh. Efektivitas program ini dapat dilihat dari progres kuantitas kredit di ketiga wilayah tersebut.

Pinjaman mikro yang disalurkan di Jonggol mampu meningkatkan kuantitas kredit menjadi Rp6-8 juta dari angka semula Rp3-5 juta per anggota. Bahkan program yang diterapkan di Yogyakarta dan Jawa Tengah mencatat prestasi sebagai contoh sukses bagi pembiayaan mikro bagi wilayah-wilayah sekitarnya.

### 1. WOMAN EMPOWERMENT

The woman empowerment through economic empowerment has long been a concern of Maybank Indonesia. We partner with capable institutions to facilitate the development of the community in order to carry out economic activities starting from a micro-scale to ultimately be developed into bankable.

For us, woman empowerment is a very important matter as we believe that economically independent women can improve their families' condition and assure their children's future.

#### Uplifting the Dignity of the Disadvantaged

Maybank Indonesia cooperated with the Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA) to launch an unsecured revolving financing program. The program took place in three areas; Jonggol (West Java), as well as Sragen and Kulon Progo (Central Java), aimed at 1,250 targeted individual female SMEs.

The KOMIDA Woman Empowerment Program is aimed at:

- Helping to reduce poverty by empowering women to become economically independent.
- Helping women earn extra income.
- Improving human resource knowledge and quality, particularly for women.

For this program, Maybank Indonesia adopted the *Grameen Bank* financing model that has proven to be successfully implemented in Bangladesh. The effectiveness of this program is reflected in the loan quantity progress in the three regions.

Micro loans which disbursed in Jonggol were able to increase the size of loans to Rp6-8 million per member from its initial figure of Rp3-5 million per member. In fact, programs implemented in Yogyakarta and Central Java have registered achievements as succesful examples of micro finance in the surrounding areas.

# 3.637

UKM Perempuan  
melalui ASSPUK di 31  
wilayah di Indonesia  
Woman SMEs through ASSPUK in 31  
regions in Indonesia

# 3

Daerah | Region

**Beneficiaries program  
Micro Finance Maybank  
Indonesia melalui  
KOMIDA**  
Beneficiaries of Maybank Indonesia  
Micro Finance program through  
KOMIDA

# 6.821

perempuan  
Women

**Pelaku UKM  
melalui program  
KOMIDA**  
SME entrepreneurs through KOMIDA  
program

# Rp

# 1

miliar | billion

**Dana Hibah  
hingga tahun  
2015**

Funds Donated up to 2015



**Warsiyem**  
Batik maker

### Kecamatan Lendah - Kabupaten Kulon Progo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Beneficiaries of microfinance program from Maybank Indonesia through KOMIDA Lendah District- Kulon Progo Regency, Province of Yogyakarta

*“Dari usaha membuat yang saya tekuni, banyak hal yang berubah dalam keluarga saya, pendapatan bersih yang saya terima sekarang sekitar Rp800.000 - Rp1.000.000 sebulan dari sebelumnya dua ratus ribuan rupiah”*

*“The batik business that I carried out has brought a lot of changes to my family, with net sales that I currently earn ranging from around IDR 800,000 - IDR 1,000,000 a month compared to just two hundred thousand Rupiahs previously.”*

“Lima tahun yang lalu saya selalu bingung untuk mendapatkan modal usaha batik, beberapa kerabat selalu saya datangi untuk pinjam uang mereka, tapi setelah adanya KOMIDA sangat memudahkan saya untuk mendapatkan pinjaman”, kata Warsiyem, seorang perajin batik di Kulon Progo, Yogyakarta.

Daya tarik batik juga mendorong permintaan produk buatan Warsiyem, dan untuk menambah produksi, Warsiyem harus menambah modal untuk membeli lebih banyak bahan baku. Hal ini tidak mudah karena ukuran usaha yang sangat kecil dan tidak tersedianya layanan keuangan di lingkungan tempat tinggal Warsiyem.

Sejak tahun 2011 Warsiyem bergabung dengan KOMIDA yang mendapatkan dukungan pendanaan penuh dari Maybank Foundation untuk digunakan sebagai dana bergulir maka bagi kaum dhuafa terutama perempuan. Untuk mengembangkan usaha batiknya, Warsiyem mendapatkan pinjaman bergulir sebesar Rp750 ribu dan kini mampu mengelola dana pinjaman sebesar Rp4,5 juta dengan jangka waktu pengembalian 50 minggu.

Dengan tambahan modal, keluarga Warsiyem dapat menghasilkan 4-7 kain batik setiap minggu siap jual. “Saya sangat beruntung menjadi anggota KOMIDA karena bisa lebih mudah mendapatkan pinjaman modal usaha” kata Warsiyem yang selalu dapat mengangsur pinjamannya tepat waktu. “Saya sangat berterima kasih kepada KOMIDA, juga kepada petugas yang selalu sabar menghadapi kami dan mau memberikan motivasi namun menjadikan kami memiliki rasa tanggung jawab serta kebersamaan yang sangat baik dengan anggota lainnya” ungkapnya lagi.

“I always had difficulty to obtain funds for my batik business five years ago. I previously had no choice but to depend on borrowing from friends, but once KOMIDA came about, I found it much easier for me to obtain a loan,” stated Warsiyem, a batik maker from Kulon Progo, in Yogyakarta.

Batik’s appeal is also driving the demand and production for Warsiyem’s products. As a result, Warsiyem had to raise capital to buy more raw materials. However, this proved to be quite a challenge as the size of the business is considered to be very small and there are no financial services within Warsiyem’s place of residence.

Since 2011 Warsiyem joined KOMIDA, which provides full funding support from the Maybank Foundation to be used as a revolving fund that targets to uplift the dignity of the poor, especially women. To develop her batik business, Warsiyem obtained a revolving loan of Rp750 thousand and is now capable of managing loan funds amounting to Rp4.5 million with a repayment period of 50 weeks.

With the additional capital, Warsiyem’s family can now readily produce 4-7 batik fabrics for sale. “I am very fortunate to be a member of KOMIDA since it is easier to obtain business loans” said Warsiyem who always pays her loan installments on time. “I am very grateful to KOMIDA, also to the officer that always patiently serves and motivates but instills us a positive sense of responsibility and togetherness with other members” she reiterated.



## Pemberdayaan Masyarakat

### Community Empowerment

# Rencana Masa Depan

## Future Plans

Maybank Indonesia berencana untuk:

- Melanjutkan dukungan bagi KOMIDA untuk memberikan tambahan modal guna menjangkau lebih banyak kelompok masyarakat sejahtera agar memiliki akses terhadap jasa keuangan.
- Menyelenggarakan training di tahun 2016, khusus bagi anggota KOMIDA yang potensial, agar selanjutnya menjadi calon nasabah dari unit mikro kami. Dengan pendekatan ini, pelaku UMKM perempuan dapat mengembangkan usahanya lebih besar daripada yang bisa difasilitasi oleh KOMIDA.

Maybank Indonesia plans to:

- Continue its support for KOMIDA to provide additional capital to improve access to financial services for communities.
- Conduct training in 2016, specifically for potential KOMIDA members, in order to subsequently become prospective customers of our micro unit. Through this approach, woman SMEs can greatly expand their businesses.

### Menjadi Perempuan Mandiri

Maybank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK), untuk menyalurkan pembiayaan mikro bagi pengembangan usaha para perempuan yang tergabung dalam 29 Lembaga Keuangan Perempuan. ASPPUK beranggotakan Lembaga Keuangan Perempuan (LKP) yang tersebar di Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, NTB, NTT dan Jawa, dengan jumlah anggota 3.268 usaha mikro.

Dalam kerja sama ini disalurkan dana bergulir dalam bentuk pembiayaan mikro yang besarnya rata-rata Rp3 juta untuk setiap unit bisnis dengan masa pinjaman 10-12 bulan. Selain itu diberikan bimbingan kewirausahaan dan menumbuhkembangkan budaya menabung dengan cara penyediaan tabungan mikro dalam satu paket dengan pembiayaan.

Fokus bantuan pengembangan bisnis UKM adalah untuk menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan, mandiri dan bersifat jangka panjang. Strategi pendekatan yang dilakukan adalah dengan hadir di tengah komunitas dan mempelajari rantai pasok pada kelompok usaha tertentu. Selanjutnya program dikembangkan melalui *pilot project* di komunitas yang dituju melalui pendidikan keuangan dan memperkenalkan layanan keuangan yang tepat bagi kelompok tersebut.

Bimbingan kewirausahaan kami lakukan hingga merintis akses bagi produk-produk anggota ASPPUK memasuki pasar, dengan dukungan Kementerian Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Salah satu keberhasilan ASPPUK dalam melakukan penetrasi ke pasar pada tahun 2014 adalah terjalinnnya kerja sama antara ASPPUK dengan salah satu toko *online* terkemuka di Indonesia.

### Becoming Independent Women

In cooperation with the Association for the Development of Women's Small-Scale Businesses (ASPPUK), Maybank Indonesia distributed micro-financing for the business development of women who joined the 29 Women's Financial Institutions. ASPPUK's membership comprised of Women's Financial Institutions (LKP) in Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, West and East Nusa Tenggara as well as Java, with total membership of 3,268 micro-scale enterprises.

Through this partnership, revolving funds are disbursed in the form of micro-financing with average amounts of Rp3 million for every business unit with a loan period of 10-12 months. In addition to this, mentorship in entrepreneurship was provided and a savings culture was instilled through the provision of micro savings in one package with the financing.

The focus of the SME business development assistance is to create sustainable, independent and long-term growth. The strategy's approach taken in this program is to be present in the community and learn about the supply chain in a particular business group. Subsequently, the program is developed through a pilot project in the targeted communities through financial education and the introduction of appropriate financial services for these groups.

Our entrepreneurial mentorship has gone all the way up to providing access for ASPPUK members' products into the market, with the support of the Ministry of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises. One of ASPPUK success in penetrating into market in 2014 is the establishment of cooperation between ASPPUK with one of the leading online stores in Indonesia.

Risnawati atau biasa dipanggil Inaq Dian dan Inaq Aziz adalah dua penenun yang ikut serta dalam program Maybank *Woman Eco Waeaves*. Mereka mendapatkan pelatihan motif dengan Merdi Sihombing, perancang busana yang berkomitmen pada tenun dengan bahan alami. Pelatihan ini merupakan salah satu program dalam pengembangan usaha kecil bersama mitra ASPPUK.



Inaq Dian  
Weaver

**BENEFICIARY OF MAYBANK'S WOMAN EMPOWERMENT PROGRAM THROUGH ASPPUK KECAMATAN PRAYA BARAT, KABUPATEN LOMBOK TENGAH, PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Praya Barat District, Central Lombok, West Nusa Tenggara Province

*"Kalau bisa pelatihan eco-design dengan Merdi Sihombing bisa sering diadakan, supaya menambah ilmu tentang motif dan pencelupan warna alam. Proyek ini sangat bermanfaat karena ilmu yang saya terima dapat diterapkan. Selain itu pelatihannya sangat menarik dan menambah semangat untuk menenun", papar Inaq Dian.*

*"If it is possible, the eco-design training with Merdi Sihombing should be conducted more often, in order to increase knowledge about the patterns and natural dyeing techniques. This project is very helpful as the knowledge that I received is applicable. In addition to this, the training was very interesting and increases our motivation to weave", said Inaq Dian.*

Risnawati, or commonly known as 'Inaq Dian', and Inaq Aziz are two weavers who participated in the Maybank *Woman Eco Waeave* program. They received training on patterns with Merdi Sihombing, a fashion designer who committed to weave with natural dyeing process. This training is just one of the small business development programs conducted together with ASPPUK's partners.



Inaq Aziz  
Weaver

**BENEFICIARY OF MAYBANK'S WOMAN EMPOWERMENT PROGRAM THROUGH ASPPUK KECAMATAN AIKMEK, KABUPATEN LOMBOK TIMUR, PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Aikmek District, East Lombok, West Nusa Tenggara Province

*"Saya sangat berharap dimasa mendatang dapat meningkatkan kemampuan saya dalam menenun, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Sehingga penjualan hasil tenun saya dapat meningkat. Saya sangat senang dengan pelatihan eco-design yang saya ikuti beberapa hari yang lalu karena meningkatkan pengetahuan saya dalam hal teknis menenun, membuat motif yang baru dan penggunaan pewarna alami", pendapat Inaq Aziz.*

*"I really hope that in future, my weaving skills can improve both in terms of quality and quantity. I also hope this training will help me improve the sale of the My products. I am very happy with the eco-design training that I attended a few days ago as it increased my knowledge in weaving techniques, creating new patterns and the use of natural dyes ", stated Inaq Azis.*

## Pemberdayaan Masyarakat

### Community Empowerment

Pada bulan Mei 2015 Maybank Indonesia memfasilitasi industri skala mikro anggota ASPPUK, untuk berdialog dengan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Yogyakarta. Dari dialog tersebut munculah ide Maybank Indonesia untuk membantu meningkatkan keterampilan wirausaha perempuan dalam memproduksi makanan yang sehat dan sesuai standar serta persyaratan ASEAN Free Trade Area (AFTA).

In May 2015, Maybank Indonesia assisted the micro-scale industry members of ASPPUK to a dialogue with the Food and Drug Supervisory Agency (BPOM) in Yogyakarta. The dialogue emerged as an idea of Maybank Indonesia to help the skills improvement of women entrepreneurs in producing healthy food, and in accordance with the standards and requirements of the ASEAN Free Trade Area (AFTA).



## Rencana Masa Depan

### Future Plans

Pada tahun 2015, kami memulai "*Maybank Women Eco Weaves*", Program ini mendukung pemberdayaan perempuan penenun pemula dengan menggunakan pewarna alami. Tujuannya untuk mempromosikan dan meningkatkan eksistensi tenun tradisional ke tingkat global, dengan mengindahkan pola yang berkelanjutan serta menciptakan kemandirian ekonomi dengan keuangan inklusif bagi para penenun perempuan.

Kami telah menyelenggarakan *site visit* ke Padang yang menghasilkan riset yang dibahas bersama *stakeholder* terkait Grup Maybank di Singapura, Malaysia dan Kamboja. Sebagai hasilnya, mulai tahun 2016 Maybank Indonesia menjalankan "*Maybank Women Eco Weaves*" yang akan didukung oleh Maybank Foundation hingga akhir tahun 2018 dengan penyaluran total dana sebesar Rp4,7 miliar.

In 2015, we initiated "*Maybank Women Eco Weaves*" program. This program supports the empowerment of women weavers using natural dyes. The objective is to promote and improve the existence of traditional weaving to the global level, with regard to sustainable methods and create economic independence with inclusive finance for woman weavers.

We have organized a *site visit* to Padang that resulted in research discussed with relevant Maybank Group stakeholders in Singapore, Malaysia and Cambodia. In 2016, Maybank Indonesia started to develop the "*Maybank Women Eco Weaves*" which is supported by the Maybank Foundation for the period which will end by 2018 with a total disbursement of funds amounting to Rp4.7 billion.

## BENEFICIARY OF MAYBANK'S WOMAN EMPOWERMENT PROGRAM THROUGH ASPPUK KECAMATAN PRAYA BARAT, KABUPATEN LOMBOK TENGAH, PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Beneficiary of Maybank's Woman Empowerment Program  
Praya Barat District, Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province



**Inaq lin**  
Weaver

*“Selain bisa mengembangkan usaha, kegiatan simpan pinjam sangat membantu ketika membutuhkan uang untuk keperluan membeli benang atau membeli kebutuhan sehari-hari, dapat cepat diperoleh tanpa melalui proses yang panjang”*

*“In addition to developing the business, savings and loan activities came very helpful when we need money to buy yarn or daily necessities. This loan can be quickly obtained without going through a long process”*

Maryani atau akrab dipanggil Inaq lin adalah salah satu penenun songket di Dusun Montong Miane Desa Batujai Kec. Praya Barat. Bakat menenun diperoleh dari ibunya, dimana perempuan dikeluarga besar ibunya rata-rata dapat menenun. Dari upah menenun, Maryani dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga sehari hari, sedangkan untuk kebutuhan yang lebih besar seperti membuat rumah dan membeli perabotan rumah tangga dibeli dari penghasilan suaminya sebagai buruh bangunan.

Inaq lin juga menjadi seorang pengurus aktif kelompok “Tenar” dan kader Posyandu “Tenar” di dusun Montong Miane yang menjadi mitra ASPPUK untuk pemberdayaan. Program ini merupakan pemberdayaan perempuan pra sejahtera ini mendapat dukungan pendanaan penuh dari Maybank Foundation sejak tahun 2014 dengan model dana bergulir.

Ada banyak manfaat dari keikutsertaan Inaq lin bersama Tenar, karena ASPPUK memberikan pendampingan dan pelatihan rutin untuk pengembangan usahanya. Termasuk di dalamnya belajar tentang pengelolaan keuangan sederhana.

“Wah, saya banyak belajar tentang motif dan pewarnaan, jadi produk tenun yang saya buat jadi lebih beragam dan mudah diterima pembeli...” kata Inaq lin. Pendampingan juga dilakukan melalui jaringan pemasaran yang lebih luas, sehingga mudah memasarkan hasil tenunan dengan demikian tidak bergantung lagi dengan para pengepul.

Inaq lin adalah satu dari lebih dari 3.000 kelompok usaha mikro perempuan yang mendapat dukungan dengan model dana bergulir. Di sini kami mamfasilitasi pemberdayaan, literasi keuangan, mendorong kemandirian dan pada akhirnya menciptakan kesejahteraan.

Maryani, or fondly known as Inaq lin, is one of the songket weavers in Montong Miane, Batujai Village in Praya Barat District. The weaving talent was obtained from her mother. Maryani earned wages from weaving for her daily household needs. For larger needs such as building a home and buying household furniture, her husband would have to find source of income as a construction worker.

Inaq lin also became an active board member of the “Tenar” group and “Tenar” neighborhood health care cadre in Dusun Montong Miane, an ASPPUK partner for empowerment. This program empowers underprivileged women by providing full funding support from Maybank Foundation since 2014 with a revolving fund model.

There are many benefits which Inaq lin receive in participating with Tenar program as ASPPUK provides mentoring and regular training to develop their business. This includes learning about simple financial management.

“Wow, I’ve learned a lot about patterns and coloring, and the weaving products that I made became more diverse and readily acceptable by the buyer.” said Inaq lin. Assistance provided for Inaq lin includes the broadening marketing network to promote woven products and eliminates the dependence on collectors.

Inaq lin is one of more than 3,000 female micro-scale enterprises who received supports of the revolving fund model. Through this move we have facilitated empowerment, financial literacy, promote independence and ultimately create wealth.

## Pemberdayaan Masyarakat

### Community Empowerment

## 2. PEMBERDAYAAN KELOMPOK MARGINAL DAN MASYARAKAT PRA SEJAHTERA

Komitmen Maybank Indonesia dalam pemberdayaan masyarakat tidak hanya fokus pada kelompok perempuan, tetapi juga pada kelompok marginal dan pra sejahtera. Pada tahun 2015, Maybank Indonesia melakukan berbagai program pemberdayaan kelompok marginal dan pra sejahtera yang menjadi bagian dalam pelaksanaan CR Maybank Indonesia.

### Pemberdayaan Komunitas Disabilitas

Salah satu program CR yang kami lakukan adalah dukungan bagi penyandang disabilitas. Mengingat jumlah mereka cukup banyak mencapai 1,7 juta orang, namun kesediaan layanan rehabilitasi sosial untuk membantu para penyandang disabilitas dalam memberikan perlindungan sosial masih minim.

Maybank Indonesia melaksanakan program pemberdayaan Komunitas Disabilitas sejak tahun 2012. Dukungan ini bertujuan untuk meningkatkan semangat pantang menyerah, percaya diri serta meningkatkan keahlian dan keterampilan untuk mencapai masa depan yang lebih baik.

Kegiatan yang dilakukan pada tahun 2015 adalah:

- Dukungan *Workshop* dan Modal Kerja untuk Penyandang Disabilitas  
Bersamaan dengan penyelenggaraan Maybank Indonesia Bali Marathon 2015, kami menyalurkan dana kepada Pusat Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (PUSPADI) Bali, untuk membantu meningkatkan kapasitas produksi kursi roda dan kaki palsu.  
Dana yang disalurkan juga digunakan untuk pengadaan mobil operasional untuk memudahkan mobilitas para penyandang disabilitas dalam bekerja, mengantar yang sakit, dan mengkampanyekan tentang hak disabilitas.
- Mendukung Partisipasi Komunitas Pelari Kursi Roda  
Sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, dalam Maybank Indonesia Bali Marathon 2015, Maybank Indonesia mengundang 40 orang atlet kursi roda dari YAKKUM, Yayasan Senang Hati dan Pusat Pemberdayaan Disabilitas (PUSPADI) Bali, organisasi paraplegia di Bali untuk ikut serta dalam lintasan 10K di ajang lomba lari internasional tersebut.  
Kehadiran para atlet penyandang disabilitas ini merupakan kesempatan baik untuk mengkampanyekan tentang hak para disabilitas dan menjadi teladan semangat pantang menyerah.

## 2. MARGINAL GROUPS AND THE UNDERPRIVILEGED COMMUNITY EMPOWERMENT

Maybank Indonesia's commitment to empower communities not only focuses on women's groups, but also on the marginalized and underprivileged groups. In 2015, Maybank Indonesia conducted various programs aimed at empowering the marginalized and underprivileged which becomes part of Maybank Indonesia's CR implementation.

### Disabled Community Empowerment

One of the CR program carried out by Maybank Indonesia is to provide support for persons with disabilities. Our focus on disabled community empowerment is driven by their sizeable numbers of up to 1.7 million people having inadequate social rehabilitation services to assist persons with disabilities to provide social protection.

Maybank Indonesia implements community empowerment programs for the Disabled Community since 2012. This support aims to increase the unyielding spirit, confidence and improve the expertise and skills to achieve a better future.

Activities undertaken in 2015 are:

- Workshop and Working Capital Support for People with Disabilities  
In conjunction with Maybank Indonesia Bali Marathon, we donated funds to the Center for the Empowerment of Persons with Disabilities (PUSPADI) in Bali to improve the productivity of wheelchairs and artificial limbs in production homes.  
The disbursed funds are also used to procure operational vehicle to facilitate mobility of disabled persons to work, transport for the sick, and campaign on disability rights.
- Supporting the Participation of the Wheelchair Athletes Community  
As in previous years, Maybank Indonesia invited 40 wheelchair athletes from YAKKUM, the Senang Hati Foundation and Disability Empowerment Center (PUSPADI) in Bali, the paraplegic organization in Bali to participate in the 10K race in Maybank Bali Marathon 2015.  
The presence of the disabled athletes was a good opportunity to campaign on the rights of disabled and to demonstrate their unyielding spirit.



- Pelatihan *Start Your Own Business*  
Sejak tahun 2012 Maybank Indonesia bekerja sama dengan Wisma Cheshier, yayasan yang sudah memberikan pelayanan kepada komunitas disabilitas lebih dari 40 tahun, dalam pengembangan kapasitas dan peningkatan perekonomian komunitas disabilitas.

Salah satunya melalui dukungan pelatihan "*Start Your Own Business*" dan Dukungan dana untuk pembelian bahan baku kain untuk produksi *handicraft*, pencetakan brosur untuk promosi *handicraft*, partisipasi dalam bazaar, dan pelatihan *online marketing*.

### Pemberdayaan Komunitas Nelayan Indramayu

Dalam rangka ulang tahun Maybank Indonesia ke-56, pada tanggal 6 Juni 2015 Maybank Indonesia menyelenggarakan program CR berupa pemberian dukungan kepada komunitas nelayan dan keluarga mereka di Indramayu, Jawa Barat. Bantuan yang diberikan antara lain, satu perahu tangkap ikan dengan kapasitas 5 gross ton, 8 mesin perahu, 1.050 jaring ikan, perawatan dan perbaikan 10 perahu nelayan.

Selain itu juga diberi bantuan kepada istri nelayan dalam bentuk 8 lemari pendingin kapasitas 200 liter, untuk meningkatkan produksi hasil olah tangkapan nelayan. Sedangkan bagi anak nelayan, Maybank Indonesia memberikan bantuan ruang baca yang dilengkapi dengan buku-buku pengetahuan. Tidak ketinggalan bantuan fasilitas belajar mengajar lainnya seperti laptop, proyektor lengkap dengan layarnya, dan renovasi gedung sekolah.

### Kunjungan dan Buka Bersama Anak Yatim

Pada tanggal 10 dan 11 Juli 2015, bertepatan dengan bulan Ramadhan, Maybank Indonesia melakukan kunjungan Ramadhan ke Yayasan Panti Asuhan Darul Aytam At Taqwa sekaligus memberikan donasi dan buka puasa bersama sekitar 100 anak yatim piatu. Selain itu Bank Maybank Indonesia juga mengundang 60 anak yatim piatu dari yayasan Kamil Al Khairiyah

- Start Your Own Business Training  
Since 2012, Maybank Indonesia worked in cooperation with Wisma Cheshier, a foundation that has been providing services to the disabled community for more than 40 years, in developing capacity and improving the economy of the disabled community.

