

Breakthrough by **Strengthening** Fundamentals

bii

 **Maybank**



BII berpartisipasi dalam konservasi Harimau Sumatera dan 'TIGER' yang merupakan representasi dari Corporate Value kami

BII participates in the conservation efforts for the Sumatran Tiger and the 'TIGER' represents our Corporate Values

Menyiapkan masa depan yang lebih gemilang untuk **generasi mendatang**
Setting up excellent future for the next generations



Foto: Abdul Malik MSN



Partisipasi dalam menjaga **Kelestarian Lingkungan**
Participation in maintaining the **Environmental Preservation**

Konsisten dalam upaya meningkatkan

Kesejahteraan Sosial
Consistent in improving **the Social Welfare**

Meningkatkan kompetensi dan produktivitas di **Bidang Ekonomi** komunitas sekitar
Enhancing competence and productivity in **Economic of the community**



Breakthrough by Strengthening Fundamentals

Dalam rangka ekspansi usaha, BII konsisten menjalankan strategi untuk selalu hadir di tengah-tengah komunitas, memberi layanan dengan kualitas melebihi harapan, menyediakan produk-produk perbankan sesuai kebutuhan nasabah dengan dukungan jaringan layanan yang memadai berbasis teknologi informasi terkini. Dengan strategi tersebut BII berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kinerja keuangan membanggakan.

Selain di bidang keuangan, fokus kehadiran BII di tengah komunitas adalah memberi bimbingan, membuat masyarakat mengenal dan memanfaatkan kehadiran perbankan dalam kehidupan sehari-hari, lebih jauh peranan BII di tengah komunitas juga untuk memberdayakan komunitas agar mampu berdikari, memberi dukungan pendanaan skala mikro, agar mereka mampu mengembangkan potensi ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan keluarga. BII juga hadir dengan mengedepankan konsep perbankan yang makin memperhatikan risiko lingkungan dan berkomitmen untuk bersama-sama warga dunia lainnya menjaga kelestarian lingkungan termasuk menjaga keanekaragaman hayati.

Melalui interaksi positif dengan seluruh komponen komunitas sekitar tersebut, BII memastikan langkah senantiasa mengedepankan program dengan mengutamakan keselarasan pertumbuhan komunitas di wilayah di mana BII beroperasi, sesuai dengan misi mewujudkan “Humanising Financial Services” dalam setiap langkahnya.

As part of its business expansion, BII consistently applies the strategy of truly being within communities, providing services with qualities that exceed expectations and offering banking solutions that address customers’ needs, supported by service network bolstered by the latest information technology system. This strategy drives BII’s operational efficiency as well as strong financial performance.

Beyond financial services, BII makes use of its presence to advance communities, to provide access and promote the benefits of banking services in the communities’ daily lives. Furthermore, by being in the heart of communities, BII seeks to empower them – a mission realized by providing micro financing to help communities develop their economic potential and eventually improve their welfare as well as the families. In its operations, BII’s banking concept recognizes environmental risks and therefore the Bank, together with other global citizens, is committed to conserve natural environment and biodiversity.

Having positive relationships with all elements of communities, BII constantly ensures that mutual growth with its surrounding communities underpins the Bank’s every step and program, embodying BII’s mission of “Humanising Financial Services” in all of its endeavors.

TESTIMONI

Testimonial

Penerima Micro Financing KOMIDA

Testimonial from KOMIDA Micro Financing Beneficiaries

Ibu Martini, Anggota Cabang KulonProgo.

“Saya sangat bersyukur dengan apa yang saya lakukan dapat membuat kehidupan keluarga saya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya, saya sangat berterimakasih kepada KOMIDA karena dengan pinjaman uang akhirnya saya dapat membuat tas sendiri dan menjual langsung. Saat ini jumlah yang saya buat dalam seminggu bisa 10 – 15 tas, biasanya saya jual ke pasar sekitar setiap 2 minggu sekali dan keuntungan bersih yang saya dapat sekitar Rp300.000,/2 minggu “

Martini, Member in KulonProgo Branch

“I am grateful that with what I do, I am able to give my family a much better life than before. I am very thankful to receive financing from KOMIDA. With their support, I can produce bags on my own and sell my products directly. Today, I produce around 10-15 bags every week, which I sell in the market every two weeks. I now earn a net income of around Rp300,000/2 weeks.”





Ibu Sakiyem, Anggota Cabang KulonProgo

“Saya tidak percaya pada saat kawan saya sesama pembuat anyaman memberi informasi bahwa ada koperasi di desa sebelah yang memberi pinjaman kepada ibu-ibu untuk memulai usaha kecil, seperti usaha saya, yakni pembuatan anyaman dari eceng gondok seperti eceng yang sudah kering, benang, tali dll. Alhamdulillah saat ini saya punya usaha sendiri, dengan suami dan 1 anak saya yang membuat keranjang setelah kegiatan sekolah selesai, dan setiap seminggu sekali saya dapat menjual anyaman sekitar 20 – 25 unit dengan harga jual berkisar Rp15.000 – 25.000, dari hasil penjualan tersebut saya mendapatkan keuntungan bersih seminggu sekali sekitar Rp350.000 – 400.000.”

Sakiyem, Member of KulonProgo Branch

“I was skeptical when my friend, a fellow maker of woven crafts, first informed me that a cooperative in our neighboring village offered loans to housewives to start a small business like mine, making woven crafts from water hyacinth plant such as dried plants, yarns, and ropes. But, Alhamdulillah, today I can grow my own business. I get assistance from my husband and our child, who helps after school. Every week, I sell around 20-25 units of handicraft products at Rp15,000 to Rp25,000. From that, every week I earn net income of Rp350,000-Rp400,000.”



Ibu Siret, Anggota Cabang KulonProgo

“Kami bersyukur KOMIDA datang ke desa kami akhirnya saya bisa mendapatkan modal untuk memperlancar usaha batik dan gula jawa saya, saat ini kami tidak lagi kerepotan dengan modal, karena sedikit demi sedikit kami bisa mengumpulkan, apalagi di KOMIDA ada kegiatan menabung, saya bisa menyisihkan sedikit uang untuk modal di masa depan. Saya berharap KOMIDA selalu bisa bantu di masyarakat Kulon Progo ini terus. “

Siret, Member of KulonProgo Branch

“We are grateful for the day when KOMIDA came to our village. Finally, I could get assistance that I need to support my batik and palm sugar business. We no longer had capital difficulty, because now we can save a little. KOMIDA also has savings program, and I could use the money for future capital. I sincerely hope KOMIDA can continue its assistance to the people in KulonProgo.”

Penerima Micro Financing ASPPUK

Testimonial from ASPPUK Micro Financing Beneficiary

Ibu Hernawati, Anggota JARPUK (Jaringan Perempuan Usaha Kecil) Lombok, NTB

Hernawati yang lahir di Lombok, NTB telah berkecimpung dalam pengembangan usaha kecil. Dalam upaya pengembangan usaha tenun, beliau aktif mendampingi dan memfasilitasi kelompok penenun dan pernah menjadi ketua JARPUK di Lombok periode 2004-2008. Hernawati dan ibu-ibu penenun lainnya saat ini sedang mengembangkan kain tenun dengan menggunakan pewarna alami yang ramah lingkungan.

“Melalui bantuan modal usaha kerjasama BII-Maybank Foundation dan ASPPUK, saya menjadi lebih bersemangat untuk mengembangkan usaha tenun. Bantuan modal ini saya gunakan untuk membeli bahan baku termasuk benang dan memperluas akses pemasaran baik ikut dalam pameran maupun penjualan langsung. Hidup perempuan berdikari!”



Hernawati, Member of JARPUK (Small Business Women's Network) Lombok, West Nusa Tenggara

Hernawati, born in Lombok, West Nusa Tenggara, has been dedicated to developing small businesses. To promote weaving business, she actively assists and facilitates weaver groups. She also serves as Chairwoman of JARPUK in Lombok for 2004-2008 periods. Hernawati and other women weavers today are developing woven cloth using environmentally friendly natural colorants.

“The capital assistance from BII-Maybank Foundation and ASPPUK encourages me to develop woven cloth business. I used the funds to purchase the material, including yarns, and to expand marketing access, whether through exhibitions or direct sales. Salute to all independent women!”

Mitra Dampingan Micro Financing ASPPUK

Testimonial from ASPPUK Micro Financing Program Partner

Ibu Mia Ariyana, Direktur ASPPUK

“Mewakili 54 koperasi ASPPUK di 20 provinsi, saya ingin menyampaikan bahwa program kemitraan antara BII dan ASPPUK memberikan manfaat dan kesempatan yang luar biasa bagi perempuan usaha kecil mikro (PUK) yang berada dalam dampingan kami. Program ini secara langsung membantu meningkatkan pendapatan rumah tangga dan kesejahteraan sebanyak 9.812 orang dan telah membantu ASPPUK dalam pencapaian program penguatan kapasitas usaha PUK sebesar 15%.”

Mia Ariyana, ASPPUK Director

“On behalf of 54 ASPPUK Cooperatives in 20 provinces, I would like to share that the BII-ASPPUK partnership program has brought remarkable benefits and opportunities for women of micro enterprises (PUK) who are under our assistance. This program has directly contributed to an improvement of household income and welfare, reaching to 9,812 beneficiaries. It has also helped ASPPUK achieving its PUK business capacity building by 15%.”



Penerima Micro Financing BMT

Testimonial from BMT Micro Financing Beneficiary

Bapak Baihaqi Abdul Madjid Husnul, BMT Bina Insan Cita Jakarta

“Program bantuan BII-Maybank Foundation dengan BMT/Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya bagi masyarakat usaha mikro dan kecil yang merupakan nasabah BMT/KJKS. Selama tiga bulan program berjalan, bantuan permodalan menggunakan sistem syariah di BMT Bina Insan Cita Jakarta saja telah memberikan pinjaman kepada 87 keluarga yang berprofesi sebagai 37,93% pedagang eceran; 8,05% penyedia jasa; 40,23% petani; 12,64% industri rumah tangga dan 1,15% percetakan kecil. Program ini mampu meningkatkan penghasilan peserta program dari sebelumnya rata-rata Rp4.000.000,-/bulan menjadi rata-rata Rp6.100.000,-/bulan. Secara umum, program ini sukses meningkatkan taraf kesejahteraan nasabah BMT/KJKS.”



Baihaqi Abdul Madjid Husnul, BMT Bina Insan Cita, Jakarta

“The BII-Maybank Foundation and BMT/Sharia Financial Services Cooperative (KJKS) partnership delivers great benefits to the community, especially to micro and small businesses, members of BMT/KJKS. Within three months since the commencement of this program, BMT Insan Cita Jakarta was able to channel sharia capital financing to 87 families, consisting of 37.93% of retailers; 8.05% service providers; 40.23% farmers; 12.64% owners of home industries; and 1.15% small printing businesses. Through this program, the beneficiaries are able to improve their income from an average of Rp4,000,000 per month to Rp6,100,000 per month. Overall, this program has successfully raised the welfare of BMT/KJKS members.”

Penerima “BII-Maybank Foundation Scholarship” Batch I

Testimonial from Beneficiary of “BII-Maybank Foundation Scholarship” Batch I



Gigih Prastowo, Fakultas Ekonomi UI, asal D.I. Yogyakarta

“Melalui program BII-Maybank Foundation Scholarship saya dapat melanjutkan kuliah, impian yang sepertinya tidak mungkin terwujud. Karena itu saya meyakini sebuah kalimat “Bermimpilah, maka Tuhan akan memeluk mimpi-mimpimu” itu benar adanya. Saya sangat bersyukur dengan yang telah Tuhan berikan dan saya pun lebih semangat untuk menjadi aset terbaik Indonesia demi masa depan yang lebih cerah. Terima kasih BII.”

Gigih Prastowo, Economics Faculty of University of Indonesia, from D.I. Yogyakarta

“BII-Maybank Foundation Scholarship enables me to continue my education, to realize the dreams that I once thought as impossible. There is a saying that I believe, “Dream, and God will embrace your dream,” and I can say that it is true. I am very grateful for the opportunity that God has given me. I am determined to be the best asset for Indonesia and to reach a better future. Thank you BII.”



Penerima “BII-Maybank Foundation Scholarship” Batch I

Testimonial from Beneficiary of “BII-Maybank Foundation Scholarship” Batch I

Abisatya Yogi Pradika, Teknik Industri UGM, asal Jawa Tengah

“Saya sedih ketika orang tua tidak dapat membiayai kuliah karena masalah finansial, namun hal itu tidak memadamkan semangat saya untuk melanjutkan pendidikan. Dengan usaha keras akhirnya saya mendapatkan beasiswa BII-Maybank Foundation Scholarship yang memudahkan langkah saya untuk meraih cita-cita.”

Abisatya Yogi Pradika, Industrial Engineering in Gadjah Mada University, from Central Java

“My parents are not financially capable to pay for university, and it was hard for me. But it did not keep me from continuing my education. I worked hard, and finally I earned BII-Maybank Foundation Scholarship, and now I am on the journey to realize my dreams.”



Penerima “BII-Maybank Foundation Scholarship” Batch I

Testimonial from Beneficiary of “BII-Maybank Foundation Scholarship” Batch I

Stevani Aribowo, Fisika Universitas Padjajaran, Sumatera Selatan

“Melalui program BII-Maybank Foundation Scholarship, saya merasa memiliki sebuah keluarga baru dan hal itu memotivasi saya untuk berkontribusi terhadap tanah air yang saya cintai menuju Indonesia yang lebih baik.”

Stevani Aribowo, from South Sumatra, Physics in Padjajaran University

“It feels like having a new family with BII-Maybank Foundation Scholarship. It is my motivation to contribute to my country, to make this beloved nation a better Indonesia in the future.”

Penerima CSR “BII Berbagi”

Testimonials from Beneficiaries of “BII Berbagi” CSR Program

Petty Bernadeth, Ketua Yayasan Wisma Chesire

“Yayasan Wisma Chesire adalah yayasan yang telah pelayanan kepada komunitas *disability* di Jakarta selama 40 tahun. Dalam 2 (dua) tahun terakhir ini kami mendapat dukungan dari BII lewat program Cahaya Kasih melalui pelatihan untuk membuka usaha sendiri, penyediaan material untuk kerajinan tangan dan juga pembiayaan untuk promosi materi cetak seperti brosur dan *banner*. Kegiatan dan dukungan dari BII sangat bermanfaat bagi residen Yayasan Wisma Chesire di mana mereka mendapatkan banyak pengetahuan dan informasi sehingga beberapa residents sudah hidup mandiri dengan usaha kecil mereka.”

Petty Bernadeth, Wisma Chesire Foundation Chairwoman

“Wisma Chesire Foundation has been working with communities of people with disabilities for 40 years. In the last 2 (two) years, we have been receiving support from BII through ‘Cahaya Kasih’ program. We receive entrepreneurial trainings, material support for handicrafts as well as financing for print promotions such as brochures and banners. All the activities and support from BII are very valuable to the residents in Wisma Chesire Foundation. With so much of new knowledge and information, some of our residents have now become independent from their small businesses.”

Echi Pramitasari, Resident Yayasan Wisma Chesire

“Setelah mengikuti pelatihan “Dasar-Dasar Pemasaran Online”, saya menyadari bahwa diri saya berharga karena memiliki banyak keistimewaan, dan hal itu menjadi penyemangat bagi saya untuk terus belajar dan berusaha menjadi lebih baik.

Melalui pelatihan pemasaran *online* ini, pengetahuan saya mengenai pemasaran semakin luas, saya mempelajari strategi dan pasar dalam bisnis *online*. Hal tersebut membuka mata saya bahwa dunia pemasaran *online* tidak terbatas pada pelaku, umur, bentuk, waktu dan tempat. Hal ini menyadarkan saya bahwa ada banyak hal dapat dimanfaatkan dan dikembangkan dari salah satu perkembangan zaman yang tengah menjadi *hits* dan *trending topic* ini.

Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih kepada Yayasan Wisma Chesire, BII dan Maybank Foundation atas kesempatan pelatihan. Kami berharap adanya keberlanjutan dari kegiatan ini.”



Echi Pramitasari, Resident of Wisma Chesire Foundation

“After I participated in ‘Basics of Online Marketing’ training, I realized that I am valuable and that I have so much potential. It motivated me to keep learning and grow.

The online marketing training also broadened my knowledge in marketing. I learned about strategy and market in online business. Learning that online marketing had little barrier in terms of marketers, age, shape, time, and space was an eye-opening experience. I also learned that there was still so much more that we can do and develop in online marketing as one of this modern era’s advancements and one that is highly popular today.

For that, I’d like to thank Wisma Chesire Foundation, BII, and Maybank Foundation for the training opportunity. Hopefully, the training will continue ahead.”

Sutardi dan Muliana, Ex Residen Yayasan Wisma Chesire

“Kami berdua telah mengikuti pelatihan “Dasar-Dasar Pemasaran Online” yang dilaksanakan di Wisma Chesire bekerja sama dengan BII dan Maybank Foundation. Kami berterima kasih karena pelatihan tersebut sangat berguna bagi kami berdua. Kami sekarang telah hidup mandiri di Malang dan membuka toko kecil-kecilan di rumah dan juga berencana ingin membuka usaha kerajinan tangan dengan pemasaran *online* sebagai implementasi ilmu dari pelatihan yang kami terima.”



Sutardi and Muliana, Ex Residents of Wisma Chesire Foundation

“We both participated in the ‘Basics of Online Marketing’ training organized by Wisma Chesire in collaboration with BII and Maybank Foundation. We are thankful for the opportunity, as the training was greatly beneficial for us. We now live in Malang, and we are able to be independent by running a small shop at home. We also plan to open handicraft business and implement the knowledge that we received during training by applying online marketing.”

- 1 Tentang Tema
The Theme
- 2 Testimoni
Testimonial
- 9 Ikhtisar Keberlanjutan
Sustainability Highlights
 - Bidang Ekonomi
Economic
 - Bidang Sosial Kemasyarakatan
Social and Community
 - Bidang Lingkungan
Environment
- 12 Peristiwa Penting dan Penghargaan Di Bidang Keberlanjutan (CSR)
Event Highlight and CSR Awards
- 16 Penghargaan dan Sertifikasi
Award and Certification
- 17 Visi
Vision
- 17 Misi
Mission
- 18 Nilai Perusahaan
Core Values

20 SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR

Message from the president director

28 PROFIL BII

BII Profile

- 32 Milestone
Milestone
- 34 Wilayah Operasi
Network
- 36 Struktur Bisnis Group
Group Corporate Structure

40 TENTANG LAPORAN INI

About This report

46 MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

80 PENGELOLAAN INSAN BII

BII Employee Management

90 TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Corporate Governance

- 92 Struktur dan Mekanisme Tata Kelola
BII Corporate Governance Structure
- 97 Kebijakan Tata Kelola
Governance Policy
- 99 Manajemen Pemangku Kepentingan
Stakeholders Management

102 TANGGUNG JAWAB PRODUK

Products Responsibility

112 TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environmental Responsibility

- 114 Partisipasi Aktif Langsung Pada Upaya Pelestarian Lingkungan.
Active and Direct Participation in Environmental Preservation Efforts
- 116 Partisipasi Aktif Tidak Langsung Pada Upaya Pelestarian Lingkungan
Active and Indirect Participation in Environmental Preservation Efforts
- 118 Dukungan Bagi Upaya Konservasi Harimau Sumatera
Supporting Sumatran Tiger Conservation

120 INDEKS GRI – G4 CORE OPTION

INDEKS GRI – G4 CORE OPTION

123 LEMBAR TANGGAPAN

Feedback Form

IKHTISAR

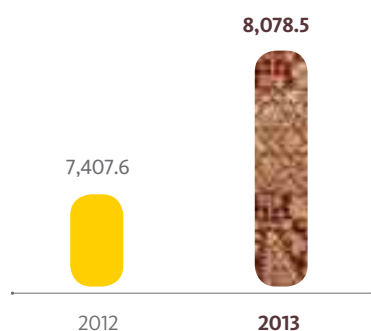
Highlights

IKHTISAR KINERJA UTAMA KEBERLANJUTAN

BIDANG EKONOMI

- Mencatatkan pertumbuhan laba PATAMI sebesar 28% menjadi Rp1,55 triliun dan Asset Kelolaan tumbuh 21% menjadi sebesar Rp140,5 triliun
- Konsisten dalam mendistribusikan pendapatan operasional dan mendukung pertumbuhan ekonomi.

Total Pendapatan Operasional (Rp miliar)
Total Operating Income (Rp billion)

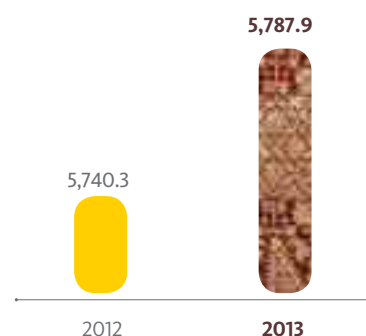


SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS

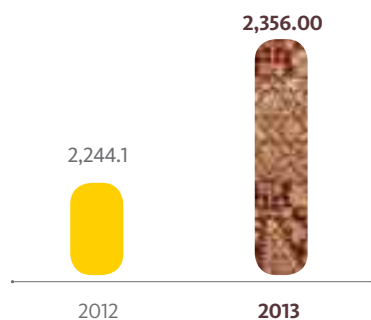
ECONOMIC

- Posted 28% growth of PATAMI to Rp1.55 trillion and 21% growth of Managed Assets to Rp140.5 trillion
- Consistently distribute operating income and support economic growth.

Biaya Operasional (Rp miliar)
Operating Expense (Rp billion)



Gaji Karyawan dan Manfaat Lain (Rp miliar)
Employee Salaries and Other Benefits (Rp billion)



Biaya Pajak (Rp miliar)
Tax Expense (Rp billion)



IKHTISAR Highlights

- Mengusung nama **BII PIJAR** (Pilihan Bijak Mitra Usaha), BII mengembangkan segmen mikro melalui pelaksanaan konsep *community empowerment banking* yang berkualitas.
- Under **BII PIJAR** (Pilihan Bijak Mitra Usaha), BII develops micro segment through quality community empowerment banking initiative.



- Membuka akses *micro financing* melalui kerja sama dengan:
 - Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) yang memiliki kegiatan di Jonggol (Jawa Barat), Sragen (Jawa Tengah) dan Kulon Progo (D.I. Yogyakarta).
 - Asosiasi Perempuan Pendamping Usaha Kecil (ASPPUK) untuk 29 Koperasi Lembaga Keuangan Perempuan (LKP) binaan yang beroperasi di Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, NTB, NTT dan Jawa.
 - Program pemberdayaan masyarakat prasejahtera melalui koperasi syariah, Baaitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang tersebar di 10 kota.
- Opening access to micro financing by cooperating with:
 - Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA) that operates in Jonggol (West Java), Sragen (Central Java), and Kulon Progo (D.I. Yogyakarta).
 - Women's Association of Small Business Assistance (ASPPUK) for 29 Cooperatives of Women Financial Institution (LKP) that operate in Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, West Nusa Tenggara, East Nusa Tenggara, and Java.
 - Community development program for underprivileged communities through Sharia cooperative, Baaitul Maal Wat Tamwil (BMT) located in 10 cities.
- Menyediakan Produk-produk perbankan khusus untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah, seperti misalnya: Tabungan Super Kidz, Wealth Management – Platinum Access, Fasilitas pengiriman uang untuk pekerja TKI, dsb
- Providing banking products to establish long-term relationship with customers, such as: Super Kids Savings, Wealth Management – Platinum Access, and Remittance for Indonesian Migrant Workers.

BIDANG SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

- Merealisasikan Program Pemberian Beasiswa, dalam bentuk:
 - Program BII-Maybank Scholarship (Luar Negeri/*Overseas*)
 - Mendukung Maybank Foundation dalam beasiswa Asian University for Women
 - Program beasiswa bagi mahasiswa Universitas Gadjah Mada (UGM), D.I. Yogyakarta.
- Merealisasikan Program School Adoption, dalam bentuk:
 - Donasi untuk pendidikan yang lebih baik bagi anak-anak yatim piatu
 - Donasi buku bacaan untuk Kampung Buku
 - Donasi untuk memberikan pelajaran tambahan untuk siswa dari keluarga pra sejahtera
 - CSR Pendidikan pada lomba internasional “BII-Maybank Bali Marathon 2013”

SOCIAL AND COMMUNITY

- Scholarship program:
 - BII-Maybank Scholarship (*Overseas*)
 - Supporting Maybank Foundation to provide Asian University for Women
 - Scholarship program for students of Gadjah Mada University (UGM) in D.I. Yogyakarta.
- School Adoption program:
 - Donation to enable better Education for orphaned children
 - Book donation to Kampung Buku
 - Donation to provide additional lessons for students from underprivileged families
 - Education CSR during international competition “BII-Maybank Bali Marathon 2013”

- Merealisasikan Program Edukasi Perbankan, dalam bentuk:
 - BII Apprentice Program
 - Seminar Regulasi, Pengamanan dan Pembayaran Berdasarkan Kartu Chip
 - Pendidikan Menabung bagi Para Siswa sekolah Dasar
 - Pelatihan bagi Jurnalis
- Merealisasikan Kegiatan Yang Mendukung Hidup Sehat, dalam bentuk:
 - Dukungan Pengobatan di Rumah singgah Wisma Kasih Bunda
 - Dukungan bagi Pembangunan Klinik untuk Anak dengan Kanker.
 - Kegiatan Donor Darah dalam rangka HUT BII ke 54.
 - Penyelenggaraan BII Maybank Bali Marathon 2013
 - Turnamen Futsal Forum Wartawan Perumahan Rakyat 2
 - Dukungan untuk penyelenggaraan Borobudur Marathon 2013
- Merealisasikan Program Pemberdayaan Masyarakat, antara lain dalam bentuk:
 - Bantuan korban bencana dan Rumah ibadah
 - Pemberdayaan Komunitas pada kegiatan Bali Marathon
 - Dukungan bagi komunitas dampingan BII
 - Dukungan Pasar Murah bagi Masyarakat Pra Sejahtera
 - Donasi bagi Renovasi Pertokoan Usaha Mikro
 - Global CR Day – Karya Bakti di Taman Makam Pahlawan dan Tempat Bersejarah
 - Program Cahaya Kasih
- Banking Education Program:
 - BII Apprentice Program
 - Seminars themed Regulations, Security, and Payment Based on Chip Card
 - Savings Education for students in Elementary Schools
 - Training for Journalists
- Programs to Promote Healthy Life:
 - Medication assistance for “Wisma Kasih Bunda” Shelter
 - Assistance for Clinic Construction dedicated for Children with Cancer
 - Blood Donor in celebration of BII 54th Anniversary
 - BII Maybank Bali Marathon 2013
 - Futsal Tournament for People Housing Journalists Forum 2
 - Support for Borobudur Marathon 2013
- Community Empowerment Programs, among others:
 - Disaster relief and assistance for Religious Facilities construction
 - Community empowerment during Bali Marathon event
 - Support for BII Partner Communities
 - Affordable Market for Underprivileged Communities
 - Donation for Micro Businesses Outlet Renovation
 - Global CR Day – Dedication for Heroes’ Cemetery and Historical Sites
 - “Cahaya Kasih” Program

BIDANG LINGKUNGAN

- Berpartisipasi aktif pada upaya konservasi Harimau Sumatera bekerja sama dengan WWF
- Partisipasi Pada Upaya Pelestarian Lingkungan Dalam Rangka Hari Bumi
- Merealisasikan Inisiatif Perbaikan Operasional Yang Ramah Lingkungan, meliputi:
 - Paperless Account Opening System
 - Anjungan Tunai Mandiri Bertenaga Surya
 - Tagihan Berbasis *E-statement* yang Lebih Ramah Lingkungan
 - Penghematan konsumsi kertas dan listrik
- Inisiatif kebijakan pemberian kredit yang ramah lingkungan.

ENVIRONMENT

- Active participation in Sumatran Tiger conservation efforts in collaboration with WWF
- Environmental Preservation Program on Earth Day
- Environmentally Friendly Operational Improvement Initiatives, comprising:
 - Paperless Account Opening System
 - Solar-powered Automated Teller Machine
 - Eco-Friendly e-statements
 - Paper and electrical consumption saving
- Environmentally Friendly Lending Policy.

Peristiwa Penting 2013

2013 Event Highlights



8 Jan

Bantuan Tanggap Darurat bagi Bencana Kebakaran

Aksi tanggap darurat bagi korban kebakaran di Sanggau, Kalimantan Barat. Melalui KCP Sanggau, BII mendukung rehabilitasi rumah dan ruko juga memberikan makanan kemasan bagi 75 KK yang menjadi korban kebakaran.

Disaster Relief for Victims of Fire

Rapid emergency response for victims of fire in Sanggau, West Kalimantan. Through Sanggau Sub-Branch Office, BII supports rehabilitation of shop houses. The Bank also distributed packaged food supplies for 75 Heads of Families who became victims of the fire.



18 Jan

Bantuan Tanggap Darurat bagi Banjir Jakarta

Aksi tanggap darurat terhadap banjir Jakarta dengan memberikan bantuan makanan sehat siap saji kepada warga di Kelurahan Kampung Melayu, Jakarta Timur. Kelurahan Kampung Melayu merupakan salah satu area titik banjir tertinggi.

Disaster Relief during Floods Jakarta

Emergency response during floods in Jakarta. BII distributed healthy, cooked food supplies for residents in Kampung Melayu Hamlet in East Jakarta, one of the most severely flooded areas.



27 Jan

Gerobak seru BII

Menyelenggarakan “Gerobak Seru BII” – festival makanan yang diselenggarakan sebagai bentuk apresiasi bagi nasabah mikro. Pada acara ini, BII juga meluncurkan program *micro agent* dimana 10 karyawan BII akan bertindak sebagai mentor bagi pengusaha mikro terpilih untuk mengembangkan bisnis mereka.

“Gerobak Seru” BII

“Gerobak Seru BII” – culinary festival held as an expression of appreciation for BII’s micro customers. In this event, BII also launched micro agent program, where 10 of BII’s employees will work as mentors to selected micro business owners, and develop the businesses together.



7 Feb

Kunjungan Griya Edukasi Masyarakat Pinggir Kota (GEMPITA) Program Cahaya Kasih

Sebagai salah satu 20 Program Cahaya Kasih Terbaik, BII bersama Maybank Foundation melakukan kunjungan ke penerima manfaat program Griya Edukasi Masyarakat Pinggir Kota (GEMPITA) di Solo, Jawa Tengah. Program ini bertujuan memberikan pembekalan keahlian kerja untuk kaum muda putus sekolah dan pengadaan perpustakaan untuk warga pinggiran kota.

Visit to education center for the poor Griya Edukasi Masyarakat Pinggir Kota (GEMPITA), “Cahaya Kasih” Program

As one of the 20 Best “Cahaya Kasih” Programs, BII and Maybank Foundation visited the beneficiaries of Griya Edukasi Masyarakat Pinggir Kota (GEMPITA) in Solo, Central Java. This program provided vocational trainings for dropped-out youths as well as managing library for poor community.



24 Mar

Partisipasi dalam Pameran Beasiswa

BII berpartisipasi dalam Pameran Beasiswa yang diselenggarakan oleh “Dompot Dhuafa” di Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Indonesia guna sosialisasi dan publikasi program “BII-Maybank Scholarship”.

Scholarship Exhibition

BII participated in Scholarship Exhibition organized by “Dompot Dhuafa”, at the Faculty of Cultural Studies, University of Indonesia. BII promoted its program “BII-Maybank Scholarship”.



22 Apr

RUPST 2013 dan RUPSLB untuk mengangkat Direktur Retail Banking dan Komisaris Independen

BII menyelenggarakan RUPST 2013 dan RUPSLB. RUPSLB menyetujui pengangkatan Lani Darmawan sebagai Direktur dan Achjar Iljas sebagai Komisaris Independen.

AGMS 2013 and EGMS appointing Director of Retail Banking and Independent Commissioner

BII held AGMS 2013 and EGMS. EGMS approved the appointment of Lani Darmawan as Director and Achjar Iljas as Independent Commissioner.



Apr

BII-Sindo Entrepreneur Award

2012/13

BII bekerja sama dengan Harian Sindo menyelenggarakan BII-Sindo Entrepreneur Award 2012/13 untuk memberikan apresiasi kepada wirausaha muda. Acara ini dihadiri Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Republik Indonesia, Syarif Hasan.

BII-Sindo Entrepreneur Award

2012/13

BII collaborated with Sindo Daily to organize BII-Sindo Entrepreneur Award 2012/13, an event that recognized the work of young entrepreneurs. The event was attended by Republic of Indonesia Minister of Cooperative and Small Businesses, Syarif Hasan.



11 Apr

Dukungan bagi Komunitas Baca

Sejalan dengan upaya peningkatan minat baca sejak dini, BII mendukung komunitas baca di Makassar, Sulawesi Selatan dengan mendonasikan buku-buku bacaan bagi anak dan remaja.

Support for Reading Community

In line with efforts to promote reading since young age, BII supported reading community in Makassar, South Sulawesi, by donating books for children and young adult.



6 May

Beasiswa untuk UGM

BII kembali memberikan beasiswa bagi 50 mahasiswa Universitas Gadjah Mada (UGM) yang berasal dari kalangan pra sejahtera. Program ini telah berlangsung sejak 2008, dan hingga 2012 telah membantu 173 mahasiswa S1.

Scholarship for UGM

Scholarship for UGM from BII to 50 Students of UGM coming from underprivileged families. The program commenced in 2008 and until 2012 has helped 173 students with their undergraduate studies.



May

BII Sukma Award Untuk Menginspirasi Wanita Indonesia

BII memberi penghargaan kepada enam pengusaha wanita Indonesia berbakat dalam tiga kategori: *Brave*, *Independent* dan *Inspiring*. Acara penganugerahan dihadiri Linda Amalia Sari, Menteri Negara Pemberdayaan Wanita dan Perlindungan Anak.

BII "Sukma Award" Inspiring Indonesian Women

BII awarded six talented Indonesian women entrepreneurs, in three categories: Brave, Independent, and Inspiring. The ceremony was attended by Linda Amalia Sari, the Minister of Women Empowerment and Children Protection.



10 Jun

Peluncuran BII Mitra Amanah

BII meluncurkan BII Mitra Amanah, layanan perbankan bagi pedagang di Pasar Baru Bekasi Timur, Jawa Barat. BII Mitra menyediakan layanan pendanaan dan pembiayaan untuk nasabah dengan syarat dan proses yang mudah.

Launch of BII "Mitra Amanah"

BII launched BII "Mitra Amanah", banking service for traders in Pasar Baru of East Bekasi, West Java. BII Mitra provides funding and financing services for customer with easy requirements and quick process.



15 Jun

Beasiswa Untuk 27 Sekolah di Bali dalam Rangkaian Bali Marathon

Melanjutkan fokus untuk menyediakan kesempatan bagi pendidikan yang lebih baik, serta sebagai bagian dari BII Maybank Bali Marathon, CSR BII memberikan beasiswa bagi 486 siswa/i berprestasi dari 27 sekolah yang berlokasi di sepanjang rute marathon.

Scholarship for 27 Schools in Bali In Conjunction With Bali Marathon

Continuing the focus to provide better education and as part of BII Maybank Bali Marathon, BII CSR granted scholarship for 486 high achieving students from 27 schools located throughout the marathon's route.

Peristiwa Penting 2013

2013 Event Highlights



16 Jun

Penyelenggaraan BII Maybank Bali Marathon

Sebagai salah satu upaya mendukung hidup sehat, BII kembali menyelenggarakan lomba lari internasional BII Maybank Bali Marathon yang diikuti lebih dari 3.000 pelari baik pelari nasional maupun internasional.

BII Maybank Bali Marathon

Supporting healthy life, BII again organized the international standard running event BII Maybank Bali Marathon, participated by 3,000 national and international runners.



16 Jun

Partisipasi Atlet Paraplegia dalam BII Maybank Bali Marathon

Empat puluh satu atlet paraplegia di bawah Yayasan YAKKUM Bali dan Yayasan Senang Hati menyemarakkan 5K Fun Race BII Maybank Bali Marathon untuk membudayakan semangat olahraga dan spirit sportivitas.

Participation of Paraplegic Athletes in BII Maybank Bali Marathon

Fourty one paraplegic athletes under Bali YAKKUM Foundation and "Senang Hati" Foundation participated in the 5K Fun Race BII Maybank Bali Marathon, promoting healthy living through exercise and sportsmanship spirit.



25 Jul

Program Overseas Scholarship bagi Pelajar Indonesia

Acara penganugerahan BII Maybank Scholarship Program bagi para pelajar Indonesia untuk melanjutkan studi di beberapa universitas terpilih di luar negeri.

Overseas Scholarship for Indonesian Students

BII handed over Maybank Scholarship to top performing Indonesian students to enroll in several selected top universities in Singapore and Malaysia.



25 Jul

Pelatihan motivasional bagi perempuan Indonesia

BII bersama Sukmainspirasi.com menyelenggarakan pelatihan motivasional dan *sharing session* untuk memberikan dukungan bagi perempuan Indonesia untuk menjadi pengusaha.

Motivational Training for Indonesian Women

BII and Sukmainspirasi.com organized motivational training and sharing session to support Indonesian women looking for inspiration to become entrepreneurs.



31 Jul

Pelatihan Perbankan bagi media

BII kembali menyelenggarakan pelatihan bagi media dengan tema "Peran Manajemen Risiko di Industri Perbankan".

Banking Training for Media

BII organized training for media, themed "Role of Risk Management in the Banking Industry".



22 Aug

Peluncuran CoOLPay2 dan BII Sinergi

BII meluncurkan CoOLPay2 dan BII sinergi untuk mendukung komunitas bisnis melalui penyediaan layanan keuangan dengan skema *financial supply chain*.

Launch of CoOLPay2 and BII Synergy

BII launched CoOLPay2 and BII Synergy to support business communities through financial service under financial supply chain scheme.



5 Aug

Bantuan Tanggap Darurat bagi Bencana Kebakaran

Aksi tanggap darurat bagi korban kebakaran di Sepauk, Kalimantan Barat. Melalui KC Sintang, BII mendukung rehabilitasi warung yang berada di pasar setempat sebagai bentuk dukungan bagi 12 KK yang menjadi korban kebakaran.

Disaster Relief for Victims of Fire

Emergency response for victims of fire in Sepauk, West Kalimantan. Through KC Sintang, BII supported rehabilitation of food stalls located in the market, helping 12 heads of families who were victims of the fire.



6 Sept

Pemberdayaan Komunitas melalui BMT

BII meluncurkan program pemberdayaan komunitas melalui BMT dimana BII memberikan dana bergulir senilai Rp1 miliar untuk mendukung pemberdayaan komunitas melalui pembiayaan mikro berbasis syariah.

Community Empowerment through BMT

BII launched community empowerment program through BMT, where BII channeled Rp1 billion of revolving fund to support community empowerment through micro financing based on sharia.



28 Sept

Global Corporate Responsibility (CR) Day

Sejalan dengan program tahunan, BII sebagai bagian dari Grup Maybank menyelenggarakan Global CR Day 2013 bertema "Connecting Global Communities" dengan fokus karya bakti di tempat bersejarah dan taman makam pahlawan.

Global Corporate Responsibility (CR) Day

An annual program, BII as part of Maybank Group organized Global CR Day 2013 under the theme "Connecting Global Communities". The event was dedicated for historical sites and heroes' cemeteries.



Oct

Rangkaian Seleksi Beasiswa

BII menyelenggarakan serangkaian seleksi terkait program "BII-Maybank Scholarship" guna merekrut putra-putri terbaik secara prestasi maupun karakter.

Scholarship Selection Series

BII held selection series for "BII-Maybank Scholarship" program to recruit the best candidates in terms of academic performance as well as personal characters.



11 Nov

RUPS/SLB menyetujui Penunjukan Manajemen baru

BII menyelenggarakan RUPS/SLB untuk menyetujui penunjukan Taswin Zakaria sebagai Presiden Direktur dan Datuk Abdul Farid bin Alias sebagai Komisaris.

EGMS Approval on New Management

BII held EGMS, which approved the appointment of Taswin Zakaria as President Director and Datuk Abdul Farid bin Alias as Commissioner.



16, 17 & 23 Nov

Pelatihan Kompetensi bagi Penyandang Disabilitas

Melanjutkan fokus pemberdayaan masyarakat, BII menyelenggarakan pelatihan kompetensi dengan tema Pemasaran Online bagi penyandang disabilitas. Pelatihan selama 3 hari ini bertujuan untuk mengembangkan kapabilitas dan kompetensi penyandang disabilitas di bawah Yayasan Wisma Chesire, Jakarta.

Competence Training for People with Disabilities

Continuing community empowerment focus, BII organized competence training in Online Marketing for people with disabilities. The 3-day training aimed to develop the capabilities and competence of people with disabilities under "Wisma Chesire" Foundation, Jakarta.

9 Dec

BII Meluncurkan Program Pemberdayaan Perempuan Melalui Pembiayaan Mikro Di Makassar

BII bersama dengan Grup Maybank memberikan dana bergulir sebesar Rp1 miliar untuk anggota Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil melalui 29 Lembaga Keuangan Perempuan yang tersebar di 5 (lima) wilayah di Indonesia, Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Nusa Tenggara.

BII Launched Women Empowerment Program through Micro Financing in Makassar

BII and Maybank Group channeled Rp1 billion of revolving fund for Members of Women Small Businesses Assistants Association through 29 Women Financial Institutions in 5 (five) regions in Indonesia, Sumatera, Java, Kalimantan, Sulawesi, and Nusa Tenggara.



Penghargaan dan Sertifikasi Awards and Certification



PENGHARGAAN

Pada 2013 BII menerima berbagai penghargaan baik secara langsung maupun melalui anak usaha dari berbagai lembaga independen.

Penghargaan Terkait dengan Keberlanjutan yang diperoleh mencakup:

AWARDS

BII received a number of awards throughout 2013, directly or through subsidiaries, from various independent institutions.