One of this program was through the support of the "Start Your Own Business" training and funding support for the purchase of textile raw materials for the production of handicraft, printing brochures to promote handicrafts, participation in a bazaar, and online marketing training.

### Indramayu Fishermen Community Empowerment

As part of commemoration of Maybank Indonesia's 56th anniversary, on 6 June, 2015, Maybank Indonesia held a CR program to provide support the fishermen communities and their families in Indramayu, West Java. The support were in form of a fishing boat with a gross capacity of 5 tons, 8 boat engines, 1,050 fishing nets, as well as maintenance and reparation of 10 fishing boats.

Assistance was also granted to fishermen's wives in the form of eight refrigerators with a capacity of 200 liters to increase the production of the fishermen's catch. While for children of the fishermen, Maybank Indonesia provided a reading corner equipped with books of knowledge. In addition to this, other teaching and learning facilities were also provided to the school where the children of fishermen study in form of a laptop, projector, a screen, and renovation of school buildings.

### Orphanage Visits and Iftar

On 10 and 11 July, 2015, which coincided with the month of Ramadhan, Maybank Indonesia conducted a Orphanage visit to the Darul Aytam At Taqwa Foundation while simultaneously provided donations and breaking of the fasting together with about 100 orphans. In addition to this, Maybank Indonesia also invited 60 orphans of the Kamil Al Khairiyah

## Rencana Masa Depan

### Future Plans

Sebagai keberlanjutan dari program ini maka di tahun 2016 kami akan mendukung sejumlah fasilitas yang penting bagi 2 sekolah tingkat dasar anak-anak nelayan dan akan mendampingi para nelayan untuk pengelolaan keuangan tingkat dasar bekerja sama dengan IKOPIN.

As a sustainability of this program, in 2016 we will continue to support a number of important facilities for two elementary schools for the children of fishermen and will guide and provide mentorship to the fishermen on basic level financial management in cooperation with IKOPIN.

## Pemberdayaan Masyarakat

### Community Empowerment

untuk buka puasa bersama staf dan manajerial Maybank Indonesia. Perhatian dan kepedulian ini sebagai wujud syukur dan silaturahmi di saat yang penuh berkah serta ampunan.

#### Renovasi Masjid Liwa UI Hamdi

Pada tahun 2015, Maybank Indonesia juga memberikan bantuan sosial dengan mendukung renovasi Masjid Liwa UI Hamdi di Probolinggo, Jawa Timur. Renovasi ini bertujuan untuk mendukung proses belajar para murid sekolah dasar yang akan menggunakan masjid tersebut sebagai tempat ibadah sekaligus tempat belajar untuk meningkatkan pengetahuan dan akhlak.

foundation to a communal iftar with the staff and managerial levels of Maybank Indonesia. This attention and concern is a form of gratitude and friendship at a time of blessing and forgiveness period.

#### Renovation of the UI Liwa Hamdi Mosque

In 2015, Maybank Indonesia also provided social assistance to support the renovation of the Liwa UI Hamdi Mosque in Probolinggo, East Java. The renovation is intended to support the learning process of primary school students that will use the mosque as a place of worship and learning to improve their knowledge and morals.

## Dukungan Pemberdayaan TKI Purna

### Post Overseas Indonesian Workers (TKI) Empowerment Support

Pada tahun 2015, Maybank Indonesia mendapat kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia menjadi Bank Pelaksana dalam menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Penunjukan tersebut sesuai Keputusan Menko Bidang Perekonomian Nomor 188 Tahun 2015 Tanggal 30 Oktober 2015 tentang Penetapan Penyalur Kredit Usaha Rakyat dan Perusahaan Penjamin Kredit Usaha Rakyat.

Sebagai Bank Pelaksana KUR bagi TKI, Maybank Indonesia menandatangani Perjanjian Kerjasama Pembiayaan Kuasa Penggunaan Anggaran (KPA) dengan Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam bidang Pembiayaan Skema Subsidi Bunga Kredit Usaha Rakyat.

Dalam kapasitas ini, Maybank Indonesia mengadakan acara Temu Wicara & EXPO TKI Purna yang diadakan pada 4 November 2015 di Desa Pegagan Lor, Cirebon sekaligus melakukan kegiatan CR dengan memberikan dukungan kepada komunitas pengrajin batik yakni berupa 2 buah lemari etalase, 15 set perlengkapan membuat batik, 50 m kain prima. Dukungan ini bertujuan agar para TKI Purna dapat terus aktif meningkatkan kesejahteraannya secara mandiri sekaligus ikut serta dalam melestarikan batik yang merupakan warisan budaya Indonesia.

In 2015, Maybank Indonesia was entrusted by the Government of the Republic of Indonesia to be the Executor Bank to channel Micro Loans (Kredit Usaha Rakyat or KUR) for Overseas Indonesian Workers (TKI). This appointment was made in accordance with Coordinating Minister for Economic Affairs Decree No. 188 of 2015 dated October 30, 2015 on Determination of the Distributor for Micro Loans and the Micro Loan Guarantee Corporation.

As the KUR Executor Bank for the TKI, Maybank Indonesia signed a Financing Cooperation Agreement Authorized Use of Budget (KPA) with the Government of the Republic of Indonesia through the Ministry of Cooperatives and Small and Medium Enterprises (SMEs) for People's Business Loan Subsidized Interest Financing Scheme.

In this capacity, Maybank Indonesia held a TKI Purna Talk Show & EXPO that was held on 4 November, 2015 in Pegagan Lor Village, Cirebon and at the same time conducted CR activities by providing support to the community of batik makers in the form of two pieces of store cabinets, 15 sets of batik equipment, and 50 meters of superfine cloth. This support is intended to ensure that the TKI Purna independently and actively continue to improve their livelihoods while participating in the preservation of batik as part of Indonesia's cultural heritage.

### 3. PROGRAM BANTUAN BENCANA

Sebagai negara yang berada pada wilayah rawan bencana, Indonesia harus selalu dalam kondisi siap menghadapi segala kemungkinan yang akan terjadi. Begitupun Maybank Indonesia yang senantiasa siap dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan bencana.

### 3. DISASTER ASSISTANCE PROGRAM

As a country located in disaster-prone areas, Indonesia at all time has to be ready to face all possibilities that may occur. Likewise, Maybank Indonesia is always ready to anticipate various likelihood of a disaster.

Mencermati kondisi ini, kami berupaya untuk berperan serta dalam memberikan bantuan bagi komunitas yang terkena bencana di tanah air, baik dalam tahap tanggap darurat maupun tahap rehabilitasi.

In light of these conditions, we strive to participate in providing assistance to communities affected by disasters in Indonesia, both in terms of emergency relief as well as the rehabilitation phase.

**Sejak tahun 2008 hingga tahun 2015, Maybank Indonesia telah mendonasikan bantuan bencana bagi korban banjir, kebakaran, bencana erupsi, dan pembangunan rumah ramah gempa. Total dana yang telah disalurkan untuk pelaksanaan program bantuan bencana sebesar Rp6,3 miliar.**

Since 2008 to 2015, Maybank Indonesia has donated disaster relief for victims of floods, fires, volcano eruptions, and building earthquake-proof homes. Total funds disbursed for the disaster assistance program amounts to Rp6.3 billion.

### Bantuan Korban Bencana Gunung Merapi

Salah satu program jangka panjang yang dilakukan Maybank Indonesia dalam tanggap bencana alam adalah program rehabilitasi pasca bencana Gunung Merapi, (erupsi tahun 2011 dan 2012) yang dirancang sampai tahun 2016.

### Mount Merapi Disaster Relief

One of the long-term programs carried out by Maybank Indonesia in response to natural disasters is the Mount Merapi post-disaster rehabilitation program (volcano eruption in 2011 and 2012) that was designed up to 2016.

## PEMBERDAYAAN KOMUNITAS DI GUNUNG MERAPI COMMUNITY EMPOWERMENT IN MT. MERAPI



Maybank Indonesia telah berkontribusi untuk membantu masyarakat di Gunung Merapi melalui Desa Binaan Maybank Indonesia  
Maybank Indonesia has contributed to support and empower the resident of Mt. Merapi to be Desa Binaan Maybank Indonesia

2009	2010	2011	2014	2015	2016
Memberi bantuan korban bencana erupsi gunung Merapi Disaster relief for Mt. Merapi eruption victims	Bekerja sama dengan masyarakat untuk menanam pohon di Merapi In cooperation with communities, planted trees in Merapi	Membangun infrastruktur dalam memberikan akses air bersih dan peralatan pertanian Built infrastructure provide access to clean water and supported farm equipments	Pemasangan biogas untuk masyarakat gunung Merapi Biogas installation for residence of Mt. Merapi	Program Riset CR untuk program yang lebih komprehensif CR Research Program for further comprehensive program	Membangun Program Layanan Keuangan Mikro Developing Micro Finance program



# Pemberdayaan Masyarakat

## Community Empowerment

Program bantuan bencana tahun 2015 difokuskan pada kelanjutan bantuan erupsi Gunung Merapi. Melalui program ini Maybank Indonesia bekerja sama dengan tokoh masyarakat setempat untuk menjaga program agar tetap berkelanjutan.

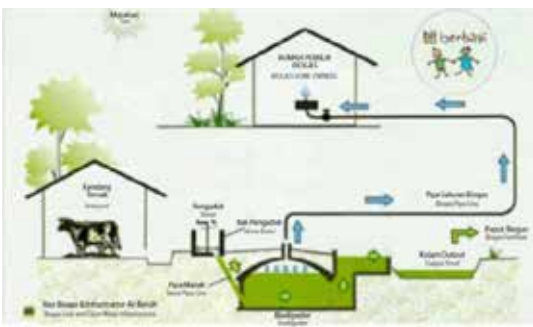
The disaster relief program in 2015 was focused on continued assistance in light of the Mount Merapi eruption. Through this program, Maybank Indonesia cooperated with local community leaders to maintain the program to ensure its sustainability.

Melalui proses musyawarah, warga menyetujui untuk membentuk lembaga keuangan mikro untuk mengelola donasi sukarela untuk biaya perawatan infrastruktur air bersih sehingga manfaatnya dapat berkelanjutan. Bahkan sekarang biaya yang terkumpul juga dapat memberikan bantuan untuk warga yang sakit.

Through a consultation process, residents agreed to establish a microfinance institution to manage voluntary donations for clean water infrastructure maintenance costs to ensure benefits can be sustained. In fact, the funds collected can also provide assistance for the sick residents.

Program pemberdayaan warga di wilayah lereng Gunung Merapi pada tahun 2015 adalah sebagai berikut:

The residents empowerment program by Maybank Indonesia in the slopes of Mount Merapi in 2015 are as follows:

Kegiatan / Activity	Progress / Progress
<p><b>Pembangunan dan Perbaikan Infrastruktur di Lereng Merapi</b></p> <p>Infrastructure construction and repair in the slopes of Merapi</p> <p><b>1.812</b> warga . residents</p> <p><b>10</b> dusun . villages</p> <p><b>10.000</b> pohon penghijauan replanted trees</p> <p><b>9</b> alat pertanian agricultural tools</p>	<p><b>Pembangunan dan Perbaikan infrastruktur air bersih di kawasan lereng Merapi.</b> Clean water infrastructure Development and Improvement on the slopes of Merapi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Perbaikan saluran irigasi, prasarana jalan yang rusak</b> Improvement of irrigation channels, roads damaged</li> <li>● <b>Penghijauan di kawasan ladang, perkampungan dan hutan lindung</b> Greening the fields, villages and protected forest</li> <li>● <b>Donasi alat-alat pertanian berupa; 1 traktor, 2 penggiling jagung, 2 perontok padi, 2 pompa air, 2 pencacah rumput</b> Donations in the form of agricultural tools; 1 tractor, 2 corn grinders, 2 rice threshers, 2 water pumps, 2 grass enumerators</li> <li>● <b>Donasi alat komunikasi bagi relawan Komunikasi Peduli Aktivitas Gunung (Kompag) Merapi.</b> Provide communications equipment for Mount Merapi Activities Care Communication (Kompag) volunteers.</li> </ul>
<p><b>Pembangunan instalasi biogas ramah lingkungan</b></p> <p>Construction of Environmentally-Friendly Biogas Installations</p> <p><b>390</b> warga . residents</p> <p><b>16</b> dusun . villages</p> <p><b>15</b> revitalisasi biogas biogas revitalization</p> <p><b>10</b> instalasi biogas baru new biogas Installations</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Revitalisasi dan membangun instalasi biogas bagi masyarakat di lereng Merapi.</b> <b>Biogas merupakan solusi dari larangan masuk kawasan Taman Nasional Gunung Merapi termasuk sekedar mencari kayu bakar.</b> Revitalize and build biogas installations for communities on the slopes of Merapi. Biogas is a solution for the restricted entry within the Mount Merapi National Park area including the search for firewood.</li> <li>● <b>Konservasi sumber mata air.</b> Conservation of water sources.</li> <li>● <b>Pembentukan lembaga <i>micro finance</i> untuk mengatur keuangan dari hasil pengelolaan air dan limbah biogas yang bernilai ekonomis sehingga dapat digunakan untuk merawat atau membangun instalasi air bersih atau biogas baru.</b> The formation of micro finance institutions to regulate funds derived from water and biogas waste management that is of economic value so that it can be used to treat or build clean water or new biogas installations.</li> </ul>

# Apa yang Mereka Katakan

## What They Say

Diskusi Manajemen KOMIDA oleh | KOMIDA Management Discussion by  
Slamet Riyadi SE, Managing Director KOMIDA

Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) adalah mitra Maybank Foundations, untuk menyalurkan dana tanggung jawab sosial perusahaan dengan tujuan pemberdayaan ekonomi untuk masyarakat pra-sejahtera. KOMIDA bersama Maybank Indonesia sepakat menjalin program "Peningkatan Kesejahteraan Perempuan dan Keluarga Miskin melalui Pelayanan Keuangan Mikro Sistem *Grameen Bank*"

The Dhuafa Mitra Cooperative (Komida) is a partner of the Maybank Foundation that distributes corporate social responsibility funds with the aim of economic empowerment for the underprivileged community. KOMIDA, together with Maybank Indonesia, agreed to establish a program called, "Improving Welfare of Women and Underprivileged Families through the Grameen Bank Micro Finance Services System".

### Mengapa Program ini Penting Why is this Program Important

Kami melihat begitu banyak kelompok masyarakat terutama perempuan dari kalangan pra sejahtera yang memiliki semangat dan kemauan untuk berusaha, namun selama ini mereka terkendala dengan modal usaha baik untuk memulai atau mengembangkan usaha mereka.

We see so many groups of people, especially women from the underprivileged class, possessing passion and willingness for business, but to date they are hampered by capital constraints in starting or developing their businesses.

Hal ini karena ketiadaan akses serta keterbatasan kemampuan untuk memenuhi syarat akses ke lembaga keuangan. Kondisi ini melandasi pengembangan program dengan model *Grameen Bank* yang sukses dijalankan di Bangladesh. Bedanya adalah, kami juga memberikan pelatihan serta pendampingan kepada penerima manfaat.

This is due to the lack of access as well as limited ability to fulfill requirements to access financial institutions. These conditions underscores the program's development with the Grameen Bank model that was successfully implemented in Bangladesh. The difference is that we also provide the training and mentoring for the beneficiaries.

### Manfaatnya bagi Peserta Program Benefit for the Program's Participants

Manfaat terbesar yang dirasakan oleh masyarakat adalah kesempatan untuk mengembangkan usaha. Setiap tahun akses modal yang diterima terus meningkat sehingga skala usaha mereka juga semakin besar yang pada akhirnya kesejahteraan mereka juga meningkat.

The biggest benefit experienced by the public is the opportunity to develop the business. Every year, access to capital received continues to increase thereby their business scale also increasingly larger, which in turn also enhances their welfare.

Sistem *grameen bank* juga memfasilitasi pertemuan seminggu sekali dengan staf pendamping dan peminjam lainnya ternyata juga mampu meningkatkan solidaritas antar sesama, mereka berani menyampaikan pendapat dan merasa lebih diakui keberadaannya di masyarakat. Karena bergabung dengan KOMIDA bukan sekedar meminjam uang juga menabung saja namun juga belajar berorganisasi.

The Grameen Bank system also facilitates meetings once a week with counterpart staff and other borrowers, which increases solidarity, emboldens them to express their opinion and feel increasingly acknowledged in society. Because joining KOMIDA not merely relates to borrowing money but also saves money while learning to organize.

Karena peminjam adalah perempuan, program ini memberi kesempatan kepada perempuan untuk mengembangkan usahanya dan peningkatan ekonomi di keluarganya, sebelumnya sumber utama penghasilan dari suami saja.

Because the borrowers are women, this program provides an opportunity for women to develop their business and enhance their families' income, since the main source of income previously lied only with the husband.

Satu lagi yang bisa dirasakan *beneficiaries* adalah kemampuan menabung yang meningkat dan kemampuan untuk menyekolahkan anak-anak mereka lebih baik. Saat ini, tidak ada lagi anak anggota KOMIDA yang usia sekolah tidak bersekolah.

One more aspect that can be felt by beneficiaries is the increasing ability to save and send their children to better schools. Currently, there are no more school-age children of KOMIDA members who are not enrolled in school.



# Pemberdayaan Masyarakat

## Community Empowerment

### Manfaat untuk KOMIDA sendiri Benefits for KOMIDA itself

Kami belajar bersama Maybank Indonesia tentang pengembangan usaha serta menambah referensi baru tentang bagaimana KOMIDA berkolaborasi dengan pihak lain untuk meningkatkan pelayanan, memperluas wilayah kerja dan menambah jaringan kerja sama.

We studied together with Maybank Indonesia on developing businesses as well as add new references on how KOMIDA collaborates with others to improve services, expand employment and increase cooperation networks.

Dana awal dari Maybank sampai saat ini masih dan bahkan terus berkembang di masyarakat dan akan memberikan manfaat untuk lebih banyak lagi *beneficiaries*. Saat awal diluncurkan, target penerima manfaat hanya 1.000 perempuan miskin, namun saat ini sudah lebih dari 2.100 terlayani.

The initial funds from Maybank as of this point of time, still exists and will continue to grow in the community and will provide benefits to more beneficiaries. When it was initially launched, the target beneficiaries was only 1,000 poor women, but since then has grown to currently more than 2,100 served.

**Saat ini, tidak ada lagi anak anggota KOMIDA yang usia sekolah tidak bersekolah.**

There are currently no more school-aged children of KOMIDA members that are not enrolled in school.

### Pendapat Anda tentang Komitmen Maybank Your Opinion about Maybank's Commitment

Maybank Indonesia memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada KOMIDA untuk menjalankan program ini. Komitmen ini dibuktikan oleh Bank, bahwa program ini bukan sekedar donasi sekali waktu namun program yang memiliki orientasi berkelanjutan.

Maybank Indonesia provides KOMIDA the opportunity and confidence to run this program. This commitment is demonstrated by the Bank, wherein the program is not merely a one-time donation, but a sustainable program.

Semoga program ini akan terus memberikan dampak yang positif untuk penerima manfaat, masyarakat dan KOMIDA. Kami berharap, kerja sama KOMIDA dan MAYBANK Foundation bisa berlanjut di masa yang akan datang sehingga semakin banyak masyarakat pra sejahtera yang dapat terlayani.

This program is hoped to continuously have a positive impact on its beneficiaries, the community and KOMIDA. It is our hope that the cooperation between KOMIDA, Maybank Indonesia and Maybank Foundation can be sustainable in future and that more underprivileged can best be served.

[G4-DMA]

# Lingkungan

## Environment

Walaupun kegiatan operasional perbankan umumnya hanya sedikit berdampak pada lingkungan hidup, namun Maybank Indonesia tetap berkomitmen untuk turut serta dalam upaya pelestarian lingkungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maybank Indonesia selalu berupaya berkontribusi terhadap pelestarian lingkungan melalui berbagai program terkait lingkungan untuk memastikan terciptanya kehidupan yang semakin baik di masa depan.

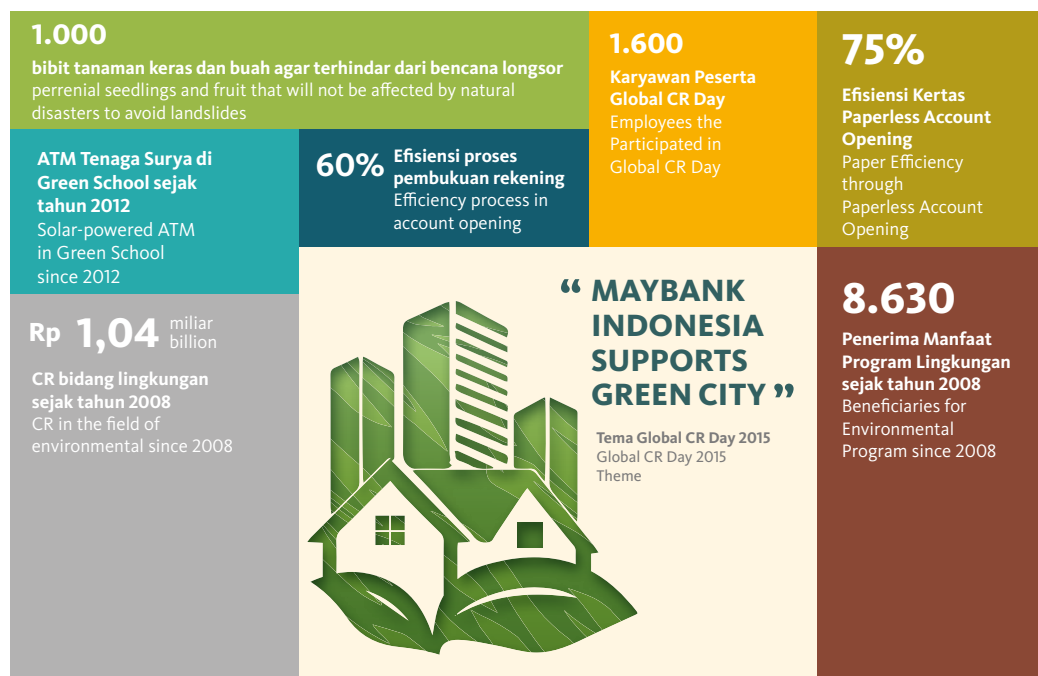
Although banking operational activities generally have little impact on the environment, Maybank Indonesia remains committed to participate in efforts to preserve the environment either directly or indirectly. Maybank Indonesia always strives to contribute to environmental conservation through various programs relating to the environment so as to ensure a better life in future.

Maybank Indonesia berupaya mengembangkan proyek ramah lingkungan dengan memanfaatkan potensi alam untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup, sekaligus mendukung pemberdayaan masyarakat di sekitarnya.

Maybank Indonesia strives to develop environmentally-friendly projects by utilizing nature's potential to preserve the environment, while at the same time, support efforts to empower the surrounding community.

### Ikhtisar Pelestarian Lingkungan Maybank Indonesia

#### Summary of Maybank Indonesia's Environmental Conservation



# Lingkungan

## Environment

**Total dana yang telah diinvestasikan dalam program CR bidang lingkungan sejak tahun 2008 hingga tahun 2014 yakni sebesar Rp1,04 miliar dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 7.148. Sedangkan pada tahun 2015 sebesar Rp181,46 juta dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 1.482 orang.**

**Total funds that have been invested in environmental CR programs from 2008 to 2014, amounted to Rp1.04 billion with 7,148 beneficiaries. While in 2015 amounted to Rp181.46 million with beneficiaries amounting to 1,482 people.**

### Upaya Pelestarian Lingkungan

Peran aktif Maybank Indonesia dalam upaya pelestarian lingkungan direalisasikan melalui pelaksanaan program CR, yang melibatkan komunitas sekitar dan jajaran karyawan. Tujuan program ini adalah untuk meningkatkan keterlibatan dan kepedulian karyawan terhadap lingkungan hidup di lokasi program.

#### - Pelestarian Lingkungan di Tasikmalaya

Pada 6 Februari 2015 Maybank Indonesia secara resmi memulai program konservasi lingkungan di Cigalontang, Tasikmalaya. Peresmian tersebut dilakukan secara simbolis oleh Presiden Direktur Taswin Zakaria didampingi oleh salah satu Dewan Komisaris Umar Juoro.

Cigalontang dipilih sebagai kawasan pelestarian sebab daerah tersebut merupakan wilayah rawan longsor di Tasikmalaya, sementara di daerah tersebut terdapat fasilitas pendidikan untuk jenjang SD, SMP, dan SMA yang penting untuk masyarakat.

Di wilayah ini kami melakukan penghijauan dengan menanam 1.000 bibit pohon tanaman keras dan buah serta memperbaiki taman yang dimiliki sekolah yang bertujuan agar terhindar dari bencana longsor, mengembalikan sumber mata air yang hilang serta mengembalikan fungsi ekologis dan ekonomis masyarakat.

#### - Rehabilitasi Terumbu Karang

Maybank Indonesia bekerja sama dengan Yayasan Terangi mendukung rehabilitasi terumbu karang dengan penanaman karang dengan menggunakan media piramida di Kelurahan Pulau Harapan, Kepulauan Seribu, Jakarta. Dukungan ini sekaligus merupakan komitmen Maybank Indonesia sebagai agen penjual ORI 012.

### Environmental Conservation Efforts

Maybank Indonesia's active role in preserving the environment is carried out through CR programs that involves the surrounding communities and employees. The purpose of this program is to enhance employee involvement and concern for the environment at the program's location.

#### - Environmental Conservation in Tasikmalaya

On 6 February, 2015, Maybank Indonesia officially began an environmental conservation program in Cigalontang, Tasikmalaya. The inauguration was symbolically carried out by the President Director, Taswin Zakaria, who was accompanied by one of the Commissioners, Umar Juoro.

Cigalontang is selected as a conservation area because the area is prone to landslides in Tasikmalaya, while there are educational facilities for elementary schools, junior high and high schools which are vital to society in the area.

We carry out reforestation in this region by planting 1,000 tree seedlings and fruit and improve parks that are owned by schools so as to avoid landslides, restore missing water springs and restore ecological functions and the community's economy.

#### - Rehabilitation of Coral Reefs

Maybank Indonesia works together with the Terangi Foundation to support the rehabilitation of coral reefs through the pyramid medium in the Pulau Harapan district, Kepulauan Seribu, Jakarta. This support is Maybank Indonesia's commitment as the selling agent for ORI 012.

- **Global CR Day: Komitmen tiada henti terhadap lingkungan sekitar**

Pada tanggal 5 September 2015, Maybank Indonesia mengadakan program *Global CR Day* dengan tema "*Maybank Indonesia Supports Green City*". Kegiatan ini merupakan kepedulian kami kepada lingkungan dan mendukung "*Green City*" di Indonesia sekaligus menjadi ajang kampanye para karyawan Maybank Indonesia kepada masyarakat untuk turut menjaga lingkungan sekitar agar tercipta lingkungan yang bersih dan asri.

Global CR Day 2015 dilakukan di berbagai ikon kota-kota besar lainnya. Seperti di Lapangan Merdeka Medan, Taman Gajah Mada Pekanbaru, Benteng Kuto Besak Palembang, Taman Lembang Bandung, Taman Tugu Muda Semarang, Taman Ekspresi Surabaya, Taman Ngronggo Kediri, Candi Badut Malang, Menara Pantau dan RS Dr. R. Suharsono Banjarmasin, Taman Nostalgia dan Pura Oebanantha Kupang, Pantai Losari Makassar, Taman Tugu Lilin Manado, dan Kota Jayapura.

- **Global CR Day: relentless commitment towards the surrounding environment**

On 5 September, 2015, Maybank Indonesia held a Global CR Day program under the theme of, "*Maybank Indonesia Supports Green City*". This activity serves as our concern for the environment and support for the "*Green City*" in Indonesia as well as serve as Maybank Indonesia employees' campaign to mobilize the community to participate in maintaining the environment and create a clean and beautiful environment.

The 2015 Global CR Day involved in various large city icons such as in Lapangan Merdeka in Medan, Taman Gajah Mada in Pekanbaru, Kuto Besak in Palembang, Taman Lembang in Bandung, Taman Tugu Muda in Semarang, Taman Ekspresi in Surabaya, Taman Ngronggo in Kediri, Candi Badut in Malang, Menara Pantau and RS Dr. R. Suharsono in Banjarmasin, Taman Nostalgia and Pura Oebanantha in Kupang, Pantai Losari in Makassar, Taman Tugu Lilin in Manado, and the city of Jayapura.



# Lingkungan

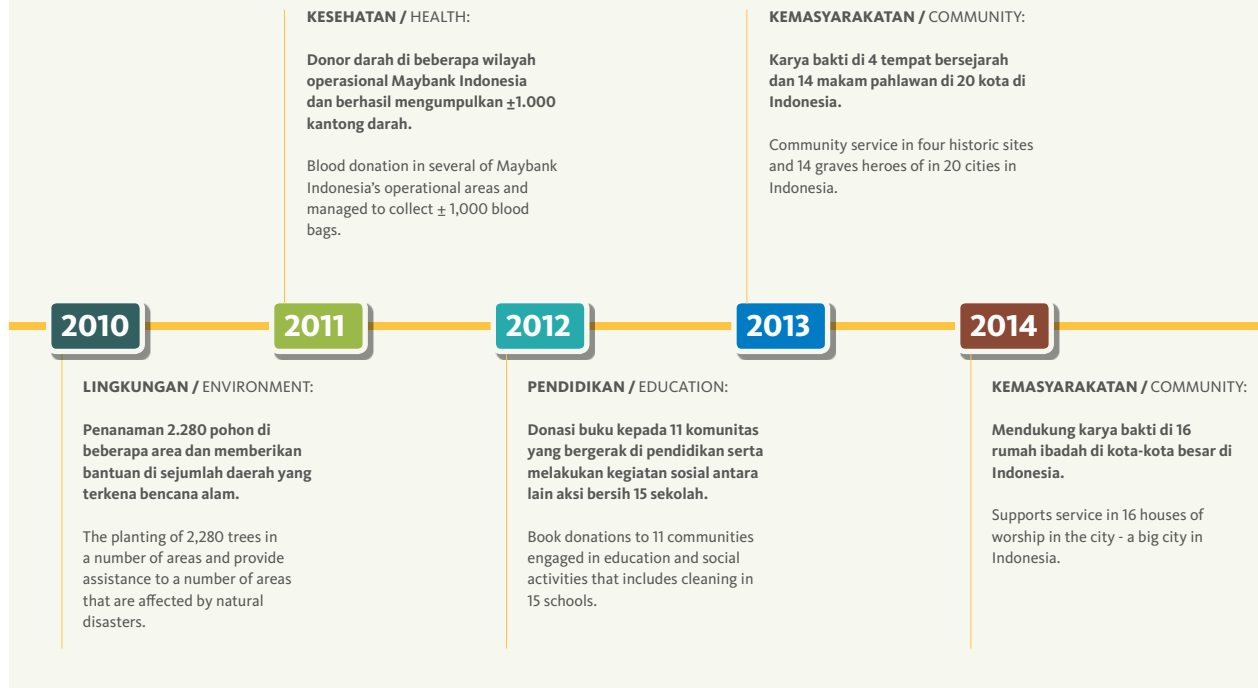
## Environment

### Global CR Day dari waktu ke waktu

#### The Global CR Day from time to time

Ini adalah tahun keenam Maybank Indonesia sebagai bagian dari Maybank Grup terlibat dalam Global CR Day. Setiap tahun Global CR Day selalu memiliki kegiatan yang spesifik.

This is the sixth year that Maybank Indonesia, as part of the Maybank Group, is involved in the Global CR Day. The Global CR Day always has a specific activity every year.



### Operasi Perbankan yang Ramah Lingkungan

Dalam kegiatan operasional semua perusahaan, termasuk perbankan, tentunya memberi dampak langsung terhadap lingkungan seperti kegiatan transportasi dalam rangka pelaksanaan tugas, penggunaan listrik, konsumsi kertas dan penggantian peralatan berteknologi hemat energi.

Upaya pelestarian lingkungan juga dilakukan oleh Maybank Indonesia dengan cara menjadikan operasional Bank sebagai kegiatan yang bersahabat dengan lingkungan dengan menerapkan beberapa kebijakan operasional ramah lingkungan, meliputi: **[G4-DMA]**

- **Paperless Account Opening System**  
Maybank Indonesia telah menyediakan layanan *Paperless Account Opening*. Sistem ini memberikan dampak positif dengan mempersingkat proses pembukaan rekening hingga 60% dibandingkan proses konvensional, mengurangi waktu tunggu nasabah, hingga meningkatkan inovasi bisnis berwawasan lingkungan secara efisien dengan mengurangi penggunaan kertas.

### Environmentally-Friendly Banking Operations

In operational activities all companies, including banks, naturally have a direct impact on the environment such as transportation activities within the context of implementing tasks, electricity, paper consumption and replacement of energy-saving technology equipment.

Maybank Indonesia also carried out environmental conservation efforts by making the Bank's operational activities as environmentally-friendly through the application of a number of environmentally-friendly operational policies, which includes: **[G4-DMA]**

- **Paperless Account Opening System**  
Maybank Indonesia provides Paperless Account Opening services. This system had a positive effect by shortening the account opening process by up to 60% compared to conventional processes, reducing customer waiting time, and even improving environmentally sound efficient business innovation by reducing paper usage.



- **Anjungan Tunai Mandiri Bertenaga Surya**  
Maybank Indonesia merintis penyediaan ATM dengan menggunakan sumber energi yang berasal dari sinar matahari sejak tahun 2012, melalui pengoperasian ATM di *Green School* yang terletak di Banjar Saren, Desa Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. Sekolah ini dikembangkan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang memanfaatkan energi ramah lingkungan di masa mendatang.
- **Layanan Ramah Lingkungan**  
Maybank Indonesia telah menetapkan kebijakan *paperless* dalam kegiatan internal, termasuk menetapkan kebijakan hemat listrik. Di samping itu sejak tahun 2013 Maybank Indonesia mulai menerapkan kebijakan pengiriman tagihan kartu kredit dan pengiriman rincian rekening bulanan menggunakan fasilitas *e-statement* yang lebih ramah lingkungan dari sebelumnya pengiriman *hardcopy* dengan menggunakan jasa kurir.
- **Solar-powered Automated Teller Machines**  
Maybank Indonesia pioneered the use of ATM's that are powered by solar power in 2012, through the operation of these ATMs in Green School, which is located in Banjar Saren, Kaja Sibang Abiansemal village, Badung, Bali. The school was developed to use facilities and infrastructure that uses environmentally-friendly energy in future.
- **Environmentally-Friendly Service**  
Maybank Indonesia has set a paperless policy in its internal activities, including setting power-saving policies. In addition to this, since 2013, Maybank Indonesia began to impose credit card billing and monthly account statements delivery using the e-statement facility that is more environmentally-friendly than the previous hardcopy delivery that uses courier services.

Penerapan kebijakan ini, selain meningkatkan efektivitas layanan, juga berdampak pada berkurangnya penggunaan kertas, energi dan emisi CO2.

The implementation of this policy, in addition to increasing the effectiveness of the service, also resulted in reduced paper usage, energy and CO2 emissions.

	Satuan   unit	2015	2014	2013
Jumlah pengguna <i>e-statement</i> The number of of e-statement users	Rekening Accounts	91.505	67.118	41.284

Penggunaan Material [G4-EN1] Material Usage	Satuan   unit	2015
Konsumsi Kertas Cetak dan Fotokopi Print and Copy Paper Consumption	Ton Tons	71,69

### Inisiatif Kebijakan Pemberian Kredit yang Ramah Lingkungan

Maybank Indonesia menerapkan kebijakan pemberian kredit dengan mencantumkan ketentuan pelaksanaan kegiatan operasi ramah lingkungan kepada calon nasabah maupun nasabah korporasi. Dengan kebijakan tersebut, Maybank Indonesia berhak melakukan peninjauan langsung sewaktu-waktu untuk memastikan seluruh kegiatan operasional nasabah dan calon nasabah dijalankan dengan memenuhi seluruh peraturan lingkungan yang berlaku. [G4-DMA]

### Environmentally-Friendly Lending Policy Initiatives

Maybank Indonesia implemented a lending policy by enclosing provisions to implement environmentally-friendly operations for potential customers and corporate customers. Under the policy, Maybank Indonesia reserves the right to review directly at any time to ensure that all operational activities of existing and prospective customers meet all applicable environmental regulations. [G4-DMA]

**75%** Efisiensi | Efficiency

**Kertas Pengurangan | Paper Reduction**

Jumlah kertas dalam pembukaan rekening adalah dari 4 halaman menjadi 1 halaman  
Amount of paper used for opening the account was reduced from 4 pages to 1 page.

**121%** Kenaikan | Increase

**Pengguna *e-statement* antara 2013-2015**  
e-statement user from 2013-2015



# KARYAWAN KAMI OUR EMPLOYEES



Pemberdayaan Human Capital Maybank Indonesia ditekankan pada empat faktor utama, yaitu *leadership, performance, accountable, dan compliance*

Maybank Indonesia's Human Capital Empowerment stresses on four main factors, namely leadership, performance, accountable, and compliance



## DAFTAR ISI | CONTENTS



- 102 Pendekatan Kami  
Our Approach
- 104 Menjadi Tempat Kerja Pilihan  
To be the Employer of Choice
- 106 Kompetensi dan Karir  
Competence and Career
- 109 Setara dalam Keberagaman  
Similarity in Diversity
- 112 Hubungan Industrial yang Harmonis  
Harmonious Industrial Relations

Orang | People

# 4,974

Peserta Kegiatan  
*Engagement*

Engagement  
Activities  
Participants

[G4-DMA]

# Pendekatan Kami

## Our Approach

Visi Pengembangan SDM adalah mendukung pencapaian visi Bank untuk menjadi *Leading Financial Services Provider* di Indonesia dengan menyediakan dan menyiapkan SDM yang inovatif dan berkomitmen. Pemberdayaan *Human Capital* Maybank Indonesia ditekankan pada empat faktor utama, yaitu *leadership, performance, accountable, dan compliance*.

The vision of Human Resources Development is to support the fulfillment of the Bank's vision to become a *Leading Financial Services Provider* in Indonesia by providing and preparing innovative and committed human resources. Maybank Indonesia's *Human Capital Empowerment* focuses on four main factors; *leadership, performance, accountable, and compliance*.

Pemberdayaan *talent* kami lakukan melalui strategi *Human Capital* yang terstruktur dan konsisten, mulai dari proses rekrutmen, pengembangan, *performance engagement*, penghargaan, pelibatan karyawan, sampai pada pelaksanaan aspek-aspek *human capital*. Seluruh proses tersebut kami percaya akan mampu menjadikan Maybank Indonesia sebagai tempat kerja pilihan para *talent* unggulan Indonesia.

We empower our talents through structured and consistent *Human Capital* strategy, started from the process of recruitment, development, *performance engagement*, awards, employee involvement, to the implementation of human capital aspects. We believe the whole process will transform Maybank Indonesia into the employer choice for Indonesia's leading talent.

Tantangan yang dihadapi Maybank Indonesia pada tahun 2015 adalah bagaimana mempertahankan visi untuk menjadi *Employer of Choice* dan menjadi *relationship bank* terkemuka di Indonesia, khususnya dalam peta persaingan menuju Masyarakat Ekonomi Asean tahun 2015. Dalam menghadapi hal ini maka Pengembangan SDM di tahun 2015 dititikberatkan pada prinsip, kebijakan dan program untuk memastikan kompetensi SDM serta keterlibatan karyawan demi meningkatkan produktivitas dan kinerja Bank secara keseluruhan. [G4-DMA]

The challenges faced by Maybank Indonesia in 2015 was how to maintain its vision to become the *Employer of Choice* and be the leading relationship bank in Indonesia, especially in light of the competitive landscape towards the Asean Economic Community in 2015. To encounter this, in 2015 the Development of Human Resources was highlighted on principles, policies and programs to ensure human resources competence as well as employee involvement in order to enhance the Bank's productivity and overall performance. [G4-DMA]

## Manfaat Finansial Ketenagakerjaan Employment Financial Benefits

Dari gaji, bonus, fasilitas dan program pelatihan yang diberikan kepada karyawan, total biaya tenaga kerja Maybank Indonesia tahun 2015 mencapai Rp2,3 triliun, naik 8,8% dari Rp2,1 triliun di tahun 2014. Kenaikan tersebut seiring dengan pencapaian kinerja Bank.

Based on the salary, bonus, facilities and training programs provided to employees, Maybank Indonesia's total employee costs in 2015 amounted to Rp2.3 trillion, or up 8.8% from Rp2.1 trillion in 2014. This increase was in line with the Bank's performance.

Produktivitas Karyawan Maybank Indonesia:  
Maybank Indonesia's Employee Productivity:



**8.518** Orang | People

Jumlah Karyawan  
Maybank Employees





## Employer Value Proposition

*Employer Value Proposition* mencakup seluruh program kerja dan strategi *Human Capital*, demi terciptanya tempat kerja yang kondusif, aman dan nyaman yang menjadi kekuatan kami dalam menghadapi tantangan Masyarakat Ekonomi ASEAN yang mulai berlaku pada tahun 2015.

*Employer Value Proposition* covers Human Capital's entire work program and strategy, in order to create a conducive, safe and comfortable working place that becomes our strength to face the challenges of the ASEAN Economic Community that takes effect in 2015.

### GO AHEAD. GROW

Bank memiliki komitmen kuat dan fokus untuk mengembangkan kemampuan dan kualitas karyawan. Setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kemampuannya secara personal dan profesional.

The Bank has strong commitment and focus in developing employees' ability and quality. Each employee is given equal opportunity to develop his or her personal and professional ability.

### GO AHEAD. FLY

Sebagai bagian dari Maybank Group, Bank memberikan nilai tambah bagi setiap karyawannya. Bank berkomitmen untuk memberikan kesempatan bagi para *talent* untuk memiliki pengalaman berkarir internasional.

As part of Maybank Group, the Bank gives added value for each of its employees. The Bank has commitment to give opportunity for the talented employee to get international career experience.

### GO AHEAD. CREATE

Karyawan Bank ditantang untuk berpikir kreatif, inovatif, dan *out of the box* untuk mewujudkan pertumbuhan yang lebih baik dan berkesinambungan bagi Bank.

The Bank's employees are challenged to be creative and innovative, and think out of the box to realize better and sustainable growth for the Bank.

### GO AHEAD. CARE

Sebagai institusi yang memiliki perspektif jangka panjang di Indonesia, Bank memiliki visi untuk menjadi *Relationship Bank* terkemuka di tengah-tengah komunitas. Dalam rangka mencapai visi tersebut, Bank tidak hanya mementingkan segi bisnis tetapi turut peduli terhadap setiap karyawan dan komunitas sebagai bentuk realisasi dari komitmen dan tanggung jawab sosial Bank kepada masyarakat.

As an institution with a long-term perspective in Indonesia, the Bank has a vision to become a leading Relationship Bank in the heart of community. In a bid to meet this vision, the Bank not only prioritizes business but also cares about each of its employees and community as realization of the Bank's commitment and social responsibility.





# Menjadi Tempat Kerja Pilihan

To Be The Employer of Choice

Maybank Indonesia memberikan kesempatan setara kepada setiap orang untuk bergabung menjadi karyawan di lingkungan kami. Kami menerapkan dua golongan program perekrutan, yaitu *fresh graduate* dan *professional* berpengalaman melalui *pro-hiring*.

Maybank Indonesia provides equal opportunities for everyone to become our employees. We implemented two classes of recruitment programs; fresh graduates and experienced professionals through pro-hiring.



**1.892** Orang | people

**Jumlah Attrition selama 2015**  
Number of Attrition throughout 2015



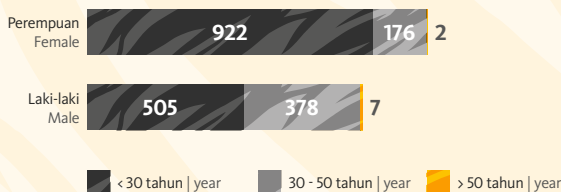
**1.987** Orang | people

**Jumlah New Hire selama 2015 termasuk Direktur dan Advisor**  
Number of New Hires throughout 2015 including the Director and advisor

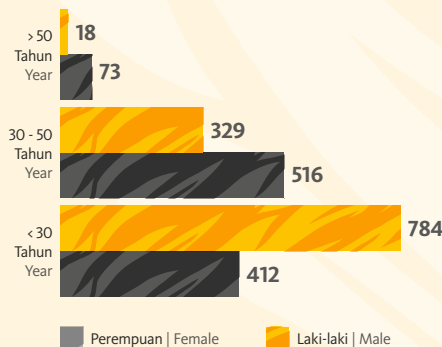
Kemampuan Maybank Indonesia menjadi pilihan bagi karyawan baru juga diimbangi dengan pengembangan proses yang mencakup *Recruit Right*, *Develop Right*, *Perform Right*, dan *Reward Right*. Pendekatan ini meningkatkan *engagement* karyawan dengan Perusahaan sehingga tingkat *turnover* karyawan yang terkendali yaitu 8,73% pada tahun 2015.

Maybank Indonesia's ability to be the employer of choice for new employees matched with the development process that includes *Recruit Right*, *Develop Right*, *Perform Right*, and *Reward Right*. This approach increased employee engagement with the Company and control employee turnover rate to 8.73% in 2015.

**Jumlah Tenaga Kerja Baru tahun 2015**  
Number of New Employees in 2015



**Turnover Karyawan tahun 2015**  
Employee Turnover in 2015



## Teknologi Informasi untuk SDM

### Information Technology for HR

Salah satu terobosan layanan kepada karyawan untuk menunjang layanan SDM adalah *Employee Self Service (EES)* dengan aplikasi MyHR2U berbasis internet untuk memudahkan karyawan dalam melakukan berbagai hal yang seperti melihat informasi *benefit*, administrasi terkait kepersonaliaan, penilaian kinerja, mendaftar pelatihan *online* serta membantu dalam implementasi program-program yang memerlukan keterlibatan karyawan.

Untuk mendukung pelatihan, Bank memiliki MyPDP *online system* sebagai *platform* pengembangan individual untuk masing-masing karyawan. Selain itu juga tersedia pembelajaran dengan metoda *e-learning* yang memiliki berbagai macam modul yang telah diakses hampir seluruh karyawan.

One of the breakthrough services to support HR service is the Employee Self Service (EES) through the MyHR2U Internet-based application which facilitate employees to carry out various things such as to check benefits information, perform personnel administration, performance assessment, online training and other programs that require the involvement of employees.

To support training, the Bank has MyPDP online system as a development platform for each individual employee. MyHR2u also provides the e-learning method that has various modules that have been accessed by almost all employees.

MyHR2U  
MyPDP Online System  
E-learning



[G4-DMA], [G4-LA10]

# Kompetensi dan Karir

## Competence and Career

Program-program pendidikan dan pelatihan di Maybank Indonesia dilakukan berkesinambungan sejak rekrutmen kemudian dikembangkan secara berjenjang, sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan pada setiap level jabatan.

Pendekatan pembelajaran yang mengacu pada prinsip 70:20:10, yaitu 70% pembelajaran di tempat kerja, 20% pembelajaran melalui *sessi mentoring/coaching*, dan 10% pembelajaran di kelas. Tujuannya agar setiap karyawan mahir dalam teori dan unggul dalam kemampuan implementasi di lapangan. Untuk itu, disediakan mentor yang terdiri dari para atasan hingga manajemen senior sebagai narasumber untuk mendukung suksesnya komposisi dan program pelatihan tersebut. [\[G4-DMA\]](#)

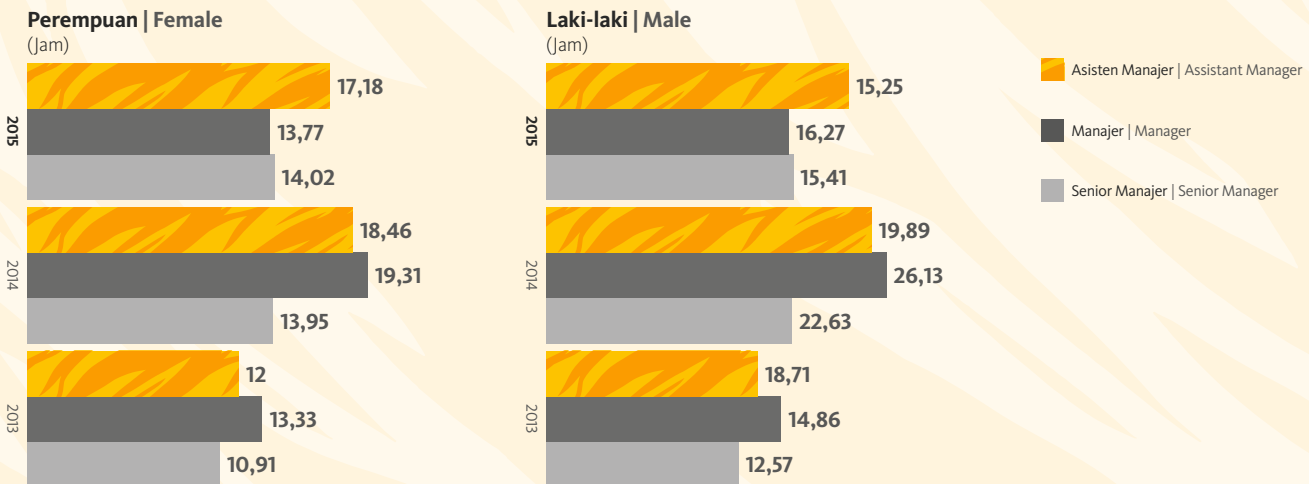
Maybank Indonesia's educational and training programs are carried out continuously since recruitment which is eventually developed in stages, in accordance with the competencies required for each job level.