Awards relating to Sustainability are as follows:

No.	Pemberi Penghargaan / Institutions	Penghargaan / Awards
2013		
	CARRE of Center for Customer Satisfaction and Loyalty (CCSL)	Excellent Service Experience Award (ESEA) 2013
	Majalah Service Excellence (Majalah MARKETING) dan CARRE of Center for Customer Satisfaction and Loyalty (CCSL) Service Excellence Magazine (MARKETING Magazine) and CARRE of Center for Customer Satisfaction and Loyalty (CCSL)	Contact Center Service Excellence Award 2013
	MarkPlus Insight dan majalah Markeeters MarkPlus Insight and Markeeters Magazine	Best Service-to-Care Award 2013: The Best of Indonesia Service-to-Care-Champion 2013 (konvensional) Peringkat Kedua Best Service-to-Care-Champion 2013 (Syariah)
	Institute of Service Management Studies (ISMS) – Trisakti	Best Bank dalam Service Quality (4 tahun berturut-turut) Best Bank in Service Quality (4 consecutive years)
	Infobank dan MRI Infobank and MRI	Peringkat Ketiga Best Overall untuk Unit Usaha Syariah dalam Banking Service Excellence Award Third Rank Best Overall category for Sharia Business Unit, Banking Service Excellence Award
	CARRE	Peringkat Empat Grand Champion dalam the 9th National Customer Service Championship Award 2013 Fourth Rank Grand Champion in the 9th National Customer Service Championship Award 2013
	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD)	Best Financial Sector – Corporate Governance Award dalam The 5th IICD Conference and Award 2013 Best Financial Sector – Corporate Governance Award in The 5th IICD Conference and Award 2013
	PRIMA	5 Years Loyalty Award
	Perbanas Institute dan Business Review Perbanas Institute and Business Review	Anugerah Perbankan Indonesia 2013: - Peringkat 3 'Best Bank 2013 in Good Corporate Governance' - Peringkat 3 'Best Bank 2013 in Corporate Governance' - Peringkat 3 'Best Bank 2013 in Corporate Social Responsibility' Indonesia Banking Award 2013: - 3rd Rank 'Best Bank 2013 in Good Corporate Governance' - 3rd Rank 'Best Bank 2013 in Corporate Governance' - 3rd Rank 'Best Bank 2013 in Corporate Social Responsibility'

Visi Vision

Menjadi *relationship bank* terkemuka di Indonesia, yang hadir di tengah komunitas, memberikan layanan melalui produk dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta layanan yang berkualitas tinggi

To be the leading relationship bank in Indonesia by truly being in the community, serving through customized product & solutions and delivering high quality of service.

Penjelasan

BII sebagai bank yang terdepan dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabahnya, berupaya untuk selalu berada di tengah komunitas dalam menyelaraskan strategi pertumbuhan. BII berupaya untuk memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta layanan yang berkualitas tinggi.

Explanation

BII, as a leading bank in strengthening relationship with customers, strives to always be in the heart of community which promotes its strategy for growth. BII works to provide customized products and services, coupled with high quality of services.

Misi Mission

Humanising Financial Services Humanising Financial Services

- Menyediakan akses yang nyaman bagi masyarakat untuk mendapatkan produk dan layanan perbankan
- Memberikan persyaratan dan harga yang wajar
- Memberikan *advice* kepada nasabah berdasarkan kebutuhan
- Berada di tengah komunitas
- Providing people with convenient access to financing
- Having fair terms and pricing
- Advising customer based on their needs
- Being in the heart of the community

Visi dan Misi telah disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi BII
Vision and Mission has been approved by Board of Commissioners and Board of Directors of BII

Nilai Perusahaan Core Values

(G4-56)



Team Work

Kami bekerjasama 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 kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan.

We continuously build long-term and mutually beneficial partnerships.

Sosialisasi Dan Internasialisasi Visi Dan Misi Serta Budaya Perusahaan (G4-56)

Kami melakukan sosialisasi dan internalisasi visi, misi dan nilai-nilai budaya perusahaan kepada seluruh pekerja secara periodik. Proses sosialisasi kami lakukan melalui pendekatan berjenjang dengan materi melingkupi sosialisasi atas pengertian visi, misi dan serta pembentukan karakter pekerja sesuai butir-butir nilai perusahaan untuk mencapai visi BII.

Internalisasi visi, misi dan budaya BII kami lakukan melalui pendekatan *top-down*, disampaikan oleh top manajemen kepada para agen perubahan, yang kemudian menjelaskan kepada seluruh pegawai hingga level terbawah. Untuk memastikan keberhasilan internalisasi, kami mengintrodusir program Tiger Ways guna menilai kinerja seluruh personel cabang-cabang dalam menerapkan nilai-nilai budaya perusahaan. Pada tahap tersebut, secara simultan kami menyaring berbagai ide dan usulan dari bawah untuk selanjutnya kami integrasikan sebagai strategi untuk mencapai visi dan misi BII.

Saat penerimaan pekerja, evaluasi kinerja pekerja, atau promosi, dan rotasi jabatan, kami anggap sebagai ajang penting untuk internalisasi visi, misi dan budaya kerja BII. Pendekatan intensif tersebut membuat kebijakan dan strategi bisnis BII akan lebih mudah dihayati dan dijalankan oleh seluruh pekerja. Pemahaman seluruh jajaran perusahaan sampai level terbawah, akan menjamin tercapainya visi Perusahaan, sekaligus menjamin keberlanjutan BII.

Vision, Mission, and Corporate Culture Dissemination and Internalization (G4-56)

Periodically, we disseminate and internalize our vision, mission, and corporate culture to all employees. Dissemination process is done using tier approach, with material that includes explanation on vision, mission, and employee character building in line with corporate values, in the bid to realize BII's vision.

The internalization of BII's vision, mission, and culture is implemented with top-down approach, conveyed by the top management to agents of change, who then disseminate the message to all employees across all levels. To ensure successful internalization, we have introduced Tiger Ways program that we use to measure the performance of personnel in branch offices in applying BII's corporate culture. Simultaneously, we also gather thoughts and suggestions from the staff, and incorporate the ideas into the Bank's strategy to realize its vision and mission.

Employee hiring, performance evaluation, promotion, and position rotation are phases that we consider critical to the internalization of BII's vision, mission, and corporate culture. With intensive approach, BII's policies and business strategies will be embedded and applied by all employees. The understanding of our entire staff members will ensure the Bank's vision achievement as well as BII's continuity onwards.

Produk dan Jasa Products and Services

Inovasi produk dan solusi keuangan untuk memenuhi kebutuhan nasabah
Innovative Products and Comprehensive Financial Solutions to meet customer needs



Cash Management Solution COOLPay & COOLBanking



Detail produk dan layanan dapat dilihat pada pembahasan Informasi Perusahaan
Detail products and services are available in the Corporate Information section



Sambutan Presiden Direktur
Message from the President Director

TASWIN ZAKARIA

”Kami berkomitmen untuk mengembangkan usaha dengan memprioritaskan hubungan yang baik dengan para nasabah, menghasilkan produk-produk sesuai kebutuhan nasabah, memperhatikan kelestarian lingkungan dalam setiap kegiatan kami. Beranjak dari itu keberadaan kami adalah untuk tumbuh berkembang bersama-sama komunitas. Oleh karena itu kami hadir di tengah-tengah komunitas untuk tumbuh bersama komunitas, dengan pengembangan usaha dan pencapaian kinerja yang selaras dan berimbang dalam bidang ekonomi, sosial dan lingkungan.”

Presiden Direktur President Director

“We are committed to develop our business by prioritizing excellent relationships with customers, delivering products that match customers’ needs, and devoting our attention to the environmental preservation in every business and personal activity. Moving forward our existence is to grow together with the community. To that end, our presence in communities lies upon dedication to grow with them, with business development and performance achievements, aligned and balanced with economic, social, and environmental interests.”



Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat

Perkenankan kami menyampaikan kembali kinerja keberlanjutan BII untuk periode tahun 2013 yang kini disajikan dengan berpedoman pada standar GRI-G4, pedoman penyusunan Laporan Keberlanjutan terbaru yang akan berlaku efektif untuk pelaporan periode tahun 2014. Kami menerapkannya pada periode pelaporan 2013 ini, setelah mempertimbangkan segi kepraktisan dan kesesuaiannya dengan kondisi bidang usaha perbankan yang kami jalani. Kami meyakini penggunaan standar laporan terbaru ini akan membuat isi laporan menjadi lebih fokus dan dapat menggambarkan pencapaian kinerja kegiatan perbankan dengan lebih jelas dengan proporsi yang tepat.

PELUANG DAN TANTANGAN UNTUK PENGEMBANGAN USAHA [G4-1]

Sebagai negara berkembang yang tengah membangun masa depannya, Indonesia dengan karunia sumber daya alam yang melimpah dan jumlah penduduk yang besar, kini no. 5 terbesar di seluruh dunia, memiliki potensi besar untuk bertransformasi menjadi salah satu kekuatan ekonomi dunia. Upaya transformasi menjadi negara maju tersebut kini masih menghadapi berbagai kendala.

Kendala kelengkapan infrastruktur, menjadi salah satu yang paling sering menjadi perhatian, demikian juga kecepatan proses perizinan yang terkait birokrasi dan tumpang tindih aturan pusat dan daerah. Keterbatasan akses perbankan bagi sebagian besar kelompok masyarakat, terutama bagi kaum marginal dan segmen usaha mikro serta UKM merupakan salah satu hal yang juga menghambat potensi pertumbuhan Indonesia. Keterbatasan akses ini membuat inklusi keuangan di Indonesia belum berjalan dengan baik dan baru menyentuh 20% dari seluruh masyarakat potensial, sehingga kegiatan perekonomian belum dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

BII, dengan skala usaha mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia memiliki kemampuan untuk memanfaatkan peluang pertumbuhan usaha dari kondisi tersebut. Dengan mengedepankan penerapan prinsip keberlanjutan yang menjunjung tinggi keseimbangan kinerja bidang ekonomi, sosial dan lingkungan, BII berperan signifikan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Di samping itu, sebagai bagian dari jaringan Grup Maybank, BII berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui layanan perbankan lintas negara yang berkualitas dengan memanfaatkan potensi jaringan, pengalaman maupun platform usaha dari Grup Maybank.

Dear Stakeholders,

We are pleased to present BII's 2013 Sustainable Performance Report. This report adheres to GRI-G4 standard, the latest Sustainability Report guidelines that have been applied effectively for 2014 reporting. With the consideration of the practicality and consistency of our banking business, we apply these guidelines for this 2013 Report. We believe the new standards will sharpen the focus of our Report's content and enable us to elaborate the Bank's performance and activities in a more comprehensive manner, with appropriate proportions.

BUSINESS CHALLENGES AND OPPORTUNITIES FOR GROWTH [G4-1]

As a developing country paving its way toward building a better future, Indonesia is backed by an abundance of natural resources and a vast population, has become the fifth largest economy globally and may well transform into one of the strongest economies in the world. There are, however, challenges that we have to face in the process of transformation into a developed country.

Infrastructure inadequacy is one of the challenges, which has often been identified and highlighted. This includes lengthy permit processes, as a result of bureaucracy and overlapping laws and bylaws. Another obstacle to Indonesia's growth potential is the lack of banking access for the majority of the population – specifically for marginal groups and business segments of micro and SMEs. With such impeded access, Indonesia's financial inclusion has been evolving at a slower pace, covering only 20% of its total potential, and consequently economic activities have not realized their full effectiveness and efficiency.

BII, with its far-reaching business scale and presence in nearly all regions in Indonesia, has the will and the spirit to tap these areas of growth and business opportunities. Prioritizing sustainability in economic, social, and environmental segments, BII already plays a significant role in Indonesia's economic growth. In addition, as part of the Maybank Group network, BII is committed to supporting the country's economic development by providing trans-boundary quality banking services, utilizing networks, experience, and access to the business platform of Maybank Group.

TUMBUH BERIMBANG DAN MENGESANKAN UNTUK MENDUKUNG PEMBANGUNAN EKONOMI

Upaya BII yang senantiasa mengedepankan hubungan terbaik dengan nasabah diiringi pemahaman atas potensi regional dan kemampuan memberikan layanan terbaik melalui produk-produk jasa perbankan yang didesain sesuai kebutuhan nasabah memberikan hasil yang membanggakan. Pada 2013, aset BII tumbuh 21% menjadi Rp140,55 triliun, portofolio kredit tumbuh 26% menjadi Rp102,03 triliun, lebih besar dari industri perbankan nasional yang naik 22%. Di sisi lain simpanan nasabah naik 25% mencapai Rp107,24 triliun, lebih tinggi dari industri sebesar 14% dan LDR (bank saja) 87,04%, menunjukkan kemampuan menjaga likuiditas dan kepercayaan sedangkan NPL – net tercatat sebesar 1,55%, menunjukkan kemampuan BII dalam menjaga kualitas kredit. BII berhasil merealisasikan program Right Issue IV dan berhasil menghimpun dana sebesar Rp1,5 triliun untuk memperkuat struktur modal guna mendukung ekspansi bisnis.

Dengan keberhasilan menjaga kualitas kredit tersebut, ditambah kemampuan meningkatkan fee-based income, PATAMI naik 28%, jauh di atas industri, 15%, mencapai Rp1,55 triliun, menyebabkan ROE juga membaik menjadi sebesar 16,18%, sehingga laba bersih per saham naik 24% menjadi Rp26 dari Rp21.

Portofolio kredit BII tersebar pada 3 (tiga) segmen tersebut dengan komposisi masing-masing sebesar 35%, 35% dan 30%. Dengan komposisi kredit yang relatif berimbang tersebut BII yakin akan lebih tangguh dalam menghadapi tekanan kondisi persaingan maupun kondisi usaha ditengah ketidakpastian perekonomian global.

Kinerja keuangan yang mengesankan tersebut membuat BII mampu meningkatkan distribusi perolehan nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan yang akan memberi kontribusi positif terhadap pembangunan perekonomian Indonesia.

MEMBERDAYAKAN POTENSI, MENGEMBANGKAN USAHA BERKELANJUTAN

Kami berkomitmen untuk selalu hadir di tengah komunitas, untuk tumbuh bersama mereka, baik dalam menjalankan bisnis maupun dalam melakukan kegiatan sosial. Untuk itu, BII menjalankan Corporate Responsibility (CR) dengan berdasarkan pada 4 (empat) prinsipal CR yaitu Community, Environment, Workplace dan Marketplace. Dalam rangka memastikan tercapainya makna tumbuh bersama tersebut, BII berupaya mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan Perusahaan di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan.

DRIVING ECONOMIC DEVELOPMENT WITH ALL-ROUND AND IMPRESSIVE GROWTH

BII consistently emphasizes its efforts to forge an optimal relationship with customers, with sensitivity and understanding of regional potential, and with the ability to extend our best services through banking products that meet customers' needs; these efforts have displayed encouraging results. In 2013, BII's assets grew by 21%, to reach Rp140.55 trillion, while our loan portfolio rose by 26% to Rp102.03 trillion, exceeding the 22% growth of the banking industry. Similarly, customer deposits increased by 25%, moving to Rp107.24 trillion, also higher than industry growth of 14%. Our LDR (bank only) stood at 87.04%, reflecting the ability to maintain liquidity as well as sustaining trust, while net NPL at 1.55% indicated the Bank's capability in defending loan quality. BII also successfully organized Rights Issue IV and acquired a total of Rp1.5 trillion to strengthen the capital structure for business expansion.

With the ability to maintain loan quality, coupled with fee-based income growth, PATAMI rose by 28% to Rp1.55 trillion, far exceeding industry growth of 15%. This led to an increase in ROE of 16.18%, which resulted in stronger earnings per share, up by 24% to Rp26 from Rp21.

BII's loan portfolio was balanced across its 3 (three) target segments, accounting for 35%, 35%, and 30%, respectively. With such an even lending composition, BII is confident that it has the capability of overcoming the competition while meeting business challenges amidst an unstable and unpredictable global economy.

Its satisfactory financial performance has increased BII's economic value distribution to stakeholders, and has made a positive contribution to national economic development.

EMPOWERING POTENTIAL, FOSTERING SUSTAINABLE BUSINESS

We are committed to be continuously present in communities, to grow in business together and to empower others in our social endeavors. Toward that end, BII implements Corporate Responsibility (CR), based on 4 (four) guiding principles, namely, Community, Environment, Workplace, and Marketplace. To ensure that mutual growth is achieved, BII strives to integrate financial and non-financial performance by maintaining the Bank's involvement in sustainable environmental and social programs.

Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

Fokus kegiatan CR BII berdasarkan pada 4 (empat) pilar yaitu: Pemberdayaan Masyarakat, Pendidikan, Kegiatan Mendukung Hidup Sehat, dan Peduli Lingkungan dengan tetap memiliki kepekaan terhadap situasi yang terjadi di tanah air jika terjadi bencana alam. Program CR BII memiliki visi untuk membantu masyarakat membangun masa depan yang lebih cerah.

Pada 2013, BII merealisasikan beberapa kegiatan utama dalam program Corporate Social Responsibility seperti pemberdayaan komunitas perempuan dan komunitas marginal dalam program Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Pada program pemberdayaan ini, BII merealisasikan beberapa kegiatan, mencakup: pemberdayaan masyarakat prasejahtera melalui koperasi Syariah, Baaitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang tersebar di 10 kota; pemberdayaan perempuan melalui layanan keuangan mikro bekerja sama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK) dan Program Pemberdayaan Komunitas Melalui Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA).

BII berkomitmen untuk terus meningkatkan potensi pertumbuhan kegiatan ekonomi berbasis kompetensi masyarakat sekitar melalui program-program pendampingan tersebut, disertai upaya meningkatkan aksesibilitas dengan menyediakan fasilitas mobil kas keliling dan kerja sama dengan bank-bank perkreditan rakyat di wilayah potensial melalui linkage program.

Selain itu dengan mempertimbangkan bahwa pendidikan merupakan modal bangsa dalam menggapai kemajuan, CR BII memprioritaskan kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan, melalui pelaksanaan pemberian beasiswa, schools adoption dan edukasi perbankan. Untuk program beasiswa, BII menyelenggarakan: "BII-Maybank Foundation Scholarship" beasiswa penuh untuk melanjutkan pendidikan di 11 perguruan tinggi terkemuka yang direkomendasikan di Indonesia, Malaysia dan Singapura; Program beasiswa bagi mahasiswa Universitas Gadjah Mada (UGM) dan mendukung program beasiswa Maybank Foundation bersama Asian University for Women di Chittagong-Bangladesh.

Dalam rangka mendukung pola hidup sehat, BII merealisasikan beragam program, meliputi: penyelenggaraan BII-Maybank Bali Marathon 2013 yang diikuti dengan program-program terkait edukasi perbankan, mendukung penyelenggaraan Borobudur Marathon 2013 dan sebagainya.

Keseluruhan kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi masyarakat, meningkatkan kemandirian ekonomi kaum marginal sekaligus menunjukkan makna kehadiran BII dalam membina hubungan ekonomi berkelanjutan jangka panjang.

BII's CR program focuses on 4 (four) pillars, i.e. Community Empowerment, Education, Promotion of a Healthy Lifestyle, and Concern for the Environment. BII is also committed to provide emergency support in the event of natural disaster. Our CR Vision is to support communities in their endeavor build better lives and a brighter future.

In 2013, BII carried out a number of key Corporate Social Responsibility activities, including empowerment of women and marginal communities through a Micro, Small, and Medium Enterprises program. In this empowerment program, BII implemented a number of actions, including: empowerment of low-income communities through Baaitul Maal Wat Tamwil (BMT) Sharia cooperative, located in 10 cities; women's empowerment through micro financing, in collaboration with the Women's Small Businesses Assistance Association (ASPPUK) and a Community Empowerment Program, through partnership with Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA).

Through its partnership programs, BII is committed to continue nurturing growth potential by driving economic activities centered within community competence. BII also expands access, providing mobile cash units and collaborating with people's credit banks in potential areas, under its linkage program.

Further, taking into account education as the nation's fundamental index of progress, BII's CR also prioritizes activities in education, such as scholarships, school adoption and banking education. For scholarships, BII has the "BII-Maybank Foundation Scholarship" program, which offers full scholarships for students to pursue education in 11 reputable universities in Indonesia, Malaysia, and Singapore. BII also has a scholarship program dedicated for students of Gadjah Mada University (UGM) and it supports Maybank Foundation scholarships with Asian University for Women in Chittagong, Bangladesh.

In terms of promoting a healthy life, BII has organized a variety of activities, such as "BII-Maybank Bali Marathon 2013", the international standard race, that was incorporated with programs of banking education, BII's support of Borobudur Marathon 2013, and many others.

These activities are carried out in the interests of improving community competence, nurturing the economic independence of marginal groups and realizing a meaningful presence of BII in order to build long-term and sustainable economic relationships.

MENJADI BANK YANG RAMAH LINGKUNGAN

Dari dimensi lingkungan, di tahun 2013 BII juga menunjukkan kontribusi yang berarti. BII konsisten dalam merealisasikan perluasan aplikasi online system, melanjutkan kepeloporannya dalam memberikan layanan berbasis telepon seluler. Pengembangan aplikasi online bertujuan mendekatkan BII pada nasabah, memberi layanan yang cepat, nyaman, sekaligus mereduksi penggunaan kertas secara signifikan. Dalam rangka berpartisipasi pada upaya menurunkan emisi CO₂ yang menyebabkan terjadinya cuaca ekstrem, BII telah merintis pengembangan jaringan ATM bertenaga sinar matahari untuk mengurangi emisi CO₂ dari penggunaan listrik.

BII juga berkomitmen untuk berpartisipasi pada upaya pelestarian lingkungan melalui penerapan kebijakan pemberian kredit yang pro lingkungan, yakni dengan mensyaratkan pemenuhan regulasi lingkungan pada proses pemberian kredit.

BII juga mengajak masyarakat untuk meningkatkan budaya sadar lingkungan melalui partisipasi pada upaya konservasi harimau Sumatera. Kami meyakini upaya konservasi habitat harimau yang termasuk kategori hewan dilindungi di kawasan Taman Nasional Tesso Nilo, Riau, akan menggugah masyarakat sekitar khususnya, dan masyarakat Indonesia untuk makin peduli pada kegiatan pelestarian lingkungan. Dalam rangka memperingati Hari Bumi, BII merealisasikan beragam kegiatan yang bertujuan mengingatkan pentingnya upaya pelestarian lingkungan dilingkup internal maupun eksternal, termasuk mendonasikan 1.000 bibit tanaman keras untuk penghijauan di Semarang.

KONDISI KERJA YANG KONDUSIF UNTUK MEMASTIKAN KINERJA

Kami secara konsisten berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang memungkinkan karyawan memberikan kemampuan terbaik dan mampu membangun hubungan kerja dalam jangka panjang. Hal ini tercermin dalam salah satu pilar Employee Value Proposition (EVP) BII yaitu Go Ahead. Care.

Dalam rangka memastikan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, kami berupaya membangun hubungan industri yang kokoh, menerapkan kesetaraan dalam seluruh tahap pengelolaan SDM, baik saat rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja dan penetapan remunerasi. Kami menerapkan pola komunikasi yang intensif dan konstruktif dengan seluruh jajaran melalui beragam event dan saluran komunikasi, formal maupun informal. Pada dasarnya kami menerapkan seluruh 4 (empat) pilar-pilar EVP untuk memberi diferensiasi pengelolaan talent di SDM. Untuk mendapatkan feedback bagi perbaikan kondisi lingkungan kerja, kami secara

TOWARDS A NATURE-FRIENDLY BANK

Regarding the environment, BII continued its significant contributions in 2013. The Bank consistently expands the application of its online system, furthering its role as a pioneer in providing cellular-based services. By developing online applications, BII is not only enhancing its relationship with customers through quick and convenient services, but is also significantly reducing paper use. The Bank has also responded to the efforts of reducing CO₂ emissions, the source of extreme weather, by developing solar-powered ATMs that reduce both CO₂ emissions and electricity consumption.

BII takes its commitment to environmental preservation initiatives further, incorporating this commitment with the Bank's pro-environment lending policies by requiring conformity with environmental regulations for any loan applicant.

BII also engages communities to raise environmental awareness through its participation in Sumatran tiger conservation efforts. We believe that conserving the habitat of the tigers, categorized as a protected species, in Tesso Nilo National Park, Riau, will inspire surrounding communities as well as the Indonesian people at large to awaken their concern for environmental preservation. Celebrating Earth Day, BII conducted various activities that promoted the importance of environmental preservation to both internal and external parties, including donation of 1,000 seeds of perennial plants for a replanting program in Semarang.

CONDUCTIVE WORKPLACE FOR A BETTER PERFORMANCE

We constantly strive to create a workplace that is conducive for employees to deliver their best performance and to build long-term work relationship. This dedication is reflected in one of BII's Employee Value Proposition (EVP) pillars, "Go Ahead. Care."

To ensure a favorable working environment, we build and maintain solid industrial relations, applying the principle of equality across all phases of HC management, from recruitment, training, performance evaluation, to remuneration. Intensive and constructive communications are also applied for all employees and we make use of various events, as well as accessing communications channels, both formal and informal. In essence, we implement the 4 (four) EVP pillars to differentiate HC talent management. We also seek feedback to improve workplace conditions, and for that purpose we periodically conduct an Employee

Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

periodik menyelenggarakan Employee Engagement Survey (EES) yang dilaksanakan secara serentak oleh seluruh anggota Grup Maybank.

STRATEGI KEBERLANJUTAN

Visi strategis kami pada 2013 diarahkan pada beberapa area yaitu: optimasi kapabilitas kantor cabang, peningkatan jumlah nasabah dan fee based income, mengendalikan struktur biaya melalui penghimpunan dana murah dan efisiensi operasional, memasuki segmen bisnis baru dari rantai bisnis yang ada dan meningkatkan kualitas layanan dengan dukungan teknologi informasi terkini dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Agar mampu menjawab tantangan-tantangan masa depan dan meraih peluang dari kondisi usaha yang dihadapi, mulai tahun 2014, BII akan menerapkan Strategi "Integrated Country Transformation Plan (ICTP)". Strategi ini merupakan rangkaian program kerja sebagai kelanjutan Program IMPACT yang terbukti telah memberikan hasil yang membanggakan yang menekankan pada penerapan konsep "Indonesia Regional Transformation", yakni inisiatif pemberdayaan kantor-kantor wilayah dan cabang agar dalam kegiatannya dapat sejalan dengan prioritas dan pertumbuhan ekonomi di koridor-koridor ekonomi wilayah seluruh Indonesia.

Dengan inisiatif ini, pertumbuhan bisnis dan pendapatan BII ke depan bukan hanya merupakan tanggung jawab Kantor Pusat, namun juga merupakan tanggung jawab seluruh Kantor Wilayah dan Kantor Cabang di Indonesia.

Cakupan usaha BII ke depan juga akan semakin diperluas pada segmen korporasi dengan fokus segmentasi dari fungsi Client Coverage, termasuk memaksimalkan potensi bisnis dari segmen Large National Corporates dan segmen State-Owned Enterprises (Badan Usaha Milik Negara). Dalam kaitan client coverage ini, peran Manajemen Risiko menjadi sangat penting dalam mengedepankan prinsip "grow responsibly and sustainably". Kami juga mencanangkan inisiatif Strategic Cost Management Program (SCMP) sebagai program pengelolaan biaya secara efisien dan efektif, untuk memperbaiki struktur biaya yang diukur melalui cost to income ratio terhadap industri sejenis.

Engagement Survey (EES), held simultaneously throughout the Maybank Group membership.

SUSTAINABILITY STRATEGY

Our strategic vision in 2013 was focused on several areas, namely, branch office capability optimization, an increase of customer-base and fee-based income, a control cost structure through low-cost funding and operational efficiency, penetration of new business segments from our existing business chain, and improving service quality with the support of the latest information technology and human capital competence enhancements.

To be able to overcome challenges ahead and capture optimal business opportunities, BII is implementing an "Integrated Country Transformation Plan" (ICTP) strategy in 2014. This strategy comprises a series of work programs and is a continuation of the IMPACT initiative, which has proven effective in generating positive results, with "Indonesia Regional Transformation" as the focal point. We are empowering our branch and regional offices to ensure that their activities are in line with priorities and growth of economic corridors throughout Indonesia.

With this initiative, BII's business and income growth going forward are not driven solely by Head Office, but are shared among Regional and Branch Offices across Indonesia.

BII also seeks to expand its business coverage to the corporate segment, focusing on a Client Coverage function, including maximizing business potential of Large National Corporates and State-Owned Enterprise segments. In respect to client coverage, Risk Management plays an even greater role, in line with our principle to grow responsibly and sustainably. BII has also implemented a Strategic Cost Management Program (SCMP) initiative to manage its costs effectively and efficiently, and to improve our cost structure measured based on a cost-to-income ratio against industry peers.

Secara keseluruhan, inisiatif tersebut makin mengedepankan sinergi dengan Grup Maybank sebagai bagian dari inisiatif Regional Connectivity yang ditujukan untuk memperluas akses BII terhadap peluang bisnis regional maupun sebaliknya. Sinergi dengan Grup Maybank juga diharapkan dapat makin memperkuat posisi keunggulan kompetitif BII, baik di pasar domestik maupun di pasar regional ASEAN, dan memberikan manfaat optimal terhadap pengembangan usaha nasabah, pemegang saham maupun pemangku kepentingan lainnya.

PENGHARGAAN

Atas nama Direksi dan atas nama pribadi, saya menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan atas berbagai pencapaian BII di tahun 2013 ini. Berkat komitmen, dedikasi, inovasi dan kerja keras seluruh karyawan secara bersama-sama, serta dukungan dari para pemangku kepentingan, BII berhasil mencapai berbagai prestasi keberlanjutan yang membanggakan.

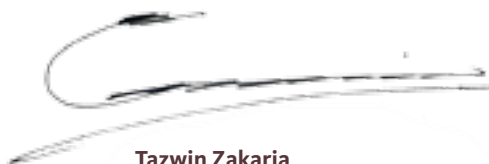
Semoga kepercayaan pemegang saham dan loyalitas pemangku kepentingan termasuk nasabah dapat terus kita sinergikan dengan para pemangku kepentingan lainnya sehingga kinerja karyawan dapat lebih ditingkatkan lagi agar BII dapat memberikan kontribusi yang makin bermakna bagi pembangunan perekonomian Indonesia dan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan di masa mendatang.

Overall, these initiatives strengthen our synergy with Maybank Group as part of its Regional Connectivity initiative, to expand BII's access to regional business opportunities and vice versa. Synergy with Maybank Group will further improve BII's competitive advantage in both domestic and ASEAN regional markets, as we aim to generate optimum benefits for the business development of our customers, shareholders, and stakeholders at large.

APPRECIATION

On behalf of the Board of Directors, I wish to convey my deepest appreciation and gratitude to all employees and stakeholders for BII's achievements in 2013. It was with the commitment, dedication, innovation, and hard work of our employees as well as support from stakeholders that BII was able to deliver yet another outstanding annual performance.

We aspire to sustaining shareholders' trust and stakeholders' loyalty, in harmony with developing customer needs. Each aspect of employee performance should work toward these ends with perfect synergy, enabling BII to provide meaningful contributions to Indonesia's economic development and improved prosperity of all stakeholders in the future.



Tazwin Zakaria
 Presiden Direktur
 President Director

PROFIL BII

BII Profile



**Bank dengan komitmen tinggi
pada kualitas layanan dan relasi
yang berkualitas dengan pelanggan**
Bank with high commitment in
delivering quality services and
relationships with customers



Sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia dengan 54 tahun pengalaman didukung *brand* yang kuat dan jaringan yang luas, kami yakin dapat mencapai visi kami

As one of the largest banks in Indonesia with 54 years of experience, and supported by strong brand name and extensive network, we are confident we will achieve our vision

TENTANG BII	
PROFIL SINGKAT / BRIEF PROFILE	
Nama Perusahaan / Company name	: PT Bank Internasional Indonesia Tbk (G4-3)
Bidang Usaha / Business	: Bank Umum (G4-4) Commercial Bank
Alamat Kantor Pusat / Head Office Address	: Sentral Senayan III (G4-5) Jl. Asia Afrika No.8, Gelora Bung Karno Jakarta 10270, Indonesia.
Telp	: (62-21) 2922 8888
Email	: cs@bii.co.id investorrelations@bankbii.com
Website	: www.bii.co.id
Twitter	: @biifriends
Facebook	: www.facebook.com/biifriends
Tanggal Pendirian Perusahaan / Date of Establishment	: 15 Mei 1959 / 15 May 1959
Area Operasional / Operational Area	: Hampir Seluruh Wilayah Indonesia (G4-6) Encompassing nearly all areas across Indonesia
Kepemilikan (per 31 Des 2013) / Ownership (as of 31 Dec 2013)	: (G4-7)
	Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. : 45,02%
	Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. : 33,96%
	UBS AG London : 18,31%
	Publik : 2,71%
Status / Dasar Hukum / Status / Legal Basis	: (G4-7)
	Ijin usaha sebagai Bank Umum melalui surat keputusan Menteri keuangan republik Indonesia No.138412/U.M.II tanggal 13 oktober 1959 Ijin usaha sebagai Bank devisa melalui surat keputusan direksi Bank Indonesia No.21/11/dir/UUPS tanggal 9 November 1988
	Business permit as Commercial Bank by virtue of Decision Letter of Finance Minister of the Republic of Indonesia No.138412/U.M.II dated 13 october 1959 Business permit as Foreign Exchange Bank by virtue of Bank Indonesia Board of Directors Decision Letter No.21/11/dir/UUPS dated 9 November 1988
Modal Dasar / Authorized capital	: Rp12.865 miliar / Rp12,865 billion
Modal ditempatkan dan disetor penuh / Issued and paid up capital	: Rp3.513 miliar / Rp3,513 billion
Jumlah Tenaga Kerja per 2013 / Total employees as of 2013	: 9.009 orang / 9,009 employees

SEKILAS PT Bank Internasional Indonesia Tbk

PT Bank Internasional Indonesia Tbk ("BII" atau "Bank") didirikan 15 Mei 1959. Setelah mendapatkan ijin sebagai bank devisa pada 1988, BII mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang Bursa Efek Indonesia atau BEI) pada tahun 1989. Sejak menjadi perusahaan publik, BII telah tumbuh menjadi salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia.

Pada 2008, Malayan Banking Berhad (Maybank), bank terbesar di Malaysia dan salah satu grup keuangan terkemuka di ASEAN, mengakuisisi BII melalui anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya, Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) serta Sorak Financial Holdings PTE. Ltd. Sejak saat itu, Maybank menjadi pemegang saham utama BII melalui dua anak perusahaannya, Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak) dan MOCS. Dalam rangka memenuhi kewajiban *share sell down* dari otoritas, Maybank melalui MOCS telah menjual 9% saham BII kepada publik pada Juni 2013, dan kemudian diikuti oleh penjualan 9,3% saham pada November 2013. Dengan dilakukannya pelepasan saham ini, maka per 31 Desember 2013 Maybank memiliki 78,98% saham BII dan 21,02% saham dimiliki oleh publik.

PT Bank Internasional Indonesia Tbk AT A GLANCE

PT Bank Internasional Indonesia Tbk ("BII" or the "Bank") was established on 15 May 1959. After earning the permit as foreign exchange bank in 1988, BII listed its shares on Jakarta Stock Exchange and Surabaya Stock Exchange (now Indonesia Stock Exchange or IDX) in 1989. Since going public, BII has grown into one of Indonesia's leading local private banks.

In 2008, Malayan Banking Berhad (Maybank), the largest bank in Malaysia and one of the prominent financial groups in ASEAN, acquired BII through its wholly owned subsidiaries, Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) and Sorak Financial Holdings PTE. Ltd. With the acquisition, Maybank became BII's majority shareholder through subsidiaries Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak) and MOCS. To meet share sell down requirement from the authority, Maybank through MOCS has sold 9% of its BII shares to the public in June 2013, followed by 9.3% shares in November 2013. With this share sell down transactions, Maybank owns 78.98% of BII's shares, while 21.02% shares owned by the public.

Kini, BII merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dengan jaringan internasional yang memiliki 422 cabang termasuk cabang syariah yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia serta dua cabang luar negeri di Mauritius dan Mumbai. BII juga mengembangkan layanan e-banking melalui BII Mobile Banking, BII Internet Banking, 7 Mobil kas keliling dan 1.524 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, dengan dukungan 9.009 karyawan. [G4-3, G4-5, G4-6, G4-8]

BII menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui retail Banking, Business Banking, dan Global Banking. Beberapa produk dan jasa yang diberikan meliputi Tabungan BII Superkids, Tabungan MyPlan maupun Cash Management melalui CoolPay dan CoolBanking selain aneka produk layanan Wealth Management bagi nasabah prioritas. BII juga menyediakan beragam produk deposito/simpanan, meliputi Woman One, BII Deposito, Deposit on Call dan sebagainya, beragam produk pinjaman seperti BII Surya, BII Suka, KPR, Maxi Cash dan sebagainya, layanan transaksi perbankan (*cash management*) serta layanan kustodian dan administrasi dana kelolaan. Mengantisipasi pertumbuhan pembiayaan syariah, BII meluncurkan aneka produk berbasis syariah yang dikoordinir oleh BII Unit Syariah. BII juga menyediakan pembiayaan otomotif melalui entitas anak WOM Finance untuk kendaraan roda dua dan BII Finance untuk kendaraan roda empat dengan kepemilikan saham masing-masing sebesar 62,00% dan 99,99%. [G4-4].

Per 31 Desember 2013, BII mengelola simpanan nasabah sebesar Rp107,2 triliun dan memiliki aset senilai Rp140,5 triliun. Dengan demikian diakhir tahun 2013, BII menguasai pangsa pasar perkreditan sebesar 2,93% sesuai besaran pinjaman yang disalurkan dan pangsa pasar sebesar 2,84% berdasarkan aset total yang dikelola dari seluruh perbankan umum nasional. (G4-6, G4-8)

Today, BII is one of the largest banks in Indonesia with 422 branches, including sharia branches, located throughout all provinces in Indonesia as well as international network with two overseas branches in Mauritius and Mumbai. BII also develops e-banking network and now provides BII Mobile Banking and BII Internet Banking services. It has 7 Mobile Cash Units and 1,524 ATMs including CDM (Cash Deposit Machine) connected with over 20,000 ATMs in ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, and CIRRUS network and linked with 3,500 Maybank ATMs in Singapore and Malaysia through MEPS network, and operates with the support of 9,009 employees. [G4-3, G4-5, G4-6, G4-8]

BII serves full range of products and services for individual and corporate customers through its Retail Banking, Business Banking, and Global Banking lines. Some of the Bank's products and services are Tabungan BII Superkids, Tabungan MyPlan and Cash Management CoolPay and CoolBanking, aside from a variety of Wealth Management products for priority customers. BII also offers various time deposit/savings products such as Woman One, BII Deposito, Deposit on Call, and savings including BII Surya, BII Suka, House Loan, and Maxi Cash. Cash management, custodian service, and fund management administration are among BII's services. Recognizing the growth of sharia financing, BII offers a variety of sharia products, managed by BII Sharia Unit. BII also has automotive financing products through subsidiary WOM Finance for two-wheels and BII Finance for four-wheels. BII's ownership in the subsidiaries are 62.00% and 99.99%, respectively. [G4-4].

As of 31 December 2013, BII manages Rp107.2 trillion of customer deposits, with assets amounting to Rp140.5 trillion. As of the end of 2013, BII has 2.93% share in the lending market based on disbursed loans and 2.84% market share to total assets in the national banking sector. (G4-6, G4-8)

MILESTONE

Milestone

1959

Didirikan pada 15 Mei 1959

Established on 15 May 1959

1979

Merger dengan PT Bank Tabungan Untuk Umum 1895 Surabaya

Merged with PT Bank Tabungan Untuk Umum 1895 Surabaya

1990

- Menerbitkan kartu kredit Visa dan MasterCard
- Penerbit pertama Travelers Cheque Mastercard

- Issued Visa and MasterCard credit card
- First issuer of MasterCard Travelers Cheque

1997

Bank lokal pertama yang menerbitkan kartu kredit dengan teknologi *smart chip*

The first local bank to introduce a credit card with smart chip technology

2004

Bank lokal pertama yang menerbitkan kartu syariah yang memiliki tiga fungsi sebagai *charge card*, *debit card* dan ATM

The first local bank to introduce a multifunction shariah card that can be used for charge, debit as well as ATM transactions

2006

Meluncurkan program Tanggung Jawab Sosial di bawah nama "BII Berbagi"

Launched Corporate Social Responsibility (CSR) program under the name of "BII Shares"

2013

"Bank Terbaik dalam Kualitas Layanan" selama lima tahun berturut-turut berdasarkan ISMS - Trisakti dan majalah Infobank

"The Best Bank in Service Quality" for five consecutive years according to ISMS - Trisakti and Infobank magazine

1988

Memperoleh ijin sebagai Bank Devisa

Earned foreign exchange bank status

1989

Mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang Bursa Efek Indonesia)

Listed its shares on Jakarta Stock Exchange and Surabaya Stock Exchange (now Indonesian Stock Exchange)

1998

Bank lokal pertama yang memberikan layanan *internet banking*

The first local bank to introduce internet banking services

2003

Bank lokal pertama yang menyediakan layanan Cash Deposit Machine (CDM)

The first local bank to provide Cash Deposit Machine (CDM)

2008

Diakuisisi oleh Malayan Banking Berhad (Maybank) melalui entitas anak yang dimiliki sepenuhnya, MOCS

Acquired by Malayan Banking Berhad (Maybank) through its wholly-owned subsidiary, MOCS

2012

- Bank pertama di Indonesia yang menyediakan *Paperless Account Opening System* untuk mempersingkat waktu layanan pembukaan rekening
- Mencatat tonggak baru dengan total aset melampaui Rp100 Triliun dan laba bersih lebih dari Rp1 Triliun

• The first Indonesian bank to provide Paperless Account Opening System to short cut account opening process

- Marked a new milestone with total assets exceeding Rp100 Trillion and net profit above Rp1 Trillion

Wilayah Operasional Network

(G4-8)

Kini kami hadir di seluruh propinsi di Indonesia
 We are now present in all Indonesian Provinces



	2012	2013
Konvensional Conventional	395	413
- Cabang Main Branches	76	79
- Cabang Pembantu Sub-branches	312	327
- Kantor Kas Cash Offices	7	7
Syariah Syariah	111	276
- Cabang Main Branches	5	5
- Cabang Pembantu Sub-branches	1	2
- Layanan Syariah Office Channellings	105	269
Cabang Mikro Micro Banking	0	30
Cabang Luar Negeri Overseas branches	2	2
Mobil Kas Keliling Mobile Cash Vehicles	0	7

422 Cabang | Branches*

1,524 ATM & CDM



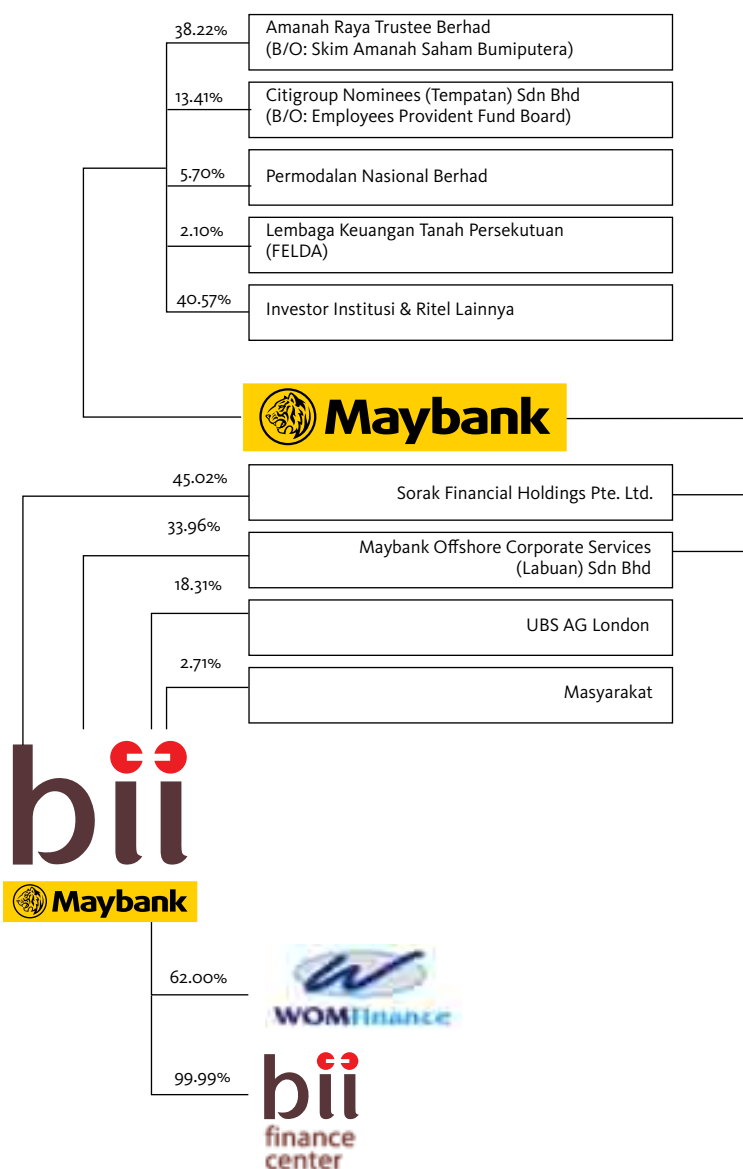
* Cabang termasuk kantor cabang utama, kantor cabang pembantu dan kantor kas
Branches include main branches, sub-branches and cash offices

STRUKTUR BISNIS GROUP

Group Corporate Structure

STRUKTUR GROUP PERUSAHAAN

Group Corporate Structure include



PENYERTAAN SAHAM

Investments in Shares



0.03%	PT Bank Capital Indonesia Tbk
0.94%	PT Sarana Bersama Pembiayaan Indonesia
2.45%	PT Sarana Kalbar Ventura
1.42%	PT Sarana Sumbar Ventura
1.69%	PT Sarana Lampung Ventura
2.31%	PT Sarana Sumut Ventura
4.50%	PT Sarana Jambi Ventura
9.36%	PT Sarana Sulsek Ventura
3.77%	PT Sarana Bali Ventura
9.83%	PT Penjamin Kredit Pengusaha Indonesia
2.41%	PT Bhakti Sarana Ventura
3.39%	PT Sarana Riau Ventura
2.81%	PT Sarana Sumsel Ventura
7.14%	PT Sarana Sulut Ventura
0.03%	PT Aplikasi Lintas Arta

SAHAM PERSEROAN (G4-7)

Saham perusahaan kami mulai diperdagangkan Bursa Efek Indonesia, sejak 21 November 1989, dengan nama perdagangan BNII. Komposisi kepemilikan saham perusahaan BII per 31 Desember 2013, adalah Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. sebesar 45,02%, Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd, 33,96%, UBS AG London 18,31% dan Masyarakat sebesar 2,71%.

SKALA EKONOMI PERUSAHAAN (G4-9)

Kami beroperasi di hampir seluruh wilayah Indonesia, dengan dukungan sekitar 9.009 pekerja. Untuk mendukung kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, kami memiliki modal per akhir tahun 2013 sebesar Rp3,513 miliar nilai liabilitas sebesar Rp128,1 triliun. Skala ekonomi BII selebihnya adalah sebagai berikut.

Tabel Skala Ekonomi
PT Bank Internasional Indonesia Tbk

	Periode / Period	
	2013	2012
Jumlah karyawan / Total employees	9.009	8.623
Total Pendapatan (Rp miliar) / Total Revenue (Rp billion)	13.478	11.576
Total kapitalisasi (Rp miliar) / Total capitalization (Rp billion):		
Liabilitas (Rp miliar) / Liabilities (Rp billion)	128.138	106.105
Ekuitas (Rp miliar) / Equities (Rp billion)	12.408	9.667
Aset Total (Rp miliar) / Total assets (Rp billion)	140.547	115.773
Jumlah Kantor Cabang / Total branch offices	422	415

HUBUNGAN DENGAN PARA PEMASOK (Supply Chain) (G4-12)

Pedoman GRI G-4 memperkenalkan sejumlah pendekatan baru, diantaranya adalah konsep identifikasi isu-isu material berkaitan dengan rantai nilai organisasi sebagai pendekatan yang paling dikenal. *Supply chain* dalam hal ini adalah urutan kegiatan atau pihak yang menyediakan produk atau layanan kepada Perusahaan. Konsep ini, dikenal sebagai 'Aspect Boundaries' dalam dan di luar organisasi, diterapkan untuk memperluas cakupan seluruh peran bisnis yang sangat penting bagi Perusahaan.

BII SHARES (G4-7)

The Bank's shares have been traded in the Indonesia Stock Exchange since 21 November 1989 with ticker code BNII. As of 31 December 2013, BII's share ownership composition consists of Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. with 45,02%, Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd, 33,96%; UBS AG London, 18,31%; and the public with 2,71%.

ORGANIZATIONAL SCALE (G4-9)

We are present in nearly all areas in Indonesia and supported by 9,009 employees. To support our funding and lending activities, our capital as of the end of 2013 amounted to Rp3,513 billion compared to Rp128.1 trillion of liabilities. The following table presents BII's economies of scale.

Economic Scale of
PT Bank Internasional Indonesia Tbk

RELATIONSHIP WITH SUPPLIERS (Supply Chain) (G4-12)

The GRI G-4 Guidelines introduce a number of new approaches, among the most prominent is identification of material issues with respect to an organization's value chain. Here, supply chain refers to a series of activities or vendors providing their products and services to the Bank. This concept, commonly known as 'Aspect Boundaries' in and outside an organization, is applied to expand the scope of business roles that are instrumental for the Bank.

STRUKTUR BISNIS GROUP

Group Corporate Structure

Bagi BII, *Supply chain* merupakan rantai kegiatan yang dilakukan Perusahaan untuk menambah reputasi brand dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Sesuai dengan misi BII, pemasok adalah mitra usaha yang tumbuh berkembang bersama. Dalam kegiatan operasionalnya, BII didukung oleh pemasok barang maupun jasa seperti, *cleaning service*, keamanan, transportasi dan *collector*. Pada tahun 2013 ini, pengumpulan data-data terkait keberlanjutan dan hubungan kerja dengan pemasok-pemasok seperti dimaksud pada kalimat sebelumnya belum dilakukan. Namun BII berupaya pada Laporan Keberlanjutan yang akan datang, data, keterkaitan dan hubungan keberlanjutan BII dengan para pemasok telah tersedia dan dapat dijabarkan dengan lebih jelas.

Dalam menjalin kerjasama dengan para pemasok, BII memastikan dan menjamin setiap pemasok diperlakukan secara adil dan transparan. Pelibatan pemasok dalam rangka mendukung dan meningkatkan kualitas layanan BII dilakukan melalui komunikasi terbuka dan berbagai pertemuan serta seminar yang rutin diselenggarakan.

PENDEKATAN DALAM PRINSIP PENCEGAHAN

[G4-14]

Pencegahan terjadinya risiko kredit bermasalah dilakukan melalui peningkatan kualitas penilaian kredit dengan mengedepankan, kapabilitas, integritas dan akuntabilitas karyawan. Oleh karenanya, kualitas kredit dijadikan salah satu dasar dalam menilai kinerja karyawan.

Dalam menjalankan strategi dan melaksanakan pengawasan kinerja karyawan, BII telah menerapkan *Balanced Scorecard*, sesuai kebijakan Perusahaan, yakni mengukur prestasi dan memberikan penghargaan atau imbalan berdasarkan kinerja. Agar strategi berjalan dengan baik sesuai sasaran dan tujuan pelaksanaannya, BII menetapkan ketentuan kebijakan *Key Performance Indicator* (KPI) yang harus disepakati bersama Direksi dan dilaksanakan hingga lapis terbawah.

For BII, Supply Chain covers the chain of activities that the Bank undertakes to enhance its brand reputation and to boost customers' trust to the Bank's offered products. In line with BII's mission, suppliers are business partners who grow together with the Bank. In Supporting BII's operational activities are suppliers of products and services including cleaning service, security, transportation, and collection services. In 2013, data collection in respect of sustainability and work relationship with the suppliers have not been performed. However, BII is committed that its subsequent Sustainability Reports shall present and disclose adequately the data, relation, and sustainable relationship with its suppliers.

In engaging suppliers, BII ensures and warrants equal and transparent treatment for all suppliers. Suppliers are involved in the endeavours to support and improve BII's service quality through open communications in various meetings as well as regular seminars.

PRECAUTIONARY APPROACH

[G4-14]

To prevent risk of non-performing loans, the Bank improves credit assessment quality, prioritizing employees' capabilities, integrity, and accountability. Credit quality is therefore become one of the basis of employee performance evaluation.

In implementing the strategy and to exercise employee performance oversight, BII applies *Balanced Scorecard* as performance measurement tool and further to extend performance-based awards or rewards. To ensure that the strategy is smoothly implemented and will serve its purpose, BII defines *Key Performance Indicator* (KPI) agreed with the Board of Directors and enacted across all levels of the organization.

Acuan KPI disusun dan ditetapkan BII untuk mempermudah Perusahaan mencapai tujuan pelaksanaan strategi yang dicantumkan dalam empat *Balanced Scorecard* pokok yaitu: Keuangan, Nasabah, Proses Internal dan Karyawan.

Selain pengawasan terhadap kinerja karyawan, pendekatan kehati-hatian Bank juga mengadopsi pendekatan kehati-hatian untuk memastikan kualitas kredit.

Selain itu, Perusahaan menetapkan kebijakan proses penilaian kredit agar BII tidak menyalurkan pinjaman kepada pihak ketiga yang tidak memiliki izin resmi atau tidak memenuhi standar dan panduan yang ditetapkan Pemerintah menyangkut emisi dan manajemen lingkungan hidup. BII menetapkan prosedur kerja yang ketat sebelum memutuskan apakah nasabah telah memenuhi seluruh kualifikasi yang disyaratkan dan paham tentang berbagai risiko pokok terkait lingkungan hidup dan dampaknya.

Beberapa hal-hal yang menjadi perhatian Tim Manajemen Risiko kredit saat mengevaluasi permohonan kredit:

- 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
- Dokumen pendukung seperti: izin Pemerintah dan kebijakan CSR, AMDAL dan penilaian PROPER.
- Pemeriksaan kredit, pemeriksaan internal dan eksternal, termasuk status PROPER (standar nasional manajemen lingkungan) Merah atau Hitam - yang menunjukkan kepatuhan terhadap pengelolaan dampak lingkungan dari kegiatan operasional suatu perusahaan.
- *Account profitability ratio*

KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI [G4-16]

BII menjadi anggota aktif Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI).

BII develops and establishes KPI to ensure that the Bank reaches its strategy implementation objectives outlined in four core elements of Balanced Scorecard, namely: Finance, Customers, Internal Process, and Employees.

In addition to the employee performance oversight, the Bank precautionary approach also adopts precautionary approach to ensure the quality of credits.

The Bank applies lending review policy to avoid BII's lending to third parties who lack official permits and documentation or who do not met the Government's standards and guidelines with respect to emission and environmental management. BII applies robust work procedure in assessing a customer's required qualifications and review the customer's understanding to various fundamental risks associated with the environment and impacts of such risks.

The Credit Risk Management team focuses on a number of key areas when evaluating credit application:

- Application and benefits
- General information and report on a potential debtor
- Business survey report
- Potential debtor's financial statements
- Value, liquidity, and ownership rights over a proposed collateral
- Supporting documents, such as: Government's permits and CSR policy, Environmental Impact Analysis (AMDAL), and PROPER (national standard on environmental management) assessment.
- Credit review as well as internal and external review, including PROPER status – Red or Black, which indicates an organization's compliance with the management of environmental impacts arising from the organization's operational activities.
- Account profitability ratio

MEMBERSHIP IN ASSOCIATION [G4-16]

BII is an active member of National Commercial Banks Association (Perbanas), Indonesian Bankers Association (IBI), and Indonesian Issuers Association (AEI).

TENTANG LAPORAN INI

About This Report



Penetapan isi laporan ini dilakukan sesuai 4 prinsip GRI-G4, yaitu **stakeholders inclusiveness, materiality sustainability context** dan **completeness**

This report is defined by applying 4 GRI-G4 principles, namely stakeholders inclusiveness, materiality, sustainability context, and completeness



“Laporan Keberlanjutan PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) 2013 ini merupakan Laporan Keberlanjutan tahun keempat, sejak Laporan pertama diterbitkan untuk tahun 2010.

Laporan ini disusun berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan versi 4 (GRI-G4) dan Financial Services Sector (FSS) yang dikeluarkan oleh Global Reporting Initiative (GRI), memuat informasi keberlanjutan BII dalam bidang ekonomi, lingkungan dan sosial.”

“PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) Sustainability Report 2013 is the fourth book since the Bank published its first Sustainability Report in 2010.

This report is developed based on the Sustainability Reporting 4 (GRI-G4) and Financial Services Sector (FSS) Guidelines issued by Global Reporting Initiative (GRI), which encompass sustainability disclosure of BII in three categories, economic, environmental, and social.”

TENTANG LAPORAN INI

About This Report

Laporan Keberlanjutan PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) 2013 ini merupakan Laporan Keberlanjutan tahun keempat, sejak Laporan pertama diterbitkan untuk tahun 2010. Laporan yang dibuat setiap tahun ini meliputi periode dari 1 Januari hingga 31 Desember 2013. Laporan tahun sebelumnya diterbitkan pada tanggal 6 November 2013. Laporan ini merupakan pelengkap Laporan Tahunan 2013 BII, sebagaimana disyaratkan dalam Surat Keputusan Ketua Bapepam-LK No KEP-431/BL/2012 tanggal 1 Agustus 2012.

[G4-28, G4-29, G4-30]

GRI G4 CORE DAN ASSURANCE [G4-32, G4-33]

Laporan ini disusun berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan versi 4 (GRI-G4) dan Financial Services Sector (FSS) yang dikeluarkan oleh Global Reporting Initiative (GRI), memuat informasi keberlanjutan BII dalam bidang ekonomi, lingkungan dan sosial. Pedoman versi ke-4 menyediakan dua opsi kesesuaian, *core* dan *comprehensive*. Laporan ini disusun sesuai dengan GRI G4 Core. Untuk memudahkan menemukan indikator G4 Core yang diaplikasikan dalam Laporan ini, maka kami menyajikan indikator dengan warna merah pada setiap halaman yang relevan. Daftar Indeks G4 Core yang diterapkan dalam Laporan ini disajikan pada halaman 120.

Laporan ini dilakukan oleh tim penyusun internal, kecuali data keuangan yang merupakan hasil audit oleh kantor akuntan publik. Keterlibatan eksternal assesor independen – assurance atas laporan ini belum dilakukan.

PROSES PENETAPAN KONTEN LAPORAN (G4-18)

Proses penetapan isi Laporan dilakukan dengan berupaya menerapkan 4 (empat) prinsip yang disyaratkan oleh GR G4, yaitu *stakeholders inclusiveness* (pelibatan pemangku kepentingan), *materiality* (materialitas), *sustainability context* (konteks keberlanjutan) dan *completeness* (kelengkapan).

Proses penetapan isi Laporan dilakukan dengan melaksanakan 4 (empat) langkah yang disyaratkan oleh GRI G4, yaitu **pertama**, mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan *boundary* (Identifikasi). **Kedua**, membuat prioritas atas aspek-aspek atau isu-isu yang material, yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (Prioritas). **Ketiga**, melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (Validasi). **Keempat**, melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (*Review*).

Dalam penerapan prinsip *stakeholders inclusiveness*, untuk penentuan aspek material yang diungkapkan dalam Laporan secara langsung, diwakili melalui pengamatan atas tanggapan dan saran pemangku

PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) Sustainability Report 2013 is the fourth book since the Bank published its first Sustainability Report in 2010. This annually produced report covers the period beginning 1 January to December 2013. Report for the preceding year was published on 6 November 2013. BII's Sustainability Report complements the Bank's Annual Report, as required by the Decree of the Chairman of Bapepam-LK No KEP-431/BL/2012 dated 1 August 2012.

[G4-28, G4-29, G4-30]

GRI G4 CORE DAN ASSURANCE [G4-32, G4-33]

This report is developed based on the Sustainability Reporting 4 (GRI-G4) and Financial Services Sector (FSS) Guidelines issued by Global Reporting Initiative (GRI), which encompass sustainability disclosure of BII in three categories, economic, environmental, and social. The GRI-G4 guidelines offers two options of disclosure, core and comprehensive. This report is developed following GRI-G4 core indicators, which are marked in red in any relevant page for easy reference. The complete list of G4 Core index applied in this Report is presented in page 120.

An internal team is dedicated to compile and present this report, with the exception of financial data that is sourced from audit results from public accountant office. An external and independent assessor has not been involved in the formulation of this report.

DEFINING REPORT'S CONTENT (G4-18)

This Report's content is defined by applying a process founded on 4 (four) principles required by GRI-G4, namely *stakeholders inclusiveness*, *materiality*, *sustainability context*, and *completeness*.

To define the content of this Report, the team exerted 4 (four) steps in accordance with GRI-G4 guidelines. First, identify material aspects and boundaries (identification). Second, prioritize material aspects or issues identified in the first step (Prioritization). Third, validate material aspects (Validation). Fourth, review the Report after its publication in order to enhance the quality of Report in the subsequent year (Review).

The principle of *stakeholders inclusiveness* during the process of identifying material aspects to be disclosed in the Report was applied by studying the feedback and input from stakeholders on the previous Sustainability

kepentingan atas Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya. Selain itu dilakukan analisis atas respon pemangku kepentingan yang disampaikan dalam beragam kegiatan yang melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan secara spesifik, misalnya dalam forum RUPS, *analyst meeting*, *media gathering* dan sebagainya.

Dalam Laporan ini Prinsip *Materiality* diterapkan dengan memilih konten Laporan yang bersifat isu-isu atau aspek-aspek yang material, yang diperlukan oleh pemangku kepentingan dalam membuat keputusan. Sesuai dengan prinsip *completeness*, Laporan ini dibuat dengan ruang lingkup yang jelas untuk periode pelaporan 2013 serta didukung dengan data yang relevan.

BOUNDARY LAPORAN DAN RANTAI PASOKAN [G4-12, G4-17]

BII memiliki penyertaan mayoritas di dua anak perusahaan yaitu BII Finance Center (99,99%) dan WOM Finance (62,00%). Dengan demikian setiap akhir tahun, BII menyusun Laporan Keuangan Konsolidasian dengan perusahaan-perusahaan anak. Laporan ini mencakup kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial BII Kantor Pusat dan cabang-cabangnya di seluruh Indonesia, termasuk kantor perbankan konvensional, dan perbankan syariah. Kecuali informasi finansial, Laporan Keberlanjutan ini tidak mencakup perusahaan anak.

Laporan ini juga menyajikan uraian singkat mengenai dampak pemasok utama terhadap citra BII. Untuk tujuan analisis dampak negatif pemasok terhadap citra BII, pemasok kami bagi ke dalam 2 (dua) kelompok utama. Kelompok pertama, adalah kelompok pemasok barang atau jasa umum, yang kebijakan dan implementasinya dalam aspek ketenagakerjaan dan hak asasi manusia tidak berpengaruh langsung terhadap terhadap citra Perusahaan. Pemasok ini bukan merupakan bagian dari

Report. The stakeholders' responses, conveyed in different events that specifically involved various stakeholder groups such as GMS, analysts meeting, and media gathering, were also analyzed.

Materiality principle in this Report is applied by identifying material issues or aspects that are important for Stakeholders' decision making as the Report's content. Further, adhering to completeness principle, this Report has a clearly defined scope for 2013 reporting period and is supported by relevant data.

REPORT'S BOUNDARIES AND SUPPLY CHAIN [G4-12, G4-17]

BII has majority ownership in two subsidiaries, BII Finance Center (99,99%) and WOM Finance (62,00%). Annually, at the end of the year, BII compiles Consolidated Financial Statements that include its subsidiaries. This Sustainability Report covers economic performance, environmental aspect, and the social aspect of BII's Head Office and Branch Offices across Indonesia, both conventional and sharia services. With the exception of financial information, this Sustainability Report does not include subsidiaries.

The report also presents brief overview on the impact arising from key suppliers to BII's image. For the purpose of analyzing suppliers' negative impact on BII's image, we group our suppliers into 2 (two) main categories. The first group consists of suppliers of general goods and services, whose employment and human rights policies and implementation have no direct impact on the Bank's image. These suppliers are not part of the Bank's operational segments and their businesses are



TENTANG LAPORAN INI

About This Report

segmen operasi Perusahaan dan bisnis mereka tidak tergantung kepada BII, seperti pengadaan barang dan jasa seperti alat tulis, perabot kantor, suku cadang, serta pengadaan barang dan jasa sejenis lainnya. Kebijakan dalam aspek ketenagakerjaan dan hak asasi manusia tidak dapat dikendalikan oleh Perusahaan. Kelompok pemasok ini tidak termasuk kedalam *boundary* laporan.

Kelompok kedua adalah pemasok barang dan jasa khusus, meliputi pemasok tenaga kerja dalam bidang: *security, sales and promotion, debt collector, cleaning service* dan transportasi. Pada kelompok ini kebijakan ketenagakerjaan dan hak asasi manusia serta praktik yang mereka lakukan berpengaruh langsung terhadap citra BII. Jasa yang mereka berikan berhubungan langsung dengan kegiatan operasi BII. Bisnis mereka memiliki ketergantungan yang tinggi dengan Perusahaan. Oleh karenanya BII memberi perhatian terhadap kebijakan pemasok dalam aspek ketenagakerjaan dan hak asasi manusia serta implementasinya, mengingat walau tenaga kerja tersebut bukan merupakan karyawan BII, namun kinerja mereka berpengaruh langsung terhadap citra dan reputasi Perusahaan. Sehingga untuk meminimalisasi dampak negatif terhadap citra Perusahaan, diterapkan aturan yang ketat kepada pemasok kelompok kedua untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, termasuk Peraturan Bank Indonesia (sekarang Otoritas Jasa Keuangan) terkait dengan tenaga kerja dan hak asasi manusia. Kondisi tersebut juga ditegaskan dalam kontrak kerja dengan pemasok yang bersangkutan.

[G4-LA14]

PENETAPAN ASPEK-ASPEK MATERIAL DAN BOUNDARY [G4-19, G4-20, G4-21]

Penetapan dan penentuan aspek materialitas dilakukan dengan mempertimbangkan kelanjutan topik-topik relevan yang kami sampaikan dalam laporan keberlanjutan BII pada tahun-tahun sebelumnya. Penentuan prioritas topik dilaksanakan oleh tim penyusun internal berdasarkan signifikansi pengaruh topik tersebut kepada pemangku kepentingan kami dan signifikansi topik terhadap keberlanjutan BII.

Kami belum melakukan proses pelibatan pemangku kepentingan secara langsung dalam menetapkan topik-topik yang material dalam Laporan ini, namun topik-topik material yang kami sajikan adalah tepat, relevan dan dapat dipertanggungjawabkan terhadap kepentingan *stakeholder* kami.

Tidak ada penyajian ulang atas data tahunan yang lalu yang menggunakan pedoman GRI G-3.1. Begitu pula tidak terdapat perubahan signifikan atas ruang lingkup dan *boundary* dalam periode pelaporan, sebagai akibat digunakannya pedoman penyusunan laporan GRI G-4. Adapun aspek material dan *boundary* Laporan Keberlanjutan BII untuk tahun 2013 dapat dilihat pada tabel berikut. [G4-22, G4-23]

not dependent on BII, e.g. stationery, office furniture, spare parts suppliers, and other goods and services suppliers of similar characteristics whose policies on employment and human rights are not under the Bank's control. This group of suppliers is not within the Report's boundary.

The second group comprises suppliers of specific goods and services, which include manpower in security, sales and promotion, debt collection, cleaning service, and transportation. The employment and human rights policies of suppliers in this group have direct impact on BII's image, as the services that they render are directly linked with BII's operations and their businesses are highly dependent on BII. Therefore, BII places special concern on the employment and human rights policies of these suppliers as well as policy implementation. Although the workers are not BII's direct employees, their performance would affect the Bank's image and reputation. In order to minimize adverse impact on the Bank's image, suppliers in the second group are subject to the Bank's rigorous rules that are consistent with regulatory requirements, including Bank Indonesia regulations (now Financial Services Authority) relating to manpower and human rights. The terms and conditions in these areas are specified in agreements with the suppliers. [G4-LA14]

DEFINING MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES

[G4-19, G4-20, G4-21]

To define and determine material aspects, we consider the continuity of relevant topics presented in BII's previous sustainability reports. Topic priority is selected by internal team based on the significance of the topic's impact on our stakeholders and the topic's significance to BII's sustainability.

In defining material topics for this Report, we are yet to directly involve our stakeholders. However, the material topics presented are accurate, relevant, and accountable to the interests of our stakeholders.

There is no restatement of previous years' data that was compiled based on GRI G-3.1 guidelines. There is no significant changes on the scope and boundary in this period's report that result from the implementation of GRI G-4 guidelines. The material aspects and boundaries of BII 2013 Sustainable Report are detailed in the following table. [G4-22, G4-23]

Tabel Aspek Material dan *Boundary*

Material Aspects and Boundary

Aspek Material / Material Aspects		Boundary		
1	Kinerja ekonomi / Economic performance	■	■	
2	Dampak ekonomi tak langsung / Indirect economic impact			
3	Kehadiran Pasar / Market presence			
4	Energi / Energy			
5	Emisi / Emission			
6	Ketenagakerjaan / Employment			
7	Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Health and Safety at Work			
8	Pelatihan dan Pendidikan / Education and Training			
9	Keberagaman dan Kesetaraan Peluang / Diversity and Equity in Opportunities			
10	Asesmen tenaga kerja pemasok / Supplier assessment			■
11	Asesmen hak asasi pemasok / Supplier rights' assessment			■
12	Kebebasan berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama / Freedom of Association and Collective Labour Agreement			
13	Masyarakat Lokal / Local Communities			
14	Kemasan Produk dan Jasa / Products and Services Packaging			
15	Privasi Nasabah / Customer Privacy			
16	Produk Portofolio / Product Portfolio			

Keterangan / Description :

■ BII

■ Entitas anak / Subsidiary

■ Diluar Perusahaan / External parties

PERUBAHAN SIGNIFIKAN DENGAN TAHUN SEBELUMNYA [G4-13]

Kami menggunakan Pedoman GRI G3.1 dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun-tahun sebelumnya dan mulai tahun ini menerapkan Pedoman G4. Perubahan Pedoman dalam penyusunan Laporan ini secara substansial tidak berpengaruh dan penyajian ulang atas data tahun sebelumnya. Begitu pula tidak terdapat perubahan fundamental dalam periode pelaporan dengan tahun sebelumnya baik dalam hal struktur organisasi, struktur permodalan dan kepemilikan serta daerah operasi Perusahaan.

ALAMAT KONTAK [G4-31]

Apabila memerlukan informasi lebih lanjut atau pertanyaan-pertanyaan tentang Laporan ini, silahkan menghubungi:

Kantor Pusat

PT Bank Internasional Indonesia, Tbk

Sekretaris Perusahaan

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

Website : www.bii.co.idEmail : cs@bii.co.idinvestorrelations@bankbii.com

Twitter : @biifriends

Facebook : www.facebook.com/biifriends**SIGNIFICANT CHANGES FROM PREVIOUS REPORTS [G4-13]**

Preceding reports used GRI G3.1 as the guidelines. Starting this year, we apply the recent G4 Guidelines. The change of Reporting guidelines has no substantial impact and does not result in the restatement of data from previous years. Similarly, there is no fundamental changes in terms of organizational structure, capital structure, share ownership composition, and the Bank's operational area compared to reporting in the preceding years.

CONTACT ADDRESS [G4-31]

For further information or inquiries regarding this Report, you may contact the following:

Head Office

PT Bank Internasional Indonesia, Tbk

Corporate Secretary

Sentral Senayan III Building

Jl. Asia Afrika No.8

Gelora Bung Karno – Senayan

Jakarta Pusat 10270

Indonesia

Tel. : (62-21) 2922-8888

Fax. : (62-21) 2922-8914

Website : www.bii.co.idEmail : cs@bii.co.idinvestorrelations@bankbii.com

Twitter : @biifriends

Facebook : www.facebook.com/biifriends

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth
Improvement



Mendukung Pertumbuhan Perekonomian

Supporting Economic Growth



“Ekonomi domestik, terutama kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah berperan penting dalam membentuk ketahanan dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Memperhatikan bahwa sektor ini relatif belum tersentuh dukungan perbankan secara luas, kami bertekad mengembangkan jaringan, mematangkan program dan menyediakan produk jasa perbankan yang sesuai kebutuhan, guna membuka akses keuangan yang luas dan mendukung pertumbuhan usaha mereka dengan tujuan untuk memperkuat struktur perekonomian nasional dan meningkatkan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan”

“Domestic economy, especially micro, small and medium sectors play a pivotal role in creating resiliency and supporting the growth of national economy. Recognizing that the sector is relatively untapped by the banking industry, we are committed to developing the network, refining our program and providing banking products and services that suit the needs of these sectors, in order to open extensive financial access and to support business growth, aimed to strengthen national economic structure and advance the welfare of all stakeholders”

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

KONDISI EKONOMI DAN PERBANKAN INDONESIA

Tahun 2013 ditandai dengan melebarnya defisit neraca perdagangan Indonesia dari US\$1,7 miliar di tahun 2012 menjadi US\$4,1 di tahun 2013. Posisi cadangan devisa akibatnya turun dari US\$112,8 miliar pada 2012 menjadi US\$99,4 miliar pada 2013, dan nilai tukar Rupiah melemah sebesar 26,1%, dari Rp9.670/US\$ pada akhir 2012 menjadi Rp12.189/US\$ pada akhir 2013. Ada dua hal utama yang menyebabkan kondisi tersebut, yakni pertama perekonomian global di tahun 2013 yang masih belum kondusif, membuat terjadinya perlambatan pertumbuhan ekonomi China, India dan Jepang, yang pada akhirnya menurunkan permintaan produk unggulan Indonesia di pasar global. Kedua, membengkaknya subsidi BBM akibat bertambahnya jumlah kendaraan bermotor sebagai hasil pertumbuhan perekonomian.

Upaya Pemerintah mengurangi defisit dengan mengurangi subsidi BBM di pertengahan tahun 2013, membuat laju inflasi naik. Bank Indonesia kemudian berupaya meredam laju inflasi dan mengurangi tekanan terhadap nilai tukar dengan meningkatkan suku bunga rujukan dari 5,75% menjadi 7,50% di akhir tahun 2013. Langkah ini disusul dengan pengumuman serangkaian kebijakan makro ekonomi oleh Pemerintah, meliputi peninjauan terhadap kebijakan investasi untuk menarik investor dan meningkatkan intensitas pembangunan infrastruktur.

Kondisi perekonomian global tersebut tetap membuat laju pertumbuhan ekonomi Indonesia melambat dari 6,23% menjadi sekitar 5,78% dan inflasi mencapai 8,38%. Hal ini menyangkut turunnyanya kemampuan keuangan masyarakat, meningkatkan biaya dana dan persaingan perbankan dalam mendapatkan dana pihak ketiga.

Meskipun demikian performa sektor perbankan di tahun lalu relatif kuat. Data dari Bank Indonesia menunjukkan tetap tingginya rasio kecukupan modal (*CAR/Capital Adequacy Ratio*) yang tercatat sebesar 18,13% jauh di atas batasan minimum 8%. Kualitas kredit perbankan nasional terjaga dengan baik, tercermin pada tingkat NPL (*gross*) sebesar 1,77% yang berada jauh dibawah batasan maksimum NPL sebesar 5%. Sementara pertumbuhan kredit nasional (*yoy*) berkisar pada angka sebesar 21,6%, dan tetap didominasi oleh pertumbuhan kredit produktif yakni modal kerja dan kredit investasi yang masing-masing tumbuh 20,4% *yoy* dan 35,0% *yoy*. Keseluruhan data tersebut mencerminkan ketangguhan kondisi ekonomi dan kuatnya potensi pertumbuhan ekonomi Indonesia di masa mendatang.

INDONESIA'S ECONOMY AND BANKING CONDITION

Year 2013 was marked by significant increase of deficit in Indonesia's trade balance from US\$1.7 billion in 2012 to US\$4.1 billion in 2013. In effect, foreign exchange reserves slumped from US\$112.8 billion in 2012 to US\$99.4 billion in 2013 and Rupiah exchange rate weakened by 26.1% from Rp9,670/US\$ at the end of 2012 to Rp12,189/US\$ at the end of 2013. The condition was contributed by two main factors; first was the instability of global economy in 2013, which led to economic slowdown in China, India, and Japan as well as demand for Indonesia's leading commodities in the global market. The second factor was the increased in the fuel subsidy due to the growing volume of vehicles that reflected economic growth.

To curb deficit, the Government reduced fuel subsidy in mid 2013 and subsequently inflation rose. In order to control inflation and alleviate pressure on Rupiah, Bank Indonesia increased the interest benchmark rate from 5.75% to 7.50% at the end of 2013. This effort was followed by a series of macro economy policies announced by the Government, including investment policy review to attract investors and boost infrastructure development.

The unfavorable global economy condition hampered Indonesia's economic growth that was recorded at 5.78% from 6.23%, while inflation reached 8.38%. This affected the consumers' purchasing power and at the same time raised cost of funds, prompting intense funding competition in the banking sector.

Nevertheless, the banking sector delivered a relatively strong performance last year. Bank Indonesia data showed that Capital Adequacy Ratio (*CAR*) was at 18.13%, far exceeding the minimum requirement of 8%. Lending quality nationally was also well maintained, as evident from the level of NPL (*gross*) at 1.77%, well below maximum NPL of 5%. Meanwhile, national lending growth (*yoy*) was around 21.6%, contributed mostly by productive loans, namely working capital and investments that each grew by 20.4% *yoy* and 35.0% *yoy*. The data indicates the economic resilience as well as the potential of Indonesia's economy growth in the future.



PERAN BII [G4-EC8]

BII, sebagai salah satu bank swasta devisa nasional yang mengelola total aset per akhir tahun 2013 mencapai nilai sebesar Rp140,5 triliun dan jangkauan layanan meliputi hampir seluruh kota-kota utama di Indonesia, dengan differensiasi produk yang berimbang pada tiga segmen bisnis yaitu, Global Banking, Business Banking dan Retail Banking, memiliki andil pada keseluruhan capaian pertumbuhan ekonomi maupun perbankan tersebut. Segmen Business Banking yang mencakup pemberian fasilitas kredit pada segmen bisnis wirausaha mikro, wirausaha kecil dan menengah (UMK) serta menengah atas menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pertumbuhan kredit *Business Banking* disertai pertumbuhan segmen usaha *Retail Banking* yang berkonsentrasi pada layanan konsumen dan produk-produk konsumen dan *Global Banking* yang lebih berkonsentrasi pada segmen usaha korporasi.

STRATEGI PARTISIPASI PADA PEMBANGUNAN EKONOMI

Memperhatikan potensi ekonomi, tingkat persaingan dan peluang pertumbuhan industri Perbankan Indonesia beberapa tahun terakhir serta prospeknya kedepan, kami telah melakukan evaluasi terhadap kondisi internal dan mempersiapkan strategi menyeluruh guna memastikan partisipasi BII pada pembangunan ekonomi nasional melalui pengembangan usaha yang terintegrasi.

PROGRAM IMPACT

Sejak tahun 2012 BII, telah meluncurkan inisiatif transformasi yang dikenal dengan nama program IMPACT (IMPLement with Acceleration through Collaboration and Teamwork/ Implementasi yang cepat melalui kolaborasi dan kerjasama tim). Program ini telah meletakkan pondasi bagi transformasi kedepan dalam rangka mencapai target yang telah ditentukan di 2015 dan tahun-tahun mendatang.

Program IMPACT merupakan program inti proses transformasi BII untuk mencapai visinya. Program ini menitikberatkan pada tiga fokus strategis:

- Meneruskan pertumbuhan yang meningkatkan laba.
- Meningkatkan kemampuan dan menguatkan fundamental untuk memastikan keberlanjutan.
- Mengembangkan talent.

BII's ROLE [G4-EC8]

As of the end of 2013, BII as one of the private national foreign exchange banks managed total assets amounting to Rp140.5 trillion. The Bank's services that are present in almost all main cities in Indonesia, with product differentiation that sufficiently covers all three of its core business segment, namely Global Banking, Business Banking, and Retail Banking. With such strong position, BII contributes to the overall growth achievements, nationally and for the industry. Business Banking segment, which offers lending facility to micro, small, and medium (MSM) enterprises as well as medium and upper scale, showed significant growth. The loan growth of Business Banking was followed by the growth of Retail Banking segment that focuses on consumer services and products as well as Global Banking, which focuses on corporations.

STRATEGY TO PARTICIPATE IN ECONOMIC DEVELOPMENT

Taking into account economic potential, competition, and growth opportunities of Indonesian banking sector for the last several years and future projections, we have evaluated our internal condition and prepared a comprehensive strategy to ensure and enable BII's participation in building the national economy through integrated business development.

IMPACT PROGRAM

Since 2012, BII has embarked a transformation initiative named IMPACT (IMPLement with Acceleration through Collaboration and Teamwork), will be continuously implemented in years ahead. The initiative has laid out the foundation for transformation going forward in order for the Bank to achieve its 2015 targets as well as the subsequent years.

IMPACT is BII's core transformation program in respect of the Bank's endeavors to realize its vision. The program emphasizes on three strategic focuses:

- Continue profitable growth.
- Build capabilities and address fundamentals
- Develop talents

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

Pencapaian Penting Program IMPACT

Sampai akhir tahun 2013 terdapat 32 inisiatif utama yang diyakini memiliki kontribusi besar di semua sektor utama BII, yang meliputi perbankan Ritel, perbankan Bisnis, perbankan Global, perbankan Syariah, *sales & distribution*, keuangan, manajemen risiko, operasional, serta pengembangan sumber daya manusia. Pelaksanaan 32 inisiatif akan melalui tiga fase, yaitu Fase 1 untuk hal yang dapat diselesaikan dengan cepat (*quick wins*), Fase 2 untuk membangun kapabilitas (*building capabilities*), dan Fase 3 untuk pertumbuhan baru (*new growth*).

BII telah melakukan analisa yang mendalam dan komprehensif dalam menentukan prioritas dari pelaksanaan inisiatif-inisiatif tersebut. Fase 1 dan 2 telah memberikan hasil yang sangat menjanjikan dan memperlihatkan potensi dalam mempercepat transformasi peningkatan kinerja BII.

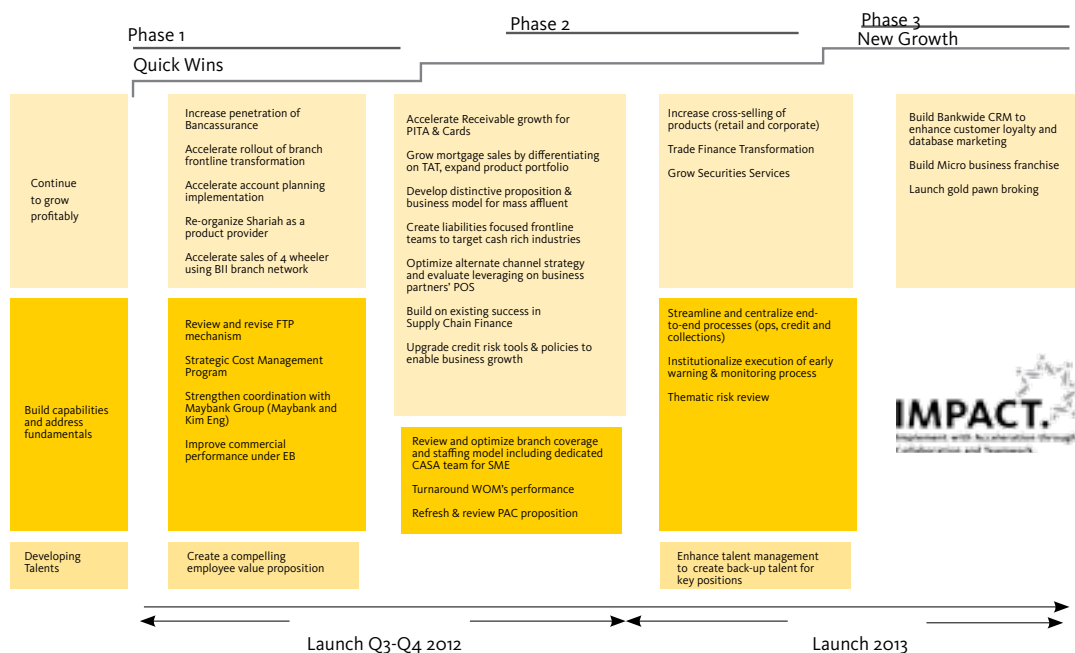
Program transformasi IMPACT dimonitor oleh Komite Pengarah Transformasi (*Transformation Steering Committee/TSC*) yang diketuai oleh Presiden Direktur dan dihadiri oleh anggota Direksi lainnya.

IMPACT Key Milestones

Until the end of 2013, there are 32 main initiatives that are believed to contribute substantially across BII's core sectors, i.e. Retail Banking, Business Banking, Global Banking, Sharia Banking, sales & distribution, finance, risk management, operations, and human resources development. Three phases are established to implement these 32 initiatives; Phase 1 focused on quick wins, Phase 2 focused on building capabilities, and Phase 3 focused on new growth.

BII has conducted in-depth and comprehensive analysis in determining the priority to implement the initiatives. Phase 1 and Phase 2 thus far have been yielding encouraging results, demonstrating the transformation potential to accelerate improvement in BII's performance.

IMPACT transformation program is monitored by Transformation Steering Committee (TSC) chaired by the Bank's President Director and attended by other members of the Board of Directors.