The learning approach refers to the principle of 70:20:10, which is 70% of learning in the workplace, 20% learning through mentoring/coaching sessions, and 10% of classroom learning. The goal is that every employee becomes proficient in theory and superior in the ability to implement in the field. For that purpose, mentors consists of superiors up to senior management as a resource to support the composition and the training program's success.

[\[G4-DMA\]](#)

### RATA-RATA JAM PELATIHAN KARYAWAN

### AVERAGE EMPLOYEE TRAINING HOURS



Program peningkatan kompetensi karyawan termasuk:

- Mempertajam kerangka kerja pengembangan karyawan dengan melakukan *Training Need Analysis* dan menitikberatkan pada peningkatan kompetensi dan kapabilitas karyawan di area bisnis untuk memastikan peningkatan produktivitas.
- Meningkatkan efektivitas pengelolaan program pipeline melalui *Management Development Program (MDP)*, *Client Service Internship Program (CSI)*, dan *Global Maybank Apprentice Program*

The employees competency improvement program includes:

- Sharpening employee development framework by conducting *Training Need Analysis* and stressing on enhancing employee competency and capability in the area of business to ensure increased productivity.
- The effectiveness improvement of the pipeline program management through the *Management Development Program (MDP)*, *Client Service Internship Program (CSI)*, and the *Global Maybank Apprentice Program (GMAP)*, with

(GMAP), dengan fokus perbaikan kualitas rekrutmen dan seleksi dan peningkatan kualitas *mentoring* dan *on the job training*.

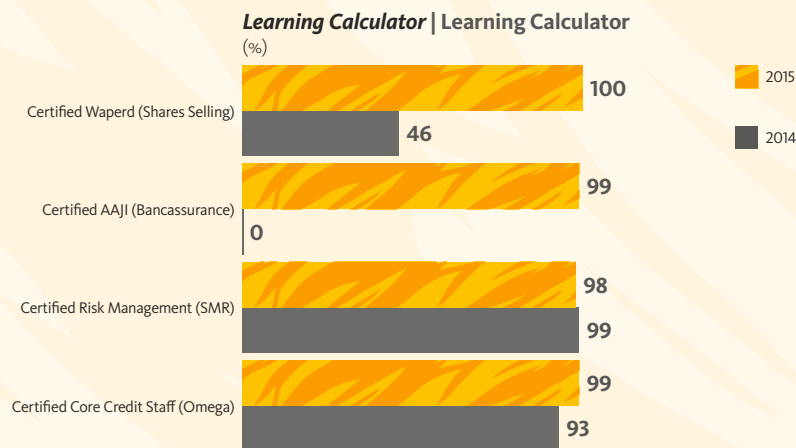
- Peningkatan kualitas pengelolaan *knowledge* dengan mengkonversikan modul-modul *training tehcnical banking* menjadi *text book*, dan mengoptimalkan teknologi dalam memastikan pendistribusian kepada karyawan dengan melalui *e-book* dan *e-learning*.
- Peningkatan kualitas pengelolaan program pengembangan dengan meningkatkan efektivitas teknologi informasi dalam mengelola *database* program pengembangan.
- Melanjutkan dan memperluas cakupan program sertifikasi kompetensi, terutama program sertifikasi yang diwajibkan oleh regulator maupun yang sudah ditetapkan secara internal sebagai program sertifikasi wajib. [G4-LA10]

focus on improving the recruitment and selection quality as well as improve the quality of mentoring and on the job training.

- The quality improvement of knowledge management by converting technical banking training modules into textbook, and optimizing technology to ensure the distribution to employees through an e-book and e-learning.
- The quality improvement of management development programs to increase the effectiveness of information technology in managing database development programs.
- Continue and expand the scope of the competence certification program, especially the certification program required by regulators as well as those internally determined as a mandatory certification program. [G4-LA10]

Sebagai hasilnya pada tahun 2015 terdapat peningkatan persentase pada kepesertaan sertikasi yang bersifat *mandatory* sebagai berikut:

As a result, there was an increase in the percentage of participation in the mandatory certification in 2015 as follows:



## TALENDA DAN KEPEMIMPINAN

*Talent Management* di Maybank Indonesia dimulai dengan mengidentifikasi karyawan yang dianggap sebagai *Talent*. Identifikasi karyawan ini mempunyai alat ukur berupa *Talent Classification*. Hasil dari *Talent Classification* ini akan digunakan untuk menentukan jenis pengembangan yang akan diterima oleh karyawan.

## TALENT AND LEADERSHIP

Talent Management in Maybank Indonesia begins by identifying employees who are considered to be Talent. There are parameters to identify these employees in the form of Talent Classification which results are used to determine the type of development that the employee will receive.

## Kompetensi dan Karir

### Competence and Career

Untuk memperoleh talenta yang dibutuhkan, Maybank Indonesia mengutamakan pengembangan kandidat internal yang memiliki potensi untuk berkembang dan memiliki karakteristik yang sesuai dengan budaya kerja Maybank Indonesia. Pemenuhan talent juga dilakukan melalui proses *referral* dari karyawan, yang diharapkan memberikan *source* kandidat yang berkualitas dengan mengedepankan proses *Know Your Employee*.

Direktorat SDM juga terus mengembangkan *network* di industri keuangan untuk mendapatkan informasi tentang kandidat dari bank atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan lainnya, yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan organisasi. Proses pencarian informasi ini dikenal dengan istilah *external talent mapping*.

To obtain the required talent, Maybank Indonesia prioritizes the development of internal candidates who have the potential to grow and have characteristics in accordance with Maybank Indonesia's work culture. Fulfilling the talent is also carried out through referrals from employees, who are expected to source qualified candidates by prioritizing the Know Your Employee process.

The Human Resources Directorate also continues to develop its network in the financial industry to obtain information about the candidates from banks or companies that engage in other financial sectors and possess the competence in line with the the organization needs. This information search process is known as external talent mapping.

## Mengembangkan Kemampuan Sosial Masyarakat

### Developing Social Development Abilities

Sebagai perwujudan *Humanising Financial Services*, Maybank Indonesia mengadakan pelatihan khusus di bidang lingkungan dan pengembangan sosial masyarakat, bagi karyawan di bidang *marketing* kredit dan pihak terkait lainnya.

Pelatihan di bidang lingkungan kami fokuskan pada pengetahuan dasar mengenai dampak industri tertentu terhadap lingkungan, dan dasar-dasar mitigasi awal yang perlu dilakukan, termasuk dari sisi pembiayaan yang dapat didukung oleh perbankan. Dengan demikian, Bank akan memiliki pemahaman yang menyeluruh dari sisi risiko lingkungan.

Pelatihan di bidang sosial masyarakat juga mencakup peningkatan kemampuan karyawan terkait, agar dapat melakukan pembinaan masyarakat marjinal, secara mandiri maupun melalui kerjasama dengan pihak-pihak eksternal lain. Contohnya adalah pelaksanaan program CR yang melibatkan ASPPUK, KOMIDA, BMT sebagai mitra, (lebih jauh lihat Bagian Masyarakat dan Tanggung Jawab Sosial).

Dengan penyelenggaraan pelatihan ini, karyawan Maybank Indonesia menjadi lebih peka akan perbedaan dan kebutuhan kelompok masyarakat ini dan memiliki kemampuan untuk mendorong pertumbuhan usaha kecil masyarakat. Pada gilirannya berpotensi menjadi nasabah mikro di masa depan.

As the embodiment of *Humanising Financial Services*, Maybank Indonesia held a special training in the environmental and social development sector for employees in the field of credit marketing and other relevant parties.

In regards to the environmental sector training, we focus on the basic knowledge of the specific industries impact on the environment, and the early mitigation that needs to be carried out, including what kind of financing that banking can provide. As a result, banks will have a thorough understanding of the environmental risks.

Training in the social sector also includes the improvement of related employees's abilities to conduct the development of marginalized communities, independently or through cooperation with other external parties. An example is the implementation of the CR program which involved ASPPUK, KOMIDA, and BMT as partners, (further information refer to the Community and Social Responsibility Section).

By organizing this training, Maybank Indonesia employees are expected to be more sensitive to the differences and needs of this group of people and possess the ability to promote the growth of the small business community. Ultimately, these communities would potentially be a micro customers in future.



# Setara dalam Keberagaman

## Similarity in Diversity

### KEBIJAKAN NON DISKRIMINASI

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, kami tidak melihat suku, agama dan ras maupun jenis kelamin sebagai dasar untuk rekrutmen, remunerasi maupun pengembangan karyawan. Hal ini sejalan dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) bahwa perusahaan dilarang untuk melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap karyawan.

Maybank Indonesia meyakini bahwa keragaman suku, agama dan ras akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan memperkaya khasanah budaya organisasi yang pada gilirannya akan meningkatkan kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan berbagai perbedaan yang sangat mungkin terjadi dalam aktivitas sehari-hari.

Bank menerapkan kebijakan penilaian dan karir karyawan berdasarkan kompetensi individu tidak berdasarkan pada gender, latar belakang budaya maupun diskriminasi lainnya. Di Maybank Indonesia salah satunya ditunjukkan dengan jumlah direktur perempuan dalam susunan Direksi dan sebanyak 15 karyawan perempuan dipercaya untuk menduduki posisi sebagai pejabat eksekutif dalam organisasi.

### NON-DISCRIMINATORY POLICY

In managing human resources, we do not differentiate ethnicity, religion, race or gender as a basis for recruitment, remuneration and employee development. This is in line with the Collective Labor Agreement (CLA) whereby the company is prohibited to discriminate against employees in any form.

Maybank Indonesia believes that diversity in ethnicity, religion and race adds value to the company and enrich the organizational culture that ultimately would improve the employees' ability to adapt to differences that may occur in everyday activities.

The Bank implements a policy for employee assessment and careers based on individual competencies and not based on gender, cultural background or other forms of discrimination. Maybank Indonesia displays its commitment to non-discrimination through the number of female directors within the Board of Directors and as many as 15 female employees that are entrusted to occupy positions as executive officers within the organization.

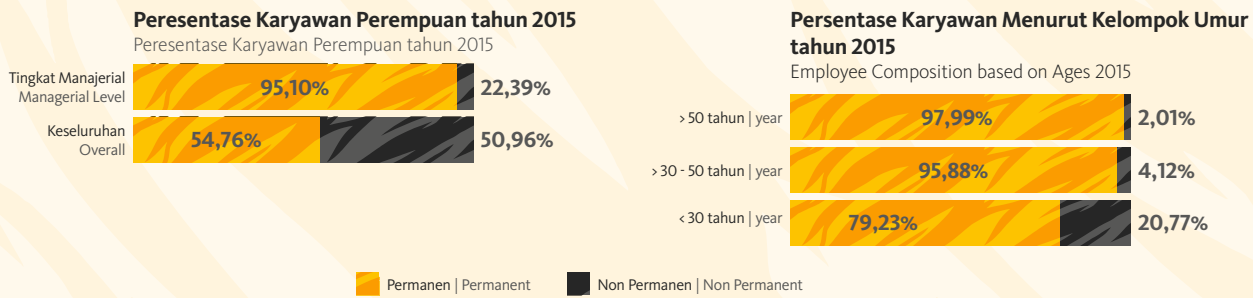
## Perempuan di Maybank Indonesia

### Women in Maybank Indonesia



# Setara dalam Keberagaman

Setara dalam Keberagaman



# 1:1

**Perbandingan remunerasi Perempuan dan Laki-laki pada jenjang dan fungsi yang sama**  
Comparison of remuneration for Female and Male employee of similar level and function.

**“kami tidak melihat suku, agama dan ras maupun jenis kelamin sebagai dasar untuk rekrutmen, remunerasi maupun pengembangan karyawan”**

“We do not discriminate by ethnicity, religion, race or gender as the basis for recruitment, remuneration and employee development.”

## REMUNERASI

Dalam hal remunerasi dan manfaat, Maybank Indonesia menerapkan prinsip *total rewards* yang terfokus pada 3P, yaitu; *position* (jabatan), *performance* (kinerja), dan *person* (kompetensi individu) untuk memberikan remunerasi yang *fair* dan kompetitif. “*Reward Right*” kami jalankan dengan berpegang teguh pada asas kesetaraan, tanpa membedakan gender dalam struktur gaji pokok maupun remunerasi lain.

Agar kompensasi yang diberlakukan bersifat kompetitif, Maybank Indonesia berpartisipasi dalam survei kompensasi yang diselenggarakan oleh konsultan ternama, seperti Tower Watson dan Hay Group. Dari hasil survei, kami menetapkan sistem remunerasi yang kompetitif dan menarik bagi karyawan. Adapun target Bank untuk *Annual Total Cash* yang diterima oleh karyawan terbaik adalah di atas *median market*.

## REMUNERATION

In terms of remuneration and benefits, Maybank Indonesia applies the principle of total rewards that focuses on 3P; position, performance, and the person (individual competency) to provide fair and competitive remuneration. We implement “Reward Right “ by adhering to the principle of equality, regardless of gender within the basic salary or other remuneration structure.

To ensure the applied compensation is competitive, Maybank Indonesia participated in a compensation survey organized by well-known consultants, such as Tower Watson and the Hay Group. Based on the survey’s results, we set a competitive and attractive remuneration system to employees. The Bank’s target for the Annual Total Cash received by the best employees is above the market median.

Terdapat perbedaan imbal jasa karyawan tetap dan karyawan kontrak. Keduanya mendapatkan komponen imbal jasa yang sama, namun khusus untuk karyawan kontrak tidak mendapatkan hak pensiun. Kami menyelenggarakan program pemberian pesangon, pensiun DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) dan BPJS Pensiun. Jumlah yang diberikan adalah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku ditambah dengan kontribusi karyawan dan perusahaan untuk DPLK dan BPJS Pensiun.

There are differences in compensation for permanent employees and contract employees. Both receive the same reward components, but contract employees do not receive pension rights. We provide a severance pay program, Pension Fund and BPJS pension. The amount granted is in accordance with the prevailing rules and regulations along with the employee's and company's contributions for Pension Fund and BPJS Pension.

Selain kompensasi dalam bentuk finansial, setiap tahun kami mengadakan *Employee Awards Night* untuk memberikan apresiasi kepada karyawan yang telah menunjukkan kinerja tinggi (*high achiever*), karyawan terbaik untuk berbagai kategori (*best employee, best sales, best branch, best area*, dan lain-lain.), maupun terhadap karyawan yang telah menunjukkan keterlibatan di dalam berbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh Maybank Indonesia.

In addition to compensation in the form of financial, we conduct an *Employee Awards Night* every year to recognize employees who have high performance (*high achievers*), best employee for various categories (*best employee, best sales, best branch, best areas, etc.*), as well as employees who have demonstrated their involvement in various initiatives carried out by Maybank Indonesia.

## Perubahan Manfaat akibat BPJS Kesehatan dan Program Pensiun BPJS Ketenagakerjaan

### Benefit Changes resulting from BPJS Kesehatan and Pension Scheme of BPJS Ketenagakerjaan

Pada tahun 2015, banyak terjadi perubahan remunerasi akibat perubahan ketetapan pemerintah dalam penerapan BPJS Kesehatan di awal Januari dan Program Pensiun BPJS Ketenagakerjaan di awal bulan Juli. Perusahaan memberikan *flexi medical benefit* sehingga biaya kesehatan yang diberikan dapat digunakan secara maksimal dan karyawan bebas memilih sesuai kebutuhan, tanpa terjadi pengurangan benefit yang berimplikasi pada individu.

There were several changes to remuneration in 2015, which were due to changes in the implementation of the government's regulation to apply the BPJS Kesehatan (Health Insurance) in early January and Pension Scheme of BPJS Ketenagakerjaan in early July. The Company provides *flexi medical benefits* to ensure that health care coverage can be utilised optimally and employees are free to choose according to their needs, without a reduction in benefits that has implications for the individual.

Penerapan Program Pensiun BPJS Ketenagakerjaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah juga dilakukan penyesuaian dengan benefit pensiun yang sudah ada di perusahaan. Penyesuaian ditujukan agar perusahaan dapat melakukan terobosan manajemen biaya, yaitu dengan mengeluarkan *cost* yang sama namun berimplikasi lebih besar untuk karyawan.

The implementation of the Pension Scheme of BPJS Ketenagakerjaan provided by the Government also resulted in adjustments to the retirement benefits in existence in the company. The adjustment is intended to enable companies to apply breakthrough cost management, by spending the same cost but with greater implications for employees.

[G4-11], [G4-DMA], [G4-LA10]

# Hubungan Industrial yang Harmonis

## Harmonious Industrial Relations

Maybank Indonesia menyadari bahwa keterikatan karyawan juga dipengaruhi oleh faktor non-finansial, seperti lingkungan kerja yang kondusif, kesetaraan dalam remunerasi maupun jenjang karir, komunikasi yang konstruktif, dan terpenuhinya hak-hak pekerja secara adil dan transparan. Dengan pemahaman tersebut, Maybank Indonesia melakukan beberapa langkah yang memiliki dampak signifikan terhadap tempat kerja yang kondusif.

### Perjanjian Kerja Bersama

Karyawan adalah aset berharga bagi Bank sekaligus mitra usaha jangka panjang dan merupakan kunci utama dalam pencapaian visi menjadi *passionately committed people*. Untuk itu kami senantiasa berupaya secara konsisten dalam membangun hubungan ketenagakerjaan yang sehat, dan memberikan benefit timbal balik.

Untuk membangun hubungan industrial yang konstruktif dan kokoh, kami menyusun kesepakatan kerjasama antara manajemen dan karyawan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Pembaharuan Perjanjian Kerja Bersama PT Bank Maybank Indonesia, Tbk, periode Tahun 2011-2013 (PKB Maybank Indonesia) antara Tim Perunding Manajemen Maybank Indonesia dan Tim Perunding SP/SB pada tanggal 3 Agustus 2011 yang telah diperpanjang masa berlakunya sampai dengan tanggal 3 Agustus 2015 melalui Surat Dirjen Pembinaan Hubungan Industrial Dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep.15/PHIJSK-PKKAD/II/2015 tanggal 27 Februari 2015, PKB bersifat mengikat seluruh karyawan tetap (100%) Maybank Indonesia. [G4-11]

Maybank Indonesia realizes that employee engagement is also influenced by non-financial factors, such as a conducive work environment, fairness in remuneration and career path, constructive communication, and the fulfillment of workers' rights in a fair and transparent manner. With that understanding, Maybank Indonesia carried out a number of actions that have a significant impact to create a conducive workplace.

### Collective Labor Agreement

Employees are a valuable asset for the Bank while simultaneously serve as a long-term business partner and a key element to achieve the vision to become passionately committed people. For that purpose, we always strive to consistently build healthy labor relations, and provide reciprocal benefits.

To build constructive and strong industrial relations, we formulated a joint agreement between management and employees in the Collective Labor Agreement (CLA). Renewal of PT Bank Maybank Indonesia, Tbk, Collective Labor Agreements for the 2011-2013 period (PKB Maybank Indonesia) between Maybank Indonesia's Management Negotiating Team and the Labor Union (SP/SB) Negotiating Team on August 3, 2011, which extended the validity period up to August 3, 2015 through the Letter of the Director General of Industrial Labor Relations and Social Security of the Ministry of Manpower and Transmigration of the Republic of Indonesia Number: Kep.15/PHIJSK-PKKAD/ II/2015 dated 27 February 2015 is binding on all of Maybank Indonesia's permanent employees (100%). [G4-11]

**100%**  
Karyawan Tetap  
terlindungi  
Perjanjian Kerja  
Bersama

Employee is protected by Collective Labor Agreement

**3**  
Serikat Pekerja  
di Lingkungan  
Maybank  
Indonesia

Labour Union in Maybank Indonesia

### Menghormati Hak Berserikat

Keberadaan Serikat Pekerja merupakan perwujudan pengakuan Perusahaan atas hak berserikat dan menyatakan pendapat para karyawan. Maybank Indonesia memandang Serikat Pekerja sebagai perwakilan dari karyawan dalam menentukan butir-butir ketetapan PKB dengan pihak manajemen.

Saat ini, Maybank Indonesia memiliki 3 serikat pekerja, yaitu:

1. Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk.
2. Serikat Karyawan PT Bank Maybank Indonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 149/I/N/I/2002, tanggal 24 Januari 2002;
3. PK NIKEUBA SBSI PT Bank Maybank Indonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 393/I/P/I/2006, tanggal 4 Januari 2006 yang telah berubah nama menjadi Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk dan telah disahkan melalui Surat Suku Dinas Jakarta Pusat No.:2412/-1.835.2 pada tanggal 3 Desember 2015.

### Mempromosikan Keterikatan Karyawan

Untuk membangun nilai keterikatan karyawan yang tinggi dan kokoh, Maybank Indonesia menyelenggarakan beragam inisiatif dan program komunikasi dua arah, baik yang bersifat diskusi maupun yang mendukung prinsip *worklife balance*, yaitu:

1. Pesta Sukan Maybank 2015 (*Maybank Games Carnival*). Kegiatan ini diselenggarakan pada 21 – 23 Agustus 2015, bertujuan sebagai ajang pertandingan olahraga dan sarana membangun *engagement* antar sesama karyawan Maybank Group
2. *Townhall* dan Group PCEO *Townhall*. *Townhall* merupakan salah satu media komunikasi dari *top management* kepada Maybankers. *Townhall* yang membahas ruang lingkup Maybank Indonesia maupun Regional Maybank merupakan acara reguler yang diselenggarakan 4x dalam satu tahunnya. Namun dapat bertambah apabila memang ada informasi yang perlu disebarluaskan kepada Maybankers.

### Respecting the Right to Organize

The existence of Labor Unions embodies the Company's recognition of employee rights of association and expression. Maybank Indonesia views labor unions as the representatives of the employees to determine the points within the PKB with management.

Maybank Indonesia currently has three unions, namely:

1. Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk (PT Bank Maybank Indonesia, Tbk. Labor Union)
2. Serikat Karyawan PT Bank Maybank Indonesia, Tbk (PT Bank Maybank Indonesia, Tbk Employees Union) based on Proof of Registration No. 149/I/N/I/2002 dated January 24, 2002;
3. PK NIKEUBA SBSI PT Bank Maybank Indonesia, Tbk based on Proof of Registration No. 393/I/P/I/2006 dated January 4, 2006 which changed its name to PT Bank Maybank Indonesia, Tbk Labor Union and was validated through the Municipality of Central Jakarta Letter No.:2412/-1.835.2 on December 3, 2015.

### Promoting Employee Engagement

To build high and solid employee engagement, Maybank Indonesia held various initiatives and two-way communication programs, both in the form of discussions as well as support for the principle of *worklife balance*, namely:

1. Pesta Sukan Maybank 2015 (*Maybank Games Carnival*). This activity was held on August 21 to 23, 2015 as a venue for sporting events and means for promoting engagement between fellow employees of the Maybank Group
2. *Townhall* and Group PCEO *Townhall*. *Townhall* is one of the communications medium from the top management to Maybankers. *Townhall* discusses Maybank Indonesia's and Maybank Regional's scope of work is a regular event organized 4x in a year but can increase if there is information that needs to be disseminated to Maybankers.



## Hubungan Industrial yang Harmonis

### Harmonious Industrial Relations

3. STMJ (Semangat untuk Terus Maju dan Jaya). STMJ merupakan sebuah kegiatan yang diadopsi dari kegiatan reguler Maybank, yaitu Teh Tarik *Session*. Kegiatan ini merupakan sebuah *sharing session* para karyawan dengan BOD.
3. STMJ (The Motivation to Continue to Move Forward and Triumph). STMJ is an activity that was adopted from Maybank's regular activities namely, the Teh Tarik Session. This activity is a sharing session for employees with the BOD.
4. *Leaders On-the-Go*. Program ini merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya menemukan cara terbaik dan kesempatan untuk meningkatkan nilai "*Excellence & Efficiency*" pada T.I.G.E.R. Program ini mencakup *Management Walk about*, *First hand Day*, dan *Reach Out And Recharge* (ROAR). Kegiatan ini bertujuan melakukan kunjungan ke tempat kerja suatu unit secara tidak terduga, terjun langsung dan berkomunikasi secara dua arah untuk memahami secara langsung masalah yang ada di lapangan, membantu memikirkan solusi terbaik dan efektif.
4. *Leaders On-the-Go*. This program is a range of activities as part of efforts to find the best way and opportunity to enhance value of "Excellence & Efficiency" on T.I.G.E.R. This program includes a Management Walkabout, Firsthand Day, and Reach Out And Recharge (ROAR). This activity seeks to make unannounced visits to the workplace of a unit, directly enter and engage in two-way communication to directly understand any issues that exist in the field, assist to think of the best and effective solution.