Bergerak ke Depan

Untuk semakin meningkatkan daya saing, memiliki keunggulan dan meraih pangsa pasar, ke depan BII akan meneruskan program transformasi yang sedang berjalan, dengan didasari 4 (empat) prinsip utama:

- **Quality Service:** menyediakan layanan dengan kualitas yang konsisten dan terpercaya di tengah bisnis yang semakin kompetitif
- **Product Innovation:** senantiasa menawarkan solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang berkembang

Moving Forward

To enhance competitiveness, build excellence, and expand market share, going forward BII shall continue the ongoing transformation program, founded on 4 (four) core principles:

- **Quality Service:** provide services with consistent and trusted quality amidst an increasingly business landscape
- **Product Innovation:** continuously offer innovative solutions to address growing needs of the Bank's customers

- **Process Simplification:** menjalankan proses yang tidak berbelit-belit untuk kepuasan nasabah, yang berlaku standard di seluruh wilayah dan cabang, serta melakukan otomatisasi proses untuk mempercepat *turn-around time*.
- **Regional Connectivity:** mendayagunakan kapabilitas dan dukungan secara horizontal (dengan seluruh anak perusahaan Grup Maybank di Indonesia) maupun secara vertikal (dengan perusahaan induk di Malaysia dan seluruh anak perusahaan yang tersebar di belasan negara)
- **Process Simplification:** implement efficient process to ensure customer satisfaction that applies as the standard across regions and branch offices and carry out automation for quick turn-around time.
- **Regional Connectivity:** leverage the capabilities and capacities horizontally (with subsidiaries of Maybank Group in Indonesia) as well a vertically (with holding entity in Malaysia and subsidiaries located in tens of other countries)

FOKUS TAHUN 2013

Untuk tahun 2013 BII fokus pada pencapaian beberapa target utama berikut sebagai bagian dari kelanjutan implementasi program transformasi IMPACT tersebut diatas. Fokus target tersebut meliputi:

- Optimalisasi kapabilitas kantor cabang dan meningkatkan jangkauan pasar.
- Menambah jumlah basis nasabah
- Meningkatkan pendapatan non-bunga
- Meningkatkan komposisi CASA dalam struktur penghimpunan DPK untuk mendukung pertumbuhan.
- Memperbaiki struktur biaya melalui efisiensi operasional
- Mengembangkan segmen bisnis baru untuk mengisi pertumbuhan usaha dan memperkuat kinerja keuangan sejalan dengan penerapan strategi untuk senantiasa hadir ditengah komunitas
- Mendukung pelaksanaan inisiatif Regionalisasi untuk memberi nilai lebih kepada para nasabah.
- Meningkatkan kapabilitas infrastruktur pendukung seperti sistim Teknologi Informasi dan pengembangan SDM bertalenta tinggi.

PRIORITAS 2014

Untuk tahun 2014, selain tetap mengedepankan visi sebagai *relationship* bank terkemuka di Indonesia, strategi bisnis BII juga akan selaras dengan visi Grup Maybank sebagai *regional financial service leader*. Dengan memaksimalkan semua wilayah dan cabang, didukung dengan sumber daya dan infrastruktur yang sepadan, serta strategi bisnis yang berorientasi kepada ekonomi wilayah, BII memiliki aspirasi untuk semakin memperkuat posisinya dalam dunia perbankan di Indonesia dan menjadi kontributor yang signifikan untuk Grup Maybank.

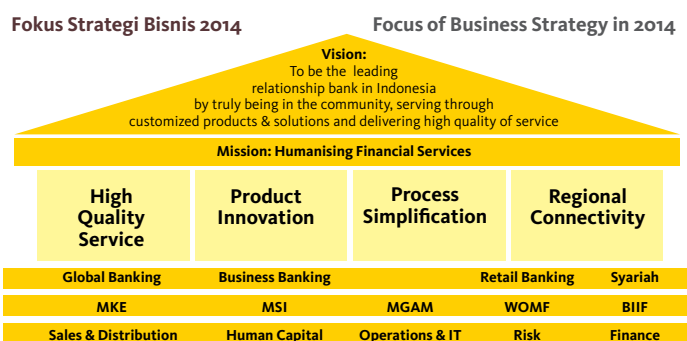
FOCUS IN 2013

In 2013, BII focused on the following primary targets that are the continuation of IMPACT implementation. The priority targets were:

- Optimization of branch office capabilities and expand market reach.
- Grow customer base
- Increase fee-based income
- Increase CASA composition in Third Party Funds structure as growth enabler
- Improve cost structure through operational efficiency
- Develop new business segment to address business opportunities and strengthen financial performance in line with implementation of strategy to always be in the community.
- Support regionalization initiative in order to provide added value to customers.
- Improve supporting infrastructure capabilities, such as Information Technology, and develop highly talented Human Resources.

2014 PRIORITIES

In 2014, the Bank continues its journey towards realizing the vision as the leading relationship bank in Indonesia whilst aligning with the vision of Maybank Group as the regional financial service leader. Maximizing the Bank's presence throughout the regions in Indonesia, its branch offices, and supported with capable resources and infrastructure as well as business strategy that focuses on growing local economies, BII aspires to bolster its position within Indonesia's banking sector and to become a strong contributor in Maybank Group.

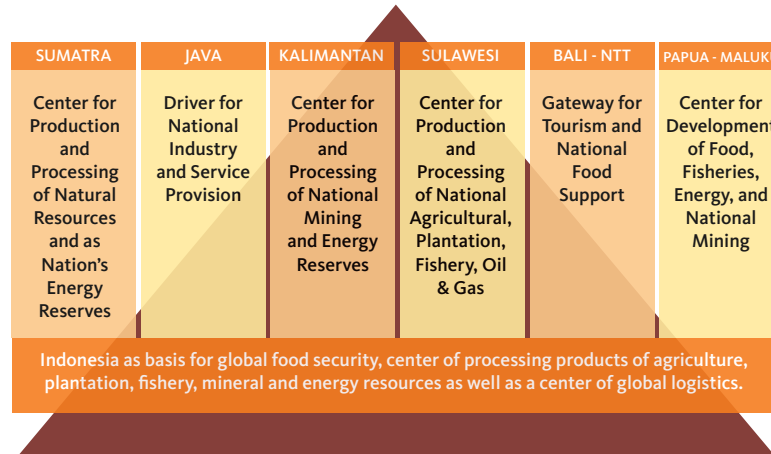


MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

Dalam menyusun strategi bisnis untuk masing-masing wilayah, BII berpatokan kepada rencana pengembangan potensi ekonomi yang dipaparkan Pemerintah dalam Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI) 2011-2015 sebagaimana tergambar pada bagan berikut:

In developing business strategies for each business region, BII refers to the Government's economic development initiatives outlined in the Master plan for Acceleration and Expansion of Indonesia's Economic Development (MP3EI) 2011-2015, as shown in the following chart:



Sumber : Masterplan P3EI – Program Percepatan dan Pembangunan Ekonomi Indonesia 2011-2025

BII akan berupaya memanfaatkan peluang pertumbuhan bisnis di seluruh wilayah Indonesia, terutama mengantisipasi pertumbuhan dan perkembangan segmen mikro, kecil, menengah dan syariah di seluruh Indonesia sesuai dengan cetak biru MP3EI tersebut. Untuk maksud tersebut, BII telah merancang dan merealisasikan pembangunan jaringan kantor cabang dan jaringan *e-channel* ke seluruh wilayah potensial. BII juga telah menerapkan kebijakan optimalisasi kapabilitas kantor wilayah dan cabang, di mana diberikan kewenangan dan keleluasaan untuk menumbuhkan usaha sesuai dengan potensi ekonomi di wilayah masing-masing, sehingga kantor cabang tidak lagi bertindak hanya sebagai kantor pembukuan dan administrasi pengembangan usaha yang dirancang dan digagas oleh Kantor Pusat.

BII aims to capture business growth opportunities throughout Indonesia, particularly with respect to the growth and development of micro, small, and medium segment as well as sharia and in line with MP3I. To that end, BII has designed and built branch office and e-channel network in all potential regions. BII also applies policies to optimize the capabilities of regional and branch offices by empowering these offices with necessary authorities and flexibilities to grow their businesses according to economic potential of respective areas. With this approach, branch offices will evolve beyond their bookkeeping and administration functions of business development designed and initiated by the Head Office.

FOKUS STRATEGI 2014

1. Transformasi Regional Domestik:
 - a. Memastikan orientasi pertumbuhan wilayah selaras dengan potensi pertumbuhan ekonomi regional setempat
 - b. Mempertajam cakupan wilayah dan produktivitas melalui pemahaman yang lebih baik terhadap bisnis setempat dan risiko yang menyertainya
 - c. Pemberdayaan kantor wilayah dan cabang untuk pengembangan komunitas di sekitarnya
2. *Retail Banking* dan *Business Banking* akan fokus melayani komunitas sedangkan *Global Banking* akan melayani Top Tier 1 dan BUMN.
3. Reorientasi segmentasi nasabah

2014 STRATEGY FOCUS

1. Domestic Regional Transformation:
 - a. Ensure domestic growth focus is in line with growth potential of the regional economy
 - b. Refine regional scope and productivity through better understanding of local businesses and their associated risks
 - c. Empower regional and branch offices to conduct community development in their respective areas
2. Retail Banking and Business Banking will be focusing on communities while Global Banking will provide services for Top Tier 1 companies as well as SOEs.
3. Customer segment re-orientation

4. Memperkuat infrastruktur TI perbankan.
5. Pengembangan karyawan
6. Pengelolaan biaya secara strategis

BII juga telah menyiapkan rincian rencana strategis untuk tahun 2014 untuk tiap-tiap segmen bisnis, dengan ringkasan sebagai berikut.

Global Banking.

Global Banking dengan *tag line* “Your Primary Bank” (“Bank Utama Anda”) mencerminkan aspirasi dan tujuan utama BII untuk menyediakan solusi bagi setiap kebutuhan nasabah. BII menawarkan produk dan layanan yang lengkap, meningkatkan volume bisnis transaksional melalui beragam layanan termasuk *trade finance, cash management, custody, investment advisory*, layanan tresuri dan lain-lain.

Business Banking

Business Banking dengan *tag line* “Empowering Your Community”, memiliki aspirasi untuk memberdayakan komunitas dengan menawarkan solusi bisnis yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan komunitas. BII memfokuskan upaya pengembangan melalui pendekatan eksplisit terhadap target industri *cash-rich*, fokus pada UMKM, serta mengevaluasi potensi bisnis mikro, dengan tetap melanjutkan pertumbuhan aset yang berfokus pada pertumbuhan kredit melalui pembiayaan ke sektor Mikro, Kecil dan Menengah. BII akan fokus untuk mencapai pertumbuhan yang agresif pada segmen *Business Banking*, melalui pemberdayaan masyarakat (komunitas) usaha.

Retail Banking

Retail Banking dengan *tag line* “World Class Service”, memiliki aspirasi untuk menyediakan *unique value proposition* dalam relasi perbankan, berpusat pada nasabah dan layanan yang cepat. BII bertekad untuk terus melakukan pengembangan, inovasi dan momentum pertumbuhan dalam memberikan layanan yang prima (*superior Customer Service*) dan penjualan yang efektif pada seluruh saluran penjualan (cabang, ATM, web, telepon).

Syariah

Syariah memiliki target untuk menjadi pemain utama di perbankan syariah dengan menawarkan beragam solusi syariah di seluruh segmen bisnis. Unit Usaha Syariah (UUS) akan bertindak menjadi penyedia produk dan layanan syariah bagi semua lini bisnis.

Pilar-pilar Pendukung

Selain fokus kepada segmen bisnis utama, BII juga terus memperkuat pilar-pilar pendukung yang telah dicanangkan oleh Manajemen dalam mewujudkan visi dan strategi Bank, yang meliputi: Jaringan Cabang, Operasional dan Teknologi, SDM, Manajemen Risiko, Pengelolaan Keuangan.

4. Reinforce Bank's IT infrastructure
5. Employee development
6. Strategic cost management

For each business segment, BII has also prepared strategic plan for 2014, summarized as follows:

Global Banking.

With its tag line “Your Primary Bank”, Global Banking reflects BII’s aspiration and main goal that are to provide all-round solutions to address customers’ needs. BII offers full range of products and services, enlarging transactional business volume through a variety of services including trade finance, cash management, custody, investment advisory, treasury, and others.

Business Banking

Business Banking carries “Empowering Your Community” tagline, as it aspires to develop communities through business solutions tailor-made to fit the needs of customers and communities. BII’s development endeavors are focused through explicit approach to cash-rich industry targets, MSME, and by evaluating micro businesses potential. The Bank also seeks growth of assets through lending to Micro, Small, and Medium segment. BII will focus on achieving aggressive growth in Business Banking by empowering business communities.

Retail Banking

The “World Class Service” of Retail Banking segment represents the aspiration to provide unique value propositions in its banking relations, to be customer-oriented, and to extend quick services. BII is committed to continuous development, innovation, and sustaining growth momentum through Superior Customer Service and effective sales in all sales channels (branch offices, ATM, website, telesales).

Sharia

Sharia unit targets to be the leading player in Sharia banking by embedding sharia solutions across business segments. The Sharia Business Unit (UUS) will provide sharia products and services, channeling them to all lines of business.

Supporting pillars

In addition to focusing on core business segments, BII also continues to strengthen supporting pillars that are fundamental to realize the Bank’s vision and strategy, encompassing: Branch Network, Operations and Technology, HR, Risk Management, and Financial Management.

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI
Economic Growth Improvement

PENYALURAN KREDIT MENURUT SEGMENT
(G4-FS6)

Fokus penyaluran kredit BII adalah pada Segmen Global, Segmen Bisnis, dan Segmen Retail. Melalui penyaluran kredit pada segmen-segmen utama tersebut BII berperan aktif mendukung pembangunan perekonomian Indonesia secara langsung dari kegiatan perbankan yang dijalankannya. Pada akhir tahun 2013, BII berhasil menyalurkan dana pinjaman nasabah perusahaan maupun perorangan dari ketiga segmen tersebut, dengan total *outstanding* pinjaman mencapai Rp102,0 triliun, meningkat 26% dari posisi Rp80,9 triliun di tahun 2012.

Gambaran portofolio kredit berdasarkan segmen bisnis per akhir Desember 2013, adalah sebagai berikut.

Nilai dalam Rp Triliun / In Rp Trillion

Segmen Bisnis / Business segment	Tahun / Year		Perubahan / Changes
	2012	2013	
Retail	28,3	35,8	27%
Business	27,1	35,3	30%
Global	25,5	31,0	21%
Total	80,9	102,0	26%

Sedangkan komposisi portofolio usaha menurut segmen bisnis adalah sebagai berikut.

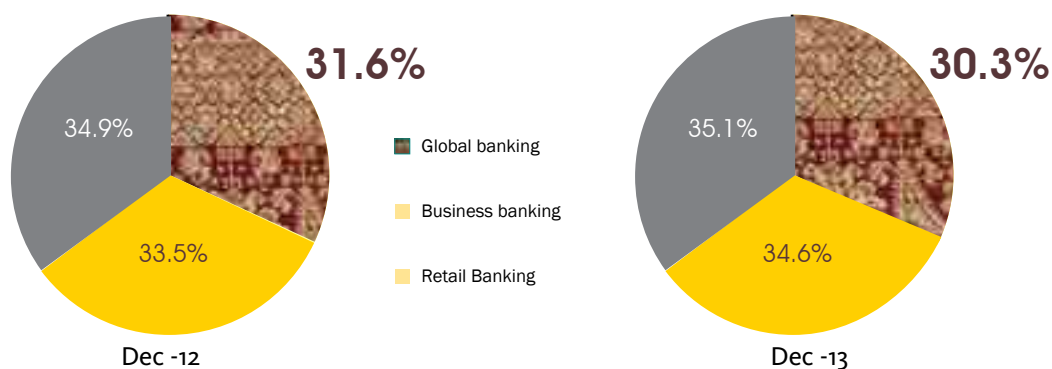
LENDING BY SEGMENT (G4-FS6)

BII's main lending channels are Global, Business, and Retail Banking segments. It is through lending in these segments that BII demonstrates its active and direct role in supporting Indonesia's economic development, evidenced by its vigorous banking activities. BII's lending to corporate and individual customers through the three business segments at the end of 2013 recorded loan outstanding amounting to Rp102.2 trillion, reflecting 26% growth from Rp80.9 trillion in 2012.

Loan portfolio by segment as of December 2013 is as follows.

Composition of loan portfolio by business segment is as follows.

Kredit berdasarkan Segmen Bisnis | Loans by Business Segment



Selain fokus pada segmen usaha dalam penyaluran kredit, menggalang dana dan memberikan layanan jasa perbankan lainnya, BII menerapkan berbagai strategi lanjutan untuk meningkatkan efisiensi operasional, menjaga kualitas aset kredit dan menghimpun dana-dana berbiaya rendah. Selain itu BII berupaya meningkatkan layanan kepada para nasabah melalui pembukaan cabang dan jaringan layanan elektronik, menambah produk maupun memperkaya fitur-fitur produk jasa perbankan yang telah ada untuk memudahkan para nasabah.

Aside from the focus on business segments for lending, funding, and extending other banking services, BII applies various strategies to improve operational efficiency, maintain loan quality, and boost low-cost funds. In addition, BII enhances its services to customers by opening new branch offices and providing electronic services, launching new products or adding features in existing banking products to ensure service convenience for customers.

Seluruh upaya tersebut dimaksudkan agar operasional jasa perbankan yang diberikan memberi marjin yang substansial dan memungkinkan BII merealisasikan program pengembangan usaha, memperluas area operasional dengan membuka cabang maupun meningkatkan jaringan layanan berbasis Teknologi Informasi.

Hasinya, BII konsisten mencatatkan pertumbuhan laba bersih pada beberapa tahun terakhir. Untuk tahun 2013, laba bersih setelah pajak dan kepentingan minoritas (PATAMI) mencapai rekor sebesar Rp1,55 triliun, naik dari Rp1,21 triliun di tahun sebelumnya.

DISTRIBUSI NILAI EKONOMI [G4-EC1]

Keberhasilan mengembangkan skala usaha, baik dalam hal penghimpunan dana, penyaluran kredit, pemberian jasa-jasa dibidang perbankan dengan kualitas layanan yang semakin meningkat dan kualitas aset kelolaan yang terjaga, yang membuahkan peningkatan laba, BII mampu meningkatkan distribusi perolehan nilai ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Di tahun 2013 BII mendistribusikan perolehan pendapatan operasional kepada para pemilik *property* yang disewa, serta *fee* untuk sistem operasi yang digunakan dari kelompok biaya operasional senilai Rp5,787,9 miliar. BII juga mendistribusikan pendapatannya untuk para karyawan, sebagai salah satu kelompok pemangku kepentingan, berupa gaji dan benefit lainnya senilai Rp2,356,0 miliar, membayar pajak kepada negara sebesar Rp613,9 miliar dan merealisasikan dana untuk kegiatan pengembangan kemasyarakatan (CSR) senilai Rp4,9 miliar.

Selain itu, BII juga mendistribusikan biaya bunga kepada pemangku kepentingan lain, yakni para penyandang dana, yang menempatkan dana dalam bentuk deposito, tabungan, giro, obligasi dan instrumen deposit lainnya dalam bentuk biaya bunga sebesar Rp5,399,5 miliar untuk tahun 2013.

All these efforts are implemented in concert to ensure that banking operations would yield substantial margin, which would enable BII to realize business development program, expand operational area with new branch offices, and improve Information Technology-based services.

As a result, BII has consistently improved its net income in the past several years. In 2013, net income after tax and minority interests (PATAMI) achieved a new record of Rp1.55 trillion from Rp1.21 trillion in the preceding year.

DISTRIBUTION OF ECONOMIC VALUE [G4-EC1]

The Bank's success in boosting its business scale in funding, lending, and other banking services that are accompanied by improved service and asset quality, yield income growth that enables BII to increase distribution of economic values to all stakeholders.

In 2013, BII distributed its operating income to owners of leased properties, and fees for operations system that the Bank utilizes, grouped into operating expense with the total amounting to Rp5,787.9 billion. BII also distributed its income to employees as one of the Bank's stakeholders in the form of salaries and other benefits amounting to Rp2,356.0 billion. To the government, BII performed its tax obligation in the amount of Rp613.9 billion and utilized funds amounting to Rp4.9 billion for community development programs (CSR).

BII also distributes the interest that the Bank has generated to another group of stakeholder, namely providers of capital who have placed their funds in time deposits, savings, demand deposits, bonds, and other deposit instruments. The economic value distribution to this group in the form of the Bank's interest expense amounted to Rp5,399.5 billion in 2013.

NILAI EKONOMI YANG DIDISTRIBUSIKAN (G4-EC1)

Nilai dalam Rp Miliar / In Rp Billion

Perolehan Nilai Ekonomi / Economic Value Generated	2012	2013	Perubahan / Changes
Total Pendapatan Operasional - sebelum pajak / Total Operating Income-before tax	7.407,6	8.078,5	9,1%
Distribusi Nilai Ekonomi / Economic value distributed			
Biaya Operasional / Operating expense	5.740,3	5.787,9	0,8%
Biaya Gaji Karyawan dan manfaat lainnya / Salaries and other benefits	2.244,1	2.356,0	5,0%
Dividen / Dividend	Tidak ada pembagian dividen, semua dicatat pada laba ditahan No dividends payout, all were recorded in retained earnings	Tidak ada pembagian dividen, semua dicatat pada laba ditahan No dividends payout, all were recorded in retained earnings	
Biaya Pajak / Tax expense	484,7	613,9	26,6%
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan / Corporate Social Responsibility	4,4	4,9	11,0%

DISTRIBUTED ECONOMIC VALUE (G4-EC1)

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

KONTRIBUSI TERHADAP PENDAPATAN NEGARA

Melalui kegiatan usaha perbankan selama tahun 2013 BII memberikan kontribusi langsung maupun tidak langsung terhadap pendapatan negara. Tabel EC1 tersebut menunjukkan pada tahun 2013 kontribusi langsung BII pada pendapatan negara berupa pembayaran Pajak Penghasilan Badan (PPH Badan) mencapai nilai sebesar Rp613,9 miliar naik 26,6% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp484,7 miliar.

Selain PPh Badan, BII juga memberi kontribusi langsung kepada negara melalui pembayaran pajak dari berbagai aktivitas investasi yang dilakukan, meliputi pengadaan barang-barang penunjang kegiatan operasional maupun investasi pembangunan fisik lain yang dilakukan, misalnya berupa penyiapan gedung kantor cabang dan sejenisnya.

BII juga memberikan kontribusi tidak langsung melalui dukungan pendanaan dalam rangka pengembangan usaha dari nasabah kredit yang dibantu pengembangan usahanya. Pengembangan usaha dari nasabah tersebut akan memberikan tambahan *income*, baik bagi nasabah maupun pekerjanya, yang pada akhirnya meningkatkan nilai pajak yang dibayarkan kepada negara.

MENDUKUNG PERTUMBUHAN PEREKONOMIAN SKALA KECIL (G4-FS7)

Komitmen BII dalam mendukung pertumbuhan perekonomian skala kecil dilaksanakan oleh Direktorat Business Banking (sebelumnya SME Banking), dengan struktur usaha yang dikembangkan menjadi satu kesatuan yang utuh dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dari tingkat dasar, yakni sektor Mikro kemudian UKM, hingga ke level yang lebih tinggi, yakni sektor Komersial. Melalui *Business Banking*, BII berupaya memperluas keunggulan kompetitif dari *supply chain* financing dan menyelaraskannya dengan keseluruhan program pengembangan usaha agar memberi dampak optimal tidak hanya bagi Bank tetapi juga untuk nasabah dan komunitasnya, menggunakan konsep “empowering the community”.

SEKTOR MIKRO

Mengusung nama BII PIJAR (Pilihan Bijak Mitra Usaha), BII mengembangkan segmen mikro melalui pelaksanaan konsep *community empowerment banking* yang berkualitas. Strategi yang akan dijalankan adalah: membentuk, membina dan mengembangkan komunitas bisnis mikro baik secara langsung maupun bekerjasama dengan pihak ketiga (*Principal*) melalui pemberian edukasi pengelolaan usaha dan keuangan, sehingga pelaku bisnis mikro berkesempatan mengakses lembaga keuangan/perbankan (*bankable*).

CONTRIBUTION TO STATE INCOME

Through its banking activities conducted throughout 2013, BII has made contribution both directly and indirectly to the state's income. Table EC1 above shows BII's direct contribution in 2013 to the state income, which specifies an amount of Rp613.9 billion in payment of Corporate Income Tax (PPH Badan). The amount of tax grew by 26.6% compared to previous year's tax payment of Rp484.7 billion.

Aside from Corporate Income Tax, BII's direct contribution to the state in the form of tax payment was also made through performance of tax obligations arising from investing activities, including procurement of goods to support operational activities, physical construction such as branch office building, and so forth.

Other than tax, BII also generates indirect contribution by providing financing support to customers for the purpose of their business developments. Thriving businesses of customers would yield higher income, both for customers as business owners as well as their employees, which eventually would increase the amount of tax paid to the state.

PROMOTING GROWTH OF SMALL-SCALE ECONOMIES (G4-FS7)

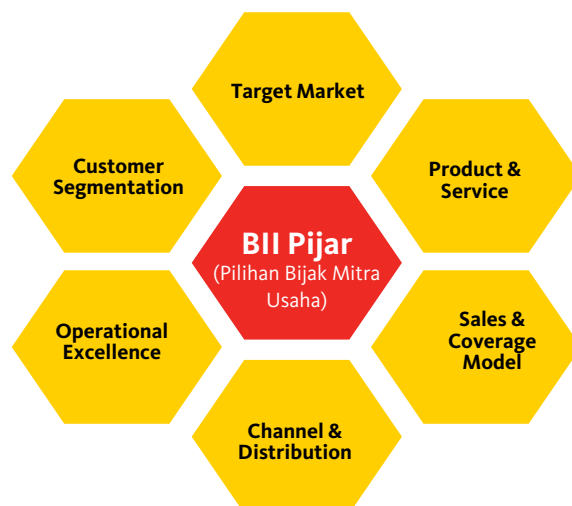
At the helm of BII's commitment to support the growth of small-scale economies is the Business Banking Directorate (formerly SME Banking), whose business structure has been established as an integrated unit to support economic growth from Micro, SME, to Commercial sectors. Through Business Banking, BII expands the competitive advantage of its financing supply chain, aligning it with the overall business development programs in order to generate optimum return not only for the Bank but also for customers and their communities, consistent with the aspiration of “empowering the community.”

MICRO SECTOR

Under “BII PIJAR” (Pilihan Bijak Mitra Usaha) program, BII develops micro segment through quality banking community empowerment initiative. The strategy that the Bank undertakes includes establishing, mentoring, and developing micro business communities. Directly, or in cooperation with third parties (*Principal*), BII provides financial and business education to enable micro businesses in accessing the services from financial/banking institutions (*bankable*).

Enam pilar utama telah ditetapkan dalam pembentukan BII PIJAR dalam melaksanakan konsep *community empowerment*, sebagaimana ditunjukkan oleh bagan berikut, meliputi: segmentasi nasabah, target pasar, produk & layanan, *operational excellence*, *channel & distribution*, dan *sales & coverage model*.

There are six key pillars in the implementation of BII PIJAR community empowerment. As illustrated in the below chart, the pillars are customer segmentation, target market, products & services, operational excellence, channel & distribution, and sales & coverage model.

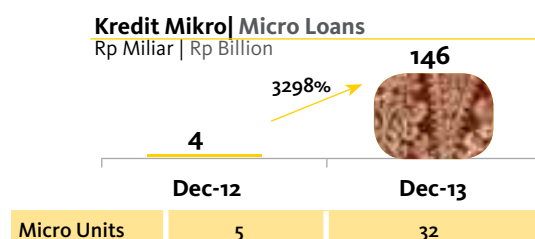


Pelaksanaan konsep *community empowerment* tersebut didukung dengan peluncuran produk-produk unggulan yang sesuai dengan segmen mikro. Pemberian kredit mikro juga dilakukan melalui pelaksanaan kegiatan pendampingan dan penyediaan pembiayaan micro financing, dilaksanakan sebagai bagian dari program Community Responsibility (Corporate Social Responsibility). Beberapa program yang telah dilaksanakan sejak tahun 2012, adalah program KOMIDA (Koperasi Mitra Dhuafa), ASPPUK (Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil) dan BMTs (Baitul Maal Wa Tamwil) (lihat uraian “BII Berbagai - Pengembangan Komunitas”)

To support community empowerment implementation, BII also launches leading products customized to the needs of micro segment. Micro lending is coupled with coaching and micro financing activities, conducted as part of the Bank’s Community Responsibility program (Corporate Social Responsibility). Since 2012, BII launched the community empowerment programs with KOMIDA (Mitra Dhuafa Cooperative), ASPPUK (Women’s Association of Small Business Assistance), and BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) (see also “BII Berbagai – Community Development”)

Sebagai hasilnya sektor pembiayaan *micro*, turut mendukung terjadinya lonjakan *outstanding* kredit mikro hingga 3.298%, mencapai nilai sebesar Rp146 miliar.

As the result of these consistent endeavors, micro loan outstanding soared by 3,298% and has reached Rp146 billion.



MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

BII SALURKAN DANA RP1 MILIAR MELALUI BMT UNTUK DUKUNG PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT^[FS14]

Sebagai perwujudan dari salah satu pilar Corporate Responsibility (CR) BII, yakni pemberdayaan untuk masa depan yang lebih baik, BII memberikan dukungan dana bergulir berdasarkan prinsip-prinsip syariah sebesar Rp1 miliar kepada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Selanjutnya dana tersebut akan disalurkan kepada anggota komunitas dalam bentuk penyediaan pembiayaan mikro (*micro financing*) kepada 10 BMT yang tersebar di enam wilayah Indonesia, meliputi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Kepulauan Riau, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Selatan. Dana tersebut akan dimanfaatkan untuk mengembangkan usaha di bidang mikro seperti pertanian, perkebunan, perdagangan umum, dan lain-lain.

Program ini dilaksanakan BII, berangkat dari fakta bahwa penduduk miskin di Indonesia jumlahnya mencapai 28,07 juta jiwa (BPS, Maret 2013). Selain itu menurut Bank Dunia 79% dari penduduk miskin Indonesia tidak memiliki akses pada layanan keuangan foral.

Program ini selaras dengan misi Humanising Financial Service, dan memenuhi komitmen BII untuk selalu berada di tengah masyarakat serta tumbuh dan berkembang bersama masyarakat. Dengan program CR pemberdayaan ekonomi melalui *micro financing* ini, BII berharap dapat ikut membantu menurunkan tingkat kemiskinan, yakni mendorong para penerima manfaat dapat merintis dan mengembangkan usaha sehingga mendapatkan penghasilan yang lebih baik. Melalui program semacam ini, BII meyakini, institusi keuangan khususnya perbankan dapat memberikan kontribusi positif pada peningkatan produktivitas masyarakat.

Selain melalui program ini, BII memberikan program *micro financing* melalui ASPPUK dan KOMIDA.

(sumber : BII News 9/2013)

SEKTOR UKM

Untuk sektor UKM, sebagai pelopor dalam pembiayaan rantai pasok, UKM BII telah mengembangkan produk dan program yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, dan dapat diakses melalui jaringan teknologi informasi (TI) yang efektif dan efisien, sehingga memberikan fleksibilitas pada nasabah sekaligus pengendalian pada bank.

Dalam rangka mendukung pengembangan sektor UKM. BII berusaha untuk melakukan *cross selling* produk yang memberikan nilai tambah kepada nasabah dan meningkatkan pendapatan bagi Bank.

BII CHANNELS RP1 BILLION VIA BMT TO SUPPORT COMMUNITY ECONOMIC EMPOWERMENT

In line with one of BII's Corporate Responsibility pillars, namely empowerment for a better future, BII provides revolving funds support based on sharia principles amounting to Rp1 billion to Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). The funds will be channeled as micro financing to members of BMT through 10 BMT units located in six regions in Indonesia, i.e. DKI Jakarta, West Java, Central Java, Riau Islands, South East Sulawesi, and South Sulawesi. The funds will be used to develop micro businesses in the field of agriculture, plantation, general trade, and others.

BII initiated this program to address poverty in Indonesia, where 28.07 million people are categorized as poor (Statistics Indonesia, March 2013). Further, according to World Bank, 79% of Indonesia's poor do not have access to formal financial services.

This program is in line with Humanising Financial Service mission of the Bank, whereby the Bank has and always be in the heart of the communities, and grow together. With CR of economic empowerment through micro financing, BII aims to contribute in poverty alleviation by enabling beneficiaries of the program to start and develop their own businesses and eventually generate better income. Through such program, BII is confident that financial institutions, especially banking entities, would be able to provide positive contributions to the advancement of communities' productivity.

In addition to this program, BII also provides micro financing through ASPPUK and KOMIDA.

(source : BII News 9/2013)

SME SECTOR

As a pioneer of financial supply chain, BII's SME has developed products and programs tailor-made to customers' needs. These products and services are accessible through effective and efficient information technology (IT) network, in order to enable flexibility to customers whilst allowing control for the Bank.

To support the development of SME sector, BII implements product cross selling that provides added value for customers and increases income for the Bank. BII projects the integration of SME lending with

BII memproyeksikan dapat lebih mengintegrasikan pemberian kredit UKM dengan sistem pengendalian persediaan barang, kas, piutang dan hutang yang efektif dan efisien untuk meningkatkan pendapatan. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan pemasaran, BII melakukan pendekatan komunitas melalui skema pembiayaan rantai pasok sebagai inti kegiatan penjualan produk dan layanan perbankan.

UKM BII berupaya menjalankan fungsi intermediasinya dengan menciptakan hubungan dan mempromosikan *business-to-business connections*, terutama melalui cabang yang bertindak sebagai *central hub*. Dengan memperluas saluran transaksi ke dalam bentuk yang sesuai bagi seluruh anggota komunitas, BII mampu memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus memperkuat posisinya sebagai *relationship banking*.

Melanjutkan program yang telah dirilis di tahun sebelumnya, pada tahun 2013 BII meluncurkan fitur CoOLPay2 dan BII Sinergi dengan pendekatan pada Perencanaan Sumber Daya Perusahaan atau dikenal dengan Enterprise Resources Planning (ERP) yang dapat dimanfaatkan untuk memperluas akses pembiayaan dan meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan nasabah, khususnya pelaku UMKM. Melalui pendekatan ini, proses bisnis nasabah diharapkan dapat terintegrasi sehingga efisiensi tercipta secara optimal. Dengan fitur ini nasabah dapat lebih berkonsentrasi melakukan pengembangan bisnis dengan lebih maksimal. CoOLPay2 memiliki fitur yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pengelolaan piutang dan hutang dagang serta pemantauan arus dokumen dan pembayaran dengan lebih efisien. Pengembangan akses mobile phone untuk pembiayaan rantai pasok juga telah dimulai pada tahun ini.

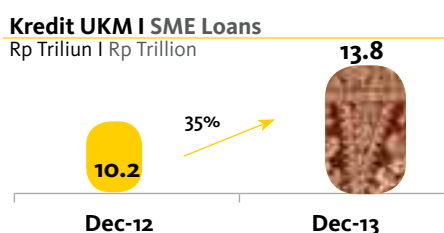
Selain menyediakan fitur-fitur berbasis Teknologi Informasi tersebut, BII terus berupaya mengembangkan fitur-fitur produk unggulan untuk sektor UKM, seperti BII Semarak, BII Surya, BII Spektra, BII Satu dan BII Suka dan sebagainya agar sesuai dengan perkembangan usaha nasabah UKM. BII juga konsisten merealisasikan perbaikan produktifitas unit kerja penjualan, memastikan adanya kemajuan dalam perbaikan proses persetujuan kredit menuju yang terbaik di kelasnya, baik dari sisi waktu proses maupun kualitas layanan. Sebagai hasilnya, di tahun 2013 *outstanding* pinjaman UKM meningkat 35% menjadi sebesar Rp13,8 triliun.

logistics control, cash, receivables and payables in an effective and efficient manner to increase revenues. To bolster efficiency and effectiveness of marketing activities BII also approaches business communities through financial supply chain scheme as the core of its products and services sales.

In terms of intermediary function, BII SME strives to establish and promote business-to-business connections, especially as branch offices as central hub. By expanding transaction channels that are suitable to communities' needs, BII will be able to continuously meet customers' needs as well as strengthening its position as relationship banking.

Continuing programs launched in the previous year, in 2013 BII launched CoOLPay2 feature and BII Sinergi to support Enterprise Resources Planning (ERP). These features can be utilized to broaden financing access and improve customers' financial management capacity, especially MSME. Through this approach, BII hopes to integrated customers' business process to create optimum efficiency, enabling customers to sharpen focus on business developments. CoOLPay2 features allow customers to manage their receivables and payables as well as monitor document and transaction flows more efficiently. This year, BII has also started mobile phone application development for financial supply chain.

In addition to IT-backed features, BII continues to design leading products features for SME sector such as "BII Semarak", "BII Surya", "BII Spektra", "BI Satu", "BII Suka", to be able to provide services consistent with customers' business advancements. Consistently, BII improves productivity of its sales unit, ensuring better loan approval process in order to be the best provider in its class in terms of process period to service quality. The result of these efforts is evident from SME's loan outstanding in 2013 that rose by 35% to Rp13.8 trillion.



MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI
Economic Growth Improvement

SEKTOR KOMERSIAL

Untuk sektor komersial, BII memfokuskan upaya pengembangan melalui penciptaan hubungan kerjasama yang mendalam dan pemberian solusi bisnis kepada para nasabah. Guna mendapatkan hasil optimal dari segmen komersial, BII memastikan berlangsungnya program *cross sell* antar Direktorat dan memaksimalkan perolehan *fee based*. Pengembangan market untuk nasabah di segmen ini akan menekankan pada pembinaan hubungan bisnis secara total melalui penyediaan solusi bisnis yang menyeluruh, termasuk penyediaan *financial supply chain*.

Guna meningkatkan struktur kapitalisasi nasabah, Komersial BII telah menyiapkan sumber daya yang mendukung sehingga nasabah tidak hanya mendapatkan solusi bisnis di level lokal, namun juga di level regional. Salah satunya dengan pemenuhan kebutuhan akan *Relationship Officer* yang handal, untuk menangani multi transaksi baik inter cabang maupun lintas regional agar dapat *re-generate fee based* yang optimal.

Penguatan sektor komersial juga dimaksudkan agar terjalin satu rantai pembiayaan keuangan dan satu rantai hubungan bisnis yang menyatu. Dengan demikian BII mampu mengantisipasi perkembangan usaha nasabah mulai dari sektor mikro, berkembang menjadi sektor UKM dan kemudian sektor Komersial dalam satu kesatuan penanganan yang padu dalam satu Direktorat.

Hasil pengembangan Sektor Komersial menunjukkan, pada tahun 2013 outstanding pinjaman meningkat sebesar 27% menjadi Rp21,4 triliun, sementara ragam produk simpanan yang ditawarkan langsung maupun melalui *cross sell* terhadap nasabah *Business Banking*, telah meningkatkan DPK Business Banking sebesar 22% menjadi Rp30,7 triliun.

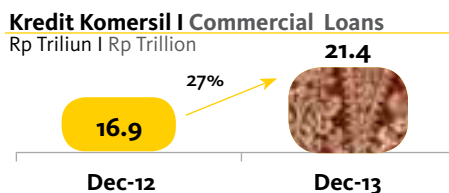
COMMERCIAL SECTOR

For the commercial sector, BII's efforts are focused on creating meaningful partnership and providing business solutions for customers. To attain optimum yield from commercial segment, BII ensures the implementation of *cross sell* program between Directorates and maximize fee-based income. Market development approach taken for customers of this segment is all-round business relationship through comprehensive business solutions, including financial supply chain.

To improve customer capitalization structure, BII Commercial segment has prepared adequate resources to expose its customers with business solutions at domestic and regional levels. One of the supporting resources is reliable Relationship Officers who are fully capable to handle multi transactions between branch offices as well as cross-regions, in order to regenerate optimum fee based income.

Revitalization efforts carried out in commercial sector are aimed to create integrated financial and business supply chain. Hence, BII would be able to anticipate and accommodate its customers in the micro sector that evolve into customers in SME, and, later, commercial sector, through a unified and integrated system under a single Directorate.

Initiatives undertaken with respect to the Commercial sector showed strong results in 2013 with outstanding loan that grew by 27% to Rp21.4 trillion, while by driving the variety of savings products offered directly or via cross-selling strategy to customers of Business Banking, the Third Party Funds of Business Banking rose increased by 22% to Rp30.7 trillion.



PROGRAM-PROGRAM KHUSUS UNTUK Mendukung Pengembangan UKM

[G4-FS13, G4-FS14]

Melalui Divisi-divisi dilingkup Direktorat Business Banking, BII merealisasikan berbagai program khusus yang ditujukan untuk mendukung pengembangan Sektor UKM. Program-program tersebut direalisasikan dalam bentuk beragam program pengembangan komunitas. Beberapa diantaranya diuraikan secara ringkas sebagai berikut.

PROGRAMS DEDICATED TO SUPPORT SME DEVELOPMENT

[G4-FS13, G4-FS14]

Through divisions under Business Banking Directorate, BII realizes a number of programs dedicated for the advancement of SME Sector. These programs are designed in a wide-range of community development programs, presented briefly in the following section.

Membuka Akses Keuangan Bagi Pelaku Bisnis UKM

Di tahun 2013 BII berupaya meningkatkan kehadirannya di tengah masyarakat Indonesia dengan membuka sejumlah jaringan baru, memperkuat keberadaannya di 30 provinsi di Indonesia. Penambahan jaringan ini memberikan layanan perbankan konvensional bagi *walk-in-customer* dengan didukung perangkat sistem untuk pelaku bisnis, termasuk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat di wilayah yang lebih luas, BII bekerja sama dengan koperasi dan BPR di pelosok nusantara. BII membuka akses keuangan kepada petani melalui kemitraan dengan koperasi dan BPR, disamping membuka layanan Mikro secara mandiri. Layanan yang disediakan terutama akses pembiayaan untuk pengembangan usaha.

Selain dengan koperasi dan BPR di daerah, BII juga meluncurkan layanan perbankan unik yang bekerja sama dengan Apkomindo (Asosiasi Pengusaha Komputer Indonesia) dan Komunitas Tanah Abang sejak 2011 yang masih berlanjut hingga kini. BII SPEKTRA adalah produk yang dikembangkan bersama-sama dengan para pedagang di Pasar Tanah Abang – Jakarta Pusat yang memiliki fitur yang disesuaikan bagi mereka.

Dukungan BII untuk UKM dan Pemberdayaan Perempuan

BII bekerja sama dengan Yayasan Mitra Dhuafa (Yamida) mengembangkan program dana bergulir berupa kredit tanpa agunan untuk 1.250 pelaku UKM perempuan di Indonesia di tahun pertama. Hingga akhir tahun 2013, program ini telah diikuti oleh 1.634 pelaku UKM Perempuan. Program ini dilaksanakan bekerja sama Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) untuk tiga area yaitu Jonggol (Jawa Barat), Sragen (Jawa Tengah) dan Kulon Progo (D.I Yogyakarta) dengan tujuan membantu mengentaskan kemiskinan dengan memberdayakan perempuan untuk menjadi berdikari, mumpuni secara ekonomi, mendapatkan penghasilan lebih, serta meningkatkan pengetahuan dan kualitas hidup mereka.