## Employee Engagement 2015

### Jumlah Karyawan yang Terlibat

1. *Rebranding Training* – 4924 karyawan
2. *Martabak with Maybankers* – 50 karyawan

### Number of Employees Involved

1. *Rebranding Training* – 4,924 employees
2. *Martabak with Maybankers* – 50 employees

### Hasil yang dicapai

1. Pemahaman yang lebih baik akan *Rebranding*, nilai-nilai TIGER, *working character*, dalam upaya peningkatan karakter kerja Maybank
2. Memberi kesempatan pada karyawan dengan kategori "*talent*" untuk dapat bersilahturahmi dengan BOD

### Results Achieved

1. A better understanding of rebranding, the TIGER values, working character, in order to improve Maybank's working character
2. Provide employees' opportunities with the "talent" category to engage with the BOD

5. Maybank Award Night. Program ini merupakan ajang penghargaan bagi karyawan Maybank Indonesia yang berprestasi dan berbakat dengan pencapaian terbaik mereka. Kegiatan ini menganugerahkan penghargaan kepada individu, cabang, dan Region terbaik dengan berbagai kategori.
5. Maybank Award Night. The program recognizes the best achievements of talented Maybank Indonesia employees, giving awards to the best achievement in various categories to individual employees, branch offices, and regional offices.
6. Kegiatan olahraga rutin karyawan. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun kebersamaan antar karyawan melalui kegiatan olahraga rutin mingguan seperti futsal, basket, zumba, yoga, bulu tangkis dan lainnya.
6. Routine sport activities for employees. The program aims to promote togetherness among employees through routine weekly sports activities such as futsal, basketball, zumba, yoga, badminton and others.

## KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Maybank Indonesia menerapkan kebijakan *Business Continuity Management* (BCM), sebagai langkah untuk memastikan adanya antisipasi terhadap kejadian-kejadian darurat. Kebijakan BCM kami yakini dapat menjaga kelangsungan bisnis termasuk menjamin kesehatan dan keselamatan kerja para karyawan, nasabah dan pemangku kepentingan lain yang berada di area operasional.

BCM mengatur Rencana Penanggulangan Bencana, dan juga menjamin K3 demi mempertahankan kelangsungan seluruh aktivitas bisnis dan operasional, menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan, nasabah dan aset Maybank Indonesia. Saat ini seluruh kantor Maybank Indonesia sudah dilengkapi dengan berbagai perangkat keselamatan kerja seperti Apar, *Smoke Detector*, *Diesel Pump*, dan Tangga Darurat.

Bank berkomitmen untuk menciptakan dan memberikan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman kepada karyawan, nasabah dan seluruh pemangku kepentingan lainnya. Komitmen ini menjadi bagian dalam Perjanjian Kerja Bersama 2013-2015. [\[G4-DMA\]](#)

### Pelaksanaan Kegiatan K3

Pada 2015, Bank kembali melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan untuk menghadapi masalah Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Kegiatan termasuk simulasi pemadam kebakaran dan latihan penggunaan alat pemadam api, latihan evakuasi gedung dan penunjukan *floor marshal* di tiap unit kerja, uji coba Business Continuity Plan dan Maybank Health Talk, yakni sebuah program edukasi kesehatan bagi karyawan yang bekerja sama dengan Asuransi Sinar Mas. Program ini bertujuan untuk memberikan informasi bagi karyawan Maybank Indonesia terkait bagaimana menjaga pola hidup sehat sehingga dapat tetap fit selama bekerja.

## OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Maybank Indonesia implements a Business Continuity Management (BCM) policy as a step to ensure the anticipation of emergency events. Our BCM policies is expected to maintain business continuity which includes ensuring the health and safety of employees, customers and other stakeholders in the operations area.

BCM organizes a Disaster Management Plan, and also ensures K3 in order to maintain continuity of all business activities and operations, maintain the health and safety of Maybank Indonesia's employees, customers and assets. Currently, all of Maybank Indonesia's offices are equipped with various safety devices such as extinguishers, Smoke Detector, Diesel Pump and Emergency Ladder.

The Bank is committed to create and provide safe, healthy and comfortable work environment to its employees, customers and all other stakeholders. This commitment is part of the 2013-2015 Collective Labor Agreement. [\[G4-DMA\]](#)

### Implementation of K3 Activities

In 2015, the Bank once again carried out various activities to improve understanding and skills to face problems associated with Occupational Health and Safety (K3). These activities include firefighting simulation and using fire extinguishers training, building evacuation drills and appointment of floor marshal in each unit, trial run of Business Continuity Plan and Maybank Health Talk, an employee health education program organized in cooperation with Asuransi Sinar Mas. The program aims to disseminate information on healthy lifestyle so that employees of Maybank Indonesia can maintain their health and remain fit during work.

Nil

Jumlah kasus kecelakaan kerja maupun insiden kekerasan dalam kegiatan perbankan

The number of cases of occupational accidents and violent incidents in banking activities

## Hubungan Industrial yang Harmonis

Harmonious Industrial Relations

### Mitigasi Asap Kebakaran Hutan

Mitigating Forest Fire Haze

Pada tahun 2015, seiring dengan kemarau panjang yang terjadi di Indonesia beberapa daerah mengalami kebakaran hutan yang mengganggu kesehatan. Untuk melindungi kesehatan dan keselamatan kerja karyawan Maybank Indonesia mengaktifkan *Crisis Center Head Office* dan posko *Regional Crisis Center* area yang terpapar dampak asap.

Wilayah yang terdampak asap diantaranya terletak di Sumatera dan Kalimantan yaitu di kota Jambi, Pekanbaru, Pontianak, Palembang, dan Sampit. Kepada cabang-cabang di wilayah tersebut disediakan asupan susu cair untuk dikonsumsi oleh karyawan sebanyak 250ml/orang, persediaan obat dan vitamin serta distribusi masker N95 sebanyak 550 buah untuk mengurangi dampak asap bagi kesehatan.

The prolonged 2015 droughts which occurred in some areas, Indonesia caused health-threatening forest fires. To protect the health and safety of employees, Maybank Indonesia activated the Crisis Center Head Office and Regional Crisis Center area to deal with the situation.

Regions which were affected by the smoke were located in Sumatra and Kalimantan, namely in the city of Jambi, Pekanbaru, Pontianak, Palembang, and Sampit. Branches in these regions supplied liquid milk to be consumed by employees of about 250ml/person, supplied medicines and vitamins as well as distributed 550 pieces of N95 masks to reduce the impact of the smoke on health.

Maybank Indonesia juga mengadakan *Safety Clinic* dengan tema "Bela Diri Praktis Menunjang Kepercayaan Diri" yang diikuti oleh 30 karyawan. Kegiatan ini bertujuan untuk melatih reflek bela diri praktis karyawan dalam mengantisipasi atau melumpuhkan pelaku kejahatan, mengurangi risiko kejahatan serta menambah kepercayaan diri karyawan. Seluruh kegiatan K3 tersebut disesuaikan dengan risiko yang mungkin dihadapi di tempat kerja.

Maybank Indonesia also conducted a Safety Clinic under the theme of "Practical Self Defense Supports Self Confidence" participated by 30 employees. This activity aimed to train practical self-defence for employees in anticipating or crippling criminals, reducing the criminal risk as well as boosting employees' confidence. All of these K3 activities are adapted to the risks that they may encounter in the workplace.

#### DUKUNGAN PURNA BAKTI

Selama tahun 2015 Maybank Indonesia menyelenggarakan pelatihan Masa Persiapan Purna Bhakti. Pelatihan ini memberikan kesempatan bagi karyawan yang selama ini telah berdedikasi penuh untuk kemajuan Perusahaan, agar memiliki persiapan baik *mindset* maupun *skill* untuk mengisi masa purna bakti nantinya. [G4-DMA]

Melalui pelatihan ini, para karyawan sudah memiliki persiapan mental dan pengetahuan yang memadai, khususnya dalam rutinitas yang berbeda saat sudah pensiun. Selain itu, karyawan yang telah memasuki masa purna bhakti memiliki potensi positif untuk perusahaan, berupa manfaat langsung dan tidak langsung. Salah satunya, pensiunan yang sukses berkarya akan memberikan reputasi positif bagi perusahaan.

#### SUPPORT FOR RETIREES

In 2015, Maybank Indonesia conducted training to Prepare the Retirement Period. This training provides an opportunity for employees who have dedicated to the advancement of the Company, in order to have a good preparation in terms of mindset and skills for the subsequent retirement. [G4-DMA]

Through this training, employees are mentally prepared and possess adequate knowledge, particularly in the different routines faced at the time of retirement. In addition to this, employees who have entered the retirement period have the positive potential for the company, in the form of direct and indirect benefits. This includes, retired employees that successfully engage in business would create positive reputation for the company.

Pelatihan ini ditargetkan bagi karyawan dengan minimum *level officer* atau *assistant manager (Foundation)* yang sudah memasuki masa persiapan purna bhakti. Pelatihan ini berdurasi 3 hari dan mencakup pengenalan dan pemahaman masa persiapan purna bhakti, pembekalan kesehatan, *Financial Management*, dan langkah-langkah memulai usaha, *workshop* atau kunjungan ke tempat usaha. [G4-LA10]

This training is targeted for employees with a minimum level of officer or assistant manager (Foundation) that has entered a period of preparation for retirement. The training lasts for three days and includes an introduction and understanding of the preparation period for retirement, health debriefing, Financial Management, and steps to start a business, a workshop or a visit to places of business. [G4-LA10]



**40** Orang | People

**Jumlah peserta pelatihan purna bakti dari 20 orang Karyawan Maybank Indonesia dan pasangannya.**

Number of training retiree participants from 20 Maybank Indonesia employees and their partners









# LAYANAN KEUANGAN YANG BERTANGGUNG JAWAB RESPONSIBLE FINANCIAL SERVICES



Setiap produk harus dapat memberikan manfaat dan benefit maksimal kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah, juga mampu mendukung kegiatan nasabah sehingga dapat turut memberi dampak optimal bagi keberlanjutan usaha Maybank Indonesia

Every product should be beneficial and provide maximum benefits for the customer in accordance with the customer's needs. It must also be able to support the customer's activities in order to provide optimum impact on Maybank Indonesia's business sustainability



## DAFTAR ISI | CONTENTS



- 120 Layanan Keuangan Inklusif  
Inclusive Financial Services
- 128 Pembiayaan untuk Pemberdayaan  
Perempuan  
Financing to Empower Women
- 132 Fokus pada Nasabah  
Focus on the Customer

[G4-DMA]

# Layanan Keuangan Inklusif

## Inclusive Financial Services

Maybank Indonesia dengan misi “*Humanising Financial Services*”, berkomitmen untuk senantiasa memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Kami menyediakan produk perbankan berkualitas yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Setiap produk harus dapat memberikan manfaat dan *benefit* maksimal kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah, juga mampu mendukung kegiatan nasabah sehingga dapat turut memberi dampak optimal bagi keberlanjutan usaha Maybank Indonesia.

### LAYANAN KEUANGAN INKLUSIF

Pada dasarnya, kebijakan keuangan inklusif adalah suatu bentuk pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*) yang ditujukan kepada masyarakat *in the bottom of the pyramid*, yaitu mereka dengan pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, orang cacat, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas formal, dan masyarakat pinggiran, untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal seperti sarana menyimpan uang yang aman, transfer, menabung maupun pinjaman dan asuransi (Bank Indonesia).

Untuk meningkatkan layanan keuangan yang inklusif bagi lebih banyak masyarakat Indonesia, Maybank Indonesia tidak saja menyediakan produk perbankan dengan cara yang sesuai tapi dikombinasikan dengan berbagai aspek.

Kami mengembangkan berbagai layanan keuangan mikro yang dirancang khusus untuk komunitas seperti PIJAR, layanan untuk Tenaga Kerja Indonesia, layanan keuangan untuk komunitas pasar dan lain-lain. Dengan pendekatan ini, pendalaman layanan keuangan bagi kelompok masyarakat tertentu dapat dilakukan dan layanan yang diberikan menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. [G4-DMA]

Maybank Indonesia, having a mission of “*humanising financial services*”, committed to always provide the best services to customers. The Bank provides quality banking products that can be customized to the customer's needs.

Every product should be beneficial and provide maximum benefits to the customer in accordance with the customer's needs. It must also be able to support customer activities in order to provide optimum impact from Maybank Indonesia's business sustainability.

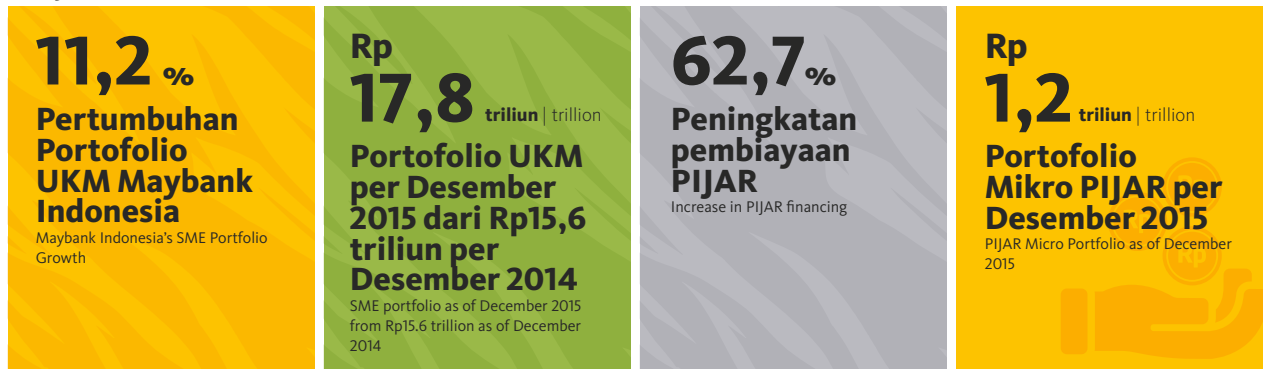
### INCLUSIVE FINANCIAL SERVICES

Basically, the inclusive financial policy is a form of deepening financial services, addressed to the public at the bottom of the pyramid, namely those with low and irregular income, live in remote areas, people with disabilities, workers who do not possess legal identity documents, marginalized communities, to utilize the formal financial products and services such as a safe means of money deposit, transfer, saving and loans and insurance (Bank Indonesia).

To increase inclusive financial services to more people in Indonesia, Maybank Indonesia not only provides banking products in an appropriate manner but also combines with various aspects.

We developed various micro finance services specifically designed for communities such as PIJAR, Overseas Indonesian labors services, financial services for the market community and others. Through this approach, the deepening financial services for certain target groups is carried out and the services provided to be more suited to their needs. [G4-DMA]

## Maybank Indonesia dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Maybank Indonesia and Micro, Small and Medium Scale Businesses



### Maybank Indonesia PIJAR

PIJAR (Pilihan Bijak Mitra Usaha) adalah layanan perbankan mikro dari Maybank Indonesia yang hadir melayani nasabah melalui program pembiayaan & simpanan untuk mendukung Pengembangan Usaha Mikro & Kecil di Indonesia.

### Maybank Indonesia's PIJAR

PIJAR (Pilihan Bijak Mitra Usaha or Business Partner Wise Choice) is Maybank Indonesia's micro banking services created to serve customers through financing & deposit program to support Micro & Small Business Development in Indonesia.



## Layanan Keuangan Inklusif Inclusive Financial Services

Melalui produk Maybank Indonesia PIJAR, kami juga melakukan berbagai kegiatan untuk mempromosikan literasi perbankan dan keuangan inklusif di tengah-tengah masyarakat. Di antaranya adalah:

- Edukasi perbankan di SMPN 11 bagi para warga belajar untuk meningkatkan budaya menabung bagi para generasi muda oleh Maybank Indonesia Pijar Sukabumi. Aktivitas ini dilakukan pada bulan Maret 2015, setiap hari Senin dan Kamis dalam bentuk sosialisasi dan edukasi manfaat menabung bagi para siswa. Hingga saat ini terdapat 70 aplikasi yang berhasil diperoleh dan 13 rekening telah dibukukan dengan total setoran awal Rp1,6 Juta
- Sosialisasi layanan keuangan kepada komunitas pasar berupa program tabungan di Pasar Johar oleh Maybank Indonesia PIJAR Unit Karawang dalam rangka pada perayaan Kemerdekaan RI.
- Sosialisasi layanan keuangan kepada komunitas bidan dalam acara perayaan ulangtahun ke-64 Ikatan Bidan Indonesia (*Indonesia Midwives Association*) cabang Bogor yang diadakan di Kebun Raya Bogor pada 23 Agustus 2015, oleh Maybank Indonesia PIJAR Unit Cibinong.

Through Maybank Indonesia's PIJAR, we have carried out various activities to promote banking literacy and inclusive financial to the communities. This includes:

- Banking education in SMPN 11 for students to enhance a savings culture for the young generation by Maybank Indonesia's Sukabumi Pijar. This activity was carried out in March 2015, every Monday and Thursday, in the form of socialization and education on the benefits of saving for students. There were, as of this point of time, 70 applications were successfully obtained and 13 accounts were booked with total initial deposits in amount of Rp1.6 million.
- Financial services socialization for the market community in the form of a savings program in Johar Market by Maybank Indonesia's Karawang PIJAR Unit within the context of Indonesia's independence anniversary.
- Financial services socialization for the midwives community to commemorate the 64th Anniversary of the Indonesia Midwives Association's Bogor branch held in Kebun Raya Bogor on August 23, 2015, by Maybank Indonesia's Cibinong PIJAR Unit.

**Fokus bisnis mikro Maybank Indonesia melalui PIJAR dilakukan dengan membentuk, membina, dan mengembangkan komunitas mikro melalui enam pilar, yaitu segmentasi nasabah, pangsa pasar, produk & layanan, operational excellence, channel & distribution, dan sales & coverage model.**

**The Bank's focus on micro business through PIJAR is carried out by forming, guiding, and developing the micro community through the six pillars, namely customer segmentation, market share, products & services, operational excellence, channel & distribution, and sales & coverage model.**

### Maybank Indonesia PIJAR

**Jumlah Nasabah Pinjaman Aktif**  
Number of Active Loan Customers  
(Orang | People)



**Jumlah Pinjaman**  
Number of Loans  
(Rp Juta | Rp Million)



**Jumlah Nasabah Simpanan Aktif**  
Number of Active Deposit Customers  
(Orang | People)



**Jumlah Simpanan**  
Number of Deposits  
(Rp Juta | Rp Million)



## LAYANAN KEUANGAN UNTUK TKI

Menjadi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) merupakan pilihan bagi sebagian masyarakat untuk mengatasi masalah ekonomi, namun tidak semuanya memberikan hasil yang berkelanjutan baik bagi TKI sendiri maupun keluarganya, salah satunya karena minimnya pemahaman dan akses layanan keuangan.

Untuk mendukung pahlawan devisa ini, Maybank Indonesia mengembangkan produk keuangan yang khusus dirancang untuk kebutuhan TKI. Pengembangan produk tersebut juga diiringi dengan upaya edukasi literasi keuangan bagi TKI maupun keluarganya di kantong-kantong TKI di Indonesia. **[G4-DMA]**

### KUR TKI

Maybank Indonesia dipercaya menjadi salah satu Bank Pelaksana Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Tenaga Kerja Indonesia sesuai penunjukkan Keputusan Menko Bidang Perekonomian No. 188 tahun 2015 tanggal 30 Oktober tentang Penetapan Penyalur Kredit Usaha Rakyat dan Perusahaan Penjamin Kredit Usaha Rakyat.

Penandatanganan dilakukan oleh Bp. Braman Setyo-Deputi Menteri Negara Koperasi & UKM Bidang Pengembangan & Restrukturisasi Usaha dan dari Maybank diwakilkan oleh Lian S Nasution (Head Mikro Banking) dan Dewi K Prodjohartono (Head FSCM). Penandatanganan ini disaksikan oleh Menteri Koperasi & UKM - Anak Agung Gede Ngurah Puspayoga dan Ketua BNP2TKI - Nusron Wahid.

## FINANCIAL SERVICES FOR TKI

Being Overseas Indonesian Worker (TKI) is an option for some communities to overcome their economic obstacles. However, not all of them attain sustainable outcomes both for the TKI themselves nor for their families, one of reasons is due to the lack of understanding and access to financial services.

To support these foreign exchange income contributors, Maybank Indonesia developed financial products specifically designed to the workers' needs. Product development is also accompanied with financial literacy efforts for workers and their families in the migrant workers area in Indonesia. **[G4-DMA]**

### TKI Micro Loans (KUR)

Maybank Indonesia was entrusted to become one of Executor Bank in distributing Micro Loans (KUR) for Overseas Indonesian Workers (TKI) in accordance with the appointment stipulated by the Coordinating Ministry for the Economy's Affairs No. 188 of 2015 dated October 30 regarding the Appointment of Micro Loan Distributor and Micro Loan Guarantor Company.

The signing was carried out by Braman Setyo, the Deputy State Minister of Cooperatives and SME for Business Development & Restructuring and representatives of Maybank, Lian S Nasution (Head Micro Banking) and Dewi K Prodjohartono (Head FSCM). The signing was witnessed by the Minister of Cooperatives and SME's, Anak Agung Gede Ngurah Puspayoga, and the Chairman of BNP2TKI, Nusron Wahid.





## Layanan Keuangan Inklusif

### Inclusive Financial Services

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Penempatan Tenaga Kerja Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas TKI dalam pengelolaan keuangan dan memulai kewirausahaan sebagai langkah selanjutnya dengan harapan agar mereka mampu meningkatkan taraf hidup yang lebih sejahtera.

Di Maybank Indonesia, penyaluran KUR TKI termasuk dalam penyaluran kredit mikro di bawah Perbankan Bisnis (*Business Banking*).

Dalam pelaksanaannya Maybank Indonesia akan bersinergi dengan Grup Maybank terutama dengan mengoptimalkan *platform* regional yang dimiliki Grup Maybank, yang memiliki kekuatan jaringan di beberapa pasar utama (*key market*), termasuk di Malaysia dan Singapura juga di negara lain seperti Hong Kong dan Brunei Darussalam, di mana banyak TKI bekerja di negara-negara tersebut.

#### KUR Penempatan TKI

Maybank Indonesia bekerja sama dengan Perusahaan Penyalur Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS) dalam memberikan pembiayaan TKI dengan skema Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pembiayaan digunakan TKI untuk modal berangkat ke negara tujuan. Plafon yang disediakan berkisar sampai dengan Rp25 juta dengan tenor s/d 8 bulan. Program ini *dibundling* dengan pembukaan rekening tabungan di Indonesia dan negara tujuan.

Dengan KUR, biaya pemberangkatan yang harus ditanggung TKI menjadi lebih rendah karena sebelumnya TKI harus meminjam uang dengan bunga tinggi. Dengan disertai sistem keuangan terpadu untuk membuka rekening sebelum pemberangkatan nantinya gaji yang diterima akan langsung masuk ke rekening sehingga budaya konsumtif bisa dibatasi dan berganti menjadi kebiasaan produktif.

Sosialisasi layanan keuangan untuk Pembiayaan TKI dengan Skema KUR yang diadakan oleh BNP2TKI kepada PPTKIS di kantor BP2TKI di Bandung pada tanggal 29 Oktober 2015, oleh Maybank Indonesia PIJAR dan FSCM.

#### Kredit Mikro untuk TKI Purna

TKI Purna disiapkan bagi TKI yang telah menyelesaikan kontraknya di luar negeri dan memutuskan untuk kembali ke Indonesia serta berwirausaha. Program ini bertujuan untuk mendukung program pengentasan kemiskinan dan meningkatkan taraf hidup para purna TKI dengan bekerja sama dengan mitra strategis Maybank Indonesia.

Pemberdayaan ini termasuk membuka akses dan meningkatkan kapasitas TKI dalam hal pengelolaan keuangan, keterampilan, pemasaran dan memulai

The TKI's KUR was aimed to enhance the TKI's capacity to manage their finances and start-up businesses as their subsequent steps with the hope that they will be able to improve their livelihoods and welfare.

The KUR disbursed to the TKI at Maybank Indonesia includes the disbursement of micro loans, under the control of Business Banking.

In its execution, Maybank Indonesia synergizes with Maybank Group by optimizing the Group's regional platform through the strength of its network in a number of key markets that includes Malaysia and Singapore as well as other countries such as Hong Kong and Brunei Darussalam where numerous TKI reside and work in these countries.

#### TKI Placement through KUR (Micro Loans)

Maybank Indonesia cooperated with the Overseas Indonesian Worker Private Placement Company (PPTKIS) to provide TKI funding through micro loans (KUR) scheme. This funding is to be used for TKI capital to depart overseas. The loan limit is up to Rp25 million with a tenor of maximum 8 months. This Program is bundled with a savings account opening in Indonesia and in the destination country.

Through the KUR, TKI departure expenses becomes lower, as previously TKI had to borrow funds with high interest rate. Along with an integrated financial system to open accounts prior to the departure, the wages that will be received will directly be deposited into the account; therefore, the consumptive behavior could be reduced and turned into productive habits.

Financial services socialization for TKI Financing with the KUR scheme was carried out by BNP2TKI to PPTKIS at the BP2TKI office in Bandung on October 29, 2015 by Maybank Indonesia's PIJAR and FSCM team.

#### TKI Purna Micro Loans

TKI Purna micro loans prepared for TKI that completed their overseas contracts and decided to return to Indonesia to become entrepreneurs. This program seeks to support poverty reduction programs and improve the living conditions of purna TKI in cooperation with Maybank Indonesia's strategic partners.

This empowerment includes opening access and enhances the TKI's capacity for financial management, skills, marketing and an entrepreneurial. One of



kewirausahaan. Salah satu kegiatan pada tahun 2015 adalah acara Temu Wicara & EXPO TKI Purna dan kegiatan CR di Desa Pegagan Lor, Cirebon yang diselenggarakan oleh BNP2TKI. Acara dihadiri oleh Sunjaya Purwadisastra, Bupati Cirebon, Nusron Wahid, Head of BNP2TKI, OJK, bersama Maybank Indonesia dan bank-bank mitra lainnya. Acara ini dihadiri oleh 300 calon TKI, eks-TKI dan 19 orang wirausaha TKI dari 6 provinsi di Indonesia.

### Layanan Remittances TKI

Layanan keuangan lain yang dikembangkan oleh Maybank Indonesia untuk TKI adalah produk remittance TKI, terutama melalui kerja sama Maybank Malaysia dengan Maybank Indonesia untuk melayani TKI yang bekerja di Malaysia.

- Antar Rekening  
Layanan pengiriman dana untuk transaksi *remittance* di mana Maybank bekerja sama dengan Maybank Malaysia menawarkan jasa pengiriman uang ke rekening penerima baik yang berada di Maybank maupun di bank domestik lainnya di seluruh Indonesia.
- Dari Rekening ke Uang Tunai (Maybank Money Express)  
Layanan pengiriman dana untuk transaksi *remittance* di mana Maybank bekerja sama dengan Maybank Malaysia menawarkan jasa pengiriman uang tunai dari nasabah khususnya TKI ke penerima di seluruh Indonesia.

Dengan layanan ini, penerima dapat melakukan penarikan dana tunai di setiap cabang Maybank dan atau *outlet* pihak ketiga yang bekerja sama dengan Maybank tanpa harus menjadi nasabah Maybank dan dengan hanya menunjukkan kartu identitas penerima.

the activities in 2015 was the TKI Purna Talk Show & EXPO and CR activities in Pegagan Lor Village, in Cirebon that was organized by BNP2TKI. The event was attended by the Regent of Cirebon, Sunjaya Purwadisastra, the Head of BNP2TKI, Nusron Wahid, OJK, together with Maybank Indonesia and other partner banks. The event was attended by 300 potential TKI, ex-TKI and 19 TKI entrepreneurs from 6 provinces in Indonesia.

### TKI Remittances

Other financial services that were developed by Maybank Indonesia for the Overseas Indonesia Workers are TKI remittance products, mainly through cooperation between Maybank Malaysia and Maybank Indonesia to serve TKI who work in Malaysia.

- Inter-Account  
Funds delivery services for remittance transactions wherein Maybank cooperates with Maybank Malaysia in offering money transfer services to the beneficiary account either in Maybank or in other domestic banks throughout Indonesia.
- From Account to Cash (Maybank Money Express)  
Funds delivery services for remittance transactions wherein Maybank works together with Maybank Malaysia in offering cash transfer services from customers, especially TKI to recipients throughout Indonesia.

Through this service, the recipient can withdraw cash at any Maybank branch or third party outlet that cooperate with Maybank without having to open account in Maybank and by showing the recipient's identity card.

## Layanan Keuangan Inklusif Inclusive Financial Services

### PROGRAM BERBASIS KOMUNITAS LAINNYA

Program dan inisiatif yang dilakukan pada 2015 untuk meningkatkan inklusivitas layanan keuangan adalah sebagai berikut:

- Program pembiayaan kios Beteng Trade Center (BTC) bagi komunitas pedagang setempat bekerja sama dengan BTC. Guna mengakselerasi kesuksesan program, selama periode program, 100 debitur pertama berhak mendapatkan *cash back* 10% dari DP dan gratis biaya-biaya.
- Maybank Indonesia meluncurkan program yang fokus pada komunitas terpilih dan program *top up* pasar yaitu di komunitas pasar Batujajar (Bandung), Jatinegara (Jakarta), Mojoagung (Jawa Timur), dan komunitas ayam petelur di Blitar (Jawa Timur).
- Penandatanganan kerja sama KKPA antara *Mass Acquisition* Maybank Indonesia dengan 8 Koperasi Kebun Kelapa Sawit di Kalimantan Selatan (5 Koperasi) dan Kalimantan Barat (3 koperasi), pada tanggal 17 & 18 Desember 2015 di Jakarta.

Dana yang disalurkan melalui KKPA dapat dipergunakan petani plasma sawit untuk pengolahan lahan, penyediaan bibit, penanaman bibit, pemeliharaan, pemanenan maupun pengangkutan hasil panen.

Lebih dari 3.000 kepala keluarga merupakan anggota dari 8 koperasi ini, yang akan mendapatkan KKPA dengan tenor sampai dengan 9 tahun mengikuti tahun tanam.

### OTHER COMMUNITY BASED PROGRAM

The program and initiative that were carried out in 2015 to improve financial services inclusivity included:

- Beteng Trade Center (BTC) kiosk financing program for the the local community of traders. To accelerate the program's success, throughout the program's period, 100 of the first debtors have the right to receive a 10% cash back from DP and free of costs.
- Maybank Indonesia launched a program focusing on selected communities and top-up market program namely, in the market community of Batujajar (Bandung), Jatinegara (Jakarta), Mojoagung (East Java), and the poultry community in Blitar (East Java).
- Signing of the KKPA cooperation between Mass Acquisition Maybank Indonesia with 8 Palm Plantation Cooperatives in South Kalimantan (5 Cooperative) and West Kalimantan (3 cooperatives), on December 17 and 18, 2015 in Jakarta.

The funds that are channeled through the KKPA can be used by palm oil plasma farmers for land preparation, seedlings, planting, maintenance, harvesting and transporting the crop.

More than 3,000 family heads are members of these 8 cooperatives, who are qualified to receive a KKPA with a tenor of up to 9 years in line with the planting year.



## Apa itu KKPA?

### What is KKPA?

KKPA (Kredit Koperasi Primer untuk Anggotanya), merupakan kredit investasi dan atau kredit modal kerja yang diberikan kepada koperasi primer yang telah berbadan hukum, untuk selanjutnya diteruskan kepada anggota untuk pembiayaan kegiatan produktif.

Tujuan pelaksanaan KKPA adalah untuk memfasilitasi penyediaan modal sehingga koperasi dapat meningkatkan usaha dan pendapatan sekaligus mengembangkan koperasi.

KKPA adalah program yang digagas Pemerintah sejak tahun 1997 untuk meningkatkan kesejahteraan petani, peternak atau nelayan sesuai jenisnya. Dalam pelaksanaannya diwajibkan pola inti plasma, dimana perusahaan inti bermitra dengan koperasi primer.

KKPA (Primary Cooperative Loan for its Members), is an investment loan and/or working capital loan granted to primary cooperatives that have legal entity. The received loans subsequently will be channelled to the members in form of productive financing.

The purpose of KPPA is to facilitate the supply of capital that allows cooperatives to improve their businesses and revenues while, at the same time, further develop cooperatives.

KKPA is a program initiated by the Government since 1997 to improve the welfare of farmers, breeders or fishermen in accordance with their types. In its implementation, the core plasma pattern is required, wherein the core company become partner with the primary cooperative.

### Mass Acquisition Mikro | Micro Mass Acquisition

**Jumlah Pinjaman (OS Loan)**  
Number of Loans (OS Loan)  
(Rp miliar | Rp billion)



**Jumlah Nasabah**  
Number of Customers  
(Orang | People)



[G4-DMA]

# Pembiayaan untuk Pemberdayaan Perempuan

## Financing to Empower Women

Pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi sejak lama sudah menjadi pusat perhatian Maybank Indonesia dalam menciptakan keuangan yang inklusif berbasis komunitas di Indonesia. Pemberdayaan perempuan juga menjadi bagian pengembangan bisnis Bank sehingga menciptakan sinergi antara komunitas dan Maybank Indonesia. [G4-DMA]

Woman empowerment has long been Maybank Indonesia's center of attention to create a community-based inclusive financial in Indonesia. Woman empowerment is also a part of the Bank's business development in creating synergy between Maybank Indonesia and the community. [G4-DMA]

### Komunitas Bidan Indonesia

Sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di Indonesia yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang berdampak luas terhadap kesehatan masyarakat, maka peran bidan di Indonesia khususnya bagi masyarakat yang tinggal di kota-kota kecil dan pedesaan sangat membantu untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan menekan penurunan angka kematian ibu dan bayi melalui layanan puskesmas dan klinik kebidanan mandiri.

### Indonesian Midwives Community

In line with the government's efforts to improve public health in Indonesia that prioritizes widely impactful health services for public, the role of midwives in Indonesia, particularly for people residing in small cities and the countryside, greatly helps to improve public health and reduce mother and baby mortality rates through community health centers (puskesmas) services and independent midwife clinics.

Berdasarkan data Ikatan Bidan Indonesia (IBI) sampai dengan tahun 2015 IBI memiliki 33 Pengurus Daerah, 497 Cabang IBI di tingkat Kabupaten atau Kodya dan 2.946 Ranting IBI di tingkat Kecamatan, unit Pendidikan maupun Unit Pelayanan. Jumlah anggota berdasarkan kepemilikan Kartu Tanda Anggota adalah sebanyak 170.359 orang, sedangkan jumlah bidan yang terdaftar di Majelis Tenaga Kesehatan Indonesia tercatat sebanyak 206.755 (MTKI, Oktober 2013).

Based on the Indonesian Midwife Association's (IBI) data up to 2015, IBI has 33 Regional Executives, 497 IBI Branches at the Regency or Municipal level and 2,946 IBI Departments (Ranting) at the District level, Educational Unit as well as a Services Unit. The number of members based on the Membership ID Card was 170,359 people, while the number of midwives registered at the Indonesian Health Workers Council (MTKI) was 206,755 (MTKI, October 2013).

Dalam pemberdayaan perempuan khususnya komunitas bidan telah dirintis Maybank Indonesia sejak tahun 2014 melalui kerja sama dengan IBI dengan pemberian pembiayaan mikro Pijar dan simpanan berencana Tabungan Myplan iB yang diperuntukan untuk mendukung profesi bidan misalnya pembelian perlengkapan kebidanan, membuka klinik, atau kendaraan bermotor sebagai transportasi untuk mengunjungi pasien.

The woman empowerment program, particularly for the midwife community has been initiated by Maybank Indonesia since 2014 in cooperation with IBI through the Pijar micro financing program and the Tabungan Myplan iB. This program aims to support midwife professions to procure midwife equipment, opening clinics, or purchase motor vehicles as transportation for patient visits.





Sejak tahun 2014 Maybank telah bekerja sama dengan dengan total pembiayaan sebesar Rp18,14 miliar yang disalurkan untuk 87 anggota IBI dan total funding sebesar Rp1,07 miliar.

Since 2014, Maybank has cooperated with total financing amounting to Rp18.14 billion that are channeled to 87 IBI members and total funding amounting to Rp1.07 billion.

16

Kerja sama  
cabang IBI  
IBI branch Cooperation

Rp  
18,14 miliar | billion

Pembiayaan yang  
Disalurkan  
Disbursed Financing

### Layanan Keuangan untuk Bidan | Financial Services for Midwives

Jumlah Nasabah Pinjaman  
Number of Loans Customers  
(Orang | People)



Plafon yang telah dibukukan  
Loan ceiling that were booked  
(Rp miliar | Rp billion)



OS Funding  
OS Funding  
(Rp)



Cabang IBI yang telah Bekerja Sama  
IBI Branch Cooperation  
(Unit | Unit)



Jumlah Nasabah Tabungan  
Number of Savings Customers  
(Orang | People)



# Pembiayaan untuk Pemberdayaan Perempuan

## Financing to Empower Women

### Situs Sukma Inspirasi

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi digital yang semakin pesat maka Maybank Indonesia membuat situs khusus untuk wirausaha perempuan Indonesia. Melalui program ini akan tercipta peluang bagi kaum perempuan untuk mengembangkan potensi dan kreativitas yang dimilikinya tentunya dengan berbagai langkah inovatif.

Situs sukmainspirasi.com pada awalnya di bangun oleh Maybank Indonesia sebagai bentuk kepedulian untuk mendukung pemberdayaan kewirausahaan perempuan, kini dikembangkan sebagai media untuk membangun komunitas perempuan wirausaha (*womenpreneur*), mereka yang memiliki pribadi berjiwa berani (*brave*) keluar dari zona nyaman untuk memantapkan menjadi perempuan usaha yang mandiri (*independent*) secara finansial dan memberikan inspirasi (*inspiring*) untuk menjadi panutan bagi lingkungan di mana ia berada tanpa meninggalkan kodratnya sebagai perempuan maupun ibu rumah tangga.

Selain kegiatan melalui media daring di situs sukmainspirasi.com, Maybank Indonesia juga menyelenggarakan kegiatan *off-line* pada tahun 2015 yaitu;

- Talkshow dengan tema “*The Journey about Passion, Fashion, and Nation*” yang menghadirkan sejumlah tokoh perempuan inspiratif serta batik karya *sociopreneur* dengan tema “Borneo Cinta”. Hasil penjualan karya batik tersebut disisihkan untuk didonasikan bagi pelestarian lingkungan hutan Kalimantan Barat yang di salurkan melalui Alam Sehat Lestari Foundation.
- Mengikutsertakan anggota Sukma Inspirasi dalam berbagai kegiatan dan acara yang diselenggarakan oleh Maybank Indonesia untuk mempromosikan produk dan memperluas wawasan mereka mengenai kewirausahaan, edukasi literasi keuangan dan kolaborasi keuangan di antara pelaku bisnis.

### Sukma Inspirasi Site

In line with the rapidly digital technology development, Maybank Indonesia has developed a special site for Indonesian female entrepreneurs. This program creates opportunities for women to develop their potential and creativity through a number of innovative steps.

The sukmainspirasi.com site was initially developed by Maybank Indonesia as an expression of its efforts to support the empowerment of female entrepreneurship, which is now developed as a media to build women entrepreneurs community, those who have brave personality and strong motivation to bring themselves out of the comfort zone to solidify into financially independent businesswomen and inspire woman to become a role model for the society without leaving their nature as women and housewives.

Apart from activities through online media at the sukmainspirasi.com site, Maybank Indonesia also conducted *off-line* activities in 2015 includes;

- Talkshow under the theme of “*The Journey about Passion, Fashion, and Nation*” by bringing together inspiring female personalities as well as batik artist *sociopreneur* under the theme of “Borneo Cinta”. The proceeds of the batik sales is donated to preserve the environment of West Kalimantan’s forests and channeled through the Alam Sehat Lestari Foundation.
- Invite Sukma Inspirasi members to participate various activities and events that are organized by Maybank Indonesia to promote products and expand knowledge of entrepreneurship, financial literacy education and financial collaboration among business practitioners.



Maybank Indonesia Sukma Awards yang merupakan program yang diselenggarakan Maybank Indonesia untuk mencari wirausaha perempuan di Indonesia yang memiliki karakter Maybank Indonesia, yakni *Brave* (Berani), *Independent* (Independen) dan *Inspiring* (Inspiratif).

Pemenang “Sukma Awards” akan mendapatkan dukungan modal kerja bagi pengembangan usaha. Selain itu para pemenang juga mendapatkan program pendampingan dari ahli yang berpengalaman, pembinaan dengan metode *apprenticeship* dan mentorship dari praktisi bisnis dan ahli yang berpengalaman, menjadi anggota 3A (Asah, Asih, Asuh) dari Maybank Indonesia dan perluasan jaringan usaha melalui aliansi strategis dengan komunitas UMKM Maybank Indonesia.

### Penghargaan Platinum Global CSR Award

Komitmen Maybank Indonesia untuk mendukung kaum perempuan di Indonesia yang dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, membuahkan apresiasi dalam Global CSR Awards 2015 yang diselenggarakan Pinnacle Group International.

Global CSR Awards 2015 merupakan ajang penghargaan pengakuan untuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Asia. Di sini Maybank Indonesia memperoleh penghargaan tertinggi yaitu Platinum untuk Penghargaan Pemberdayaan Perempuan.

Maybank Indonesia's Sukma Awards is a program organized by the Bank to seek women entrepreneurs in Indonesia that possess Maybank's character namely, Brave, Independent and Inspiring.

The winner of the “Maybank Sukma Awards” received working capital support to develop business. Moreover the winner also received guidance with apprenticeship and mentorship methods from experienced business practitioners and experts, and to become 3A members (Asah, Asih, Asuh) from Maybank Indonesia and expanding business network through strategic alliances with Maybank Indonesia's MSME community.

### Platinum Global CSR Award

Maybank Indonesia's commitment to consistently and sustainably support women in Indonesia has resulted a recognition in the form of the 2015 Global CSR Awards organized by the Pinnacle Group International.

The 2015 Global CSR Awards is an awards event in recognition for Corporate Social Responsibility (CSR) in Asia. In this regard, Maybank Indonesia received the highest award, namely Platinum in recognition of Womens Empowerment.



[G4-DMA], [G4-PR8]

# Fokus pada Nasabah

## Focus on the Customer

Sebagai bagian dari Group Maybank yang merupakan institusi finansial keempat terbesar di Asia Tenggara yang memiliki misi *Humanising Financial Services*, Maybank Indonesia berkomitmen untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya dengan mengedepankan perlindungan terhadap nasabah. [G4-DMA]

Layanan dan perlindungan kepada nasabah dilakukan oleh Maybank Indonesia sejak desain produk keuangan hingga pelayanan kepada nasabah. Dalam pelaksanaannya, Bank memastikan dipenuhinya peraturan dan persyaratan yang terkait dengan produk dan layanan keuangan dari regulator.

As part of Maybank Group, fourth largest financial institution in ASEAN with a mission of "Humanising Financial Services", Maybank Indonesia is committed to constantly provide the best services for its customers by emphasizing on customer protection. [G4-DMA]

Maybank Indonesia extends customer services and protection starting from the designing of the financial products up to the service delivery to the customer. To implement this, the Bank ensures fulfillment of rules and regulations from the regulator pertaining to financial services and products.

## Komitmen Peningkatan Kualitas Layanan di Tahun 2015

### Commitment to Enhance Service Quality in 2015

Dengan berlandaskan pada Service Spirit, komitmen Maybank Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tahun 2015 meliputi: *One Commitment in Delivering CARE, Passionately* sebagai fondasi dari *Service Strategy Implementation* Maybank Indonesia. Bank juga memiliki fokus dalam *People Development, Service Mindset* serta *Process Innovation*. Hal tersebut bertujuan untuk untuk mengembangkan kompetensi jajaran Tim Layanan untuk selalu memberikan layanan prima serta peningkatan kenyamanan nasabah sebagai dasar dari kampanye - *WOW Customer Experience*.

Based on Service Spirit, The commitment of Maybank Indonesia to enhance service quality in 2015 include: *One Commitment in Delivering CARE, passionately* as the foundation for *Service Strategy Implementation* of Maybank Indonesia. The Bank also focussed on *People Development, Service Mindset* as well as *Process Innovation*. The purpose is to develop the competency of the Services Team ranks to constantly provide excellent services as well as enhance customer comfort as the basis for the *WOW Customer Experience* campaign.







456

Jumlah Kantor  
Bank

Number of Bank  
Offices



1.605

Jumlah ATM  
dan CDM

Number of ATM's  
and CDM's



17

Mobil Kas Keliling  
Mobile Cash Vehicle



2

Cabang Luar Negeri  
(Mauritius dan  
Mumbai)

Foreign Branches  
(Mauritius and Mumbai)



20.000+

ATM tergabung dalam  
jaringan ATM PRIMA,  
ATM BERSAMA, ALTO,  
CIRRUS

ATMs in ATM PRIMA, ATM  
BERSAMA, ALTO, and  
CIRRUS networks

### Produk dan Jasa Keuangan yang Adil dan Transparan

Maybank Indonesia melakukan evaluasi internal pada setiap produk baru sebelum dimintakan persetujuan dari Bank Indonesia. Melalui evaluasi tersebut akan diketahui apakah produk tersebut murni produk perbankan atau tidak, termasuk menetapkan pihak yang bertindak sebagai agen penjualan produk dan penyelenggara produk. **[G4-DMA]**

Kriteria pengkajian produk yang harus dipenuhi meliputi:

- Kejelasan manfaat produk yang ditawarkan kepada nasabah;
- Adanya kepastian besaran biaya administrasi untuk penggunaan produk atau layanan;
- Adanya penjelasan posisi Bank sebagai agen penjualan atau penyelenggara;
- Pencantuman profil risiko atau produk tertentu sesuai ketentuan;
- Pencantuman nomor telepon/alamat email staf pelayanan nasabah dengan jelas agar nasabah dapat mengajukan keluhan atau pertanyaan jika diperlukan;
- Adanya persetujuan Bank Indonesia; serta
- Penyampaian laporan kepada Bank Indonesia, 7 (tujuh) hari setelah produk yang disetujui tersebut diluncurkan.

Untuk memastikan pengetahuan yang memadai bagi tenaga pemasaran Maybank Indonesia melaksanakan uji P3K (Produk, Proses, Prosedur, Keamanan) yang bertujuan untuk menjelaskan fitur produk kepada nasabah. Termasuk di dalam penjelasan yang dimaksud adalah kegunaan produk, hak dan kewajiban atas produk yang dimaksud, termasuk kondisi dan prosedur penyelesaian bila terjadi perselisihan.

Maybank Indonesia melakukan survei langsung kepada nasabah untuk memastikan kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Survei dilakukan melalui kuesioner maupun melibatkan pihak ketiga yang kompeten dengan teratur mengukur urgensi peluncuran produk dan tingkat penerimaan nasabah.

### Fair and Transparent Financial Products and Services

Maybank Indonesia conducts an internal evaluation on every new product prior to its approval from Bank Indonesia. Through this evaluation, the Bank will determine whether this product is pure a banking product or not, including determining the party that will serve as the product's sales agent and organizers. **[G4-DMA]**

The following list consist of criteria for the product's research that must be fulfilled:

- Clarity of the products benefits offered to customers;
- Certainty in terms of the administrative fee amount for the use of the products or services;
- Explanation on the Bank's position as sales agent or organizer;
- Inclusion of risk profile or specific product in accordance with provisions;
- Clearly specify telephone number/email address of the customer services staff so that customers can submit complaints or questions if necessary;
- Existence of Bank Indonesia's approval; and
- Submission of reports to Bank Indonesia, 7 (seven) days after the approved products are launched.

To ensure adequate knowledge for salesman, Maybank Indonesia conduct the P3K (Product, Process, Procedures, Security) test to explain the product features to the customers. The explanation consists of the product benefits, rights and obligations of the product, and the settlement conditions and procedures in case of a dispute.

Maybank Indonesia also conducts surveys directly to customers to ensure that the product provides solution to the their needs. The survey was conducted through questionnaires and involvement of the competent third party to regularly measure the level of urgency for product launches and customer acceptance level.



## Fokus pada Nasabah

### Focus on the Customer

#### Komunikasi dan Informasi

Informasi mengenai Produk dan Aktivitas Bank disampaikan dengan transparan secara lisan maupun tulisan, termasuk jika terdapat potensi risiko yang melekat pada produk tersebut. Informasi umum tentang produk dan aktivitas dapat diakses melalui laman [www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id), dan rincian spesifik produk dapat diperoleh melalui layanan nasabah di kantor bank. [G4-DMA]

#### Call Center Maybank Indonesia

e-Mail 1 : [customer@maybank.co.id](mailto:customer@maybank.co.id)  
e-Mail 2 : [investorrelations@maybank.co.id](mailto:investorrelations@maybank.co.id)  
Facebook : [www.facebook.com/MaybankIndonesia](https://www.facebook.com/MaybankIndonesia)  
Twitter : @MaybankID  
Call Center : 69811 atau (021) 1500611

#### Penanganan Keluhan Nasabah

Dalam penanganan keluhan nasabah, Bank berpedoman pada aturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Pengelolaan keluhan nasabah dipusatkan pada satu unit khusus dengan nama *Customer Feedback and Resolution Management* (CFRM) yang bersinergi dengan Group Maybank dan merupakan bagian dari Divisi *Centralized Customer Care* (CCC).