Dengan mengadopsi model pembiayaan Grameen Bank, program ini berupaya merangkul perempuan Indonesia yang berkeinginan melakukan usaha dengan menyediakan pinjaman modal awal, walaupun usaha tersebut belum dijalankan. Jumlah modal yang disediakan adalah sebesar Rp1 juta dan setelah dapat dikembalikan sepenuhnya dalam jangka waktu maksimum 50 minggu, nasabah boleh meminjam dengan kelipatan pinjaman sebelumnya dan seterusnya sehingga mampu berkembang menjadi wirausaha berdikari. Selain pinjaman mikro, nasabah perempuan ini juga diberikan pelatihan untuk menjalankan usaha,

Enabling Financial Access for SME Entrepreneurs

In 2013, BII strengthens its presence among Indonesian communities by adding several new branches, and strengthening presence in 30 provinces in Indonesia. The additional network primarily provides conventional services for walk-in customers, yet equipped with the infrastructure required to service entrepreneurs including Micro, Small, and Medium Enterprises.

To stretch and broaden its outreach, BII partners with cooperatives and People's Credit Banks (BPR) across the archipelago. Through cooperation with these entities, BII is able to open financial access to farmers, aside from providing the Bank's own Micro services. The services are chiefly financing support for business development.

In addition to partnership with local cooperatives and BPR units, BII also provides unique banking services in collaboration with Indonesia Computer Entrepreneurs Association (Apkomindo) and Tanah AbanG Community. The program, launched in 2011, is still thriving at present. BII SPEKTRA, the product developed together with the sellers in Tanah Abang Market, Central Jakarta, introduce distinct and unique features customized for this group of specific customers.

BII's Support for SMEs and Women Empowerment

BII collaborates with Mitra Dhuafa Foundation (Yamida) to develop revolving funds program, offering non-collateral loans for 1,250 women SME owners in Indonesia during the program's first year of operation. Until end of 2013, as many as 1,634 Women SMEs have participated in this program. Partnering with Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA), the program targets three areas of Jonggol (West Java) and Sragen (Central Java) and Kulon Progo (D.I Yogyakarta) to help eradicating poverty by empowering women to become independent, economically strong, earn higher income, and to improve their knowledge and living quality.

Adopting financing model applied by the Grameen Bank, this program focuses to work with Indonesian women who wish to open their own businesses by providing initial capital, even prior to the businesses' commencement. The capital, amounting to Rp1 million, may be repaid within a period of maximum 50 weeks. Customers who have settled their loan, may apply for the next loan in an amount that doubles her previous loan, until she is able to grow as independent entrepreneur. Aside from micro loan, these women customers also receive trainings on business development, basic accounting, and the importance of saving with respect

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

akuntansi sederhana, dan pentingnya menabung untuk mengembangkan usaha dan memahami layanan keuangan perbankan. Pelatihan diberikan oleh karyawan BII secara sukarela.

BII juga bekerja sama dengan ASPPUK (Asosiasi Perempuan Pendamping Usaha Kecil) untuk menyalurkan dana *micro financing* untuk membantu pengembangan usaha mikro bagi para anggotanya (Perempuan Usaha Kecil) yang tergabung kedalam 29 LKP (Lembaga Keuangan Perempuan). ASPPUK memiliki anggota koperasi LKP yang tersebar di Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, NTB, NTT dan Jawa, dengan jumlah anggota 3.268 usaha mikro yang dimiliki oleh PUK.

Kerjasama BII dengan ASPPUK tidak hanya terbatas pada penyaluran dana bergulir (*revolving fund*) tapi juga pemberian bimbingan kewirausahaan yang dilakukan oleh staff sukarelawan, dan upaya membuka pasaran produk-produk anggota ASPPUK. Pada Program ini BII juga berupaya menumbuh kembangkan budaya menabung, dengan merealisasikan program tabungan mikro dalam satu paket dengan upaya pembiayaan usaha mikro. BII memasukkan penerima dana mikro financing menjadi anggota "Sahabat Mikro", program yang mendorong karyawan BII untuk berpartisipasi dalam mendukung pengembangan bisnis mikro (program pendampingan mikro).

Dalam program ini, BII menyediakan dana bergulir rata-rata sebesar Rp3 juta untuk setiap unit bisnis dengan masa pinjaman 10-12 bulan. Adapun jenis-jenis usaha yang dibiayai meliputi: kerajinan batik, kerajinan tenun, cinderamata, makanan dan minuman ringan tradisional dan lain sebagainya.

Pengembangan Berbasis Komunitas

Fokus pelaksanaan pengembangan bisnis UKM adalah menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dengan model bisnis yang inklusif, memberdayakan, dan bersifat jangka panjang dengan memperhatikan seluruh segmen. Pendekatan yang dilakukan Bank adalah dengan hadir di tengah komunitas dan mempelajari rantai pasok pada kelompok usaha tertentu. Pengembangan produk dilakukan dengan pilot *project* di komunitas yang dituju melalui pendidikan keuangan dan memperkenalkan layanan keuangan yang tepat bagi kelompok tersebut.

Pada 2011, BII memulai proyek percontohan *Wallet Community* pada sekelompok pedagang *voucher* elektronik di Cikupa Tangerang, Banten. Tujuan utama proyek ini adalah untuk mengajarkan pedagang kecil untuk memahami pentingnya pembukuan dan disiplin untuk menyisihkan laba. Hingga kini Program *Wallet Community* masih berjalan di kelompok masyarakat tersebut.

to business expansion and banking services. The trainings are delivered voluntarily by BII employees.

Further, BII also collaborates with Women's Association of Small Business Assistance (ASPPUK) to channel micro financing for ASPPUK members (Women's Small Businesses) who are organized under 29 Women's Financial Institution (LKP). ASPPUK has LKP cooperative members in Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, West Nusa Tenggara, East Nusa Tenggara, and Java, totaling to 3,268 micro businesses.

The partnership with ASPPUK is not limited to the disbursement of revolving funds but also entrepreneurship coaching delivered by employees voluntarily as well as efforts to open market opportunities for ASPPUK products. Through this program, BII promotes the importance of savings and integrates micro savings product with micro financing services. Micro financing recipients are registered by BII as members of "Sahabat Mikro", a program that encourages BII employees to participate in micro business development (micro assistance program).

For this program, BII allocates revolving funds amounting to Rp3 million in average for each business unit, with loan period of 10-12 months and interest at 1% per month. Types of businesses financed under this program include *batik*, woven cloth, souvenirs, and traditional snacks and beverages.

Community-Based Development

The goal of SME business development is to create sustainable growth through inclusive, empowering, and long-standing business model by taking all segments into account. To that end, the Bank utilizes its presence in the communities to learn the supply chain of a certain group. To develop product, BII implements pilot project in targeted community, providing financial education and introducing fitting financial services to the group.

In 2011, BII began *Wallet Community* pilot project, targeting a group of electronic voucher sellers in Cikupa Tangerang, Banten. The main goal of this project is to teach small sellers to do bookkeeping and introduce discipline to set aside earnings. *Wallet Community* program is currently an on going program in the community.

Wallet Community dilakukan dengan memberikan Buku Kas untuk pembukuan keuangan usaha termasuk transaksi dan pencatatan hasil usaha, hingga pembuatan rencana bisnis. Pedagang juga diminta untuk menyisihkan pendapatan harian sebesar Rp20 ribu di rekening *Wallet Saving*. Dana yang terkumpul dari upaya ini dapat digunakan pedagang untuk meningkatkan penjualan atau bahkan menambah lokasi berjualan. BII juga memberikan penyuluhan manfaat pengelolaan kas/dana kepada para pedagang dengan mengoptimalkan transaksi pembelian dengan menggunakan rekening tabungan BII melalui layanan ATM maupun *mobile banking*.

Di tahun 2012, BII melakukan *pilot project* BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) bagi kelompok pedagang Tanah Abang untuk solusi keuangan *end-to-end* bagi nasabah individu, nasabah dalam jejaring, maupun nasabah komunitas yang terkait dengan aktivitas bisnis mereka.

Kerjasama untuk Mendukung UKM Luar Negeri

Pada Juli 2012, BII menjalin kemitraan dengan Shinkin Central Bank (SCB) Jepang. Dengan kerja sama ini, BII memberikan layanan perbankan bagi UKM Jepang yang berbisnis di Indonesia. Mereka terutama adalah UKM yang memasok industri otomotif roda empat dan roda dua serta peralatan elektronik di Indonesia. Shinkin Central Bank, yang didirikan pada tahun 1950, merupakan bank sentral bagi sekitar 271 bank Shinkin, atau koperasi lembaga keuangan regional berbasis komunitas. Dalam kerja sama ini pelaku bisnis UKM dari SCB dapat menikmati berbagai layanan perbankan BII dan fasilitas khusus bagi mereka.

Mendukung Pembangunan Ketahanan Pangan dan Energi

Perbankan UKM BII menyalurkan pembiayaan bagi bisnis mikro melalui program *Linkage* BII bekerja sama dengan beberapa koperasi dan BPR. Perbankan UKM BII juga berpartisipasi dalam program pembiayaan oleh Pemerintah terutama di sektor pertanian melalui beberapa skema pembiayaan, diantaranya adalah:

- Pinjaman bagi Koperasi Primer untuk Anggota (KPPA)
- Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KPPE)
- Kredit Pengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP)

Wallet Community works in several ways. It provides Cash Book for sellers to record their businesses' finances, including transactions, earnings, to business plan. Sellers are also required to set aside Rp20 thousand from their daily earnings into *Wallet Saving*. The funds accumulated in *Wallet Savings* can be later utilized to increase sales, even open new outlets. BII also provides training in cash/funds management for sellers, optimizing transactions using BII savings products through ATM or mobile banking.

In 2012, BII initiated pilot project "BII Solusi Usaha Terpadu" (BII SATU) for sellers in Tanah Abang market. The program offers end-to-end solutions for individual customers, customers within the network, and community customers related to their business activities.

Cooperation to Support Overseas SME

In July 2012, BII entered into partnership with Shinkin Central Bank (SCB), Japan. Through this partnership, BII delivers banking services for Japanese SMEs that have operations in Indonesia. They are primarily SMEs supplying Indonesia's four-wheel and two-wheel vehicle as well as electronic companies. Shinkin Central Bank, established in 1950, is the central bank for around 271 Shinkin banks, or community based regional financial institution cooperatives. With this partnership, SMEs and SCBs may derive the benefits of BII's various banking services as well as special facilities.

Supporting Food and Energy Security

BII SME banking channels financing for micro businesses through BII Linkage program in collaboration with several cooperatives and BPRs. BII SME Banking also participates in Government financing program especially in the agriculture sector by providing several financing schemes, among others:

- Loan for Members of Primary Cooperatives (KPPA)
- Food and Energy Security Loan (KPPE)
- Plant-based Energy and Plantation Revitalization Loan (KPEN-RP)

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement

PRODUK-PRODUK INOVATIF UNTUK SEGMENT UKM [G4-FS7]

BII Semarak

BII Semarak adalah produk perbankan yang dikembangkan BII bagi UKM di tengah masyarakat, dengan menyediakan solusi keuangan yang menyeluruh dalam sebuah rantai pasok. BII Semarak tidak saja memberikan layanan finansial bagi nasabah perusahaan UKM (prinsipal) baik dalam bentuk pinjaman maupun non-pinjaman, namun juga dikembangkan dengan menyediakan layanan bagi anggota masyarakat dalam rantai pasok dan rantai penjualan bisnis dengan prinsipal. Manfaat yang diperoleh dengan pendekatan ini adalah meningkatkan kemampuan mengelola dana tunai dan kemudahan memperoleh akses informasi penjualan bagi mereka yang tergabung, dengan demikian BII juga dapat terlibat untuk memfasilitasi pertumbuhan bisnis tersebut di masyarakat.

BII Surya

Fasilitas kredit yang diberikan kepada pengusaha Kecil dan Menengah untuk membiayai kebutuhan Modal Kerja maupun Investasi. BII Surya memberikan proses kredit mudah, cepat, fleksibel dan jangka waktu kredit sampai dengan delapan tahun. Kemudahan diberikan kepada nasabah dengan menyediakan akses *online* melalui *Web Online Credit Application* (WOCA). Cukup mengakses melalui tautan: <http://woca.bii.co.id/woca/OnlineCreditApplication.aspx>.

BII Spektra

BII Spektra adalah layanan pinjaman yang unik bagi pedagang ritel di Pasar Tanah Abang, Jakarta Pusat yang merupakan pusat grosir produk tekstil terbesar di Indonesia. Layanan ini menyediakan fasilitas Pinjaman Berjangka dengan jangka waktu maksimum lima tahun untuk keperluan membeli kios baru atau memperpanjang hak pakai kios-kios di Blok F Pasar Tanah Abang. Produk perbankan ini menyediakan fasilitas pembiayaan investasi bagi pedagang dengan skema konvensional maupun syariah, nasabah bisa menyediakan jaminan yang fleksibel berupa kios atau SHPTU (Sertifikat Hak Pemakaian Tempat Usaha). Kepada nasabah juga diberikan manfaat ekstra berupa diskon biaya transaksi, bebas biaya *cash pick up*, kemudahan akses pengembangan bisnis, dan lain sebagainya.

BII SATU

BII Solusi Usaha Terpadu (BII SATU) adalah produk yang dikhususkan bagi pedagang di wilayah Tanah Abang. Terdapat sepuluh keuntungan yang dapat diperoleh nasabah pedagang UKM Tanah Abang dengan produk ini, yakni : Persetujuan kredit modal kerja hanya 1 (satu) hari; Bebas Biaya *Pick Up Service*; Nilai Tukar Mata Uang Asing Kompetitif; *Bancassurance* dengan Premi Menarik ; Layanan Perbankan di hari libur (*Saturday Banking Service*); Gratis Kartu Kredit BII dan Bebas Iuran Tahunan; Bebas Biaya *Electronic Data Capture* (EDC); MDR; *Mobile Banking* dan Kartu *Entrepreneur* yang mendukung transaksi bisnis

BII SUKA

BII SUKA merupakan pinjaman bagi UKM dengan jangka waktu kredit sampai 10 (sepuluh) tahun dengan layanan aplikasi yang cepat, persyaratan mudah, serta jaminan yang fleksibel.

INNOVATIVE PRODUCTS IN SME SEGMENT [G4-FS7]

BII Semarak

BII Semarak is a banking product that BII designed for SMEs that offers complete financial solutions for a supply chain. "BII Semarak" provides financial services, loan and non-loan, to not only SME customers (principal), but also to entities in a customer's supply and business chains. The benefits of this approach is convenient cash management system as well as sales information access for those involved in the supply chain model, whilst allowing BII to facilitate business growth of the communities.

BII Surya

BII Surya offers loan facility to Small and Medium Entrepreneurs and meets their Working Capital and Investment needs. "BII Surya" provides easy, quick, flexible, loan process with loan tenor until eight years. Further convenience is provided to customers through the availability of Web Online Credit Application (WOCA), accessible through <http://woca.bii.co.id/woca/OnlineCreditApplication.aspx>.

BII Spektra

BII Spektra is a unique loan service for retailers in Tanah Abang Market, Jakarta, the largest centre for textile and garment products in Indonesia. "BII Spektra" provides Loan with maximum tenor of five years for the purpose of new kiosk purchase or to extend lease of kiosks in the Block F area of Tanah Abang market. This banking products offers investment facility under conventional and sharia schemes with flexible collateral requirement, where customers may place kiosks or their Business Location Use Permit (SHPTU) as collaterals. Customers will also receive added benefits such as discount on transaction fees, free cash-pick up service, business development access convenience, and so forth.

BII SATU

"BII Solusi Usaha Terpadu" (BII SATU) is also a product designed specifically to meet the needs of sellers in Tanah Abang area. The product offers ten features that the SMEs in Tanah Abang may benefit from, i.e.: 1 (one)-day working capital loan application approval; Free Cash Pick-Up Service; competitive foreign exchange rate; bancassurance with competitive premium; Saturday Banking Service; Free BII Credit Card and Free Annual Fees; Free Electronic Data Capture (EDC); MDR; Mobile Banking, and Entrepreneur Card that supports business transactions.

BII SUKA

BII SUKA offers loan facility for SMEs with tenor up to 10 (ten) years. Its features include quick application process, easy requirements, and flexible guarantees.

MEMASTIKAN PERKEMBANGAN USAHA BERKELANJUTAN (G4-FS7)

BII meyakini kemampuan menyeimbangkan portofolio penggalangan dana dan penyaluran dana merupakan salah satu kunci sukses utama yang harus senantiasa di pertimbangkan dalam setiap pelaksanaan kegiatan operasional. Sebagaimana di uraikan di awal pembahasan, BII mengedepankan sinergi dan *cross selling* dari seluruh jenis produk jasa perbankan yang dikelompokkan dalam masing-masing segmen dan dikelola oleh ketiga Direktorat, yakni *Retail Banking*, *Business Banking* dan *Global Banking* serta anak usaha, WOM Finance dan BII Finance.

Direktorat Retail Banking fokus pada upaya memenuhi produk jasa perbankan bagi individu-individu, dengan tujuan menggalang dana simpanan, memberikan layanan pembiayaan personal yang fleksibel, lengkap dengan layanan jasa perbankan yang bersifat personal, non-stop dengan dukungan teknologi terkini. Direktorat Business Banking berfokus pada upaya memenuhi produk layanan pinjaman untuk seluruh sektor ekonomi terintegrasi, mulai sektor Mikro, UKM dan Komersial sebagaimana diuraikan. Sementara Direktorat Global Banking fokus pada upaya memenuhi kebutuhan nasabah korporasi maupun individu yang memiliki kegiatan usaha multi sektoral dan lintas negara. Uraian lengkap dari masing-masing segmen tersebut dapat dilihat di Laporan Tahunan Bank Internasional Indonesia Tahun 2013 – ‘Tinjauan Bisnis’.

BII juga meyakini bahwa hubungan langsung dengan calon nasabah dan nasabah dalam jangka panjang akan menghasilkan hubungan jangka panjang yang akan menjamin keberlanjutan usaha. Oleh karena itu BII berupaya menjalin kerjasama dengan nasabah sejak usia dini, maupun sejak awal nasabah membangun usaha untuk menciptakan relasi yang mendalam. Dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah serta merintis relasi yang mendalam, BII merancang berbagai program dan produk perbankan yang dikemas secara menarik untuk menggugah keikut-sertaan calon nasabah.

Tabungan Super Kidz (G4-FS8)

Tabungan Superkidz didesain untuk menarik minat menabung sejak kecil, ditujukan khusus bagi anak-anak usia di bawah 17 tahun. Penabung tidak dikenai biaya administrasi dengan setoran awal yang ringan. Penabung akan memperoleh kartu ATM bebas biaya, dengan desain menarik, pilihan design Barbie™ dan Hot Wheels™ dan menikmati bunga harian. Kartu debit Tabungan Super Kidz dapat digunakan untuk transaksi perbankan umum seperti pembayaran dan tarikan tunai.

Wealth Management – Platinum Access

Melalui layanan Platinum Access, BII berkontribusi pada perekonomian nasional dengan menyelenggarakan layanan kebutuhan finansial dan investasi nasabah individu dari kalangan masyarakat kelas menengah (*upper mass affluent*) dan nasabah prima. BII menyediakan fasilitas Platinum Access yang terdiri dari Platinum Access

ENSURING SUSTAINABLE BUSINESS GROWTH (G4-FS7)

BII believes that the ability to balance funding and lending portfolio is one of the success keys that need to be considered in every operational activities. As described earlier, BII emphasizes synergy and cross selling of all types of banking services, grouped into segments that are managed three Directorates, i.e. Retail Banking, Business Banking, and Global Banking as well as subsidiaries WOM Finance and BII Finance.

Retail Banking Directorate focuses on banking services for individual customers to generate customer deposits, provides personal and flexible financing products, and supported by non-stop banking services backed by the latest technology. Business Banking Directorate is focused on meeting loan needs of an integrated economic sector encompassing Micro, SME, and Commercial businesses. Meanwhile, Global Banking Directorate is focused on addressing the needs of corporate as well as individual customers with business activities spanning cross sectors and countries. A comprehensive discussion on each of the segment is available in Bank International Indonesia 2013 Annual Report under ‘Business Review’ section.

BII also believes in nurturing long-term and direct relationship, both with potential customers and existing customers, in order to result in a long-standing relationship that would ensure business continuity. Therefore, BII is committed to establish relationship at the very beginning with all of its customers, including at the conception of businesses to foster a deep and lasting partnership. To expand customer base and initiate meaningful relationship, BII designs a variety of banking products and services, offering attractive packaging to capture potential customers.

Super Kidz Savings (G4-FS8)

Superkidz Savings is designed to promote savings habit from early age, targeting children under 17 years old. Customers are free from administration fees and the product requires only small amount of initial deposit. For their benefits, customers will obtain free of charge ATM card with attractive designs of Barbie™ and Hot Wheels™ as well as daily interest. Super Kidz Savings debit card can also be used to perform general banking transactions such as payment and cash withdrawal.

Wealth Management – Platinum Access

Platinum Access service is part of BII’s contribution to the national economy. This line of service meets the financial and investment needs of individual customers from upper mass affluent group as well as premium customers. A range of Platinum Access facilities are available, from Platinum Access Lounge to quality investment products

MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI

Economic Growth Improvement



Lounge dan produk-produk investasi berkualitas yang dirancang sebagai alternatif solusi keuangan. Layanan *wealth management* menawarkan *end- to-end benefit* yang dilakukan secara *personalized* oleh Relationship Managers (RM) yang kompeten dan profesional serta berlisensi untuk membantu nasabah dalam mengelola keuangannya.

Produk yang diberikan meliputi serangkaian instrumen investasi, meliputi *deposit services*, obligasi pemerintah, reksa dana, *bancassurance*, termasuk *money market funds*, *fixed income funds*, *hybrid funds*, *equity funds* dan *structured funds* telah dirancang untuk secara khusus memberikan keuntungan tinggi dalam jangka pendek dan panjang.

Untuk tahun 2013, BII meluncurkan 2 (dua) program tambahan untuk meningkatkan produktivitas penjualan dan akuisisi nasabah baru. Pertama adalah Bancassurance STAR:2in1, yang merupakan kampanye untuk mempromosikan manfaat dari proses referensi nasabah untuk membeli produk-produk Bancassurance. STAR merupakan akronim dari Send Two A-list Referrals dan Set Target Achievement Review. Kedua adalah Program RIKA/Rencana Investasi Berkala, merupakan fasilitas yang disediakan untuk membantu nasabah melakukan investasi secara berkala melalui pembelian reksa dana secara teratur dengan memanfaatkan fitur auto debit rekening nasabah di BII.

Sampai akhir tahun 2013 telah tersedia 25 Platinum Access Lounge (2012: 23) yang berlokasi di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, Solo, Palembang, Denpasar dan Makassar.

as alternative financial solutions. Wealth Management service offers personalized end- to-end benefit delivered by competent and professional Relationship Managers (RM). They are also licensed RMs and are dedicated to assist customers to manage their finances.

Products offered under this service include various investment instruments, e.g. deposit, government bonds, mutual funds, bancassurance, money market funds, fixed income funds, hybrid funds, equity funds, and structured funds that are especially designed to generate high return in short and long term periods.

In 2013, BII launched 2 (two) additional programs to boost sales and acquisition of new customers, namely Bancassurance STAR:2in1, an acronym for Send Two A-list Referrals and Set Target Achievement Review, a campaign that promotes benefits of customer referral for Bancassurance products. The second program is RIKA/Periodic Investment Plan), a facility to help customers invest periodically and regularly in mutual funds by utilizing auto debit feature in their BII accounts.

Until end of 2013, BII operates 25 Platinum Access Lounge (2012: 23) located in Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, Solo, Palembang, Denpasar, and Makassar.

Fasilitas pengiriman uang untuk pekerja TKI

BII juga memperhatikan kebutuhan masyarakat kecil yang mencari nafkah di luar negeri. BII berkontribusi pada pembangunan masyarakat desa, atau kota kecil tempat para TKI berasal melalui layanan pengiriman uang untuk Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri tersebut. Fasilitas atau layanan pengiriman uang disediakan dengan tujuan agar TKI yang dikontrak untuk bekerja di luar negeri dapat dengan mudah, cepat dan aman mengirimkan pendapatan mereka kepada keluarga dengan biaya murah.

Jenis layanan yang disediakan ada dua jenis, yakni:

- **Antar Rekening**
Layanan pengiriman dana untuk transaksi remittance di mana BII bekerja sama dengan Maybank Malaysia menawarkan jasa pengiriman uang ke rekening penerima baik yang berada di BII maupun di bank domestik lainnya di seluruh Indonesia.
- **Dari Rekening ke Uang Tunai (Maybank Money Express)**
Layanan pengiriman dana untuk transaksi *remittance* di mana BII 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 BII dan atau outlet pihak ketiga yang bekerja sama dengan BII tanpa harus menjadi nasabah BII dan dengan hanya menunjukkan kartu identitas penerima.

Mengingat Indonesia merupakan negara berpenduduk besar, namun hanya sedikit jumlah masyarakat yang sadar dan terbiasa dengan layanan perbankan, BII akan terus berupaya meningkatkan usaha dan meluaskan jaringan dalam rangka berpartisipasi pada upaya menggugah kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan sekaligus berpartisipasi pada pembangunan nasional.

Remittance for Indonesian Migrant Workers (TKI)

BII seeks to accommodate the needs of Indonesian workers overseas and contribute to the development of communities in villages or small towns that are home of the overseas workers. To that end, BII provides remittance service for TKI, to enable TKI overseas to transfer cash in an easy, quick, and safe manner and ensure that their transfer would reach their families without costly fees.

BII provides two types of remittance services:

- **Account Remittance**
BII cooperates with Maybank Malaysia for money transfer service to receiving accounts under BII or other domestic banks in Indonesia.
- **Maybank Money Express**
BII cooperates with Maybank Malaysia for money transfer service in cash from customers, especially TKI, to beneficiaries anywhere in Indonesia. With this service, beneficiaries may withdraw the transferred money in any BII branch offices or third party partner outlets without having to register as BII account holder and only by showing their identity cards.

Considering the large population in Indonesia, yet the relatively low awareness on and utilization of banking services, BII will continuously endeavors to expand network, raise awareness towards banking services, and participate in national development.

MEMBANGUN KESEJAHTERAAN KOMUNITAS

Building Community Welfare

BII BERBAGI [G4-EC7]

“Sejalan dengan misi kami “Humanising Financial Services” kami senantiasa mendukung tumbuh kembangnya komunitas di wilayah dimana kami beroperasi melalui ekspansi bisnis maupun program tanggung jawab perusahaan (Corporate Responsibility) “BII Berbagi”. Dengan berfokus pada empat pilar: Pemberdayaan Masyarakat, Pendidikan, Kegiatan Mendukung Hidup Sehat dan Kepedulian terhadap Lingkungan, kami berupaya memberikan kontribusi positif bagi komunitas di sekitar kami untuk mencapai kehidupan yang lebih baik.”

KONDISI SOSIAL INDONESIA

Data BPS terkini menunjukkan bahwa PDB per kapita Indonesia pada 2013 naik 8,88% menjadi Rp36,5 juta. Ekonomi Indonesia pada 2013 tetap tumbuh 5,78% kendati perekonomian global maupun nasional belum kondusif. Kondisi sosial politik dalam beberapa tahun terakhir juga tetap stabil dan terkendali. Namun demikian, kestabilan dan pertumbuhan perekonomian tersebut belum mampu mengurangi tingkat kemiskinan yang bertahan pada kisaran 11,37% di 2012 dan 11,47% untuk tahun 2013.

Artinya pada 2013, sekitar 27,5 juta jiwa dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 240 juta jiwa, tetap tergolong sebagai penduduk miskin. Diantara penduduk miskin tersebut, bahkan masih cukup banyak yang harus menjalani kehidupan di bawah garis kemiskinan. Dua data tersebut menunjukkan masih cukup dalam kesenjangan sosial yang terjadi.

Disisi lain, sebagaimana kita ketahui negeri Indonesia sebenarnya dianugerahi dengan banyak ragam kekayaan sumber daya, selain besarnya jumlah penduduk dan jumlah angkatan kerja. Namun, potensi sumber daya alam belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena terkendala oleh satu masalah klasik di negara berkembang, yaitu kompetensi sumber daya manusia yang belum optimal karena kurang meratanya tingkat pendidikan.

Kendala lain yang dihadapi adalah lemahnya infrastruktur dasar maupun perangkat peraturan, sehingga Indonesia belum mampu menyediakan lapangan kerja formal untuk mengoptimalkan kedua potensi tersebut agar mampu meningkatkan nilai tambah sumber daya alam yang dimiliki untuk kemudian bersaing mendapatkan porsi yang layak dalam perdagangan barang dan di pasar global.

BII BERBAGI [G4-EC7]

In line with our mission of “Humanising Financial Services”, we consistently support the development of communities in our operational areas by expanding business and through our Corporate Responsibility program “BII Berbagi.” We focus on four pillars of Community Empowerment, Education, Promoting Healthy Life, and Care for the Environment, through which we endeavor to generate positive contributions to the communities around us to achieve better lives.

SOCIAL CONDITION IN INDONESIA

Latest data from Statistics Indonesia indicated that Indonesia's per capita GDP in 2013 rose by 8.88% to Rp36.5 million. Indonesia's economy in 2013 grew at 5.78% despite unfavorable global and national economic conditions. Meanwhile, social and political situation in the last several years remain stable and under control. However, stable economic growth was unable to reduce poverty rate that stood at 11.37% in 2012 and 11.47% in 2013.

This represented that out of Indonesia's total 240 million people, there were around 27.5 million poor people in 2013, many of which were living in poverty. The data also revealed significant discrepancy in the country.

On the other hand, Indonesia has an abundance of natural resources aside from its vast population and sizeable workforce. However, natural resources potential have not been utilized at an optimum level. Insufficient human resources competence, a barrier frequently identified amongst developing countries, remains a problem due to education inequity.

There are other obstacles; among others are basic infrastructure and regulations, which undermine Indonesia's ability to provide formal jobs to optimize the nation's potential, improve added value of natural resources, and compete adequately in the global commodity market.

RESPON BII

BII berupaya menunjukkan partisipasinya dalam mengatasi kendala pengembangan potensi tersebut dengan merealisasikan Program Tanggung Jawab Sosial (CR) secara terstruktur, terencana sesuai dengan kebutuhan dan potensi komunitas dan juga sesuai dengan garis-garis besar pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan yang dilaksanakan pada induk perusahaan.

Sebagai bagian dari Grup Maybank, CSR BII memiliki keterkaitan dengan kerangka kerja CSR Grup Maybank dimana penyusunan program dan pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan kondisi lingkungan, sosial dan kehidupan komunitas setempat.

Kegiatan dan inisiatif Grup Maybank dalam Corporate Responsibility (CR) didasarkan pada empat pilar CR yaitu *Community*, *Environment*, *Workplace* dan *Marketplace*. Sebagai bank dengan komitmen menjadi *responsible corporate citizen*, kami berupaya untuk mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial perusahaan dengan keterlibatan kami di bidang sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

BII INITIATIVES

BII strives to participate in overcoming the development obstacles by realizing Corporate Responsibility (CR) programs in a structured and well-planned manner, in line with the communities' needs and potential as well as corporate social responsibility principles implemented by the holding entity.

As part of Maybank Group, BII CSR is linked with Maybank Group's CSR framework, whereby the programs and activities are aligned with environmental, social, and living condition of the local communities.

Activities and initiatives of Maybank Group's Corporate Responsibility are founded upon four CR pillars, namely Community, Environment, Workplace, and Marketplace. As a bank that is committed to become a responsible corporate citizen, we strive to sustainably integrate the Bank's financial and non-financial performance with social and environmental endeavors.



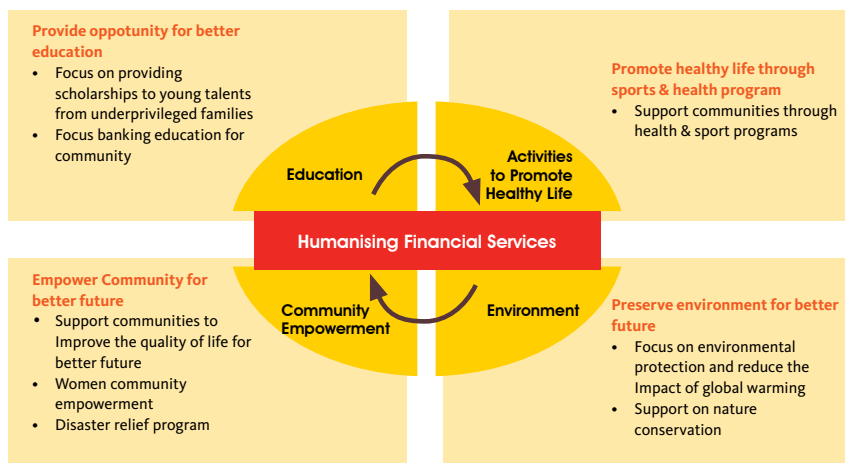
“Komitmen CR dari Grup Maybank tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam Program CR BII dengan empat pilar yakni: Pemberdayaan Masyarakat, Pendidikan, Kegiatan Mendukung Hidup sehat, dan Kepedulian terhadap Lingkungan dengan tetap memiliki kepekaan terhadap situasi yang terjadi di tanah air jika terjadi bencana alam. Visi program CR BII adalah “Membantu Masyarakat untuk Membangun Masa Depan yang Lebih Cerah”.

“Maybank Group’s CR commitment is translated into BII CR Program with four of the following pillars: Community Empowerment, Education, Promote Healthy Life, and Concern for the Environment. In addition, BII also puts attention to domestic situation and is ready to respond to natural disaster occurrences. BII has defined its CR vision as “Helping Communities to Build a Better Future.”

MEMBANGUN KESEJAHTERAAN KOMUNITAS

Building Community Welfare

Focus on Four Pillars of BII CR Programs



BIDANG PENDIDIKAN

BII menyadari tidak semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk meraih pendidikan terbaik. Oleh karena itu, kami berupaya untuk memberikan perhatian lebih di bidang pendidikan untuk membantu mereka yang kurang mampu untuk mencapai masa depan yang lebih cerah. Kegiatan CR Bidang Pendidikan dilaksanakan dalam beberapa bentuk, yakni: pemberian beasiswa, *school adoption* dan edukasi perbankan.

A. Pemberian Beasiswa

Program beasiswa ini diperuntukkan bagi mahasiswa yang berprestasi dan berasal dari keluarga pra-sejahtera. Program ini juga akan diperkaya dengan dukungan pengembangan kompetensi perilaku bagi para penerima beasiswa agar selain memiliki kemampuan intelektual juga dapat memiliki pengembangan sikap dan perilaku yang baik sehingga dapat menempatkan diri secara baik di lingkungan yang berbeda. Berbagai program beasiswa yang diselenggarakan, mencakup:

1. Program BII-Maybank Scholarship

Program "BII-Maybank Scholarship" memberikan kesempatan kepada putera-puteri terbaik yang berasal dari keluarga pra-sejahtera dari 33 provinsi di Indonesia untuk melanjutkan pendidikan di 11 perguruan tinggi terkemuka yang direkomendasikan di Indonesia, Malaysia dan Singapura. Untuk program luar negeri meliputi 5 (lima) universitas, yakni Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, National University of Singapore dan Nanyang Technological University.

Program ini memberikan beasiswa penuh (*full scholarship*) kepada para penerima manfaat mencakup biaya pendidikan (*tuition fee*), biaya

EDUCATION

BII realizes that not everyone has equal opportunity to quality education. To that end, we place special emphasis on education, to help those who are underprivileged to pursue a better future. The Bank implements various CR activities in education including scholarship, schools adoption, and banking education.

A. Scholarship

Scholarships are offered to high-achieving students from underprivileged families. The scholarships are also equipped with competence enhancement programs for beneficiaries, to ensure that in addition to academic excellence they will also develop commendable behavior and flexibility to adapt in different settings. There are a number of scholarship programs, including:

1. BII-Maybank Scholarship

"BII-Maybank Scholarship" offers opportunities for the best students from underprivileged families in 33 provinces in Indonesia to continue their education in 11 reputable and recommended universities in Indonesia, Malaysia, and Singapore. Overseas programs involve 5 (five) universities; they are Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, National University of Singapore, and Nanyang Technological University.

This program provides full scholarship to the beneficiaries, covering tuition fees, living costs

hidup (akomodasi & transportasi), laptop, tunjangan buku & internet dan asuransi kesehatan.

2. Beasiswa Asian University for Women

BII mendukung Yayasan Maybank untuk memberikan beasiswa penuh kepada 1 (satu) siswa yang berasal dari keluarga prasejahtera dari Indonesia. Biaya yang ditanggung adalah biaya kuliah, ruang, papan, asuransi kesehatan, dan perjalanan. Seluruh biaya ini diberikan selama lima tahun untuk menempuh program S1 di Asian University for Women, Bangladesh.

BII juga membantu proses seleksi mahasiswa dari keluarga prasejahtera untuk menempuh pendidikan di Asian University for Women yang mana keseluruhan biaya ditanggung oleh Asian University for Women.

3. Program beasiswa bagi mahasiswa Universitas Gadjah Mada (UGM), D.I. Yogyakarta.

Untuk tahun ajaran 2012/2013, BII menyediakan beasiswa sebesar Rp400 juta untuk 50 mahasiswa UGM di berbagai fakultas. Sejak 2008 BII telah melaksanakan program beasiswa bagi mahasiswa UGM dengan penyaluran melalui Yayasan Karya Salemba Empat (KSE). Dari tahun ajaran 2008/2009 hingga tahun ajaran 2012-2013, BII telah memberikan beasiswa kepada 173 mahasiswa S1 UGM dengan total nilai mencapai Rp1,1 miliar.

B. School Adoption [G4-EC8]

Dalam program *school adoption*, BII melakukan kegiatan dengan beberapa sekolah, bukan hanya di Jakarta dan sekitarnya namun juga ke seluruh Indonesia. Kegiatan *school adoption* ini melibatkan peran serta aktif kantor-kantor wilayah dan melibatkan karyawan dalam kegiatan belajar-mengajar maupun memberikan donasi peralatan belajar-mengajar.

1. Donasi untuk Pendidikan yang lebih baik bagi anak-anak yang yatim piatu

Jakarta, 3 April 2013: Mendukung Ladies Association of the Embassy of Malaysia pada acara Malaysian Charity Luncheon. Kegiatan ini bertujuan untuk menggalang dana bagi 2 (dua) lembaga amal Yayasan Pansophia dan Pesantren As Syafi'ah. Hasil penggalangan dana disumbangkan untuk beasiswa, mendukung kegiatan dan akomodasi anak-anak yatim piatu di lembaga tersebut.

(accommodation and transportation), laptop, book allowance, internet, and health insurance.

2. Asian University for Women Scholarship

BII supports Maybank Foundation to provide full scholarship to 1 (one) student from underprivileged families in Indonesia. This scholarship covers tuition fee, living allowance, health insurance, and travel cost. The fees and allowance are channeled over a period of five years to support the students in pursuing their Bachelor's Degree at Asian University of Women, Bangladesh.

BII also supports in the selection process of applicants from underprivileged families to attend Asian University for Women, where all costs incurred are payable by Asian University for Women.

3. Scholarship for Students of Gadjah Mada University (UGM), D.I. Yogyakarta.

For academic year 2012/2013, BII provided scholarships for 50 UGM students across various faculties with total amount of Rp400 million. BII has been granting scholarships to UGM students through Karya Salemba Empat (KSE) Foundation since 2008. From academic year 2008/2009 to 2012-2013, BII has granted scholarships to 173 students of UGM's undergraduate program, with total value of Rp1.1 billion.

B. Schools Adoption [G4-EC8]

In schools adoption program, BII partners with a number of schools, not only in Jakarta and its greater areas. BII also approaches schools throughout Indonesia. Schools Adoption program involves active role of regional offices and employees in teaching process and donation of learning facilities.

1. Donation for a better Education for orphaned children

Jakarta, 3 April 2013: In support of Ladies Association of the Embassy of Malaysia during Malaysian Charity Luncheon. This activity aimed to raise funds for 2 (two) charity institutions, Pansophia Foundation and As Syafi'iah Islamic Boarding School. Funds raised from this event were used for scholarships, school activities, and accommodation of children under the care of the institutions.

MEMBANGUN KESEJAHTERAAN KOMUNITAS

Building Community Welfare

2. Donasi Buku bacaan untuk Kampung Buku

Makassar, 11 April 2013: BII mendukung taman baca di Makassar, Sulawesi Selatan bernama Kampung Buku. BII memberikan buku anak-anak dan buku pengetahuan umum agar koleksi yang tersedia lebih memadai.

3. Donasi untuk memberikan pelajaran tambahan yang lebih baik untuk siswa kurang mampu

21 Mei 2013: BII mendukung Yayasan Mata Air dan Organisasi Ansoruna untuk memberikan pendampingan belajar bagi 3.100 siswa yang berasal dari keluarga kurang mampu di 57 kabupaten di Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Nusa Tenggara. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu para siswa menghadapi tes masuk di perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia.

4. CSR Pendidikan pada lomba internasional "BII-Maybank Bali Marathon 2013"

Sebagai rangkaian dari penyelenggaraan lomba lari maraton internasional "BII-Maybank Bali Marathon 2013", BII melaksanakan program tanggung jawab perusahaan di bidang pendidikan bagi masyarakat Gianyar, Bali pada 15 – 16 Juni 2013. Inisiatif CSR Pendidikan yang dilaksanakan meliputi:

- Donasi dana pendidikan kepada 342 siswa berprestasi dari 20 sekolah di sepanjang rute maraton sebagai apresiasi atas prestasi yang telah mereka raih. Donasi diberikan dalam bentuk Tabungan BII Superkidz dengan tujuan menanamkan budaya menabung kepada para siswa dengan mendorong mereka untuk mulai rajin menabung sejak usia dini.
- Donasi buku-buku pengetahuan untuk 27 sekolah di sepanjang rute maraton, guna meningkatkan budaya membaca para siswa melalui perpustakaan sekolah. Sebagian buku yang didonasikan BII berasal dari Asia Foundation, sebuah organisasi non pemerintah internasional yang memiliki program "Books for Asia Program". Buku-buku ini didistribusikan pada tanggal 23 Juni 2013.

C. Edukasi Perbankan

Selain dalam bidang pendidikan formal, BII juga menyelenggarakan Program Edukasi Perbankan yang dicanangkan Bank Indonesia (BI) bagi masyarakat umum dan jurnalis. Program edukasi perbankan dilakukan sebagai salah satu partisipasi BII dalam rangka percepatan terbentuknya *financial inclusion* masyarakat Indonesia yang masih tergolong rendah. Menurut survei yang dilakukan Bank Indonesia, baru ada 32 persen penduduk Indonesia yang memiliki rekening tabungan dan hanya 19,58 persen penduduk yang pernah meminjam uang di bank.

2. Book Donation for Kampung Buku

Makassar, 11 April 2013: BII supports Kampung Buku, a reading center in Makassar, South Sulawesi. BII donated children and general sciences books to enrich the center's book collection.

3. Additional Lessons Donation for underprivileged students

21 May 2013: BII supports Mata Air Foundation and Ansoruna Organization in providing additional lessons for 3,100 underprivileged students in 57 regencies in Java, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, and Nusa Tenggara. This program helps students by providing additional lessons in preparation of Indonesian state universities national enrollment test.

4. CSR Education during international competition "BII-Maybank Bali Marathon 2013"

As part of international marathon competition "BII Maybank Bali Marathon 2013, BII implements corporate social responsibility program in education for community in Gianyar, Bali, on 15-16 June 2013. The CSR education initiatives were:

- Education donation to 342 high-achieving students from 20 schools located throughout the marathon route, appreciating their academic achievements. As the donation, BII granted BII Superkidz savings to promote savings habit to students and encourage them to start saving early on.
- Science books donation to 27 schools throughout the marathon route to promote reading habit to students through books available in their schools' libraries. Asia Foundation, an international non-governmental organization, in which one of the programs is "Books for Asia Program", granted some of the books donated by BII. The books were distributed on 23 June 2013.

C. Banking Education

Aside from contributions in formal education sector, BII also holds Banking Education Program initiated by Bank Indonesia (BI). The program is open for general public and journalists. Banking education program is one of BII's forms of participation in the acceleration of financial inclusion in Indonesia, which is still considered low. According to Bank Indonesia survey, only 32% of Indonesian people are registered as bank account holders and only 19.58% people have had loans from banks.

Dengan memperhatikan masih minimnya pengetahuan layanan keuangan masyarakat Indonesia, BII melakukan program literasi keuangan dengan berbagai program bagi pedagang kecil, kaum perempuan, anak-anak, serta masyarakat lainnya yang memiliki keterbatasan baik akses maupun literasi keuangan. Dalam menjalankan program literasi keuangan, BII juga melibatkan karyawan secara sukarela.

Kepada jurnalis, sebagai salah satu *stakeholder* penting perusahaan dalam menyampaikan informasi ke publik, BII juga berbagi pengetahuan dengan menyelenggarakan pelatihan bagi jurnalis. Pengetahuan yang benar tentang perbankan diharapkan dapat menjadi bekal yang baik bagi para jurnalis dalam menulis berita perbankan sehingga dapat meningkatkan kualitas berita hingga berdampak positif bagi pembacanya.

Program edukasi perbankan yang dijalankan dilaksanakan dalam berbagai bentuk :

- **BII Apprentice Program**
Januari-April 2013: Melanjutkan BII Apprentice Program yang telah dimulai sejak 2010, dengan memberikan pembekalan mengenai perbankan, bisnis perbankan serta produk-produk dan layanan perbankan dan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat secara langsung di kantor BII. Ada 40 peserta magang yang berasal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia, Malaysia, Australia dan Amerika Serikat.
- **Pendidikan tentang Pentingnya Menabung bagi Para Siswa sekolah Dasar**
Gianyar, 15 Juni 2013: Sebagai rangkaian dari BII Maybank Bali Marathon 2013 para relawan dari BII bercerita tentang “Semut Yang Rajin” kepada siswa yang berasal dari SDN 1, 2 dan 3 Bona, Gianyar. Cerita ini memiliki pesan moral untuk mendorong siswa giat menabung untuk meraih masa depan yang lebih cerah.
- **Penyelenggaraan Kelas untuk Wartawan (Journalist Training)**
Jakarta, 31 Juli 2013: BII kembali menyelenggarakan pelatihan bagi 55 jurnalis yang diadakan secara periodik setiap tahun sejak 2007.

KEGIATAN YANG Mendukung HIDUP SEHAT

Melalui kegiatan-kegiatan olahraga yang selektif, BII mendukung pembentukan spirit dan kultur untuk menjadi juara dan mewujudkan gaya hidup yang sehat.

Recognizing the minimum knowledge on financial services among the public, BII started financial literacy initiative, creating programs for small traders, women, children, and other groups in the society with limited financial access and literacy. In this program, BII also encourages voluntary involvement from employees.

For journalists, as one of the Bank's important stakeholders with respect to the information dissemination to the public, BII organizes journalist training. The Bank hopes to impart appropriate banking knowledge to journalists. By equipping them with better information to write banking news, the quality of articles would improve and this would benefit the readers.

The following are banking education programs that have been implemented:

- **BII Apprentice Program**
January-April 2013: Continuing BII Apprentice Program that was initially commenced in 2010, the program provided knowledge on banking, banking business, and banking products and services as well as opportunities for students to apply their skills directly in BII. There were 40 internship participants from various universities in Indonesia, Malaysia, Australia, and the United States.
- **Education on the Importance of Savings for Elementary Schools Students**
Gianyar, 15 June 2013: As part of BII Maybank Bali Marathon 2013, BII volunteers read a story entitled “Semut yang Rajin” (“The Hard-Working Ants”) to students from state elementary schools SDN 1, 2 and 3 in Bona, Gianyar. The moral of the story encouraged students to save for a better future.
- **Journalist Training**
Jakarta, 31 July 2013: BII organized training for 55 journalists. The training has been held annually since 2007.

PROMOTING HEALTHY LIFE

Through a number of sports events, BII supports the efforts to nurture spirit and culture as champions as

MEMBANGUN KESEJAHTERAAN KOMUNITAS

Building Community Welfare

Program yang direalisasikan untuk Mendukung Gaya Hidup Sehat diantaranya:

- Penyelenggaraan *event* olahraga dan dukungan penyelenggaraan *event* olahraga sebagai bagian dari upaya untuk mendukung peningkatan kesehatan, prestasi, kepercayaan diri dan kebanggaan bangsa.
- Donor darah
- Dukungan bagi anak-anak yang menderita sakit

Berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mendukung kesehatan masyarakat, meliputi:

1. Semarang, 4 Februari 2013: Dukungan bagi Rumah singgah Wisma Kasih Bunda bagi anak-anak dengan *hydrocephalus*, *astreni ani*, tumor, *labiopalatoschisis* dan bibir sumbing.
2. Jakarta, 15 Februari 2013: Dukungan bagi Pembangunan Klinik untuk Anak dengan Kanker melalui konser amal penggalangan dana "Care to Cure" yang diselenggarakan oleh Yayasan Anyo Indonesia (YAI).
3. Jakarta, 22-23 Mei 2013: Kegiatan Donor Darah sebagai salah satu rangkaian dari HUT ke-54 BII, yang diikuti oleh 450 karyawan BII.

Sedangkan kegiatan olah raga yang kami dukung antara lain:

1. Bali, 16 Juni 2013: Penyelenggaraan BII Maybank Bali Marathon 2013, lomba lari tingkat internasional yang diikuti oleh lebih dari 3000 individu, diselenggarakan di Bali Marine & Safari Park.
2. Penyelenggaraan BII-Maybank Bali Marathon 2013 bagi 41 pelari paraplegia di bawah bimbingan YAKKUM Bali dan Yayasan senang Hati untuk mengikuti Fun Race 5 K.
3. Dukungan penyelenggaraan Turnamen Futsal Forum Wartawan Perumahan Rakyat 2.
4. Borobudur, 17 November 2013: Dukungan untuk penyelenggaraan Borobudur Marathon 2013, bekerjasama dengan PERBANAS Jawa Tengah mendukung Borobudur Marathon 2013 yang juga mendapat pengakuan dari organisasi atletik tingkat dunia IAAF.

PEMBERDAYAAN MASYARAKAT [G4-SO1]

BII berpartisipasi secara aktif dalam upaya pemberdayaan masyarakat untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. Program Pemberdayaan Masyarakat yang dijalankan meliputi :

- BII bersama Maybank berkomitmen untuk membantu kelompok masyarakat pra-sejahtera melalui lembaga keuangan yang memiliki fokus pada *micro-finance* dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Disamping itu juga membantu kelompok penyandang cacat, masyarakat urban pra-sejahtera dan yatim piatu untuk dapat mandiri melalui program kewirausahaan yang sesuai dengan keterbatasan mereka dengan harapan mereka dapat mandiri dan dapat meningkatkan kesejahteraan mereka di masa yang akan datang.

well as healthy lifestyle. Programs to Promote Healthy Lifestyle among others are:

- Organization of sports events and supporting sports events as part of the efforts to promote health improvement, achievements, self-esteem, and national pride.
- Blood donor
- Supporting children with illness

Activities held to promote public health include:

1. Semarang, 4 February 2013: Support for Wisma Kasih Bunda shelter that cares for children with hydrocephalus, anorectal malformations, tumor, and labiopalatoschisis, or cleft lips.
2. Jakarta, 15 February 2013: Supporting clinic construction for Children with Cancer through fundraising concert "Care to Cure" organized by Anyo Indonesia Foundation (YAI).
3. Jakarta, 22-23 May 2013: Blood Donor, as part of BII's 54th Anniversary celebration, participated by 450 of BII's employees.

We also supported sports events, among others:

1. Bali, 16 June 2013: BII Maybank Bali Marathon 2013, an international running competition. Over 3,000 runners participated in this event, held in Bali Marine & Safari Park.
2. BII-Maybank Bali Marathon 2013 for 41 paraplegic runners under YAKKUM Bali and Senang Hati Foundation who attend Fun Race 5K competition.
3. Support for 2nd Futsal Tournament of People's Housing Journalists Forum 2.
4. Borobudur, 17 November 2013: Support for Borobudur Marathon 2013 in collaboration with PERBANAS Central Java. The event is recognized by international athletic organization IAAF.

COMMUNITY EMPOWERMENT [G4-SO1]

BII actively participated in empowering communities to create better lives. The Community Empowerment Programs include:

- BII and Maybank committed to assist underprivileged communities through financial institutions dedicated to micro financing, aiming to improve communities' welfare. In addition, assistance is also provided for people with disabilities, underprivileged urban communities, and orphaned children to help them acquire independence through entrepreneurship programs suitable with their capacities and therefore improve their welfare in the future.

- Berperan aktif dalam memberikan bantuan kepada daerah yang terkena bencana di tanah air, baik dalam tahap 'tanggap darurat' (*emergency*) maupun dalam tahap rehabilitasi.

Berbagai kegiatan yang dilakukan, meliputi:

1. Peluncuran Program Pemberdayaan Masyarakat melalui 10 Koperasi Syariah

Jakarta, 6 September 2013: BII meluncurkan program pemberdayaan masyarakat prasejahtera melalui koperasi syariah, Baaitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang tersebar di 10 kota. Program bertujuan untuk mengurangi tingkat kemiskinan melalui pemberdayaan usaha mikro, meningkatkan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia, serta mempersiapkan masyarakat agar dapat memiliki akses perbankan yang layak bagi komunitas. Acara ini juga dihadiri Bapak Muliaman Hadad, Ketua Otoritas Jasa Keuangan Indonesia dan Ketua Masyarakat Ekonomi Syariah.

2. Pemberdayaan Perempuan melalui Program Keuangan Mikro melalui ASPPUK

Makassar, 9 Desember 2013: Terkait dengan pemberdayaan perempuan melalui *micro financing*, BII bekerja sama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK) melakukan peluncuran Program Pemberdayaan Perempuan melalui Program Keuangan Mikro di Makassar, Sulawesi Selatan. Pada saat acara peluncuran program tersebut, ibu-ibu anggota ASPPUK juga mengadakan pameran hasil karya terdiri dari tenun, makanan tradisional serta kerajinan tangan.

Adapun tujuan dari program ini adalah mengurangi tingkat kemiskinan melalui pemberdayaan keuangan untuk meningkatkan usaha, meningkatkan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia, dan mempersiapkan diri menjadi *bankable community*.

3. Bantuan bagi Korban Kebakaran

Sanggau, 8 Januari 2013: BII membantu 75 keluarga korban kebakaran yang melanda 68 ruko di Sanggau, Kalimantan Barat. Bantuan yang diberikan berupa sembilan bahan pokok (sembako) melalui BII KCP Sanggau.

4. Bantuan bagi Korban Banjir

Jakarta, 18 Januari 2013: BII peduli terhadap tanggap darurat banjir yang melanda Jakarta melalui pemberian bantuan kepada korban banjir berupa 750 kotak makanan siap saji.

5. Pembangunan Rumah Ibadah

Bekasi, Maret 2013: BII mendukung renovasi Masjid Al-Mujahidin Babakan Cibarusah. Masjid ini juga merupakan monumen yang memiliki nilai sejarah dalam perjuangan kemerdekaan melawan Belanda dan Jepang. Dukungan pemugaran ini merupakan upaya melestarikan nilai-nilai sejarah perjuangan bangsa.

- Actively responds to the needs of victims of disasters in Indonesia, providing relief during emergency phase and rehabilitation assistance.

The activities carried out are:

1. Launch of Community Empowerment Program through 10 Sharia Cooperative Units

Jakarta, 6 September 2013: BII launched empowerment program for underprivileged communities through sharia cooperative, Baaitul Maal Wat Tamwil (BMT) located in 10 cities. The program aims to reduce poverty by empowering micro businesses, improve knowledge and quality of human capital, and prepare the communities to be able to access adequate financial services. Attending the launch event was Muliaman Hadad, Chairman of Indonesia Financial Services Authority and Sharia Economic Community.

2. Women Empowerment through ASPPUK's Micro Financing Program

Makassar, 9 December 2013: To further women empowerment through micro financing, BII collaborates with Women's Association of Small Business Assistance (ASPPUK) and launched Women Empowerment Program through Micro Financing in Makassar, South Sulawesi. At the launch event, women members of ASPPUK exhibited their products of woven cloths, traditional dishes, and handicrafts.

This program aims to alleviate poverty by empowering household finances to grow businesses, improve knowledge and human capital quality, as well as create a bankable community.

3. Fire Victims Assistance

Sanggau, 8 January 2013: BII assisted 75 families who were victims of fire that affected 68 shophouses in Sanggau, West Kalimantan. BII distributed food packages through BII Sanggau Sub-Branch Office.

4. Flood Victims Assistance

Jakarta, 18 January 2013: BII flood emergency response in Jakarta, distributed 750 ready-serve food packages to victims of floods.

5. Construction of Religious Facility

Bekasi, March 2013: BII supported renovation of Al-Mujahidin Mosque in Babakan, Cibarusah. The Mosque is also a historical monument that commemorates the fight for freedom against the Netherlands and Japan. The renovation support was part of the efforts to preserve the nation's historical values.



6. Pemberdayaan Komunitas pada kegiatan Bali Marathon

Sebagai rangkaian dari BII-Maybank Bali Marathon 2013 BII melibatkan masyarakat di 13 desa pada sepanjang rute maraton untuk membersihkan jalan, memasang hiasan Penjor serta menampilkan atraksi kesenian di desa mereka. Keterlibatan ini bertujuan untuk mengajak masyarakat hidup bersih dan juga merupakan kesempatan baik bagi warga desa untuk menampilkan kebersihan desa dan kesenian mereka sebagai bagian dari promosi wisata. Sebagai rangkaian dari BII Maybank Bali Marathon 2013 maka BII melibatkan sejumlah komunitas untuk terlibat secara aktif melalui:

a. Mendukung komunitas Pelari Kursi Roda untuk ikut serta pada BII Maybank Bali Marathon

Gianyar, 16 Juni 2013: BII mengundang 41 orang pengguna kursi roda dari YAKKUM dan Yayasan Senang Hati, organisasi paraplegia di Bali, untuk mengikuti eksibisi lari kursi roda 5 K. Para pelari kursi roda juga ditemani oleh para relawan yang datang dari YAKKUM dan BII.

b. Mendukung Keterlibatan Masyarakat Sebagai Rangkaian dari BII Maybank Bali Marathon

Gianyar, 16 Juni 2013: BII melibatkan masyarakat di 13 desa, pada sepanjang rute maraton untuk membersihkan jalan dan memasang hiasan penjor di desa mereka. Keterlibatan ini bertujuan untuk mengajak masyarakat hidup bersih dan juga kesempatan terbaik bagi warga desa untuk menampilkan kebersihan desa mereka sebagai bagian dari promosi wisata. Kegiatan ini juga dapat mendukung para pelari yang melewati desa mereka.

7. Dukungan bagi Komunitas Dampingan BII

BII secara konsisten dan berkesinambungan berupaya untuk mendampingi para penerima bantuan CSR BII untuk dapat mengembangkan potensi mereka secara maksimal sehingga suatu saat dapat berdikari antara lain melalui:

a. Mendukung untuk berpartisipasi pada BII Sukma Award

Jakarta, 22 Mei 2013: BII mendukung 3 (tiga) komunitas mitra CSR BII yaitu KOMIDA, ASPPUK, dan Yayasan Wisma Cheshire untuk berpartisipasi dalam acara BII Sukma Award. Acara ini dihadiri antara lain oleh Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

b. Mendukung dalam Bazaar Ramadhan BII

Jakarta, 25 Juli 2013: BII mendukung 3 (tiga) komunitas dampingan yaitu Koperasi Mitra Dhua'fa, Asosiasi Pendamping Perempuan

6. Community Empowerment during Bali Marathon

As part of BII-Maybank Bali Marathon 2013 series, BII involved the communities along the marathon route to clean the streets, install Penjor decoration, and hold traditional arts performance in their villages. Community involvement was the Bank's opportunity to promote healthy life; for the communities, it was a chance to show their villages' cleanliness and art performance as part of tourism promotion. Activities involving a number of communities during BII-Maybank Bali Marathon 2013 were:

a. Participation of Wheelchair Community in BII-Maybank Bali Marathon

Gianyar, 16 June 2013: BII invited 41 people from YAKKUM and Senang Hati Foundation, paraplegic organizations in Bali, to participate in 5k wheelchair run. Volunteers from YAKKUM and BII accompanied the wheelchair runners.

b. Community Participation in BII-Maybank Bali Marathon Series

Gianyar, 16 June 2013: BII engaged communities in 13 villages located around the marathon route to clean the streets and install Penjor decoration. This was an opportunity to promote healthy living to the villagers, and a chance to show the villages' cleanliness as part of tourism promotion. This activity also supported runners that passed through the villages.

7. Support for BII's Partner Communities

BII consistently and sustainably partner with BII's CSR beneficiaries in order to optimally develop their potential and foster their independence through numerous activities, among others:

a. Support for participation in BII Sukma Award

Jakarta, 22 May 2013: BII supported 3 (three) of BII CSR partner communities, KOMIDA, ASPPUK, and Wisma Cheshire foundation to participate in BII Sukma Award, an event attended by, among others, the Minister of Women Empowerment and Children Protection.

b. Support for participation in BII Ramadhan Bazaar

Jakarta, 25 July 2013: BII supported 3 (three) partner communities, Mitra Dhua'fa Cooperative,

Usaha Kecil dan Yayasan Wisma Cheshire untuk memamerkan dan menjual hasil usaha dalam Bazaar Ramadhan BII. Dalam acara ini, BII juga mengadakan lokakarya guna berbagi pengalaman dan kisah sukses diantara pengusaha mikro sebagai motivasi bagi wirausahawan untuk terus mengembangkan diri. Selain itu, BII memperkenalkan komunitas dampingan ke pasar yang lebih luas, khususnya anggota komunitas pengusaha perempuan UMKM BII (Komunitas Sukma Inspirasi), serta membangun hubungan dan kemitraan diantara anggota yang berasal dari berbagai latar belakang.

8. Dukungan Pasar Murah bagi Masyarakat Prasejahtera

Makassar, 30 Juli 2013: Dalam rangka Ramadhan 1434 H, BII melalui kantor cabang Makassar mendukung Bank Indonesia melalui penyelenggaraan pasar murah di Dermaga Pelabuhan Paotere Jl. Barukkang, Makassar. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu meringankan beban keluarga prasejahtera untuk mendapatkan sembako dengan harga lebih murah agar dapat merayakan hari raya Idul Fitri.

9. Buka Puasa Bersama Anak Yatim

Jakarta, 2 Agustus 2013: Dalam rangka Ramadhan 1434 H, BII mengundang 100 anak dari keluarga prasejahtera untuk berbuka puasa bersama karyawan dan jajaran direksi BII. Selain itu, BII juga berbagi kasih melalui pemberian donasi bagi anak-anak yang tinggal di Pesantren Ma'Had Aisyah dan Yayasan Mitra Umat.

10. Donasi bagi Korban Kebakaran Sepauk

Sepauk, 5 Agustus 2013: BII melalui kantor cabang Sintang membantu korban kebakaran di Sepauk, Kalimantan Barat. Bantuan yang diberikan berupa bahan bangunan termasuk semen dan alat material lainnya. Donasi ini diberikan bagi 12 keluarga yang terdiri dari 48 jiwa guna membangun kembali rumah yang juga berfungsi sebagai kios demi kelangsungan hidup keluarga.

11. Donasi bagi Renovasi Pertokoan Usaha Mikro

Palopo, 5 Agustus 2013: BII memberikan dukungan kepada Organisasi Islam Datok Sulaiman Palopo, organisasi yang berfokus untuk mendukung pembangunan ekonomi bagi kelompok warga pra sejahtera, untuk merenovasi pertokoan di sepanjang Takalala, Wara Selatan, Palopo, Sulawesi Selatan. Renovasi ini bekerja sama dengan Campbow Management untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi mikro di sekitar Palopo, memperluas lapangan pekerjaan serta memperbaharui dan meningkatkan jumlah pertokoan.

ASPPUK, and Wisma Cheshire Foundation to exhibit and sell their products in BII Ramadhan Bazaar. In this event, BII also held workshop to share experiences and success stories between micro business owners, motivating the entrepreneurs to continue growing. BII also introduced the partner communities to the larger market, especially to BII's Women MSME Community (Sukma Inspirasi Community), and build relationship and partnerships between members of different backgrounds.

8. Support Affordable Market for Underprivileged Communities

Makassar, 30 July 2013: Welcoming Ramadhan 1434 H, BII through its Makassar branch office supported Bank Indonesia to organize affordable market in Paotere Seaport Harbor, Jl. Barukkang, Makassar. This activity aimed to enable underprivileged families acquires food supplies at affordable prices to celebrate Eid-al Fitr.

9. Break-Fasting with Orphaned Children

Jakarta, 2 August 2013: During Ramadhan 1434 H, BII invited 100 children from underprivileged families to break the fast with employees and BII's Board of Directors. In addition, BII also distributed donation to children attending Ma'Had Aisyah Islamic Boarding School and Mitra Umat Foundation.

10. Donation for Sepauk Fire Victims

Sepauk, 5 August 2013: BII through Sintang Branch Office assisted fire victims in Sepauk, West Kalimantan, among others building materials such as cement. The donation was provided to 12 families, or a total of 48 people, to rebuild their houses that utilized as business outlets to ensure the families' livelihood.

11. Donation for Micro Businesses' Outlets Renovation

Palopo, 5 August 2013: BII supported Islamic Organization Datok Sulaiman Palopo, an organization that focuses on supporting economic development for underprivileged communities, renovating shops alongside Takalala street, South Wara, Palopo, South Sulawesi. This renovation collaborated with Campbow Management to accelerate the growth of micro economy in Palopo, expanding jobs, and upgrade and increase the number of shops.

MEMBANGUN KESEJAHTERAAN KOMUNITAS

Building Community Welfare

12. Donasi Natal Bersama 2013

Desember 2013: Sebagai bagian dari Grup Maybank, BII turut menyemarakkan Selebrasi Natal melalui Donasi Natal Bersama 2013. Kegiatan ini dilakukan di 9 region yang terdiri dari DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Bali dan Nusa Tenggara, Jawa Timur, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Kalimantan dan Papua. Para karyawan dihimbau untuk berbagi kasih dan sukacita melalui pemberian bingkisan berupa bahan pangan atau peralatan yang dibutuhkan seperti alat kesehatan bagi panti jompo atau alat tulis bagi panti asuhan.

13. Donasi Natal Pasar Modal

Desember 2013: BII mendukung Bapepam-LK, Otoritas Jasa Keuangan, dan Self Regulatory Organizations (SROs) untuk menyelenggarakan kegiatan sosial di dalam Natal Pasar Modal 2013. Partisipasi BII berupa donasi bagi 82 anak yatim piatu di bawah naungan Panti Asuhan Berkat Kasih Immanuel di Tanjung Priok, Jakarta Utara.

14. Program Cahaya Kasih

Cahaya Kasih adalah nama program tanggung jawab sosial Maybank Foundation di seluruh dunia. Di Indonesia BII bersama Maybank Foundation, sebagai bagian dari Maybank, mendukung Yayasan Binatama Darul Ilmu dalam Program Otonomi Yatim Piatu dan Yayasan Wisma Cheshire melalui Program Kerja Aktif Paraplegia.

a) Program Otonomi Yatim Piatu

Melalui program ini karyawan BII turut mendukung pemberdayaan kelompok warga pra-sejahtera dengan mengembangkan dan mendukung penjualan hasil budidaya jamur dan teh stevia yang dilakukan oleh Yayasan Binatama Darul Ilmi, Garut-Jawa Barat. Yayasan ini mendampingi 70 anak yatim piatu yang tinggal bersama di pesantren dengan visi mengembangkan anak-anak yatim piatu untuk menjadi pribadi yang mandiri secara finansial melalui budidaya jamur dan teh stevia.

b) Program Kerja Aktif Paraplegia (KREATIP)

Karyawan BII mendukung pengembangan kewirausahaan mandiri dengan memberikan pelatihan online marketing sebagai salah satu medium untuk mengembangkan bisnis kepada 16 penyandang paraplegia dan tuna netra di Wisma Cheshire, Jakarta.

LINGKUNGAN

BII juga berpartisipasi secara aktif dalam upaya pelestarian lingkungan hidup untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. Kegiatan CSR BII untuk lingkungan akan dijelaskan dalam pembahasan tersendiri, dalam Bab “Mendukung Upaya Pelestarian Lingkungan”.

12. Christmas Celebration in 2013

December 2013: As part of Maybank Group, BII celebrated Christmas through Christmas Donation 2013 held in 9 regions, namely DKI Jakarta, West Java, Central Java, Bali and Nusa Tenggara, East Java, North Sumatera, South Sumatera, Kalimantan, and Papua. The event was an opportunity for employees to share grace and joy through distribution of food supplies or equipment, such as health devices, needed by nursing homes or stationery for orphanages.

13. Capital Market Christmas Donation

December 2013: BII supported Bapepam-LK, Financial Services Authority, and Self Regulatory Organizations (SROs) to organize social activities during Capital Market Christmas event 2013. BII provided donation for 82 orphaned children under the care of Berkat Kasih Immanuel Orphanage in Tanjung Priok, North Jakarta.

14. “Cahaya Kasih” Program

“Cahaya Kasih” is a corporate responsibility program of Maybank Foundation globally. In Indonesia, BII and Maybank Foundation, as part of Maybank Group, supported Binatama Darul Ilmu Foundation in Orphan Autonomy Program from Wisma Cheshire Foundation through Active Paraplegic Work Program.

a. Orphan Autonomy Program

Through this program, BII employees supported empowerment program for underprivileged communities by developing and supporting mushroom cultivation product sales and stevia tea initiated by Binatama Darul Ilmi Foundation in Garut, West Java. This Foundation assisted 70 orphaned children in Islamic boarding schools with a vision to develop the children to become financial independent through mushroom cultivation and stevia tea.

b. Kerja Aktif Paraplegia Program (KREATIP)

BII employees supported development of independent entrepreneurship by providing the online marketing training as a business development tools to 16 people with paraplegia and the visually impaired in Wisma Cheshire, Jakarta.

ENVIRONMENT

BII also actively participated in environmental preservation efforts to create a better future. BII’s CSR activities for the environment are presented in a separate chapter, “Supporting Environmental Preservation.”

Program Pemberdayaan Komunitas Melalui KOMIDA

Program *micro financing* bagi anggota KOMIDA ini dilakukan sejak 26 Mei 2012 di Jonggol, dengan tujuan untuk:

- Membantu mengurangi tingkat kemiskinan dengan memberdayakan kaum ibu agar mandiri
- Membantu mendapatkan penghasilan tambahan
- Meningkatkan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia, utamanya kaum hawa.

Area kegiatan program KOMIDA adalah Jonggol (Jawa Barat), Kulonprogo (D.I. Yogyakarta), and Sragen (Jawa Tengah). Dalam program ini, anggota KOMIDA akan diberikan penyuluhan dan bimbingan kewirausahaan dari para staff yang ditugaskan khusus menjadi pembina.

Skema pembiayaan usaha dalam KOMIDA terdiri dua jenis, yakni: pinjaman umum dan Pinjaman Pendidikan dengan masa pengembalian antara 6 bulan hingga 36 bulan. Selain itu KOMIDA juga memberikan program pembinaan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota.

Per akhir Febuari 2013, tujuh bulan sejak pengucuran dana, total anggota penerima pinjaman mencapai 981 orang, dengan jumlah pinjaman mencapai Rp1,0 miliar. Sedangkan pada akhir Desember 2013, total penerima dana telah mencapai 1.634 anggota. Total dana bergulir yang dikelola telah berkembang menjadi Rp1,979 miliar dengan NPL= 0%. Selain melalui KOMIDA, BII juga merealisasikan program pemberdayaan komunitas melalui Asosiasi Perempuan Pendamping Usaha Kecil (ASPPUK), dan melalui 10 Baitul Maal Wat Tamwil (BMTs) dan BMTs Bina Insan Cita sebagai koordinator kemitraan BII dengan 10 BMT ini.

TOTAL DANA DAN SUMBER DANA

Selaras dengan peningkatan kegiatan operasional dan ekspansi bisnis, BII juga meningkatkan kegiatan pengembangan sosial dan komunitas sekitarnya dengan dukungan dana yang makin besar, naik 11% mencapai nilai sebesar Rp4,85 miliar pada 2013 dari Rp4,37 miliar pada 2012. Perincian pengeluaran dana CSR BII pada 2013 adalah sebagai berikut.

Pengeluaran Dana CSR BII 2013 / BII 2013 CSR Funding :

Program	Biaya Cost	
	Rp Juta Million	%
Pendidikan Education	1,870	39%
Kegiatan Mendukung Hidup Sehat Promote Healthy Life	244	5%
Pemberdayaan Masyarakat Community Empowerment	2,437	50%
Lingkungan Environment	158	3%
Edukasi Perbankan Banking Education	144	3%
TOTAL	4,853	

Community Empowerment through KOMIDA

Micro financing program for KOMIDA members commenced on 26 May 2012 in Jonggol. The program aims to:

- Help alleviating poverty by empowering women
- Help to generate additional income
- Improve knowledge and human capital quality, especially women

The empowerment program for KOMIDA is held in Jonggol (West Java), Kulonprogo (D.I. Yogyakarta), and Sragen (Central Java). In this program, KOMIDA members receive entrepreneurship mentoring and assistance from the staff assigned as coaches.

KOMIDA financing schemes comprise two types: general loan and Education Loan, with repayment period between 6 months to 36 months. In addition, KOMIDA also provides development program to improve the welfare of its members.

As of the end of February 2013, or seven months since BII's assistance first disbursed, there have been a total of 981 program beneficiaries with total loan amounting to Rp1.0 billion. At the end of December 2013, the lending program has reached 1,634 members and amounted to Rp1.979 billion with 0% NPL. Aside through KOMIDA, BII also carried out community empowerment program in collaboration with Women's Association of Small Business Assistance (ASPPUK) and 10 Baitul Maal Wat Tamwil (BMTs). BII's partnership with the BMTs is coordinated by BMT Bina Insan Cita.

TOTAL FUNDS AND FUND SOURCES

In line with growing operational activities and business expansion, BII also increases its social and community development initiatives. The Bank's fund commitment rose by 11% to Rp4.85 billion in 2013 from Rp4.37 billion in 2012. The following table details BII's CSR funding in 2013.

PENGELOLAAN INSAN BII

BII Employee Management



Mengelola Sumber Daya Manusia dan Mengembangkan Talenta

Managing Resources and Develop Talents



“Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang amat penting dalam pencapaian visi BII “Menjadi *Relationship Bank* Terkemuka di Indonesia”. Oleh karenanya BII berkomitmen untuk mendapatkan dan mengembangkan *talent* yang handal untuk mengatasi segala tantangan dengan integritas tinggi, menciptakan suasana kondusif dalam berkarya dan memberikan apresiasi selaras dengan kinerja”.

“Human Capital (HC) has a most important role in achieving BII’s vision ‘To Become the Leading Relationship Bank in Indonesia.’ BII is committed to recruit and develop reliable talents that will address all challenges with high integrity and create conducive environment for good performance. Further, BII is committed to providing appreciation in accordance to employees’ performance.”

PENGELOLAAN INSAN BII

BII Employee Management

BII memahami bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor strategis yang harus dikelola secara tepat untuk dapat mencapai tujuan organisasi. BII berkomitmen untuk berusaha mendapatkan *talent* terbaik yang ada di pasar dan mengelola talent yang telah dimiliki dalam suatu kerangka yang terintegrasi sehingga dapat memberi nilai tambah dan mendukung pencapaian organisasi secara optimal. Ketersediaan talent yang berkualitas juga penting dalam rangka menyambut pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN pada tahun 2015. Sebagai bagian dari salah satu grup penyedia jasa keuangan terkemuka di ASEAN, BII akan mengembangkan *talent* baru maupun yang telah ada menjadi individu profesional yang mampu dan siap berkarya di tingkat nasional maupun regional.

Guna mempercepat pemenuhan SDM yang mampu berkompetisi di tingkat regional, BII membutuhkan dukungan talent yang memadai. Oleh karena itu, BII meyakini diferensiasi akan menjadi kunci bagi BII agar dapat bersaing mendapatkan *talent* terbaik di pasar tenaga kerja. Diferensiasi BII dituangkan ke dalam bentuk strategi *Employee Value Proposition* (EVP) yang diterjemahkan ke dalam seluruh program kerja dan strategi *Human Capital* mulai dari rekrutmen, pengembangan karyawan, pengelolaan kinerja, remunerasi, dan aspek SDM lainnya untuk menciptakan citra BII sebagai perusahaan tempat bekerja yang unggul dibandingkan dengan kompetitor, baik oleh karyawan BII maupun pihak eksternal.

EVP diluncurkan pada kuartal empat 2012 yang dirumuskan ke dalam 4 (empat) pilar utama untuk mengilustrasikan manfaat dan keuntungan yang didapatkan setiap SDM yang bekerja di BII. Keempat pilar tersebut adalah: GROW, FLY, CREATE dan CARE. Setiap pilar dikomunikasikan dalam tagline yang serupa yaitu GO AHEAD. EVP dirumuskan dengan tujuan memberikan pemahaman kepada pencari kerja maupun karyawan agar dapat memahami nilai tambah yang didapatkan jika bergabung dengan BII, yang pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi BII sebagai salah satu Employer of Choice. Empat pilar di dalam Employer Value Proposition BII adalah sebagai berikut:

GO AHEAD. GROW.

BII memiliki komitmen dan fokus untuk mengembangkan kemampuan dan kualitas karyawan. Setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kemampuannya secara personal dan profesional. BII is committed and focused in developing employees' capabilities and quality. Every employee is exposed to equal opportunity to develop personal and professional abilities.

GO AHEAD. FLY.

Sebagai bagian dari keluarga besar grup Maybank, karyawan BII memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan *exposure*, *knowledge* maupun kompetensi terkait bisnis dan perbankan lintas negara. Peluang karir bagi karyawan BII tidak hanya ada dalam cakupan nasional saja, namun juga mencakup berbagai kesempatan karir di seluruh afiliasi grup Maybank yang lain, baik di Indonesia maupun di luar negeri.

As part of the Maybank family, BII employees have extensive opportunities to gain exposure, knowledge and competencies when it comes to business and cross-country banking. BII employee's career opportunities extend not only nationally, but also includes a wide range of career opportunities across other Maybank affiliations, both in Indonesia and overseas.

To BII, Human Capital (HC) is a strategic element that needs to be aptly managed in order to achieve the goals of the organization. BII is committed to acquire the best talent in the market and to manage existing talents using an integrated framework that would provide added value and is favorable to the organization's optimum performance. Availability of competent HC is also important to welcome the start of ASEAN Economic Community in 2015. As part of one of the leading financial services groups in ASEAN, BII will develop both new and existing talents to be professional individuals who are able and ready to perform at national and regional levels

To accelerate fulfillment of HC with regional competence, BII needs the support of adequate talents. BII believes that differentiation is the key to ensure the Bank's competitiveness and ability to attract the best talents in the market. BII has outlined the differentiation in Employee Value Proposition (EVP) strategy and translated into all work programs as well as Human Capital strategy starting from recruitment, employee development, performance management, remuneration, and other HC aspects. These are instrumental to establish BII's image, both to employees and external parties, as an employer that excels its competitors.

EVP was launched in the fourth quarter of 2012 and formulated into 4 (four) core pillars, each illustrate the benefits and advantages offered to employees working in BII. The pillars, GROW, FLY, CREATE, and CARE are disseminated under a unifying tagline of GO AHEAD. EVP was formulated to equip jobseekers and existing employees with better understanding on the added values that BII provides, which eventually raise BII's reputation as an Employer of Choice. The four pillars that constitute BII's Employer Value Proposition are as follows.

GO AHEAD. CREATE.

Selaras dengan nilai-nilai T.I.G.E.R., terutama *value growth* dan *excellence & efficiency*, BII juga memberikan komitmen dan ruang yang luas bagi semangat inovasi dan kreativitas. Di BII, karyawan diberikan penghargaan dan apresiasi bagi sumbangsih pemikiran maupun karya inovatifnya.

In harmony with the T.I.G.E.R values, especially the value growth and excellence and efficiency. BII also provides commitment and ample space for the spirit of innovation and creativity. With BII, employees are given respect and appreciation for their contribution of ideas and innovations.

GO AHEAD. CARE.

BII berkomitmen untuk menjadi organisasi yang memiliki kepedulian. BII mendorong segenap bagian organisasi-nya untuk mengembangkan kepedulian ini. Sebagai perwujudan komitmen ini, BII juga memperlakukan segenap pemangku kepentingan-nya dengan semangat kepedulian dan perhatian yang tinggi. BII bangga dapat mengajak karyawannya untuk memiliki kesadaran 'BII berbagi'.

BII is committed to be an organization that cares. BII encourages all parts of the organization to develop this trait. As a manifestation of this commitment, BII also treats all its stakeholders in a high spirit of care and attention. BII is proud to be able to invite its employees to have the 'BII Shares' spirit.

MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG KONDISIF

BII secara konsisten berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang memungkinkan karyawan memberikan kemampuan terbaik dan mampu membangun hubungan kerja dalam jangka panjang. Hal ini tercermin dalam salah satu pilar EVP BII yaitu Go Ahead. Care. Sepanjang tahun 2013 telah diadakan berbagai sesi komunikasi dan *engagement* dengan karyawan, implementasi BII Beasiswa Prestasi bagi anak-anak karyawan yang berprestasi, menyelenggarakan acara Nonton Bareng dengan karyawan, kegiatan 'bring kids to the office day' serta menyediakan ruangan laktasi. Selain itu, BII juga secara berkesinambungan melaksanakan berbagai kegiatan sosial yang mengundang karyawan untuk secara suka rela terlibat dalam kegiatan tersebut. BII juga aktif menjalin kerjasama dengan universitas sebagai rekan aktif dalam penyediaan SDM antara lain dengan memberikan kesempatan menjalani magang di kantor-kantor BII serta mengadakan 12 (dua belas) sesi dosen tamu di 6 (enam) universitas terkemuka di Bandung, Jakarta dan Semarang.

Selain meluncurkan berbagai program, BII senantiasa menjalankan pengelolaan SDM dengan menghormati hak-hak pekerja, memenuhi seluruh ketentuan ketenagakerjaan, dan menjalankan seluruh kesepakatan yang tercantum dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

- **Hubungan Industrial Yang Kokoh [G4-LA4]**

BII konsisten membangun hubungan ketenagakerjaan yang sehat, memberi benefit timbal balik yang seimbang dan menempatkan karyawan sebagai mitra kerja strategis dalam pencapaian tujuan jangka panjang. Salah satu cara yang ditempuh dalam rangka membangun hubungan ketenagakerjaan yang sehat dan konstruktif adalah melalui pembahasan intensif yang saling menghormati antara BII dengan karyawan yang diwakili oleh serikat pekerja yang kemudian dituangkan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

TOWARDS A CONDUCIVE WORKPLACE

BII consistently carries out efforts to create a work environment that is conducive for employees to perform their best and build long-term relationships, as reflected in one of BII's EVP pillars, "Go Ahead. Care." Throughout 2013, the Bank organized numerous communications and engagement events for employees, realized scholarship program BII Beasiswa Prestasi for employees' high-performing children, organized movie day Nonton Bareng for employees, held 'bring kids to office day', and set up lactation room. In addition, BII sustainably held various social activities and encourage its employees to participate as volunteers. In terms of human capital provision, the Bank entered into active partnerships with universities, among others by offering internship opportunities in BII's offices. BII also organized 12 (twelve) guest lecture sessions in 6 (six) leading universities in Bandung, Jakarta, and Semarang.

Aside from the various programs, BII's HC management strategy is continuously implemented with due observance to employees' rights, full compliance with employment regulations, and rigorous performance of provisions under Collective Bargaining Agreement (CBA) – all in the bid to create favorable work environment.

- **Solid Industrial Relationship [G4-LA4]**

BII is committed to establish solid industrial relation, provide mutual benefit, and place employees as strategic partners to ensure realization of the Bank's long-term objectives. One of the ways undertaken to build healthy and constructive industrial relations is through intensive discussion based on mutual respect between BII and employees, represented by the workers' union, and by ensuring all agreed terms are formulated in Collective Bargaining Agreement (CBA).