Unit ini juga menjadi perwakilan Bank untuk bertindak sebagai mediator yang mewakili Bank dalam proses fasilitasi dan mediasi apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan Bank. Sistem penanganan keluhan nasabah didukung dengan aplikasi *Customer Handling System* (CHS) yang memudahkan bagi *frontliners* untuk memantau penanganan pengaduan yang diterima sehingga pelayanan bagi nasabah menjadi maksimal.

Selain itu, unit ini juga berperan aktif dalam memantau pergerakan jumlah keluhan nasabah di mana apabila terdapat masalah yang berdampak pada peningkatan jumlah keluhan dapat segera ditindaklanjuti ke pihak-pihak terkait. Keluhan nasabah didiskusikan dengan Direksi dan Divisi terkait, sebagai materi pengembangan pelayanan kepada nasabah.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah yang berhubungan dengan Bank, sekaligus menjadi bagian dari pengelolaan risiko reputasi bagi Bank.

#### Communication and Information

Information regarding the Bank's products and activities are transparently delivered verbally and in writing, including when there is a potential risk inherent in the product. General information about the products and activities can be accessed through the webpage [www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id), and specific details of the product can be obtained through the customer service at the bank's office. [G4-DMA]

#### Call Center Maybank Indonesia

e-Mail 1 : [customer@maybank.co.id](mailto:customer@maybank.co.id)  
e-Mail 2 : [investorrelations@maybank.co.id](mailto:investorrelations@maybank.co.id)  
Facebook : [www.facebook.com/MaybankIndonesia](https://www.facebook.com/MaybankIndonesia)  
Twitter : @MaybankID  
Call Center : 69811 or (021) 1500611

#### Customer Complaints Handling

In handling customer complaints, the Bank is guided by the Financial Services Authority and Bank Indonesia rules. The management of customer complaints are centered on a special unit under the name of *Customer Feedback and Resolution Management* (CFRM) synergy with the Maybank Group and is part of the *Centralized Customer Care* (CCC) Division.

This unit is also the Bank's representative to act as a mediator on behalf of the Bank in the facilitation and mediation process in case of disputes between customers with the Bank. The customer complaint handling system is supported by the *Customer Handling System* (CHS) application, which makes it easier for front liners to monitor the handling of complaints received to ensure maximized services for the customers.

Moreover, this unit also plays an active role in monitoring the movement of the number of customer complaints in the case of a problem that increases the number of complaints can immediately be followed up with the relevant parties. Customer complaints are discussed with the Board of Directors and the related Division, as customer services development material.

The accomplishment of customer complaints is one of customer protection enhancement in order to ensure the rights of the customers relating to the Bank, as well as part of the Bank's reputational risk management.

Dalam penyelesaian pengaduan, Bank berpatokan pada prinsip *customer experience* dan mengupayakan bentuk penyelesaian keluhan dengan azas *win win solution*. Dengan pendekatan ini, jumlah pengaduan yang diterima mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Jumlah pengaduan nasabah melalui media turun sebanyak 42,3% pada tahun 2015 dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 15 aduan saja. Pengaduan nasabah melalui media juga mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

In resolving the complaint, the Bank relies on the principle of customer experience and seek to resolve complaints on the basis of the principle of a win win solution. Through this approach, the number of complaints received has decreased compared with the previous year. The number of customer complaints through the media declined by as much as 42.3% in 2015 compared to the previous year to only 15 complaints. Customer complaints through the media also decreased from year to year.

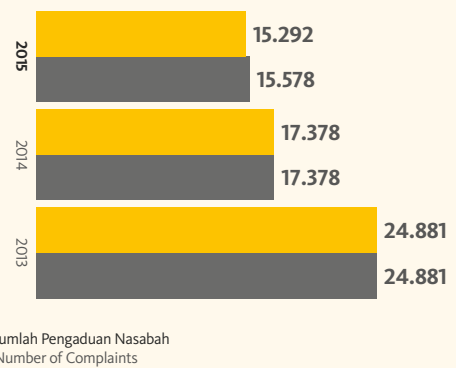
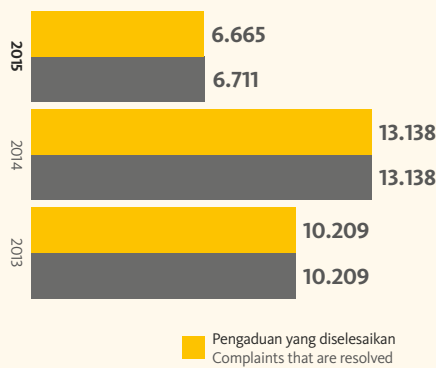
### Rekapitulasi Pengaduan Nasabah dan Penanganannya

### Summary of Customer Complaints and Handling

#### Pengaduan Berdampak Finansial Financial Impact Complaints (Jumlah Kasus | number of cases)

#### Pengaduan Berdampak Non Finansial Non Financial Impact Complaints (Jumlah Kasus | number of cases)

\* Selisih merupakan pengaduan dalam proses penyelesaian yang akan diselesaikan bulan berikutnya  
The difference are complaints that are within the process of resolution and will be completed the following month



### Privasi Nasabah

Maybank Indonesia berkomitmen dalam memegang teguh ketentuan peraturan Bank Indonesia mengenai kerahasiaan dan privasi nasabah. Kami menjaga dengan ketat kemungkinan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal. [G4-DMA]

### Customer Privacy

Maybank Indonesia is committed to uphold the provisions of Bank Indonesia regulations on customer confidentiality and privacy. We are keeping strict watch for any possible violations committed by internal parties. [G4-DMA]

Maybank Indonesia menerapkan saksi tegas, mulai dalam bentuk teguran lisan, tertulis hingga sanksi diberhentikan dari status sebagai karyawan jika terjadi pelanggaran yang menyebabkan hilangnya privasi nasabah.

Maybank Indonesia implements firm sanctions, in the form of verbal warning, written, to termination sanctions in the case of a breach that leads to the loss of the customer's privacy.

Jumlah keluhan yang kami terima yang dapat dikaitkan dengan privasi pelanggan adalah keluhan yang terkait dengan penyalahgunaan kartu kredit. Pada tahun 2015 terdapat 760 keluhan sedangkan sebelumnya sebanyak 733 keluhan. [G4-PR8]

The number of complaints that we received can be associated to the customer's privacy are complaints related to credit card issues. There were 760 complaints in 2015 compared to a previous 733 complaints. [G4-PR8]

## Fokus pada Nasabah

Focus on the Customer

# Keamanan Bertransaksi

## Transaction Security

Pada tahun 2015, berdasarkan evaluasi risiko yang kami lakukan, transaksi menggunakan kartu kredit telah lebih aman dari penyalahgunaan karena sudah dilengkapi dengan teknologi *chip*. Peningkatan *Fraud* yang terjadi pada transaksi kartu kredit beralih ke transaksi yang dilakukan melalui *internet banking*.

Atas evaluasi ini Maybank Indonesia sudah menerapkan metode *alert* yang kami berikan melalui Email, SMS dan juga telpon kepada nasabah atas transaksi tertentu sehingga dapat segera terdeteksi dan kami lakukan tindakan preventif untuk menghindari kerugian yang lebih besar.

Edukasi kepada nasabah juga secara rutin kami berikan melalui media lainnya mengenai kehati-hatian *customer* akan penyalahgunaan kartu kredit.

In 2015, based on the risk evaluation that we carried out, transactions using credit cards were safer since it was equipped with chip technology. Increased Fraud that occurred to credit card transactions switched to transactions conducted through internet banking.

Based on this evaluation, Maybank Indonesia has applied methods that we provide through email, SMS and also telephone calls to customers on specific transaction so that it can immediately be detected and we can apply preventive measures to avoid greater losses.

Customer education is also carried out on a regular basis through other media regarding customer awareness on credit card abuse.

## Kepuasan Pelanggan

Maybank Indonesia memiliki visi layanan "*To be Indonesia's No.1 Bank in Customer Satisfaction by providing world class quality of service delivery and high value of process innovation*". Untuk mencapai tujuan tersebut, Maybank Indonesia tak henti berupaya meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesan positif kepada nasabah.

[G4-DMA]

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan dengan survei kepuasan pelanggan. Maybank Indonesia bekerja sama dengan konsultan DEKA *Marketing Research* tersebut, akan diketahui hasil berupa *Customer Satisfaction Index*, *Net Promoter Score*, dan *Customer Loyalty Index*.

Hasil survei menjadi dasar evaluasi bagi Maybank Indonesia untuk terus meningkatkan inisiatif serta inovasi dalam layanan, dalam hal *People, Product, Process*, dan juga *Infrastructure Area*. Mengingat betapa pentingnya peran kepuasan nasabah bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan, maka *Customer Satisfaction Index* menjadi salah satu *Key Performance Indicator* Maybank Indonesia.

## Customer Satisfaction

Maybank Indonesia has a service vision of, "*To be Indonesia's # 1 Bank in Customer Satisfaction by providing world-class quality of service delivery and high value of process innovation*". To achieve these objectives, Maybank Indonesia continuously strives to improve service quality and provide a positive impression to customers. [G4-DMA]

One effort to improve customer satisfaction is through the customer satisfaction survey. Maybank Indonesia works together with DEKA Marketing Research Consultants to determine the results in the form of a Customer Satisfaction Index, Net Promoter Score, and Customer Loyalty Index.

The results of survey became the basis for Maybank Indonesia's evaluation to continue to enhance service initiatives and innovations, in terms of People, Product, Process, and also Infrastructure Area. Given the importance of customer satisfaction's role on the Company's sustainability and development. Therefore, the Customer Satisfaction Index is one of Maybank Indonesia's Key Performance Indicator.

**8,0**

**Customer Satisfaction Index**

Customer Satisfaction Index

**83**

**Kualitas Layanan Banking Call Center**

Banking Call Center Service Quality

**78**

**Kualitas Layanan Credit Call Center**

Call Center Loan Service Quality

**42.3 %**

**Penurunan Keluhan Nasabah melalui Media**

Decline in Customer Complaints through the Media









# INFORMASI TENTANG LAPORAN INFORMATION ON THE REPORT

## DAFTAR ISI | CONTENTS



<b>140</b>	<b>Identitas Perusahaan</b> Corporate Identity
<b>142</b>	<b>Ikhtisar Keuangan</b> Financial Highlights
<b>144</b>	<b>Data Terkait Indikator GRI</b> Data Related GRI Indicators
<b>148</b>	<b>Data Terkait Lainnya</b> Other Related Data
<b>150</b>	<b>Indeks GRI-G4</b> GRI-G4 Index
<b>153</b>	<b>Lembar Umpan Balik</b> Feedback Form

# Identitas Perusahaan

## Corporate Identity

<b>Nama Perusahaan</b> Company's Name	PT Bank Maybank Indonesia Tbk
<b>Alamat Perusahaan</b> Company's Address	Sentral Senayan III Jl. Asia Afrika No. 8, Gelora Bung Karno Jakarta 10270, Indonesia Tel : (62-21) 2922 8888 Fax : (62-21) 2922 8799 Website : www.maybank.co.id
<b>Pembentukan</b> Establishment	15 Mei 1959   15 May 1959
<b>Bidang Usaha</b> Line of Business	Bank Umum   Commercial Bank
<b>Pemegang Saham</b> Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorak Financial Holdings Pte.Ltd. (45,02%)</li> <li>• Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (33,96%)</li> <li>• UBS AG London (18,31%)</li> <li>• Publik (2,71%)</li> </ul>
<b>Dasar Hukum Usaha</b> Business License	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin usaha sebagai Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.138412/U.M.II tanggal 13 Oktober 1959, yang telah diubah dengan : Surat Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015 Business License as Commercial Bank through Decree of Minister of Finance of Republic of Indonesia No. 138412/U.M.II dated 13 October 1959, and amended by Decree of OJK Board of Commissioners No. 18/KDK.03/2015 dated 23 September 2015</li> <li>• Ijin usaha sebagai Bank Devisa melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.21/11/Dir/UUPS tanggal 9 November 1988 Business License as Foreign Exchange Bank through Decree of Director of Bank Indonesia No. 21/11/Dir/UUPS dated 9 November 1988</li> </ul>
<b>Entitas Anak</b> Subsidiaries	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (68,55%)</li> <li>• PT Maybank Indonesia Finance (99,99%)</li> </ul>
<b>Kode Saham</b> Ticker	BNII
<b>Pencatatan Saham</b> Share Listing	Bursa Efek Indonesia tanggal 21 November 1989 Indonesia Stock Exchange dated 21 November 1989
<b>Kode SWIFT</b> SWIFT Code	IBBKIDJA
<b>Contact Center</b>	PT Bank Maybank Indonesia Tbk E-mail 1 : customercare@maybank.co.id E-mail 2 : investorrelations@maybank.co.id Facebook : www.facebook.com/MaybankIndonesia Twitter : @MaybankID Call Center : 69811 atau (021) 1500611

# Inovasi Produk dan Solusi Keuangan Komprehensif untuk Memenuhi Kebutuhan Nasabah

## Innovations in Comprehensive Financial Products and Solutions for the Benefit of Customers

**Nabung dapat Poin Bingkisan dan bisa menang MINI**

**BINGKISAN BERUNTUN**

Milikilah hadiah langsung yang Anda bisa dinikmati dan bisa jadi. Menabung dengan cara yang menyenangkan dan bisa menang MINI. Dengan cara yang menyenangkan dan bisa menang MINI. Dengan cara yang menyenangkan dan bisa menang MINI.

Program Penghematan Poin Bingkisan 2015  
Info lebih lanjut kunjungi [www.maybank.co.id/bingkisan](http://www.maybank.co.id/bingkisan)

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Dari terbatas Jadi tak terbatas**

Keuangan, apapun bentuknya, setiap hari bisa membantu memajukan. Dengan perubahan dari BRT menjadi Maybank, kita bisa lebih baik bersama. Tak berbatas di sini, seperti Maybank 24/24. Dari hanya memutar kartu kredit menjadi bisa digunakan sebagai kartu debit. Kita bersama Anda membuat tak terbatas, dari @ City Maybank mempromosikan sebagai memajukan Financial Services.

[www.maybank.co.id/maybank](http://www.maybank.co.id/maybank)

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Karena indahnyanya hidup seharusnya tanpa batas.**

Membeli Kartu Kredit Visa Infinite, memenuhkan Anda untuk meraih mimpi tanpa batas.

6% 0% 50%

[Info: www.maybank.co.id/infinite](http://www.maybank.co.id/infinite)

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Bisnis Elektronik?**

**Bisnis Garment?**

**Bisnis Logistik?**

Wujudkan impian Anda. Dengan solusi pembiayaan usaha yang mudah.

SUKA  
Selamat Usaha Kecil & Menengah Anda

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Impian miliki ruang usaha Wujudkan dengan Spektra**

Pembayaran

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Pembayaran PENTANA PENTANA tanpa agunan**

Facilitas pembiayaan tanpa agunan hingga 3 tahun dengan angsuran tetap sepanjang tenor.

Tersedia dalam skema syariah (murabahah) dan skema konvensional

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Sukseskan program Indonesia Mengajar. Sukuk Negara Ritel-008.**

Dengan berinvestasi aman dan menguntungkan di Sukuk Negara Ritel-008, Anda turut menyukseskan program Indonesia Mengajar.

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Kredit Properti Multiguna**

Dari rumah impian Untuk berbagai impian lainnya

**Kredit Properti Multiguna** untuk berbagai keperluan

Wujudkan berbagai impian Anda, seperti biaya pendidikan, pembelian mobil, dan lain-lain dengan:

- Proses mudah, berbagai pilihan skema
- Bunga kompetitif dan transparan

Info: [www.maybank.co.id/propertimultiguna](http://www.maybank.co.id/propertimultiguna)

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Kredit Properti**

Mimpi punya rumah Punya rumah impian

**Milik rumah impian dengan 3 solusi pilihan**

Solusi Kredit Properti:

- Floating Rate: BI Rate + 3,50%
- Fixed Rate: Bunga tetap hingga 10 tahun
- Bebas Bunga: menangkan beban bunga dari saldo rekening

Info: [www.maybank.co.id/kpp](http://www.maybank.co.id/kpp)

Humanaiding Financial Services **Maybank**

**Dari keinginan sederhana Hingga tak terbatas**

Humanaiding Financial Services **Maybank**

# Ikhtisar Keuangan

## Financial Highlights

dalam jutaan Rupiah | in million Rupiah

	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Laporan Posisi Keuangan Konsolidasian</b>					
<b>Consolidated Balance Sheets</b>					
Jumlah aset   Total assets	157.619.013	143.365.211	140.600.863	115.904.262	94.919.111
Kredit yang diberikan   Loans	112.528.763	106.301.567	102.029.615	80.948.717	67.185.892
Kredit yang diberikan - neto   Loans - net	110.489.907	104.903.697	100.977.345	79.827.388	65.995.422
Investasi keuangan - neto   Financial investments - net					
Efek-efek   Marketable securities	6.087.743	7.527.443	9.615.953	4.952.645	3.492.440
Obligasi rekapitalisasi pemerintah Government recapitalization bonds	3.579.368	3.580.884	3.596.832	3.664.794	3.654.506
Penyertaan saham   Investments in shares	4.552	4.552	4.552	4.552	4.552
Penyisihan kerugian penurunan nilai Allowance for impairment losses	(204.789)	(239.775)	(234.249)	(259.907)	(206.690)
Total investasi keuangan - neto   Total financial investments - net	9.466.874	10.873.104	12.983.088	8.362.084	6.944.808
Aset produktif - neto   Earnings assets - net	139.320.620	125.721.642	123.935.703	102.024.012	83.225.958
Simpanan nasabah   Deposits from customers	115.486.436	101.863.992	107.239.558	85.946.647	70.322.917
Simpanan bank lain   Deposits from other banks	2.898.462	2.949.291	1.055.508	1.724.095	1.405.641
Pinjaman diterima   Borrowings	4.275.496	3.984.540	2.588.020	2.419.621	2.304.429
Jumlah kewajiban (tidak termasuk hak minoritas) Total liabilities (excluding minority interests)	141.875.745	128.870.064	128.370.015	106.646.375	86.965.108
Jumlah ekuitas   Total equity	15.743.268	14.495.147	12.230.848	9.257.887	7.954.003
<b>Saldo Rata-rata Laporan Posisi Keuangan Konsolidasian</b>					
<b>Average Balance Consolidated Balance Sheets</b>					
Jumlah aset   Total assets	150.492.112	141.983.037	128.252.563	105.411.687	85.024.772
Kredit yang diberikan   Loans	109.415.165	104.165.591	91.489.166	74.067.305	60.373.676
Kredit yang diberikan - neto   Loans - net	107.696.802	102.940.521	90.402.367	72.911.405	59.070.698
Investasi keuangan - neto   Financial investments - net					
Efek-efek   Marketable securities	6.807.593	8.571.698	7.284.299	4.222.543	3.317.340
Obligasi rekapitalisasi pemerintah Government recapitalization bonds	3.580.126	3.588.858	3.630.813	3.659.650	3.741.839
Penyertaan saham   Investments in shares	4.552	4.552	4.552	4.552	4.552
Penyisihan kerugian penurunan nilai Allowance for impairment losses	(222.282)	(237.012)	(247.078)	(233.299)	(162.568)
Total investasi keuangan - neto   Total financial investments - net	10.169.989	11.928.096	10.672.586	7.653.446	6.901.164
Aset produktif - neto   Earning assets - net	132.521.131	124.828.673	112.979.858	92.624.985	74.895.816
Simpanan nasabah   Deposits from customers	108.675.214	104.551.775	96.593.103	78.134.782	65.112.439
Simpanan bank lain   Deposits from other banks	2.923.877	2.002.400	1.389.802	1.564.868	1.146.717
Pinjaman diterima   Borrowings	4.130.018	3.286.280	2.503.821	2.362.025	1.582.133
Jumlah kewajiban (tidak termasuk hak minoritas) Total liabilities (excluding minority interests)	135.372.905	128.620.040	117.508.195	96.805.742	77.318.173
Jumlah ekuitas   Total equity	15.119.208	13.362.998	10.744.368	8.605.945	7.706.600
<b>Laporan Laba Rugi dan Penghasilan Komprehensif Lain</b>					
<b>Consolidated Statements of Income and Other Comprehensive Income</b>					
Pendapatan bunga dan syariah - neto Interest income and shariah - net	6.488.238	5.931.696	5.514.870	5.120.487	4.083.288
Pendapatan operasional lainnya   Other operating income	2.613.939	1.816.690	2.270.044	2.093.667	2.034.584
Penyisihan kerugian penurunan nilai atas instrumen keuangan neto dan penyisihan kerugian atas aset non-produktif Allowance for impairment losses on financial instruments net and provision for possible losses on non-earning assets	(2.296.172)	(1.789.453)	(791.204)	(1.147.263)	(1.181.389)
Beban operasional lainnya - neto Other operating expenses - net	(7.644.460)	(6.770.790)	(5.460.635)	(5.520.848)	(5.155.278)
Pendapatan operasional - neto   Operating income - net	1.457.717	977.596	2.324.279	1.693.306	962.594
Pendapatan/(beban) non operasional - neto Non-operating income/(expense) - net	87.306	(4.678)	(106.429)	28.505	22.712
Laba sebelum beban pajak   Income before tax expense	1.545.023	972.918	2.217.850	1.721.811	985.306
Beban pajak - neto   Tax expense - net	(401.461)	(250.777)	(622.315)	(491.233)	(314.210)
Laba tahun berjalan   Income for the year	1.143.562	722.141	1.595.535	1.230.578	671.096

dalam jutaan Rupiah   in million Rupiah	2015	2014	2013	2012	2011
Laba tahun berjalan yang diatribusikan kepada: Income for the year attributable to:					
Pemilik entitas induk   Equity holders of the parent company	1.139.070	708.008	1.569.955	1.227.440	668.963
Keperentingan non-pengendali   Non-controlling interests	4.492	14.133	25.580	3.138	2.133
Jumlah laba komprehensif selama tahun berjalan yang dapat diatribusikan kepada: Total comprehensive income for the year attributable to:					
Pemilik entitas induk   Equity holders of the parent company	1.196.417	761.316	1.451.469	1.304.731	632.051
Keperentingan non-pengendali   Non-controlling interests	8.578	14.017	25.340	(2.527)	2.133
Laba per saham dasar   Basic earnings per share	17	12	27	22	12
Data saham   Shares data:					
Jumlah saham yang ditempatkan dan disetor penuh (ribuan) The amount of shares issued and paid-up (thousands)	67.746.841	67.746.841	60.972.157	56.281.991	56.281.991
<b>Rasio Keuangan Financial Ratios</b>					
Rasio kewajiban penyediaan modal minimum (CAR Total) Capital Adequacy Ratio (CAR Total)	15,17%	15,76%	12,74%	12,83%	11,83%
Aset tetap terhadap modal   Fixed assets to capital	14,57%	13,53%	15,27%	16,58%	18,07%
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif Non-performing earnings assets to earnings assets	3,00%	2,14%	2,01%	1,64%	2,05%
Kredit bermasalah   Non-performing loans (NPL)	3,67%	2,23%	2,11%	1,70%	2,14%
Kredit bermasalah - neto Non-performing loans - net (NPL - net)	2,42%	1,48%	1,55%	0,81%	1,10%
CKPN aset keuangan terhadap aset produktif Allowance for impairment losses on financial assets to earning assets	1,60%	1,32%	1,05%	1,35%	1,66%
Pemenuhan PPA Produktif Fulfillment of required allowance for possible losses	55,02%	68,94%	59,97%	68,38%	79,06%
Tingkat pengembalian aset (ROA)   Return on assets (ROA)	1,01%	0,68%	1,74%	1,64%	1,14%
Tingkat pengembalian ekuitas (ROE)   Return on equity (ROE)	8,47%	6,10%	16,42%	16,04%	9,19%
Marjin bunga bersih (NIM)   Net interest margin (NIM)	4,84%	4,76%	4,94%	5,52%	5,30%
Beban operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) Operating expenses to operating revenues (BOPO)	90,77%	92,94%	84,10%	87,22%	92,64%
Kewajiban bersih antar bank terhadap modal inti Net interbank liability to Tier I Capital	-81,02%	-19,88%	-51,37%	-93,40%	-86,70%
Liabilitas terhadap ekuitas   Liabilities to total equity	9,01	8,89	10,50	11,52	10,93
Liabilitas terhadap jumlah aset   Liabilities to total assets	0,90	0,90	0,91	0,92	0,92
Kredit yang diberikan terhadap simpanan (LDR) Loans to Deposits Ratio (LDR)	86,14%	92,67%	87,04%	87,34%	88,86%
Kredit yang diberikan terhadap pendanaan (LFR) Loans to Funding Ratio (LFR)	85,13%	91,15%	-	-	-
Persentase Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) Percentage of Legal Lending Limit (LLL) violation	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah Minimum Statutory Reserves (GWM) Rupiah					
Utama   Primary	8,11%	8,17%	8,12%	8,15%	8,09%
Sekunder   Secondary	10,25%	7,78%	10,09%	11,31%	11,82%
Giro Wajib Minimum (GWM) Mata Uang Asing Minimum Statutory Reserves (GWM) Foreign Currency	8,33%	8,14%	8,15%	8,34%	8,08%
Posisi Devisa Neto (PDN)   Net Open Position (NOP)	4,69%	0,88%	4,41%	9,61%	4,16%