PENGELOLAAN INSAN BII

BII Employee Management

- **Kesetaraan Dalam Bekerja [G4-LA13]**
 Pada setiap tahapan pengelolaan SDM, BII menerapkan azas kesetaraan baik pada tahap rekrutmen, pelaksanaan program pelatihan, penilaian kinerja, penetapan jenjang karir maupun menentukan paket remunerasi. Hal ini didasari keyakinan kesetaraan memacu pekerja untuk memberikan kemampuan terbaik dan berupaya berkembang bersama. Tidak ada perbedaan antara karyawan pria dan wanita dalam hal besaran gaji dasar, pemberian penghargaan dan peluang karir.
- **Menghormati Hak Berserikat [G4-HR4]**
 BII menghormati hak berserikat karyawan dan memberikan kesempatan kepada karyawan yang menjadi pengurus serikat pekerja untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi sepanjang tidak bertentangan dengan kebijakan Perusahaan. BII memandang Serikat Pekerja sebagai mitra dalam mencapai tujuan bersama.
- **Komunikasi Yang Intensif**
 BII menyediakan beragam saluran komunikasi untuk menjembatani Perusahaan dengan karyawan melalui pertemuan formal, gathering, rapat kerja, yang dikemas dalam rubrik-rubrik menarik seperti: Brownbag Session, Sukses Terus Maju Jaya (STMJ), Knowledge Cafe, Employee Gathering, Employee Awards Night, Ask Senior Management, HC Care, dll.
- **Manajemen Kinerja [G4-LA11]**
 BII berkomitmen untuk memberikan kesempatan karir yang seluas-luasnya kepada karyawan, serta memberikan transparansi dalam mengelola pencapaian kinerja. Hal ini dilakukan dengan implementasi *Balanced Scorecard* dan perbaikan berkesinambungan dalam proses pengelolaan kinerja, mulai dari penentuan target, sampai dengan proses monitoring pencapaian target yang dilakukan secara terbuka oleh kedua belah pihak baik individu karyawan maupun atasannya.
- **Employee Engagement Survey**
 BII secara periodik menyelenggarakan Employee Engagement Survey (EES) yang dilaksanakan secara serentak oleh seluruh anggota Grup Maybank untuk mengetahui tingkat engagement karyawan terhadap Perusahaan. Hasil survey EES juga digunakan sebagai feedback untuk melakukan perbaikan kondisi lingkungan kerja.
- **Talent Turn-Over [G4-LA1]**
 Berbagai upaya yang dijalankan tersebut diharapkan menciptakan lingkungan kerja BII yang kondusif yang ditunjukkan oleh tingkat *talent turn-over* karyawan selama tahun pelaporan. *Talent Turn-Over*, yaitu tingkat pengunduran diri karyawan yang masuk dalam kategori Talent dibandingkan dengan
- **Applying Equality [G4-LA13]**
 BII applies the principle of equality at all phases of HC management, from recruitment, implementation of training programs, performance evaluation, career management, and remuneration. BII believes in equality as the fundament that would drive employees to perform to the best of their abilities and nurture mutual growth. In BII, basic salaries, appreciation, or career opportunities are not offered with differentiation to male or female employees.
- **Respecting Rights of Association [G4-HR4]**
 BII respects the employees' rights of association and welcome the opportunity for employees to organize. Employees may also take positions in the union's management and perform their organizational duties as long as they do not violate the Bank's policies. To BII, Workers' Union is the Bank's partner in the journey to achieve a common goal.
- **Intensive Communication**
 BII provides various communication channels to bridge the Company and its employees. Formal meeting, gathering, and work meeting are presented in attractive formats such as: Brownbag Session, Sukses Terus Maju Jaya (STMJ), Knowledge Cafe, Employee Gathering, Employee Awards Night, Ask Senior Management, HC Care, and so forth.
- **Performance Management [G4-LA11]**
 It is BII's commitment to provide as much career opportunities as possible to its employees and to ensure transparent performance management. To this end, the Bank implements Balanced Scorecard and sustainable improvement of performance management process, from target setting to target achievement monitoring that are done in open manner by both parties, employees and their supervisors.
- **Employee Engagement Survey**
 BII periodically holds Employee Engagement Survey (EES) carried out simultaneously by all members of Maybank Group to identify the level of employee engagement with the Bank. The result of EES serves as feedback and basis for the Bank to improve work environment condition.
- **Talent Turn-Over [G4-LA1]**
 BII carries out various efforts in concert in order to create favorable working environment, which will be reflected by the rate of talent turn-over during reporting year. Talent Turn-over shows the level of resignation of employees who are categorized as Talents to employee population. At the end of 2013,

populasi karyawan. Pada akhir tahun 2013, angka *talent turn-over* bertahan pada kisaran 2% (sama dengan perbandingan tahun 2012, yakni sebesar 2%). Hal ini mencerminkan bahwa di tengah-tengah gejolak kompetisi perebutan *talent* di pasar tenaga kerja, BII mampu menjaga kepercayaan talent untuk tetap berkarir dan berkembang bersama BII.

MEMBANGUN KOMPETENSI SDM

Program Rekrutmen

Perusahaan yang kuat didukung dengan tenaga kerja yang berkualitas. Dalam upaya memenuhi kebutuhan tenaga kerja, sepanjang tahun 2013 BII telah melakukan berbagai upaya dalam rangka menarik kandidat-kandidat terbaik di pasar tenaga kerja.

Job Fair dan Campus Hiring. BII berpartisipasi dalam berbagai kegiatan *job fair* di universitas-universitas terkemuka di Indonesia. Mengusung 4 (empat) nilai EVP sebagai tema utama, BII telah menarik banyak minat dari para lulusan universitas terkemuka seperti UI, ITB, Prasetya Mulya, Bina Nusantara, Atma Jaya dan sebagainya.

Social Media. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju di mana setiap orang kini sudah sangat akrab dengan media jejaring sosial, BII pun telah mengantisipasi hal ini dengan menjalin kerjasama dengan jejaring sosial bagi para profesional yaitu LinkedIn. Perkembangan jumlah *followers* BII sejak pertama kali bekerjasama dengan LinkedIn cukup signifikan, di mana pada awal bergabung *followers* BII berjumlah sekitar 4,500 namun kini sudah menembus angka 10,000 *followers* per awal tahun 2014.

Untuk mengetahui posisi BII di mata para mahasiswa, *fresh-graduates* dan mereka yang baru pertama bekerja (*first jobber*), bersama dengan konsultan independen BII melakukan survei terhadap 480 responden dari berbagai universitas terkemuka di Jakarta, Bandung, Semarang, D.I. Yogyakarta, dan Surabaya terkait persepsi mereka terhadap BII. Dapat dilihat dari survei ini bahwa minat para mahasiswa, *freshgraduates* maupun *first jobber* untuk bergabung dengan BII meningkat dari peringkat 11 pada tahun 2012 menjadi peringkat 6 di tahun ini.

Guest Lecturing. Sepanjang tahun 2013 BII telah menugaskan beberapa karyawan di jajaran manajemen senior untuk menjadi dosen tamu di Prasetya Mulya Business School, Univesitas Parahyangan, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjajaran, Universitas Multimedia Nusantara, dan Unika Soegijapranata. Para mahasiswa sangat antusias dalam mengikuti sesi ini di mana mereka bisa mendapatkan pengetahuan mengenai dunia perbankan dan dunia kerja dari para praktisi.

Talent Turn-over rate stood at around 2% (the same rate that was recorded for 2012). This evidenced that amidst aggressive competition for talents in the job market, BII was able to safeguard talents' trusts to develop their career and grow with BII.

BUILDING HUMAN CAPITAL COMPETENCE

Recruitment

Behind a strong company is quality and competent human capital. To fulfill its human capital requirement, throughout 2013 BII has conducted numerous programs to attract the best candidates in the job market.

Job Fair and Campus Hiring. BII participated in various job fair events in leading Indonesian universities. Promoting its 4 (four) EVP values as the core theme, BII successfully attracted best graduates from University of Indonesia, Bandung Institute of Technology, Prasetya Mulya, Bina Nusantara, Atma Jaya, and so forth.

Social Media. Rapid technology advancements have brought social media as part of our daily lives. Anticipating the trend, BII worked with social media platform for professionals, LinkedIn. Since the initial partnership, BII's followers have grown significantly from 4,500 to around 10,000 followers as of early 2014.

To identify BII's position amongst students, fresh graduates, and first jobbers, BII engaged an independent consultant to conduct survey involving 480 respondents from various top universities in Jakarta, Bandung, Semarang, D.I. Yogyakarta, and Surabaya. The survey studied their perception toward BII and the results showed that the interests of students, fresh graduates, and first jobbers to join BII have increased. Previously ranked 11th in 2012, BII ranked 6th this year.

Guest Lecturing. In 2013, BII assigned a number of its employees from senior management level to participate as guest lectures in Prasetya Mulya Business School, Parahyangan University, Bandung Institute of Technology, Padjajaran University, Multimedia Nusantara University, and Soegijapranata University. The students were highly enthusiastic to follow the sessions, which exposed them to information and knowledge about the banking industry and professional life delivered by practitioners.

PENGELOLAAN INSAN BII

BII Employee Management

Officer Development Program. Mengantisipasi pertumbuhan bisnis yang luar biasa dan juga dalam rangka membangun kapabilitas sumber daya manusia, BII memiliki program yang disebut Officer Development Program (ODP). Program ini adalah program pelatihan jalur cepat untuk mengembangkan kader-kader *officer* khususnya di bidang *funding* dan *lending*.

Global Maybank Apprentice Program (GMAP), merupakan program jalur cepat yang komprehensif dari Grup Maybank untuk mengembangkan talent dengan pengalaman internasional serta menekankan pembelajaran dengan praktek kerja langsung (*experiential learning*) untuk menjadikan mereka sebagai kader pemimpin bagi Grup Maybank di masa yang akan datang

Pelatihan dan Pengembangan (G4-LA9, G4-LA10)

Dalam menyusun dan melaksanakan program pengembangan karyawan, BII menggunakan pendekatan pembelajaran yang mengacu kepada prinsip 70:20:10 (70% pembelajaran di tempat kerja, 20% pembelajaran melalui sesi *mentoring/coaching*, dan 10% pembelajaran di kelas/pelatihan). Komposisi tersebut ditujukan untuk memastikan bahwa SDM BII tidak hanya mahir dalam teori, namun lebih ditekankan pada kemampuan implementasi di lapangan. Dengan komposisi pelatihan tersebut, BII menyediakan para mentor yakni atasan terkait hingga manajemen senior sebagai narasumber.

Tidak hanya untuk karyawan, program *coaching* ini juga disediakan bagi pimpinan, manajemen senior, maupun jajaran direksi, sehingga melalui program ini diharapkan regenerasi dari para calon pemimpin akan terus berkelanjutan. Para mentor dalam program ini dapat berasal dari jajaran direksi, *internal coach*, maupun *external coach*. Bahkan, saat ini BII memiliki 3 (tiga) orang *certified internal coach*.

Pelatihan yang diselenggarakan meliputi program pendidikan yang terkait dengan bisnis perbankan, termasuk sertifikasi personal dan pelatihan untuk pengembangan kompetensi perilaku untuk meningkatkan efektivitas, kepemimpinan, kreativitas dan kemampuan berinovasi masing-masing individu agar produktivitas dan motivasi karyawan meningkat. BII juga melaksanakan pembelajaran dengan metode *e-learning* dengan berbagai macam modul yang dapat diakses oleh karyawan.

Bagi BII, pengembangan karyawan merupakan investasi yang penting untuk masa depan oleh karenanya menyediakan dana pelatihan yang memadai. Pada tahun 2013, BII telah menginvestasikan sekitar Rp97,6 miliar untuk proses pembelajaran dan pengembangan Karyawan yang berarti 7,7% diatas investasi pengembangan tahun sebelumnya. Berbagai mekanisme pelatihan dan besaran biaya ini sesuai dengan peraturan Bank Indonesia SE No. 31/24/UPPB.

Officer Development Program. Anticipating rapid business growth and to develop its human capital capabilities, BII has Officer Development Program (ODP), an acceleration training program to develop officers for funding and lending businesses.

Global Maybank Apprentice Program (GMAP), is a fast-track comprehensive program from Maybank Group, designed to develop talents with international exposure. The program focuses on giving experiential learning and to prepare participants of this program as future leaders of Maybank Group.

Training and Development (G4-LA9, G4-LA10)

In designing and implementing employee development program, BII uses 70:20:10 learning approach (70% learning at the workplace, 20% learning through mentoring/coaching session, and 10% in-class/training learning). The composition is designed to ensure that BII's human capital are not only fluent in theories, but will also be equipped with necessary implementation skills. In accordance with the composition, BII prepares mentors, comprising supervisors of talents to employees from senior management level as resource persons.

The coaching program applies not only for employees, but also leaders, senior management, to Board of Directors. The program is expected to foster sustainable regeneration of leaders. Mentors in this program may be members of the Board of Directors, internal coach, and external coach. Today, BII has 3 (three) certified internal coach.

The trainings consist of training programs that focus on banking business, including personal certification, and training for personal competence to enhance effectiveness, leadership, creativity, and innovation abilities of individuals to boost productivity and employee motivation. BII also implements e-learning method, offering a variety of learning modules accessible by employees.

For BII, employee development is critical investment for the future, and therefore the Bank is committed to provide sufficient funding for training. In 2013, BII invested around Rp97.6 billion for employee learning and development initiatives. The amount was 7.7% higher than the investments of previous year. Numerous training mechanisms and costs have been in line with Bank Indonesia Circular No. 31/24/UPPB.

Selain kegiatan pelatihan untuk pengembangan kompetensi dan profesionalisme karyawan, BII juga menyelenggarakan pelatihan khusus bagi karyawan yang akan pensiun. Pelatihan Masa Persiapan Pensiun ini diberikan sebelum karyawan memasuki masa pensiun. Pelatihan diberikan sebagai bentuk pembekalan, agar setelah pensiun dan tidak lagi menjadi karyawan di lingkungan BII, mereka tetap dapat melakukan kegiatan lain yang produktif sehingga tetap dapat memenuhi kebutuhan hidup dengan layak.

Program Pengelolaan Suksesi

Sebagai bagian dari proses pengelolaan *talent* dan untuk memastikan kesinambungan organisasi, BII senantiasa meningkatkan kualitas pengelolaan suksesi. BII telah mengidentifikasi posisi-posisi dalam organisasi yang bersifat kritikal bagi kesuksesan dan kesinambungan bisnis BII. Posisi-posisi ini disebut sebagai Mission Critical Positions (MCP).

Bagi posisi-posisi tersebut telah diidentifikasi para *talent* yang memiliki potensi menjadi suksesornya dan para suksesor ini juga telah di-assess kesiapannya. Lebih dari itu, para suksesor ini kemudian dibekali dengan program pengembangan secara sistematis untuk meningkatkan kesiapan mereka sebagai suksesor.

Talent Management

Dengan semangat untuk menjadikan BII sebagai Top Quartile Employer of Talent, maka BII berkomitmen untuk mengembangkan Karyawan yang bertalenta, dengan memberikan perhatian dan apresiasi lebih kepada mereka, serta mengarahkan potensi mereka agar mampu memberikan kontribusi lebih kepada Perusahaan. BII menerapkan konsep Talent Management dalam 4 pilar utama, yakni "*recruit/retain right*", "*perform right*", "*develop right*" dan "*reward right*".

Manajemen Karir (G4-LA11)

BII memberikan kesempatan yang luas kepada seluruh karyawannya untuk mengembangkan diri dan berkarir di dalam BII maupun anak perusahaan BII. Tidak hanya kesempatan untuk berkarir di dalam negeri, BII juga memberikan kesempatan karir internasional di dalam Grup Maybank melalui International Assignment.

PAKET REMUNERASI

(G4-LA2, G4-LA3, G4-EC3)

BII menerapkan prinsip *total rewards* dengan memperhatikan 3P yaitu *position* (jabatan), *performance* (kinerja), dan *person* (kompetensi individu) untuk memberikan remunerasi yang fair dan kompetitif atau "*reward right*". Filosofi Total Reward di BII mencakup pemberian kompensasi dalam bentuk tetap dan variabel untuk jangka pendek maupun jangka panjang. BII juga turut berpartisipasi dalam survei kompensasi yang diselenggarakan oleh konsultan ternama seperti Tower Watson dan Hay Group untuk menjaga segi kompetitif BII dalam hal kompensasi.

Aside from training to develop employee competence and professionalism, BII also holds special programs for employees that are approaching their retirement. The programs equip employees to ensure that during their retirement period, and following the end of their tenure in BII, they may undertake other activities to remain productive and maintain their living quality.

Succession Management Program

As part of talent management process and to ensure organization's sustainability, BII constantly improves its succession management quality. BII has identified positions in the organization that are critical to the success and continuity of BII businesses, categorizing the positions as Mission Critical Positions (MCP).

The Bank actively identifies potential talents for MCP's successors and assesses the readiness of these successors. Moreover, the potential successors are provided with systematic development program to increase their preparedness as successor.

Talent Management

In the spirit to make BII as the Top Quartile Employer of Talent, BII is committed to develop talented employees, provide better attention and appreciation, and drive their potential to increase higher contributions to the Bank. BII's Talent Management is founded on 4 main pillars, namely "*recruit/retain right*", "*perform right*", "*develop right*", and "*reward right*".

Career Management (G4-LA11)

BII provides room and flexibility for all of its employees to develop themselves and their career within BII and BII's subsidiaries. Furthermore, beyond domestic opportunities, BII also offers opportunities to develop careers internationally with Maybank Group through International Assignment program.

REMUNERATION PACKAGE

(G4-LA2, G4-LA3, G4-EC3)

BII's total rewards principle adheres to 3P that constitutes position, performance, and person (individual competence) to ensure fair and competitive remuneration for employees, or "*reward right*" pillar. Total rewards philosophy in BII encompasses permanent compensation and compensation with variables for both short and long term. BII also participates in compensation survey conducted by reputable consultancy firms such as Tower Watson and Hay Group in order to identify and maintain BII's competitiveness in terms of work compensation.

PENGELOLAAN INSAN BII

BII Employee Management

Dalam rangka mewujudkan “perform right” dan “reward right”, di tahun 2013 BII meluncurkan Sales Incentive Program (SIP). SIP adalah program apresiasi yang ditujukan kepada karyawan di posisi sales dengan memberikan kompensasi berdasarkan kinerja.

Selain kompensasi dalam bentuk finansial, setiap tahun BII 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*, dll.), maupun terhadap karyawan yang telah menunjukkan keterlibatan di dalam berbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh BII.

BII juga memberi perhatian terhadap para karyawan yang telah berkarya dalam jangka waktu tertentu. Perhatian diberikan dalam bentuk apresiasi secara berkala dan menyelenggarakan program persiapan pensiun untuk yang akan segera memasuki masa purnakarya.

KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA [G4-LA8]

BII berkomitmen untuk memberikan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman kepada semua karyawan, vendor, pengunjung dan nasabah. BII secara berkala melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan untuk menghadapi masalah Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Topik-topik pelatihan tersebut meliputi simulasi pemadam kebakaran, latihan evakuasi gedung, BII Health Talk, uji coba Business Continuity Plan dan pelatihan penggunaan alat pemadam api. Seluruh program ini disesuaikan dengan jenis risiko K3 yang dihadapi karyawan di tempat kerja.

DEMOGRAFI KARYAWAN (G4.10, G4-LA1)

Tabel Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Status

Status Pegawai / Employee Status	Periode Pelaporan / Report Period	
	2013	2012
Karyawan tetap / Permanent employees	7.929	7.497
Karyawan kontrak / Contract employees	1.080	1.126
Total	9.009	8.623

Karyawan Berdasarkan Level

Level	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2013		Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2012	
			Jumlah / Total 2013				Jumlah / Total 2012	
Executive Vice President	6	0	6		2	0	2	
Senior Vice President	25	9	34		12	4	16	
Vice President	98	37	135		88	31	119	
Assistant Vice President	152	79	231		132	62	194	
Senior Manager	274	194	468		251	139	390	
Manager	684	505	1,189		592	457	1,049	
Assistant Manager	1549	1659	3,208		1532	1604	3,136	
Staff	1267	2153	3,420		1292	2116	3,408	
Non Staff	199	119	318		193	116	309	

To realize “perform right” and “reward right” pillar, in 2013 BII launched Sales Incentive Program (SIP). SIP is an appreciation program for employees in sales position that defines compensation based on performance.

In addition to financial compensation, annually BII organizes Employee Awards Night to appreciate its high-achieving employees and best employees in various categories (e.g. best employee, best sales, best branch, best area, etc.) as well as employees who show extensive involvement in BII’s initiatives.

BII also rewards employees’ loyalty by granting appreciation for employees of a certain tenure period. The Bank provides appreciation periodically and in addition has retirement preparation program for employees approaching their retirement.

SAFETY AND HEALTH AT THE WORKPLACE [G4-LA8]

BII is committed to provide safe, healthy, and convenient work environment to employees, vendors, visitors, and customers. Periodically, the Bank holds various activities to improve understanding and skills with respect to Occupational Safety and Health (OSH). Training topics include fire fighting simulation, building evacuation drill, BII Health Talk, Business Continuity Plan trial, and training to use fire-fighting equipment. All programs are aligned with OSH risks types that the employees are exposed to at work.

EMPLOYEE DEMOGRAPHY (G4.10, G4-LA1)

Employees by Status

Status Pegawai / Employee Status	Periode Pelaporan / Report Period	
	2013	2012
Karyawan tetap / Permanent employees	7.929	7.497
Karyawan kontrak / Contract employees	1.080	1.126
Total	9.009	8.623

Employees by Level

Level	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2013		Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2012	
			Jumlah / Total 2013				Jumlah / Total 2012	
Executive Vice President	6	0	6		2	0	2	
Senior Vice President	25	9	34		12	4	16	
Vice President	98	37	135		88	31	119	
Assistant Vice President	152	79	231		132	62	194	
Senior Manager	274	194	468		251	139	390	
Manager	684	505	1,189		592	457	1,049	
Assistant Manager	1549	1659	3,208		1532	1604	3,136	
Staff	1267	2153	3,420		1292	2116	3,408	
Non Staff	199	119	318		193	116	309	

Level	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2013 Jumlah / Total 2013	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2012 Jumlah / Total 2012
Grand Total	4254	4755	9,009	4094	4529	8,623

Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Employees by Education Level

Tingkat Pendidikan / Education Level	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2013 Jumlah / Total 2013	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female	2012 Jumlah / Total 2012
Doktor/S3 / Doctorate Degree	2	0	2	2	0	2
Pasca Sarjana/S2 / Master's Degree	179	99	278	155	84	239
Sarjana/S1 / Bachelor's Degree	2758	3367	6,125	2603	3214	5,817
Diploma (D1, D2, D3, D4)	506	972	1,478	457	975	1,432
SMA dan setingkat / Senior High School and equivalent	753	315	1,068	809	254	1,063
SMP dan setingkat / Junior High School and equivalent	43	1	44	53	1	54
SD dan setingkat / Elementary school and equivalent	13	1	14	15	1	16
Grand Total	4254	4755	9,009	4094	4529	8,623

Data 2013

Deskripsi / Description	Laki-Laki / Male	Perempuan / Female
Total Jumlah Pekerja / Total Employees	4.254	4.755
Jumlah Pekerja Trainee / Total Trainees	66	103
Jumlah Pekerja Probation / Total Employees under Probation	94	66
Jumlah Pekerja di Kantor Wilayah / Total Regional Offices Employees	60	36
Jumlah Pekerja di Kantor Cabang / Total Branch Offices Employees	2.591	3.644
Jumlah Pekerja di Kantor Pusat / Total Head Office Employees	1.603	1.075
Jumlah Pekerja Bergabung Dalam Serikat Pekerja / Total Employees Member of Workers' Union	1.207	1.104
Persentase Pekerja Bergabung Dalam Serikat Pekerja / Percentage of Employees in Workers' Union	28.4%	23.2%
Jumlah Pekerja Tidak Bergabung dalam Serikat Pekerja / Total Employees Non-Member of Workers' Union	3.047	3.651
Persentase Pekerja Tidak Bergabung Dalam Serikat Pekerja / Percentage of Employees Non-Member of Workers' Union	71.6%	76.8%
Jumlah Pekerja Berdasarkan Usia / Total Employees by Age		
18-25	456	1.176
26-30	833	1.265
31-35	661	786
36-40	612	722
41-45	933	519
46-50	577	248
>50	182	39
Employee Turnover Rates	17.87%	17.79%
PELATIHAN / TRAINING		
Jumlah Pekerja yang Mendapatkan Pelatihan / Total Employees Trained	2.531	2.740
Jumlah Total Hari Pelatihan / Total Training Days	27.392	22.461
Rata-rata Biaya Pelatihan per Pekerja / Average Training Cost per Employee	18.52	
Jumlah Total Biaya untuk Pelatihan Pekerja (Rp miliar) / Total Expense for Employee Training (billion Rp)	97,600	
TINJAUAN KINERJA / PERFORMANCE ASSESSMENT		
% Pekerja yang Menjalankan Penilaian Kinerja / % Employees Undertake Performance Assessment	87.17% (3.708 dari 4.254)	90.84% (4.320 dari 4.755)

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Governance



Menerapkan **praktik terbaik** tata kelola **berstandar regional** Implementing governance **best practises** with **regional standard**



“Kami berkomitmen penuh untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Untuk mewujudkan komitmen penerapan praktek terbaik tata kelola perusahaan, kami bertekad memberlakukan kebijakan pengelolaan Perusahaan dengan mengedepankan prinsip-prinsip transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), kemandirian (*independence*), dan keadilan (*fairness*) di seluruh jajaran Perusahaan dan para pemangku kepentingan.”

“We are fully committed to comply with all prevailing regulations and laws in Indonesia. Realization of our commitment to the best corporate governance practices are our robust implementation of transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness principles across our organization and stakeholders.”

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Governance

BII berkomitmen penuh untuk senantiasa melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG – Good Corporate Governance) di seluruh tingkatan organisasi dan kegiatan usaha Bank dengan berpedoman pada ketentuan regulator, berbagai ketentuan dan persyaratan terkait serta perkembangan terkini baik di tatanan domestik maupun regional. Komitmen penuh terhadap penerapan praktek terbaik GCG diwujudkan dalam:

- Pelaksanaan peran dan tanggung jawab yang jelas dan terpisah antara Dewan Komisaris dan Direksi.
- Terbuka dan adil terhadap pemangku kepentingan serta perlindungan hak-hak pemegang saham minoritas.
- Penerapan dan penguatan manajemen risiko, termasuk sistem pengendalian internal.
- Penerapan fungsi kepatuhan, auditor internal dan auditor eksternal.
- Kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite-komite dan satuan kerja yang menjalankan fungsi pengendalian internal.
- Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan perseroan.

Selain mengacu kepada praktik-praktik dan standar terbaik tata kelola perusahaan di tingkat nasional, BII juga beraspirasi kepada standar tata kelola di tingkat regional ASEAN. Untuk mencapai tujuan tersebut, BII telah menetapkan Roadmap Tata Kelola, yang berisi seluruh program perbaikan *soft structure* maupun *hard structure* tata kelola. (Selengkapnya Lihat Laporan Tahunan BII 2013 – Tata Kelola)

STRUKTUR DAN MEKANISME TATA KELOLA [G4-34]

Sesuai dengan Undang-Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan terbatas, Organ perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi. BII menganut dan menerapkan sistem kepengurusan dua badan (*two boards system*), yaitu terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi, yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing sebagaimana diamanatkan dalam Anggaran Dasar dan Peraturan Perundang-Undangan.

BII telah memiliki infrastruktur lengkap yang diperlukan dalam rangka menerapkan praktek GCG yang berkualitas sebagaimana digambarkan pada bagan berikut.

BII is determined to constantly implement Good Corporate Governance (GCG) throughout its organization and activities, to comply with regulations, meet the various terms and requirements, and to conform to the latest practices developments at domestic and regional levels. The full commitment to the best GCG practices is carried out through the following:

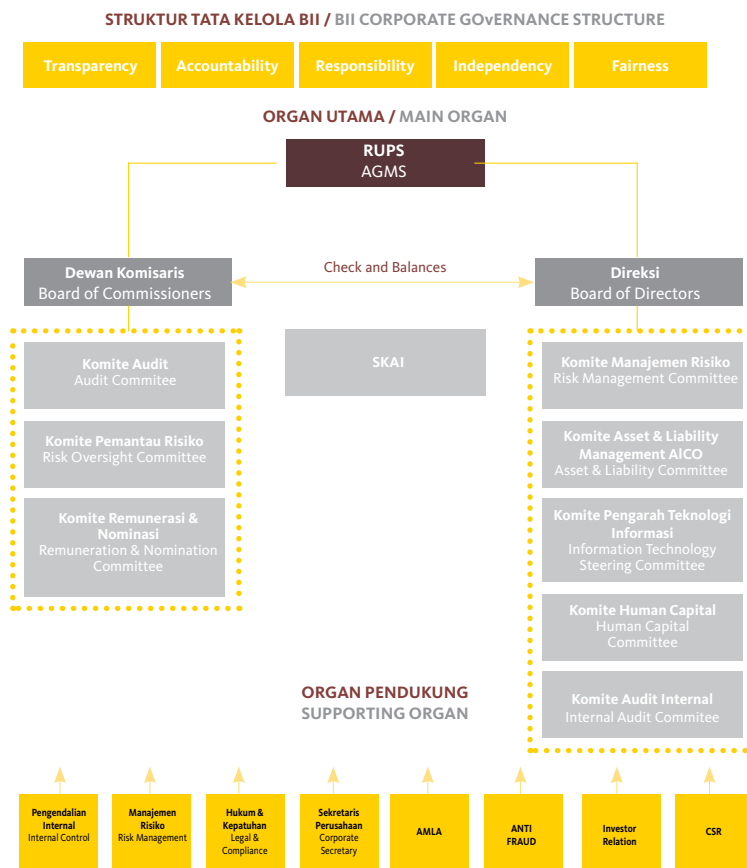
- Clear and segregated duties and responsibilities of the Board of Commissioners and Board of Directors.
- Open and fair treatment to stakeholders and protection to the rights of minority shareholders.
- Risk management implementation and reinforcement, which includes internal control.
- Implementation of compliance, internal auditor, and external auditor functions.
- Comprehensive committees and taskforces, who perform their duties with respect to internal control.
- Financial and non financial transparency.

Aside from abiding to GCG best practices and standards at national level, BII also observes the GCG standards at ASEAN level. To meet the regional standards, BII has established Governance Roadmap, outlining the Bank's soft structure and hard structure improvement initiatives in respect of corporate governance. (Comprehensive overview is available in BII 2013 Annual Report – Corporate Governance).

CORPORATE GOVERNANCE STRUCTURE AND MECHANISM [G4-34]

Pursuant to Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Company, a company's organ shall consists of General Shareholders' Meeting (GMS), Board of Commissioners, and Board of Directors. BII follows and applies two boards system, constituted by Board of Commissioners and Board of Directors. Each Board has clear authorities and responsibilities in regards with their respective functions, as stipulated in the Bank's Articles of Association as well as Laws and Regulations.

BII has established a complete infrastructure required to apply quality GCG practices, as illustrated in the following chart.



Sebagaimana tergambar dalam struktur tersebut, forum RUPS sebagai perwujudan para pemegang saham, merupakan organ tertinggi perusahaan. Dengan kedudukan yang setara, para pemegang saham akan mempertimbangkan dengan seksama keputusannya demi kepentingan jangka panjang Perseroan. Setelah keputusan diambil, maka RUPS kemudian akan menyerahkan segala kewenangan pengawasan dan pelaksanaan keputusan tersebut kepada Dewan Komisaris dan Direksi.

RUPS atau Pemegang Saham selanjutnya tidak dapat melakukan intervensi terhadap tugas, fungsi dan wewenang Dewan Komisaris dan Direksi. Pengelolaan perusahaan dan pelaksanaan atas setiap keputusan RUPS tersebut dilakukan oleh Direksi.

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

(G4-34, G4-35, G4-37)

Sebagaimana tampak dalam struktur tersebut, RUPS merupakan organ tertinggi dalam struktur tata kelola BII. RUPS diselenggarakan minimal satu kali dalam setahun dalam bentuk RUPS Tahunan, atau bila ada hal-hal yang dinilai mendesak dalam bentuk RUPS Luar Biasa. Melalui RUPS, pemegang saham dapat menyampaikan rekomendasi atau pendapat-pendapat

The structure shows GMS, representing the shareholders, as the Bank's highest organ. Having an equal position, shareholders shall prudently consider all decisions for the Bank's long-term interests. Monitoring authority and performance of resolutions taken by the GMS are conferred to the Board of Commissioners and Board of Directors.

Subsequently, GMS or shareholders may not intervene in duties, functions, and authorities of Board of Commissioners and Board of Directors. The Board of Directors undertakes the Bank's management and implementation of GMS resolutions.

General Meeting of Shareholders (GMS)

(G4-34, G4-35, G4-37)

As shown in the chart, GMS is the highest organ within BII's governance structure. GMS is organized at minimum one time every year as Annual GMS, or Extraordinary GMS when urgent matters arise. GMS provides opportunity for shareholders to convey recommendations or critical and constructive opinions

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Governance

yang kritis, konstruktif dan bersifat membangun untuk meningkatkan kinerja Perusahaan. Termasuk dalam hal ini adalah pendapat yang disampaikan berkaitan dengan penilaian kinerja Perusahaan di bidang sosial, ekonomi dan lingkungan, serta keputusan kepengurusan, sesuai dengan kepentingan investasinya.

Pada tahun 2013, BII menyelenggarakan 1 (satu) kali RUPST dan 5 (lima) kali RUPSLB. Seluruh agenda dan hasil keputusan RUPS maupun RUPSLB dapat dilihat pada Laporan Tahunan BII 2013 dan pada website Perusahaan, yakni www.biii.co.id.

Dewan Komisaris dan Direksi (G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41)

Salah satu tugas utama Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan dan memberikan nasihat terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi. Dewan Komisaris diangkat dan ditetapkan sesuai peraturan perundangan yang berlaku. Berdasarkan ketentuan Bank Indonesia (sekarang Otoritas Jasa Keuangan) yang saat ini diberlakukan, maka:

- Jumlah anggota Dewan Komisaris paling kurang terdiri dari 3 (tiga) orang dan paling banyak sama dengan jumlah anggota Direksi.
- Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang anggota Dewan Komisaris harus berdomisili di Indonesia.
- Paling kurang 50% dari jumlah anggota Dewan Komisaris merupakan Komisaris Independen.
- 50% (lima puluh perseratus) atau lebih dari anggota Komisaris wajib berkewarganegaraan Indonesia.

BII telah memenuhi ketentuan Bank Indonesia tersebut, yaitu 3 (tiga) Komisaris bertempat tinggal di Indonesia dan 3 (tiga) orang anggota dari 6 orang Komisaris adalah Komisaris Independen. Selain itu, 50% anggota Dewan Komisaris adalah Warga Negara Indonesia. Susunan personalia Dewan Komisaris BII adalah sebagai berikut.

for the benefit of the Bank's performance improvement. Shareholders' may put forward issues relating to the interests of their investments, such as social, economic, environment, and management's performance.

In 2013, BII held 1 (one) AGMS and 5 (five) EGMS. Agenda and resolutions of BII's AGMS and EGMS are detailed in BII 2013 Annual Report and the Bank's website, www.biii.co.id.

Board of Commissioners and Board of Directors (G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41)

Among the main duties of Board of Commissioners are to oversee and advise the Board of Directors' duties and responsibilities performance. Members of the Board of Commissioners are appointed and established in accordance with prevailing regulations. In accordance to the prevailing Bank Indonesia regulation (now Financial Services Authority), therefore:

- The Board of Commissioners shall comprise at minimum 3 (three) Commissioners and at maximum the same with Board of Directors.
- At least 1 (one) Commissioner domiciles in Indonesia.
- At least 50% of the Commissioners are Independent Commissioners.
- 50% (fifty percent) or more of the Commissioners are Indonesian citizens.

BII has fulfilled the above-mentioned Bank Indonesia regulations, 3 (three) of the Bank's Commissioners reside in Indonesia, 3 (three) Commissioners from the total of 6 Commissioners are Independent Commissioners. Further, and 50% of the Board of Commissioners is Indonesian Citizens. The following is the composition of BII's Board of Commissioners.

	Jabatan	Nama / Name	Position
1	Presiden Komisaris	Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor *)	President Commissioner
2	Komisaris	Datuk Abdul Farid bin Alias *) ***)	Commissioner
3	Komisaris	Spencer Lee Tien Chye *)	Commissioner
4	Komisaris Independen	Umar Juoro **)	Independent Commissioner
5	Komisaris Independen	Budhi Dyah Sitawati **)	Independent Commissioner
6	Komisaris Independen	Achjar Iljas **)	Independent Commissioner

Keterangan / Note

*) Anggota Dewan Komisaris yang merupakan tenaga kerja asing, kewarganegaraan Malaysia dan tidak berdomisili di Indonesia.

Member of the Board of Commissioners, foreign worker, Malaysian Citizen and not domiciled in Indonesia.

**) Anggota Dewan Komisaris kewarganegaraan Indonesia dan berdomisili di Indonesia.

Member of the Board of Commissioners, Indonesian Citizen and domiciled in Indonesia.

***) Efektif sebagai anggota Dewan Komisaris setelah menerima persetujuan dari otoritas yang berwenang.

Effective as member of the Board of commissioners after obtaining approval from the governing authority.

BII juga telah mematuhi ketentuan sebagaimana ditetapkan pada Peraturan Bank Indonesia dan tercantum dalam Anggaran Dasar, yang menegaskan

BII has also complied with requirements stipulated by Bank Indonesia regulation and the Bank's Articles of Association, which assert that in implementing

bahwa dalam menjalankan tugas dan kewajiban anggota Dewan Komisaris hanya dapat merangkap jabatan sebagai:

1. anggota Dewan Komisaris, Direksi atau Pejabat Eksekutif pada 1 (satu) lembaga/perusahaan bukan lembaga keuangan atau
2. anggota Dewan Komisaris, Direksi atau Pejabat Eksekutif yang melaksanakan fungsi pengawasan pada 1 (satu) perusahaan anak bukan bank yang dikendalikan oleh Bank.

Demikian pula dalam hal penetapan anggota Direksi, BII mematuhi ketentuan umum mengenai yang berlaku di Indonesia dan atau Otoritas Jasa Keuangan, yakni:

- Anggota Direksi wajib memenuhi persyaratan Integritas, Kompetensi, dan Reputasi Keuangan.
- Calon anggota Direksi wajib lulus Fit & Proper Test dan memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia (sekarang Otoritas Jasa Keuangan) sebelum menjalankan tugas dan fungsi dalam jabatannya.
- Direksi yang berkewarganegaraan asing wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - Lulus penilaian kemampuan dan kepatutan (Fit & Proper Test); dan
 - Memiliki pengetahuan mengenai Indonesia, terutama mengenai ekonomi, budaya dan bahasa Indonesia.

BII telah mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku tersebut. Penetapan, pemilihan dan penunjukan sebagai anggota Direksi dan Komisaris dilaksanakan melalui forum RUPS dan didahului berbagai tahapan tes kepatutan dan kelayakan. Sebelum resmi bertugas, anggota Direksi dan Komisaris BII terpilih telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.

Adapun susunan Direksi BII sampai dengan Desember 2013 adalah sebagai berikut.

the duties and obligations as member of the Board of Commissioners, a Commissioner may only concurrently serves as:

1. Member of Board of Commissioners, Board of Directors, or Executive Office in 1 (one) non-financial institution/company, or
2. Member of Board of Commissioners, Board of Directors, or Executive Officer that performs supervisory function in 1 (one) non-bank subsidiary controlled by the Bank.

Similarly, in establishing members of Board of Directors, BII adheres to the general requirements applicable in Indonesia and/or the Financial Services Authority, i.e.:

- Members of the Board of Directors shall meet requirements with respect to Integrity, Competence, and Financial Reputation.
- Candidates of Board of Directors shall pass Fit & Proper Test and obtain approval from Bank Indonesia (now Financial Services Authority) before he/she performs his/her duties.
- Directors of foreign citizenship shall comply with the following requirements:
 - Pass the Fit & Proper Test; and
 - Has knowledge regarding Indonesia, especially the Indonesia's economy, culture, and language.

All requirements have been met by BII. The establishment, selection, and appointment as Director and Commissioner are administered through GMS forum and preceded by fit and proper test process. Directors and Commissioners of BII have also obtained Bank Indonesia approvals prior to formally commencing their duties.

The composition of BII's Board of Directors until December 2013 is as follows.

No	Nama Name	Jabatan Position	Tanggal Persetujuan Approval Date		Tenure until Masa Jabatan s/d
			RUPS I GMS	Bank Indonesia	
1	Taswin Zakaria	Presiden Direktur President Director	11 November 2013	12 Maret 2014	RUPST 2015
2	Thilagavathy Nadason	Direktur I Director	20 March 2009	4 August 2009	RUPST 2015
3	Ghazali bin Mohd Rasad	Direktur I Director	20 March 2009	18 May 2009	RUPST 2015
4	Jenny Wiriyanto	Direktur I Director	29 May 2009	20 October 2009	RUPST 2015
5	Ani Pangestu	Direktur I Director	16 January 2012	26 April 2012	RUPST 2015
6	Lani Darmawan	Direktur I Director	20 March 2009	18 May 2009	RUPST 2015
7	Dhien Tjahajani*)	Direktur I Director	12 March 2014	Dalam proses	RUPST 2015
8	Hedy Maria Helena Lopian	Direktur I Director	27 August 2010	27 April 2011	RUPST 2014
9	Rahardja Alimhamzah	Direktur Director	20 March 2009	18 May 2009	RUPST 2014

Catatan: *) Dhien Tjahajani dalam proses F & P dari Otoritas Jasa Keuangan

Note: *) Dhien Tjahajani is under the F & P Process with Financial Services Authority

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Governance

Sebagai pedoman dan prosedur kerja Direksi dan Dewan Komisaris BII, Perusahaan telah menetapkan Piagam Dewan Komisaris dan Direksi. Piagam Dewan Komisaris dan Direksi tersebut mengikat seluruh personel pengurus Perusahaan dan mencantumkan seluruh kewajiban, tugas, wewenang, hak, etika kerja Direksi dan Dewan Komisaris serta tata cara penyelenggaraan rapat dan prosedur tata laksana hubungan kerja antara Dewan Komisaris dan Direksi, termasuk penyusunan laporan, penilaian dan pertanggung-jawaban kinerja.

Untuk menjamin tidak terjadinya benturan kepentingan pada transaksi yang dilakukan Bank, BII telah memiliki kebijakan internal mengenai penanganan benturan kepentingan, baik yang diatur dalam anggaran dasar, ketentuan kode etik dan pedoman tingkah laku yang telah diedarkan dan wajib dipatuhi oleh setiap pengurus dan pegawai bank. Pembaharuan komitmen pribadi atas kode etik dan pedoman tingkah laku dilakukan secara *online* melalui Portal BII Corporate University setiap setahun sekali.

Manajemen Kinerja (G4-54, 55)

Kinerja Direksi dinilai berdasarkan pencapaian Key Performance Indicator (KPI) BII yang disusun mengikuti Balanced Scorecard. Komite Remunerasi dan Nominasi memberikan rekomendasi remunerasi kepada Dewan Komisaris dengan memastikan keselarasan kinerja finansial dan hasil pencadangan, hasil penilaian kinerja, kesetaraan dengan kelompok yang setara, dan juga sasaran jangka panjang dan strategi Bank. BII menetapkan beberapa paramater pokok sebagai acuan dalam menetapkan *balance score card*, yakni: Keuangan, Nasabah, Proses Internal dan Karyawan.