Keterangan | Notes:

<sup>1)</sup> Termasuk piutang pembiayaan konsumen | Including consumer financing receivables

<sup>2)</sup> Bank saja | Bank only

<sup>3)</sup> Net off antara simpanan dari Bank lain dan penempatan pada Bank lain | Net off between deposits from other banks and placements in other banks

<sup>4)</sup> Untuk tujuan perbandingan, angka tahun 2011, 2012, 2013 dan 2014 telah direklasifikasi agar sesuai dengan penyajian dalam laporan keuangan konsolidasi per tanggal 31 Desember 2015

For comparison objective 2011, 2012, 2013 and 2014 amount is reclassified to be aligned with presentation of consolidated financial statement as per 31 December 2015

<sup>5)</sup> Rasio tahun 2014 dan 2015 menggunakan perhitungan LFR, berdasarkan peraturan BI no. 17/11/PBI/2015  
2014 and 2015 ratios are using LFR calculation, based on BI regulations No. 17/11/PBI/2015



[G4-EC1], [G4-7], [G4-10], [G4-LA1], [G4-LA9], [G4-LA6], [G4-PR5]

# Data Terkait Indikator GRI

## Data Related to GRI Indicators

### DISTRIBUSI MANFAAT EKONOMI | ECONOMIC BENEFITS DISTRIBUTION [G4-EC1]

Deskripsi   Description	Satuan   Unit	2015	2014	2013
Pendapatan bunga bersih dan pendapatan operasional lainnya Net interest income and other operating income	Rp juta   million	9.102.177	7.748.386	7.784.914
Beban operasional lainnya   Other operating expenses	Rp juta   million	7.644.460	6.770.790	5.460.635
Beban Tenaga Kerja   Labor Expenses	Rp juta   million	2.330.531	2.142.564	2.322.344
Pembayaran untuk Pemegang Saham Payment for Shareholders	Rp juta   million	-	-	-
Beban pajak - bersih   Tax expenses - net	Rp juta   million	401.461	250.777	622.315
Investasi Kegiatan CR   CSR Investment Activity	Rp juta   million	7.444	3.548	4.853

### PORTOFOLIO PRODUK DENGAN MANFAAT SOSIAL | PRODUCT PORTFOLIO WITH SOCIAL BENEFITS [G4-7]

Portofolio Maybank Indonesia PIJAR Maybank Indonesia's PIJAR Portfolio	Satuan   Unit	2015	2014
Jumlah Nasabah Pinjaman Aktif   Number of Active Loan Customers	Orang   Persons	8.142	6.012
Jumlah Nasabah Simpanan Aktif   Number of Active Deposit Customers	Orang   Persons	8.788	5.485
Jumlah Pinjaman   Amount of Loans	Rp juta   million	1.363.444	948.844
Jumlah Simpanan   Amount of Deposits	Rp juta   million	68.033	61.087

Portofolio Mass Acquisition Mikro Micro Mass Acquisition Portfolio	Satuan   Unit	2015	2014
Jumlah Pinjaman (OS Loan)   Total Loans (OS Loan)	Rp miliar   billion	345	19
Jumlah Nasabah   Number of Customers	Orang   Persons	1.015	547

Portofolio Layanan Keuangan untuk Bidan Financial Services for Midwives Portfolio	Satuan   Unit	2015	2014
Jumlah Nasabah Pinjaman   Amount of Customer Loans	Orang   Persons	73	14
Plafon yang telah dibukukan   Plafond yang telah dibukukan	Rp miliar   billion	15,66	2,48
OS Funding	Rp juta   million	1.067,28	661,98
Jumlah Nasabah Tabungan   Amount of Savings Customers	Orang   Persons	103	26
Cabang IBI yg telah bekerja sama   IBI Branches that have cooperated	Unit   Unit	16	6

#### KOMPOSISI KARYAWAN | EMPLOYEE BREAKDOWN [G4-10]

Karyawan berdasarkan Usia Employees based on Age	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun   years old	Orang   Persons	984	2.051	1.064	2.148	1.135	2.269
30 – 50 tahun   years old	Orang   Persons	2.612	2.425	2.681	2.396	2.862	2.406
> 50 tahun   years old	Orang   Persons	297	149	265	113	257	80
<b>Total</b>	<b>Orang   Persons</b>	<b>3.893</b>	<b>4.625</b>	<b>4.010</b>	<b>4.657</b>	<b>4.254</b>	<b>4.755</b>

Karyawan berdasarkan Jenjang Jabatan Employees based on Heirarchy	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Executive Vice President	Orang   Persons	9	0	5	0	6	0
Senior Vice President	Orang   Persons	34	11	30	11	25	9
Vice President	Orang   Persons	107	53	107	43	98	37
Assistant Vice President	Orang   Persons	168	88	154	81	152	79
Senior Manager	Orang   Persons	321	237	315	213	274	194
Manager	Orang   Persons	736	580	732	571	684	505
Assistant Manager	Orang   Persons	1.500	1.676	1.506	1.638	1.549	1.659
Staff	Orang   Persons	804	1.880	925	1.990	1.267	2.153
Non Staff	Orang   Persons	214	100	236	110	199	119

Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan Employees based on Level of Education	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Sarjana   Bachelor's Degree	Orang   Persons	2.957	3.408	2.983	3.401	2.939	3.466
Diploma   Diploma	Orang   Persons	499	899	513	950	506	972
Setara SMA   High School and Equivalent	Orang   Persons	424	318	494	306	753	315
Setara SMP   Secondary School and Equivalent	Orang   Persons	11	0	14	0	43	1
Setara SD   Primary School and Equivalent	Orang   Persons	2	0	6	0	13	1

Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan Employees based on Employment Status	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Permanen   Permanent	Orang   Persons	3.384	4.096	3.416	4.067	3.671	4.089
Non permanen   Non Permanent	Orang   Persons	509	529	594	590	583	666
Alih Daya   Outsource	Orang   Person	2.504	552	3.253	-	3.019	-

## Data terkait Indikator GRI

Data related to GRI Indicators

### KETENAGAKERJAAN | MANPOWER [G4-LA1]

Jumlah Tenaga Kerja Baru Number of New Employees	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun   years old	Orang   Persons	505	922	459	760	598	949
30 – 50 tahun   years old	Orang   Persons	378	176	438	170	374	146
> 50 tahun   years old	Orang   Persons	7	2	7	2	6	-
<b>Total</b>	<b>Orang   Persons</b>	<b>890</b>	<b>1.100</b>	<b>904</b>	<b>932</b>	<b>978</b>	<b>1.095</b>

Turnover Karyawan Employee Turnover	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun   years old	Orang   Persons	412	784	355	651	361	598
30 – 50 tahun   years old	Orang   Persons	516	329	678	349	351	241
> 50 tahun   years old	Orang   Persons	73	18	105	15	48	7
<b>Total</b>	<b>Orang   Persons</b>	<b>1.001</b>	<b>1.131</b>	<b>1.138</b>	<b>1.015</b>	<b>760</b>	<b>846</b>

### Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Board of Commissioners and Board of Directors Breakdown

	Satuan   Unit	2015	2014
Jumlah   Total	Orang   Persons	15	14
Persentase perempuan   Percentage that are female	%	33	43
Persentase kelompok umur   Percentage based on age group			
30 – 50 tahun   years old	%	40	36
> 50 tahun   years old	%	60	57

### Komposisi Karyawan Employee Breakdown

	Satuan   Unit	2015		2014	
		Permanen Permanent	Non Permanen Non Permanent	Permanen Permanent	Non Permanen Non Permanent
<b>Perempuan   Female</b>					
Keseluruhan   Overall	%	54,76	50,96	54,35	49,83
Tingkat Manajerial   Managerial Level	%	95,10	22,39	95,21	22,25
<b>Kelompok Umur   Age Group</b>					
< 30 tahun   years old	%	79,23	20,77	76,54	23,46
30 – 50 tahun   years old	%	95,88	4,12	96,45	3,55
> 50 tahun   years old	%	97,99	2,01	99,12	0,88

**PELATIHAN DAN PENDIDIKAN | TRAINING AND EDUCATION [G4-LA9]**

Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Average Employee Study Hours	Satuan   Unit	2015		2014		2013	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Executive Vice President	Jam belajar   Study hours	30	N/A	12,88	N/A	N/A	N/A
Senior Vice President	Jam belajar   Study hours	10,09	12,19	12,97	12	N/A	13,33
Vice President	Jam belajar   Study hours	10,46	10,69	22,5	12,58	81	N/A
Assistant Vice President	Jam belajar   Study hours	11,07	11,13	17,9	12,22	8	N/A
Senior Manager	Jam belajar   Study hours	15,41	14,02	22,63	13,95	12,57	10,91
Manager	Jam belajar   Study hours	16,27	13,77	26,13	19,31	14,86	13,33
Assistant Manager	Jam belajar   Study hours	15,25	17,18	19,89	18,46	13,71	12
Staff	Jam belajar   Study hours	47,57	21,69	47,97	28,27	N/A	N/A
Non Staff	Jam belajar   Study hours	8	8	12	8	N/A	N/A

**KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA | OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY [G4-LA6]**

Jenis Kecelakaan Kerja Type of Work Accident	Satuan   Unit	2015		2014	
		Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Kecelakaan Fatal, kasus Fatal Accident, cases	Kasus Cases	0	0	0	0
Kecelakaan Berat (lebih dari 21 hari), kasus Serious Accident (over 21 days), cases	Kasus Cases	0	0	1	0
Kecelakaan Sedang (3-21 hari), kasus Medium Accident (3-21 days), cases	Kasus Cases	0	0	1	0
Kecelakaan Ringan (<3 hari), kasus Light Accident (<3 days), cases	Kasus Cases	0	0	0	0
Sakit hingga tidak masuk kerja (total jumlah hari absen kerja) Sick Leave (total absent work days)	Kasus Cases	15.872	10.459	13.755	8.284

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN | CUSTOMER SATISFACTION SURVEY [G4-PR5]**

Survei Kepuasan Pelanggan   Customer Satisfaction Index	Target 2015	2015	2014	2013
Deka Marketing Research Skor   Deka Marketing Research Score	>8,1	8,0	8,1	8,0
Number of active customers (respondents)	1.000	622	645	3.000

Kualitas Layanan Keluhan Pelanggan Customer complaint service quality	Standard Industry	2015	2014	2013
Banking Call Center	79	83	82	79
Credit Card Call Center	78	78	76	77

# Data Terkait Lainnya

## Other Related Data

Biaya Program Pemberdayaan Empowerment Program Expenses		Satuan   Unit	2015	2014	2013	2012
Pemberdayaan Perempuan Female Empowerment	KOMIDA	Rp juta   million				1.000*
	ASPPUK	Rp juta   million	1.800	1.000*		
Pemberdayaan Kelompok Marginal dan Pra Sejahtera Empowerment of Marginal and Underprivileged Groups		Rp juta   million	407,93	53,38	90,65	
Donasi Bencana Alam Natural Disaster Donations		Rp juta   million	87,86	210	21,75	
<b>Total</b>		<b>Rp juta   million</b>	<b>2.295,80</b>	<b>1.263,38</b>	<b>112,40</b>	<b>1.000</b>

\*Hibah Dana Bergulir | Revolving Fund Grants

Pengaduan Berdampak Finansial Financial Impact Complaints		Satuan   Unit	2015	2014	2013
Jumlah Pengaduan Nasabah Number of Customer Complaints		Kasus Cases	6.711	13.138	10.209
Pengaduan yang Diselesaikan Complaints that were Resolved		Kasus Cases	6.665**	13.138	10.209

Pengaduan Berdampak Non Finansial Non Financial Impact Complaints		Satuan   Unit	2015	2014	2013
Jumlah Pengaduan Nasabah Number of Customer Complaints		Kasus Cases	15.578	17.378	24.881
Pengaduan yang Diselesaikan Complaints that were Resolved		Kasus Cases	15.292**	17.378	24.881

\*\* Selisih merupakan pengaduan dalam proses penyelesaian yang akan diselesaikan bulan berikutnya.  
Difference represents complaints in the process of resolution that will be resolved in the following month.

Deskripsi   Description	Satuan   Unit	2015	2014	2013
Jumlah Total Pengaduan Nasabah Total Amount of Customer Complaints	Kasus Cases	22.289	30.516	35.090
Jumlah Total Pengaduan yang Diselesaikan Total Amount of Resolved Complaints	Kasus Cases	21.957	30.516	35.090

Bentuk Pengaduan   Type of Complaints	Satuan   Unit	2015	2014	2013
Mediasi Perbankan   Banking Mediation	Kasus Cases	1	1	0
Keluhan di Media   Complaints in the Media	Kasus Cases	15	26	28





### Laporan Pengecekan Sesuai *GRI G4 Core*

### Statement GRI G4 Core In Accordance Check

*National Center for Sustainability Reporting (NCSR)* telah melakukan pengecekan sesuai *GRI G4 Core* atas Laporan Keberlanjutan PT Bank Maybank Indonesia Tbk 2015 ("Laporan"). Pengecekan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang sejauh mana kriteria *GRI G4 Core* telah diterapkan dalam Laporan tersebut. Pengecekan ini bukan merupakan opini atas kinerja keberlanjutan maupun kualitas informasi yang dimuat dalam Laporan tersebut.

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) has conducted a GRI G4 Core in Accordance Check on the PT Bank Maybank Indonesia Tbk Sustainability Report 2015 ("Report"). The check communicates the extent to which the GRI G4 Core criteria has been applied in the Report. The check does not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter or the quality of the information provided in the report.

Kami menyimpulkan bahwa Laporan ini telah menyajikan pengungkapan-pengungkapan, baik sepenuhnya maupun sebagian, sesuai dengan kriteria *GRI G4 Core*.

We conclude that this Report has presented disclosures, either fully or partially, in accordance with GRI G4 Core criteria.

National Center for Sustainability Reporting

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dewi Fitriyani".

Dewi Fitriyani, Ph.D. CSRS, CMA  
Director

# Indeks GRI-G4

## GRI-G4 Index

Pengungkapan Standar Umum		General Standard Disclosures	
		Halaman Page	
<b>ANALISIS DAN STRATEGI</b>			<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>
G4-1	Pernyataan dari manajemen puncak	13, 17	Statement from the most senior decision-maker
<b>PROFIL ORGANISASI</b>			<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>
G4-3	Nama organisasi	140	Name of the organization
G4-4	Merek, produk, dan jasa utama	140, 141	Primary brands, products, and services
G4-5	Lokasi kantor pusat	140	Location of headquarters
G4-6	Jumlah negara tempat operasi	Indonesia	Number of countries of operation
G4-7	Sifat kepemilikan dan badan hukum	140	Nature of ownership and legal form
G4-8	Pasar yang dilayani	140	Markets served
G4-9	Skala organisasi	142	Scale of the organization
G4-10	Jumlah karyawan	145	Number of employees
G4-11	Karyawan yang dicakup dalam perjanjian bersama	112	Employees covered by collective bargaining agreements
G4-12	Rantai pasokan organisasi	61	Organization's supply chain
G4-13	Perubahan signifikan selama periode pelaporan	30	Significant changes during the reporting period
G4-14	Prinsip kehati-hatian	52	Precautionary approach or principle
G4-15	Perjanjian, prinsip, atau inisiatif lainnya yang diadopsi	33	Externally developed charters, principles or other endorsed initiatives
G4-16	Keanggotaan asosiasi	33	Memberships of associations
<b>ASPEK MATERIAL DAN BATASANNYA YANG TERIDENTIFIKASI</b>			<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>
G4-17	Entitas yang dicakup dalam laporan keuangan konsolidasian	23	Entities included in the organization's consolidated financial statements
G4-18	Proses untuk menetapkan isi laporan	24	Process for defining the report content
G4-19	Aspek material yang teridentifikasi	25	Material Aspects identified
G4-20	Batasan aspek yang di dalam organisasi	25	Aspect Boundary within the organization
G4-21	Batasan aspek yang di luar organisasi	25	Aspect Boundary outside the organization
G4-22	Pernyataan ulang atas informasi yang disajikan dalam laporan sebelumnya	Tidak Ada Pernyataan Ulang Atas Laporan Keberlanjutan 2014 There is no Restatement of the 2014 Sustainability Report	Restatements of information provided in previous reports

Pengungkapan Standar Umum		General Standard Disclosures	
		Halaman Page	
G4-23	Perubahan penting dibandingkan periode pelaporan sebelumnya	Tidak Ada Perubahan Signifikan Atas Aspek Material Dan Batasannya Dibandingkan Laporan Keberlanjutan 2014 There are no Significant Changes On the Material Aspects and its Limits Compared to the 2014 Sustainability Report	Significant changes from previous reporting periods
<b>PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>		<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>	
G4-24	Daftar kelompok pemangku kepentingan	62-65	List of stakeholder groups
G4-25	Dasar identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan	62	Basis for identification and selection of stakeholders
G4-26	Pendekatan untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan	62-65	Approach to stakeholder engagement
G4-27	Topik dan perhatian utama	62-65	Key topics and concerns
<b>PROFIL LAPORAN</b>		<b>REPORT PROFILE</b>	
G4-28	Periode pelaporan	23	Reporting period
G4-29	Tanggal laporan paling terakhir	Juni   June 2015	Date of most recent previous report
G4-30	Siklus pelaporan	Tahunan Annually	Reporting cycle
G4-31	Poin Kontak	23	Contact point
G4-32	Opsi 'kesesuaian dengan'	23	'In accordance' option
G4-33	Pemeriksaan eksternal atas laporan	Belum Ada Pemeriksaan Eksternal There Is No External Assurance	External assurance for the report
<b>TATA KELOLA</b>		<b>GOVERNANCE</b>	
G4-34	Struktur dan komposisi tata kelola	49-51	Governance structure and composition
<b>ETIK DAN INTEGRITAS</b>		<b>ETHIC AND INTEGRITY</b>	
G4-56	Nilai-nilai, standar dan norma-norma perilaku	34-35	Values, principles, standards and norms of behaviour

# Indeks GRI-G4

## GRI-G4 Index

Pengungkapan Standar Khusus			Specific Standard Disclosures
Aspek Material	DMA dan Indikator DMA and Indicators	Halaman Page	Material Aspects
<b>KATEGORI EKONOMI</b>			<b>CATEGORY ECONOMY</b>
Kinerja Ekonomi	G4 DMA	36	Economic Performance
	G4-EC1 Nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan	39, 144	Direct economic value generated and distributed
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	G4 DMA	50	Indirect Economic Impact
	G4-EC8 Dampak ekonomi signifikan tidak langsung	120-131	Significant indirect economic impacts
<b>KATEGORI LINGKUNGAN</b>			<b>CATEGORY ENVIRONMENT</b>
Energi	G4 DMA	95	Energy
	G4-EN5 Pemakaian Energi	99	Energy Consumption
<b>KATEGORI SOSIAL</b>			<b>CATEGORY SOCIAL</b>
<b>Sub Kategori Praktik Ketenagakerjaan dan Pekerjaan yang Layak</b>			<b>Sub Category Labor Practice and Decent Work</b>
Ketenagakerjaan	G4 DMA	102	Employment
	G4-LA1 Jumlah dan rerata penerimaan karyawan baru dan turnover karyawan	104, 146	Number and rates of new employee hires and employee turnover
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	G4 DMA	115	Occupational Health and Safety
	G4-LA6 Jenis dan rerata cedera	115, 147	Type of injury and rates of injury
Pelatihan dan Pendidikan	G4 DMA	106	Training and Education
	G4-LA9 Rata-rata jam pelatihan	106, 147	Average hours of training
	G4-LA10 Program untuk pengelolaan keterampilan dan pembelajaran seumur hidup	Data tidak tersedia, akan disajikan mulai 2017 Data not available, will be disclosed starting 2017	Programs for skills Management and lifelong learning
<b>Sub Kategori Kemasyarakatan</b>			<b>Sub Category Society</b>
Masyarakat Lokal	G4 DMA	36, 68	Local Community
	G4-SO1 Pelibatan masyarakat lokal	68-99	Local community engagement
Anti Korupsi	G4 DMA	57	Anti-corruption
	G4-SO4 Komunikasi dan pelatihan anti korupsi	58	Communication and training on anti-corruption
	G4-SO5 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang dilakukan	59	Confirmed incidents of corruption and actions taken
<b>Sub Kategori Tanggung Jawab Produk</b>			<b>Sub Category Product Responsibility</b>
Pelabelan Produk dan Jasa	G4 DMA	132	Product and Services Labelling
	G4-PR5 Hasil survei kepuasan pelanggan	137, 147	Results of surveys measuring customer satisfaction
Kerahasiaan Pelanggan	G4 DMA	135	Customer Privacy
	G4-PR8 Keluhan atas pelanggaran privasi pelanggan	Data tidak disajikan Undisclosed Data	Complaints regarding breaches of customer privacy
Portofolio Produk	G4 DMA	38	Product Portfolio
	FS6 Persentase portofolio lini bisnis	40-41, 144	Percentage of the portfolio for business lines
	G4 DMA	120	
	FS7 Produk dan jasa yang dirancang khusus untuk manfaat sosial	121-131	Products and services designed to deliver a specific social benefit

# Lembar Umpan Balik

## Feedback Form

Terima kasih atas perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu terhadap Laporan Keberlanjutan kami ini.

Thank you for your attention and appreciation on our Sustainability Report.

Untuk meningkatkan pelayanan kami dalam mengembangkan laporan yang akan datang, maka kami mohon Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut dan dapat mengirimkannya kembali kepada kami. Kami sangat mengharapkan pemikiran, saran, dan kritik dari Bapak/Ibu.

To improve our next report, please let us know what you think about the report by filling in the questionnaire below, and return this feedback form to us. Your views, and critics are very much welcomed and appreciated.

No.	Pernyataan   Statements	SS   SA	S   A	RR   SD	TS   D	STS   SD	Alasan   Comment
1	Laporan ini berisi/mengandung informasi yang bermanfaat mengenai komitmen Maybank Indonesia dan kebijakannya This Report contains useful information on Maybank Indonesia commitment and its policy						
2	Laporan ini menyediakan suatu gambaran/summary mengenai kinerja Maybank Indonesia yang sejalan dengan usaha pencapaian <i>sustainable development</i> This Report provides a good overview on Maybank Indonesia performance in its pursuit to reach sustainable development						
3	Laporan ini mudah dimengerti This Report is easy to understand						
4	Informasi pada Laporan ini cukup lengkap (detail) The Report provides enough detail of information						
5	Laporan ini layak/dapat dipertanggungjawabkan This Report has sufficient accountability						

SS : Sangat Setuju    S : Setuju    RR : Ragu-ragu    TS : Tidak Setuju    STS : Sangat Tidak Setuju  
SA : Strongly Agree    A : Agree    SD : Somewhat Disagree    D : Disagree    SD : Strongly Disagree

Informasi yang menarik adalah  
Most interested information is (are)

Informasi yang kurang menarik adalah  
Least interested information is (are)

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_



# Lembar Umpan Balik

## Feedback Form

Saran dan/atau kritik mengenai isi, desain, layout dan lain-lain Comments on content, design, layout, etc.	Informasi yang dapat ditambahkan Any additional comments
---	---

a.  
b.  
c.

### PROFIL ANDA YOUR PROFILE

Nama   Name (optional)	:	
Umur (wajib)   Age (obligatory)	:	
Jenis Kelamin (wajib)   Sex (obligatory)	:	
Institusi/Perusahaan   Institution/Company (optional)	:	
Jenis Institusi/Perusahaan   Institution/Company	:	
<input type="checkbox"/> Pemerintah   Government	<input type="checkbox"/> Industri   Industry	<input type="checkbox"/> Media   Media
<input type="checkbox"/> LSM   NGO	<input type="checkbox"/> Masyarakat   Community	<input type="checkbox"/> Lain-lain   Others

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi *feedback form* ini. Mohon agar formulir ini dapat dikirim kepada kami.

Thank you for your time to fill in this feedback form. Please send this form back to us.

### PT Maybank Indonesia Tbk

Corporate Communications  
Sentral Senayan III Lantai 25  
Jl. Asia Afrika No. 8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270, Indonesia  
T: +62 21 2922 8888  
F: +62 21 2922 8914

**MELANGKAH  
MEMPERLUAS  
MANFAAT**

JOURNEY TO SPREAD  
THE BENEFITS



**PT Bank Maybank Indonesia Tbk**

Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No. 8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270 Indonesia

T: +62 21 2922 8888  
F: +62 21 2922 8914

[www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id)