Ketentuan pengukuran kinerja ini juga diaplikasikan terhadap seluruh jajaran personal karyawan BII hingga level terendah.

Gaji dan Remunerasi Pengurus

[G4-51, G4-52, G4-53]

BII menetapkan besaran gaji dan remunerasi dan/atau tunjangan untuk anggota Dewan Komisaris dan Direksi melalui mekanisme pengambilan keputusan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dengan tetap memperhatikan rekomendasi, saran dan atau pendapat yang dikeluarkan Komite Remunerasi dan Nominasi.

BII melarang adanya hubungan keluarga maupun kaitan dalam hal keuangan, Manajemen dan/atau kepemilikan saham diantara para anggota Dewan Komisaris dan anggota Direksi. Ketentuan tersebut diterapkan untuk memastikan independensi dan penghindaran benturan kepentingan dalam proses pengambilan keputusan. Keterangan selengkapnya mengenai ketentuan dimaksud dapat dilihat pada Laporan Tahunan BII 2013.

The Bank has formulated Charters that serve as guideline and work procedure reference for the Board of Commissioners and Board of Directors. The Board of Commissioners and Board of Directors' Charters hold the Bank's management and list all obligations, duties, authorities, rights, and work mechanism between the Board of Commissioners and Board of Directors, including in terms of reporting, assessment, and performance accountability.

To prevent any conflicts of interests in the Bank's transactions, BII has established internal policies that specifically address conflicts of interests, stipulated in Articles of Association, code of ethics, and code of conduct. These policies are disseminated and the management as well as the Bank's employees need to comply with the policies. Update of personal commitment to code of ethics and code of conduct is carried out annually through online system via BII Corporate University portal.

Performance Management (G4-54, 55)

Performance of the Board of Directors is evaluated based on BII's Key Performance Indicator (KPI) achievements, outlined in Balanced Scorecard. Remuneration and Nomination Committee provides remuneration recommendations to Board of Commissioners based on the consistency of financial performance and yield, result of performance assessment, company peers, and the Bank's long-term objectives and strategies. BII established a number of core parameters to formulate balanced score card, namely: Finances, Customers, Internal Process, and Employees.

The Bank's Performance indicators are also applied to all employees in BII throughout all levels from top to bottom.

Management's Salary and Remuneration

[G4-51, G4-52, G4-53]

The decision-making process regarding the amount of salaries and remuneration and/or allowance for members of Board of Commissioners and Board of Directors takes place during General Meeting of Shareholders (GMS). The process takes into account recommendations, suggestions, and/or opinions from Remuneration and Nomination Committee.

BII prohibits familial or financial, Management, and/or shareholding relations between members of Board of Commissioners and Board of Directors. This policy ensures independence and prevents conflicts of interests in decision-makings. A detailed explanation on the policy is available in BII 2013 Annual Report.

KEBIJAKAN TATA KELOLA

Manajemen Risiko (G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, FS1)

BII telah memiliki 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.

Untuk industri-industri tertentu, kelengkapan dokumen analisa dampak lingkungan hidup merupakan salah satu persyaratan awal yang harus dipenuhi dalam analisa kelayakan kredit. Beberapa hal yang masuk ke dalam identifikasi risiko Lingkungan dan Sosial adalah:

- Identifikasi untuk industri tertentu terhadap kepemilikan fasilitas pengelolaan limbah yang memadai dengan prosedur operasional yang jelas.
- Calon debitur tidak sedang berada dalam daftar PROPER (Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan) dengan klasifikasi merah dan hitam yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup.
- Calon debitur tidak sedang menghadapi tuntutan hukum dari pihak ketiga/pemogokan karyawan/permasalahan dengan masyarakat sekitar (permasalahan batas lahan/isu lingkungan, dll.) yang berdampak signifikan terhadap operasional/kinerja keuangan perusahaan.

BII juga memberi perhatian terhadap beberapa hal lain dalam mengevaluasi permohonan kredit, mencakup:

- 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*

Selain itu, BII juga melakukan monitoring terhadap debitur-debitur yang sudah dibukukan secara berkala terkait dengan kepatuhan serta pelaksanaan atas kelayakan lingkungan.

Mekanisme Penyampaian Pendapat kepada Direksi (G4-49, G4-50)

BII berupaya membangun dan menerapkan saluran komunikasi intensif yang memungkinkan karyawan menyampaikan pendapat, saran perbaikan dan sebaliknya, mendapatkan pengarahan langsung dan tak langsung dari Manajemen. Saluran komunikasi tersebut meliputi pertemuan formal, melalui gathering, rapat kerja serta, yang dikemas dalam rubrik-rubrik menarik dengan nama seperti: Brownbag Session, Sukses Terus Maju Jaya (STMJ), Knowledge Cafe, Employee Gathering, Employee Awards Night. Selain itu BII juga menyediakan media komunikasi berbasis TI seperti CEOMessage.

GOVERNANCE POLICY

Risk Management (G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, FS1)

BII has established policy that specifies types of industries that the Bank needs to avoid in lending, including but not limited to industries that bear adverse impacts on the environment.

For certain industries, availability of environmental impact analysis document is one of the preliminary requirements that are assessed during credit feasibility analysis process. The Bank sets a number of criteria to identify Environmental and Social risks of future debtors, among others are:

- Ownership of appropriate waste management treatment facility for certain industries, accompanied by clear operating procedure.
- Potential customer is not under red and black classifications of PROPER (Company Performance Rank Evaluation Program in Environmental Management), a list issued by the Ministry of Environment.
- Potential customer is not facing lawsuit by any third parties/employee strike/experiencing disputes with surrounding communities (e.g. land dispute, environmental issues), which significantly impact the company's operations/financial performance.

BII also has other elements as basis to evaluate credit application, including:

- Application/request and utilization
- General information and report on potential debtor
- Business survey report
- Debtor's financial statements
- Value, liquidity, and ownership over proposed collaterals
- Account profitability ratio

In addition, BII also monitors its existing debtors periodically, assessing the debtors' compliance with environmental regulations and environmental management practices.

Mechanism to Convey Opinions to the Board of Directors (G4-49, G4-50)

BII strives to build and apply intensive communications that would enable employees to express their opinions, recommendations for improvements. Conversely, through active communications, employees may also receive direct and indirect directions from the Management. Communication channels include formal meetings through gatherings, meetings, presented with attractive topics such as: Brownbag Session, Sukses Terus Maju Jaya (STMJ), Knowledge Cafe, Employee Gathering, and Employee Awards Night. In addition, BII also provides IT-based communication channel, such as CEOMessage.

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Governance

Internalisasi Kode Etik dan Budaya Perusahaan

(G4-56, G4-57, G4-58)

BII memiliki Kode Etik dan Nilai-nilai Budaya Perusahaan yang disingkat dengan TIGER. TIGER adalah akronimi dari: Team Work, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency serta Relationship Building.

Dalam rangka memastikan internalisasi kode etik dan budaya perusahaan, BII menugaskan para senior management memberikan pengarahannya secara rutin dan memberi contoh untuk diikuti seluruh karyawan. BII juga menerapkan program internalisasi secara berjenjang di tiap-tiap cabang, melalui penilaian kualitas cabang, yakni implementasi TIGERway oleh seluruh personel cabang yang direpresentasikan dengan sebutan Cabang Tiger dan non-Tiger. Selain itu untuk memastikan kepatuhan terhadap Kode Etik, BII mensyaratkan penanda tangan Pakta Integritas untuk senantiasa mematuhi butir-butir Kode Etik secara periodik sebagai salah satu cara internalisasi.

Pencegahan Fraud dan Korupsi (G4-So4)

BII menerapkan dengan teguh seluruh nilai-nilai Perusahaan, terlebih untuk integritas. BII menerapkan sanksi tegas berupa pemberhentian dari status karyawan terhadap pelanggaran integritas, seperti tindakan Fraud, korupsi maupun tindakan penyalahgunaan wewenang yang sejenis.

Untuk mencegah terjadinya tindakan tercela tersebut, BII membentuk kebijakan dan prosedur whistleblowing untuk melaporkan insiden, kesalahan, kelalaian, tindakan fraud, pelanggaran terhadap kode etik dan prosedur internal melalui jalur yang aman secara rahasia. Tindak lanjut *whistle blowing* dilakukan oleh tim komite evaluasi *whistle blowing* yang dibentuk BII.

Komitmen Kepada Inisiatif Eksternal (G4-15, G4-16)

BII senantiasa 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:

- a. Bank Indonesia (sekarang Otoritas Jasa Keuangan):
 - Risk Based Banking Rating (RBBR)
 - Sistem Pengendalian Risiko
- b. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK)
- c. Bursa Efek Indonesia
- d. Corporate Governance Perception Index (CGPI)
- e. Peringkat Tata Kelola Perusahaan

Code of Ethics and Corporate Culture Internalization

(G4-56, G4-57, G4-58)

BII's Code of Ethics and Corporate Culture values are incorporated in TIGER, an acronym of: Team Work, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency, and Relationship Building.

To ensure internalization of code of ethics and corporate culture, BII assigns its senior management to regularly communicate the values and to set example for employees. BII also applies tiered internalization program at branch level, assessing the quality of TIGERway implementation by branches' personnel represented by Tiger and non-Tiger branch categorization. In addition, to ensure compliance with Code of Ethics, BII requires signing of Integrity Pact periodically. This written commitment to constantly abide by the Bank's Code of Ethics is one of the means to internalize the Bank's values.

Fraud and Corruption Prevention (G4-So4)

BII strictly applies the Bank's values, especially with respect to integrity. BII takes a firm stance and carries out rigorous sanctions against violations of integrity, including terminating employment, such as fraud, corruption, abuse of authority, and other similar misconduct.

To prevent these misconducts, BII has established whistleblowing policy and procedure to warrant that all incidents, mistakes, errors, frauds, violations of code of ethics and internal procedure, are reported through a safe and confidential channel. BII forms a whistleblowing evaluation committee to follow up the reports.

Commitment to External Initiatives (G4-15, G4-16)

BII consistently complies with Government regulations and implements standards applicable in the financial industry, both in corporate governance and general business practices. General business practices encompass compliance with financial and non-financial transparency requirement, risk management implementation, and monitoring system to assess performance in accordance with prevailing laws and regulations for a public listed financial company registered in the capital market that entail the following:

- a. Bank Indonesia (now Financial Services Authority):
 - Risk Based Banking Rating (RBBR)
 - Risk Control System
- b. Capital Market and Financial Institution Supervisory Body (Bapepam-LK)
- c. Indonesia Stock Exchange
- d. Corporate Governance Perception Index (CGPI)
- e. Corporate Governance Rank

- f. Banking Service Excellence
- g. ISO (Teknologi/Audit/Rekrutmen/Pelatihan)
- h. Survei Gaji/Remunerasi
- i. Intrusion Detection System

BII aktif terlibat pada kegiatan berbagai organisasi profesi dengan menjadi anggota aktif dari Perhimpunan Bank-bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI).

MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN

(G4.24 - G4.27)

Dalam rangka memahami, menanggapi, menjelaskan dan melaporkan keputusan, tindakan dan kinerja Perusahaan, BII secara berkala melakukan pemetaan dan mengidentifikasi para pemangku kepentingan dan melibatkan mereka dalam memutuskan persoalan yang berkaitan dengan keberlanjutan sebagai bentuk pertanggung-jawaban Perusahaan. BII meyakini bahwa dengan mendengarkan nasabah, masyarakat sekitar, pemegang saham, karyawan, serta dengan berkolaborasi dengan pemerintah dan mitra bisnis, Perusahaan akan dapat menjalankan misi 'Humanising Our Services'. Untuk menjalankan misi tersebut, setiap elemen dalam Perusahaan bertanggung jawab untuk membangun hubungan baik dengan para pemangku kepentingan.

- f. Banking Service Excellence
- g. ISO (Technology/Audit/Recruitment/Training)
- h. Salary/remuneration survey
- i. Intrusion Detection System

BII is actively involved in several professional organizations and is an active member of National Commercial Banks Association (Perbanas), Indonesian Bankers Association (IBI), and Indonesian Issuers Association (AEI).

STAKEHOLDERS MANAGEMENT

(G4.24 - G4.27)

To understand, respond, explain, and report decisions of actions as well as the Bank's performance, BII periodically maps and identifies its stakeholders. The stakeholders are involved in decision-making process on issues relating to sustainability, demonstrating the Bank's accountability to the communities. BII believes that listening to customers, surrounding communities, shareholders, employees, and collaborating with government as well as business partners are key to the Bank's mission of 'Humanising Our Services.' To realize the mission, all elements of the Bank are responsible to establish good and strong relationship with stakeholders.



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainable Governance

Oleh karenanya, BII berupaya memahami prioritas dan harapan para pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan didefinisikan sebagai individu atau kelompok yang bisa mempengaruhi dan atau terpengaruh oleh aktivitas, produk dan jasa serta kinerja Perusahaan. Pemetaan difokuskan pada sifat mempengaruhi dan atau terpengaruh, dengan memperhatikan kekuatan, kepentingan, legitimasi, pengaruh dan isu yang relevan dengan kegiatan BII, termasuk yang terkait dengan pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

Dari hasil pemetaan tersebut, BII kemudian menyusun strategi pembinaan hubungan dengan pemangku kepentingan, guna mengenali dan menanggapi risiko yang muncul dan peluang untuk lebih mengelola harapan mereka yang membentuk lingkungan operasional Perusahaan.

Adapun kelompok pemangku kepentingan yang berpengaruh terhadap kegiatan operasional BII adalah sebagai berikut:

- Pemegang saham
- Karyawan
- Nasabah
- Masyarakat
- Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
- Investor
- Serikat pekerja
- Pemerintah
- Perguruan tinggi
- Media
- Industri peer

Untuk memastikan hubungan dan keterlibatan pemangku kepentingan yang bermanfaat secara timbal balik, BII menetapkan empat tingkat pembinaan hubungan yaitu (1) pemberdayaan (2) kolaborasi (3) konsultasi dan (4) komunikasi.

Sesuai dengan masing-masing tingkat hubungan dan tingkat pengaruh yang dihasilkannya, BII dapat memilih satu atau lebih tingkat pembinaan hubungan tersebut diatas.

Dalam kerangka keberlanjutan, di tahun 2013, BII menyelenggarakan beragam kegiatan yang melibatkan pemangku kepentingan meliputi: penyelenggaraan RUPST dan RUPSLB, penyusunan Buku Laporan Tahunan Perusahaan, menyelenggarakan beragam kegiatan terkait hubungan dengan investor, melakukan survei kepuasan konsumen, melaksanakan paparan publik, rapat serikat pekerja, penyelenggaraan kegiatan CSR, pertemuan tidak resmi dengan komunitas, dan sebagainya.

To that end, BII strives to understand priorities and expectations of its stakeholders. Stakeholders are defined as individuals or groups of entities that may influence or be affected by the Bank's activities, products, services, and performance. Stakeholders mapping is focused on influencing and/or impacted nature of the stakeholders and address the strengths, significance, legitimation, influence, and other issues relevant to BII's activities, including relating to the Bank's Corporate Social Responsibility implementation.

Based on such mapping, BII formulates relationship-building strategy with stakeholders. Among the purposes of the strategy is to recognize and respond risks and opportunities, and to better manage expectations of those who form the Bank's operational environment.

The following are groups of stakeholders that have influence on BII's operational activities:

- Shareholders
- Employees
- Customers
- Communities
- Non-Governmental Organizations (NGOs)
- Investors
- Workers' Union
- Government
- Universities
- Media
- Industry peers

To ensure that relationship and involvement of stakeholders are mutually beneficial for both parties, BII applies four layers of relationship development, namely (1) empowerment (2) collaboration (3) consultancy, and (4) communication.

In line with the level of relationship and influence, BII may opt for one or more relationship development strategies.

With respect to sustainability, in 2013 BII organized various activities involving the Bank's stakeholders, among others: AGMS and EGMS, Annual Report development and publication, activities for investors, customer satisfaction survey, public expose, meeting with workers' union, CSR programs implementation, and informal meetings with communities.



Dari berbagai pertemuan maupun pelibatan pemangku kepentingan tersebut, BII mengupayakan hubungan timbal-balik yang saling memberi benefit, termasuk memberikan berbagai penjelasan mengenai upaya yang telah dijalankan Perusahaan untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan sesuai sumber daya yang tersedia. Dilain pihak BII juga mengharapkan masukan dari para pemangku kepentingan pada berbagai topik terkait keberlanjutan maupun mengenai harapan-harapan yang kiranya dapat dipenuhi oleh BII dimasa mendatang. Seluruh masukan dan persoalan yang dikemukakan dalam kesempatan interaksi timbal balik dengan para pemangku kepentingan tersebut akan senantiasa dipelajari dengan seksama oleh Manajemen BII.

The meetings and initiatives involving the stakeholders were conduit for BII to foster mutually beneficial relationship as well as opportunities for the Bank to communicate the BII's programs and efforts taken, utilizing the Bank's resources, to meet expectations of stakeholders. On the other hand, BII also expects feedback from the stakeholders on various issues in respect of sustainability as well as other expectations for BII to address in the future. All feedbacks and issues raised during the parties' interactions shall be thoroughly studied and considered by BII's management.

TANGGUNG JAWAB PRODUK

Products Responsibility



Meningkatkan Kualitas Layanan Improving Services Quality



“Kami berkomitmen penuh untuk “memberikan kepuasan bagi nasabah melalui layanan berkualitas” dengan meningkatkan kompetensi seluruh jajaran, menyediakan produk layanan perbankan sesuai kebutuhan nasabah disertai komitmen bagi penyelesaian setiap keluhan dan penjaminan privasi nasabah”

“We are fully committed to ‘delivering customer satisfaction through quality services’ by developing competence of our employees, providing banking products and services that meet customers’ needs, and dedication to address all complaints as well as safeguarding customers’ privacy.”

TANGGUNG JAWAB PRODUK

Products Responsibility

Ketatnya persaingan di industri perbankan membuat setiap pelaku harus bekerja keras meningkatkan kualitas layanannya agar dapat menarik nasabah baru, dan pada saat bersamaan mempertahankan nasabah yang ada (*existing*). Sebagai salah satu bank nasional terkemuka yang bertekad memosisikan diri sebagai yang mampu memberikan layanan perbankan yang andal, sesuai visi “humanising financial services”, BII memiliki komitmen tinggi untuk selalu menjaga layanan kepada nasabah dengan memberikan produk perbankan berkualitas sebagai salah satu cara memenangkan persaingan.

BII senantiasa memastikan bahwa setiap produk yang dipasarkan dapat memberikan manfaat dan benefit maksimal kepada nasabah, sesuai dengan kebutuhan nasabah, seluruh produk-produk jasa perbankan BII didesain agar dapat memenuhi dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Menjaga Kualitas Produk (G4-PR3, G4-PR4)

Dalam proses peluncuran produk maupun jasa perbankan, BII menerapkan serangkaian tahapan berjenjang untuk memastikan produk dan jasa tersebut dapat diterima nasabah, berguna untuk mendukung aktivitas nasabah dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. BII melakukan survei langsung melalui kuesioner maupun dengan melibatkan pihak ketiga yang kompeten secara teratur untuk mengukur urgensi peluncuran produk dan tingkat penerimaan nasabah yang dijadikan tujuan pemasaran produk.

Guna memastikan kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah, BII menyediakan layanan nasabah yang bertugas untuk menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk berikut manfaatnya, menjelaskan kegunaan produk, hak dan kewajiban atas produk dimaksud, termasuk posisi masing-masing pihak, kapan perjanjian berakhir dan bagaimana penyelesaian bila terjadi perselisihan.

Setiap produk baru yang akan dimintakan persetujuannya dari Bank Indonesia (BI) akan terlebih dahulu dievaluasi secara internal guna melihat apakah produk tersebut murni produk perbankan atau tidak, termasuk menetapkan pihak yang bertindak sebagai agen penjualan produk dan penyelenggara produk. Kriteria pengkajian produk yang ditetapkan meliputi:

- adanya 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 untuk 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

Intensive competition in the banking industry prompts all players to boost service quality in order to attain new customers whilst maintaining existing customers. As one of the national leading banks determined to distinguish its identity as reliable banking service provider, and in line with “humanising financial services” vision, BII has strong commitment to maintain service standard by providing quality banking products that would differentiate the Bank amidst the competition.

BII constantly ensures that its products bring advantages and benefits to customers in line with their needs. All BII's banking products and services are designed to meet customers' requirements.

Maintaining Product Quality (G4-PR3, G4-PR4)

In the process to launch banking products and services, BII applies a series of phases to ensure that the products and services are acceptable to customers, beneficial to their activities, and suitable with their needs. The Bank conducts direct survey using questionnaire and engages competent third party to regularly assesses product launch urgency as well as acceptance of customers as the product target.

To ensure products' consistency with customers' needs, BII has a customer service function whose staff members are responsible to provide complete explanation on products, benefits, use, customers' rights and obligations as well as positions of parties, end of agreement, and ways to settle disputes that may arise.

All new products are proposed to Bank Indonesia (BI) for approval after undergoing internal evaluation process to identify whether the product is a genuine banking product, including to determine parties that would serve as product's sales agents and providers.

Criteria to evaluate a product are as follows:

- Clear product's benefits for customers;
- Defined administrative cost for use of products or services;
- Clear position of the Bank as sales agent or provider;
- Statement of risk profile for certain products pursuant to regulations;
- Statement of telephone number/email address of customer service staff that a customer may contact for further inquiries or complaints;
- Approval from Bank Indonesia; and

- penyampaian laporan kepada Bank Indonesia, 7 (tujuh) hari setelah produk yang disetujui tersebut diluncurkan.

Marketing Communication

Dalam rangka menjadikan seluruh produk, jasa dan layanan yang ditawarkan mempunyai brand yang kuat dan dapat menunjang kegiatan pemasaran serta pertumbuhan penjualan produk, jasa dan layanan dimaksud, BII melaksanakan kegiatan Marketing Communication.

Dalam usaha untuk meningkatkan awareness, BII melakukan beberapa inisiatif meliputi :

- Penggunaan media digital untuk promosi produk dan jasa perbankan.
Dengan makin maraknya teknologi, BII juga menggunakan media ini untuk memberikan informasi tentang program, produk dan jasa. Serangkaian perbaikan dan peningkatan media digital dilakukan oleh BII, antara lain:
 - Pembenahan pada website BII yang lebih informatif sehingga nasabah dan calon nasabah dapat mengetahui semua program yang sedang berlangsung.
 - Set up pengiriman email blast ke nasabah sebagai salah channel yang lebih cepat dan tepat yang dimulai di tahun 2013
 - Pemilihan media promosi on line yang tepat dengan multi media message service (MMS) yang secara langsung ditujukan ke calon nasabah dengan berdasarkan lokasi seperti pusat perbelanjaan pada saat calon nasabah menggunakan internet.
- Selain melakukan promosi produk, BII juga melakukan kegiatan berikut:
 - *Build the brand* melalui promosi program yang berkesinambungan yaitu Biingkisan Beruntun. Untuk periode yang ke 4, BII menyiapkan media komunikasi yang terintegrasi dengan menambahkan digital media sebagai komunikasi yang terbukti dapat menjadi media yang interaktif. Dalam rangka mendapatkan lebih banyak calon nasabah potensial, BII mengadakan aktivitas family event di 7 kota dengan mengajak komunitas lokal.
 - *Build the brand* melalui berbagai macam kegiatan yang memiliki cakupan nasional dan internasional.
 - Bali Marathon yaitu acara olahraga dengan skala internasional yang diadakan di Bali pada tanggal 16 Juni 2013.
 - Samsung run series yaitu acara yang bekerjasama dengan Samsung yang diadakan 3 kali sepanjang tahun 2013 yaitu pada 1 September, 13 Oktober dan 3 November.
 - Sepakbola persahabatan antara negara Belanda dengan Indonesia yang diadakan pada tanggal 7 Juni 2013.

- Report to Bank Indonesia, 7 (seven) days after the product is launched.

Marketing Communication

To create strong product and services brands, which would support marketing activities and sales growth of the products and services, BII carried out Marketing Communication activities.

BII implements several initiatives to raise awareness, including:

- Use of digital media to promote banking products and services.
With rapid technology advancements, BII employs digital media to communicate information on programs, products, and services. Several improvements and enhancement of digital media were conducted by BII, among others:
 - Improvement of BII website to provide informative tool for customers and potential customers to learn all Bank existing programs.
 - Set up email blast for customers as an efficient and effective channel, started in 2013
 - Selected appropriate online promotional media with multimedia message service (MMS) addressed directly to potential customers by location, such as shopping centers, when potential customers are accessing the Internet.
- In addition to the products promotion, BII also undertook the following activities:
 - Build the brand through sustainable promotional program, “Bingkisan Beruntun.” In the program’s fourth period, BII prepared communication media integrated with digital media as a communication channel that was able to offer interactive interface. To attract more potential customers, BII held family events in 7 cities, involving local communities.
 - Build the brand through various activities that have national and international coverage.
 - Bali Marathon – an international sports event held in Bali on 16 June 2013.
 - Samsung Run Series; in collaboration with Samsung, the events were held 3 times during 2013 on September 1st, October 13th, and November 3rd.
 - Friendly football match between the Netherlands and Indonesia’s national teams on 7 June 2013.



Dalam melakukan/meningkatkan brand image, BII juga melakukan promosi program secara berkesinambungan.

Memberi Yang Terbaik (FS14)

BII senantiasa menempatkan kepentingan nasabah dalam mengembangkan produk dan jasa maupun memberikan layanan bagi nasabah. BII, melalui Divisi Service Quality, berorientasi pada pendalaman dan pencapaian Service Satisfaction - Loyalty Index melalui Customer's WOW Experience. Untuk mencapainya, BII berfokus pada program dan *project* peningkatan Service Leadership, Service Ownership, Service That Sells mindset dan Service Satisfaction - Loyalty implementation. Hal ini dilakukan untuk memastikan terjadinya perubahan paradigma Customer Expectation menjadi Customer Satisfaction dan Loyalty. Di Tahun 2013, BII merealisasikan 10 program di tahun 2013 untuk memastikan pertumbuhan bisnis, memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan peningkatan kualitas layanan meliputi:

1. **Program Service Awareness & Skill Program; "How to Engage With Customer"** untuk Customer Service.
Pembekalan pengetahuan bagi para frontliner BII baru, bertujuan untuk meningkatkan awareness dari Customer Service tentang pentingnya Layanan berkualitas, serta meningkatkan kemampuan frontliner dalam hal Service Delivery kepada Nasabah.
2. **Program Service Engagement & Energizing To You**
Bagi para Leader Cabang, yakni RBH, ABM, HOS, SSM dan para Manager Divisi. Bertujuan untuk meningkatkan Ownership para leader mengenai peran penting mereka dalam memastikan Service Delivery dicabang, serta memastikan implementasi Service Excellence di Cabang.
3. **National Branch Competition**
Program untuk pengukuran tingkat kualitas layanan Cabang atau Service Delivery Cabang kepada Nasabahnya melalui metode *mystery shopper* guna semakin meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari para nasabah BII. National Branch Competition juga menjadi ajang kompetisi antar Regional dalam hal penerapan standar layanan di masing-masing kantor cabang.



In implementing/improving brand image, BII also promoting a sustainable program.

Giving the Best (FS14)

BII's products and services development and performance are consistently centered on customers' interests. Through its Service Quality Division, BII concentrates to enhance and meet Service Satisfaction - Loyalty Index through Customers' WOW Experience. To that end, BII focused on programs and projects to improve Service Leadership, Service Ownership, Service That Sells mindset, and Service Satisfaction - Loyalty implementation. These programs have the objective to ensure change of paradigm from Customer Expectation to Customer Satisfaction and Loyalty. In 2013, BII implemented 10 programs with goals to drive business growth whilst providing the best services to customers and increasing service quality, covering:

1. **Service Awareness & Skill Programs; "How to Engage With Customer"** for Customer Service officers.
Induction program for BII's new front line staff members, aimed to raise awareness of Customer Service regarding the importance of quality service. The program also enhances the ability of front line staff members in performing Service Delivery to Customers.
2. **Service Engagement & Energizing To You Program**
Program for Branch Leaders, consist of RBH, ABM, HOS, SSM and Division Managers. The program is designed to improve the leaders' ownership with respect to their critical role in ensuring Service Delivery as well as implementation of Service Excellence at branch level.
3. **National Branch Competition**
This program measures the level of Branches' service quality, or Service Delivery, to customers using mystery shopper method. The goal of this program is to enhance BII's customers' satisfaction and loyalty, where branches from different regions compete in terms of quality standard implementation.

4. Customer Satisfaction Survey

Dilakukan secara berkala sebagai media monitoring dalam penerapan strategi Customer Satisfaction dan Loyalty. Melalui Survey ini BII dapat memonitor dan mengetahui *what the Customer Needs, wants, Motivation, and Expectation* terhadap Layanan dan Produk BII.

5. Test Product, Process & Procedure Knowledge (Test P3K) bagi para Frontliner, Supervisor, Sales Funding, Back Office dan Security.

Agenda tahunan bagi tim Service BII. Dilakukan sebagai media untuk terus mendorong kinerja dan performa dari Tim Cabang. Untuk meningkatkan efisiensi, pada tahun 2013, Test P3K ini telah diintegrasikan ke dalam sistem *Online/E-Learning*.

6. Program Care Partnership.

Program untuk membantu kantor cabang dalam meningkatkan performa layanan, meningkatkan *awareness* cabang dalam implementasi standar layanan, dan meningkatkan *skill Service Team* di kantor cabang.

7. Program Motivation, Refreshment, dan Recognition

Dilakukan untuk memotivasi peningkatan performa layanan *frontliner*. Salah satunya adalah dengan penyelenggaraan **National Service Award 2013** untuk para *Frontliner*. Pemenang akan ditunjuk menjadi Service Ambassador cabang.

8. Program Apresiasi Branch Leader (RBH, HOS, ABM, hingga Division Head), Recognition Card dan Wow Card.

Program apresiasi ini diberikan kepada karyawan di kantor cabang maupun kantor pusat bagi yang telah menunjukkan performa layanan dan kinerja yang terbaik dalam hal *working performance* maupun *attitude*.

9. Service That Sell – Service Incentive Program

Program apresiasi dan *reward* atas pencapaian target *cross selling* untuk para *Frontliner*, Supervisor dan Service Manager, untuk mendukung implementasi strategi *cross selling*.

10. Pengembangan Branch Standardization.

BII melakukan perumusan untuk standarisasi kondisi dan keadaan cabang BII dalam **Banking Standardization Blue Print**, meliputi standar baku tampilan fisik, perlengkapan, peralatan, hingga *ambience* yang ada mampu mencerminkan *brand image* BII.

4. Customer Satisfaction Survey

Customer Satisfaction Survey is conducted periodically to monitor the effectiveness of Customer Satisfaction and Loyalty strategies that have been carried out. BII uses the survey's results to monitor and identify Customers' Needs, Wants, Motivation, and Expectation to BII's Services and Products.

5. Product Test, Process & Procedure Knowledge (P3K Test) applicable to Frontline staff, Supervisors, Sales Funding, Back Office, and Security officers.

An annual agenda for BII's service team, the Test is a method to encourage Branch Teams to deliver better performance. To improve efficiency, in 2013 the P3K Test has been integrated into *Online/E-Learning* system.

6. Care Partnership Program

The program helps branch offices to improve service performance, awareness regarding service standards, and increase the skills of Service Team in branch offices.

7. Motivation, Refreshment, and Recognition Programs

Aiming to motivate front line staff to improve performance, one of the programs is **National Service Award 2013** for front line staff members and the winner is appointed as branch Service Ambassador.

8. Branch Leader Appreciation Program (RBH, HOS, ABM, to Division Head), Recognition Card, and Wow Card.

The appreciation program is held for employees at branch and head office who have shown the best performance in terms of working performance and attitude.

9. Service That Sell – Service Incentive Program

A program to appreciate and reward Cross Selling target achievements for Frontline staff, Supervisors, and Service Managers, recognizing their support in cross selling strategy implementation.

10. Branch Standardization Development

BII formulates BII's branches standard condition into **Banking Standardization Blue Print**, which covers physical appearance, equipment, utilities, so that the branches' ambience reflect BII's Brand Image.

TANGGUNG JAWAB PRODUK

Products Responsibility

Melayani Melebihi Harapan

BII memiliki visi layanan yang menegaskan tekad “*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 merealisasikan visi tersebut BII senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan dan memberikan citra yang baik kepada nasabah akan kualitas layanan yang didapatkan. Selain itu dengan visi “menjadi *relationship* bank terkemuka” yang telah dicanangkan, BII, melalui tim Service berusaha mengubah paradigma layanan dari sekedar memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah, menjadi memberikan kepuasan bagi nasabah melalui layanan berkualitas untuk membuka hubungan yang luas dan efektif, dengan tajuk “Customer Satisfaction and Loyalty”.

Memberi Nasabah Pengalaman Yang Berbeda

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, BII fokus membenahi tiga komponen yang berkaitan dengan layanan, yakni kompetensi pengetahuan tentang layanan, biaya layanan dan waktu pelayanan. BII telah berhasil menciptakan sistem layanan jasa perbankan yang berfokus pada pengurangan waktu melalui simplifikasi proses diantaranya pembukaan rekening tanpa pengisian dokumen tertulis (*paperless account opening*). Kami juga berhasil menerapkan sistem *single customer profile*, sehingga *frontliners* dapat mengakses profil nasabah secara lengkap sehingga berguna bagi kelancaran proses transaksi *face-to-face*.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, BII fokus untuk mengembangkan kompetensi jajaran *frontliner* melalui realisasi program pelatihan dalam kelas-kelas khusus agar mereka memiliki kemampuan *problem solving* dalam menghadapi nasabah. Untuk mengukur kualitas layanan para *frontliner*, BII menggunakan acuan hasil perolehan indeks lembaga independen ISMS-Trisakti, selain itu juga turut bekerja sama dengan konsultan melakukan pengukuran indeks CSI (Customer Satisfactin Index).

BII menetapkan pengembangan Service Values, Service Standard dan Service Commitment yang selaras dengan fokus strategi layanan terbaru, melanjutkan peningkatan komunikasi dan kampanye CARE (Customer Are Really Everything) sebagai Service Spirit yang melandasi seluruh proses kerja Tim Layanan di seluruh Cabang. BII juga berupaya membentuk layanan prima sebagai budaya melalui implementasi *service partnership* dan *ownership* untuk maju dengan layanan prima terbaik, dengan komitmen penuh yang didukung seluruh jajaran, mulai dari *Top Management* sampai *Frontliner*.

Selain program-program peningkatan kompetensi di bidang layanan, BII juga meningkatkan standar kualitas layanan, melalui perbaikan SOP Standar Layanan, meliputi: pengaturan aktivitas-aktivitas layanan yang

Services that Exceed Expectations

BII’s service vision asserts the Bank’s determination “To be Indonesia’s No.1 Bank in Customer Satisfaction by providing world class quality of service delivery and high value of process innovation”. To that end, BII consistently improves service quality and delivers good image to customers of the Bank’s service quality. Envisioning being the “leading relationship bank”, BII through its Service team endeavors to shift service paradigm. Beyond meeting needs and expectations of the customers, the Bank strives to provide customers’ satisfaction through quality service in order to build extensive and effective relationship encompassed in the theme of “Customer Satisfaction and Loyalty”.

Creating Unique Customer Experience

To improve service quality, BII focuses on building three service components, namely service knowledge, service cost, and service time. BII has successfully created a banking service system that reduces service time through simplified processes. The Bank, among others, implements paperless account opening and single customer profile that enables BII’s front line staff members to access complete profile of a customer, therefore ensuring seamless face-to-face transaction process.

To improve service quality, BII concentrates on developing front line staff competence, organizing training programs and special classes to nurture problem-solving skills in dealing with the customers. To measure service quality, BII refers to index issued by independent institution ISMS-Trisakti, aside from collaborating with consultants to measure CSI (Customer Satisfaction Index).

BII establishes and develops Service Values, Service Standard, and Service Commitment that constantly compatible with the latest service strategy focus, continuing CARE (Customer Are Really Everything) campaign and communication as Service Spirit that serves as the basis of work process performed by Service Teams in all Branches. BII also strives to embed superior service as the Bank’s service culture by implementing Service Partnership and Ownership. BII is dedicated to bring the best services, with full commitment supported by all employees from the Top Management to Frontline Staff.

In addition to programs designed to enhance service competence, BII also increases service quality standard. The Bank refines its Service Standard SOP, which includes: organization of service activities performed by

dilaksanakan oleh Service Team dan dituangkan di dalam bentuk *Manual Book* serta video yang ditujukan untuk kemudahan proses sosialisasi dan pembelajaran. BII juga mengembangkan standar pengukuran KPI Service Team sebagai bagian dari penilaian kinerja KPI individual maupun tim, diikuti *monitoring* atas seluruh program-program peningkatan layanan yang telah dicanangkan.

BII menggunakan simbol Golden Heart atas implementasi Service Strategy dan Service Value 2013, sebagai cerminan High Level of Customer Satisfaction. Simbol tersebut juga menunjukkan komitmen seluruh jajaran untuk memberikan layanan prima untuk mencapai kepuasan nasabah (*Committed in Delighting Customer Heart*).

Survei Kepuasan Nasabah [G4-PR5]

Kepuasan nasabah merupakan suatu parameter yang sangat penting bagi sebuah output layanan di sebuah bank. Dalam menjaga kualitas layanan yang tinggi guna tetap mempertahankan tingkat tertinggi dari Customer Satisfaction para nasabah, BII bekerja sama dengan konsultan DEKA Marketing Research melaksanakan Customer Satisfaction Survey yang dilaksanakan secara rutin sejak tahun 2010. Selain output yang diperoleh berupa Customer Satisfaction Index, survey tersebut juga menjadi evaluasi atas aspirasi para nasabah terhadap kualitas layanan di BII. Memahami peran kepuasan nasabah yang sangat penting bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan, Customer Satisfaction Index menjadi salah satu Key Performance Indicator di BII.

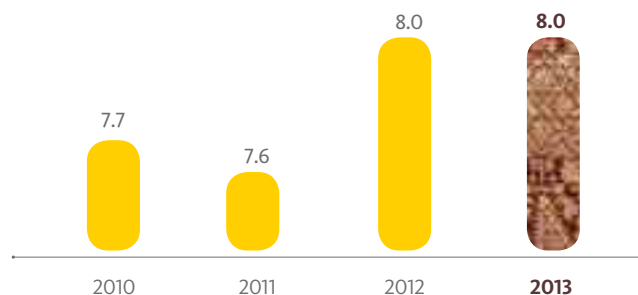
Service Teams and formulated into Manual Book as well as videos to ensure easy dissemination and learning processes. BII also develops standard of KPI for Service Team, applied for individuals and teams, followed by monitoring on the established service improvement programs.

BII uses Golden Heart as a symbol of Service Strategy and Service Value implementation in 2013, reflecting High Level of Customer Satisfaction. The symbol also represents the commitment of all employees to deliver excellent services and achieve customer satisfaction (*Committed in Delighting Customer Heart*).

Customer Satisfaction Survey [G4-PR5]

Customer satisfaction is a parameter that is critical to measure service output of a Bank. To maintain the highest standard of service quality, whilst maintaining highest level of Customer Satisfaction, BII works with external consultant, DEKA Marketing Research, to conduct Customer Satisfaction Survey. The survey has been carried out regularly since 2010. Aside from Customer Satisfaction Index, the survey also captures customers' aspiration to BII's service quality. Recognizing that the role of customer satisfaction is crucial to the Bank's sustainability and development, Customer Satisfaction Index is one of BII's Key Performance Indicators.

Customer Satisfaction Index 2013



Memberi Kemudahan kepada Nasabah

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kehadiran di pasar-pasar potensial dan mendekatkan diri pada target market, BII terus berupaya menambah, mengembangkan dan meningkatkan kualitas jaringan kerja. Pengembangan jaringan kerja tersebut dilakukan dengan mengutamakan kepuasan Nasabah, antara lain melalui penambahan jaringan kerja konvensional, *mobile banking*, peningkatan kualitas dan jangkauan *e-banking* serta merintis dan menambah armada mobil kas keliling sesuai kebutuhan.

Providing Customer Convenience

To enhance presence in potential market and to get closer with target market, BII constantly adds, develops, and improves network quality. Emphasizing on Customer satisfaction, the Bank among others expands conventional network and mobile banking, improves quality and coverage of e-banking, and develops and deploys mobile cash unit as seen necessary.

TANGGUNG JAWAB PRODUK

Products Responsibility

Selain menambah fisik jaringan layanan, BII merealisasikan beragam program lain untuk meningkatkan optimalisasi fungsi dan kualitas unjuk kerja jaringan melalui standarisasi tampilan dan kualitas layanan unit kerja operasional, *e-channel*, *e-banking* maupun *mobile banking* untuk meningkatkan kenyamanan nasabah saat bertransaksi.

Pengelolaan Pengaduan Nasabah (G4-PR7, G4-PR8)

Sebagai salah satu institusi finansial terkemuka di Indonesia, pengelolaan pengaduan nasabah menjadi perhatian khusus bagi BII. Untuk itu, pengaduan nasabah yang diterima dari seluruh *channel*, baik cabang maupun unit bisnis, saat ini telah dikelola secara sistematis, dengan menggunakan 1 (satu) sistem pencatatan berupa aplikasi yang bersifat *bankwide* yang dapat diakses oleh seluruh *frontliners* di BII. Dengan demikian, nasabah diberikan kemudahan untuk menyampaikan dan menanyakan tindak lanjut dari pengaduan yang disampaikan melalui *channel* BII dimanapun berada.

Dalam penanganan pengaduan nasabah, BII telah membentuk 1 (satu) unit khusus yaitu Feedback Management Correspondent Unit, di bawah Divisi Centralized Customer Care yang akan menindaklanjuti pengaduan yang diterima, mulai dari koordinasi di internal bank, koordinasi kepada nasabah maupun ke pihak regulator (BI dan OJK). Dalam mekanisme penanganannya, unit ini berpedoman pada rambu-rambu yang telah ditetapkan Bank Indonesia, dengan mengedepankan prinsip *win win solution* bagi nasabah, sehingga integritas dari BII sebagai Humanising Financial Services dapat terus terjaga.

Dalam pengelolaan pengaduan nasabah, BII juga memfasilitasi program ramah lingkungan dan Go Green, dengan cara membuka akses pengaduan nasabah melalui e-mail di layanan cs@bii.co.id, juga melalui jejaring sosial Facebook dan Twitter yang tergabung dalam komunitas BII Friends. Sebagai contoh bentuk penanganan pengaduan yang mendukung ramah lingkungan adalah arahan *frontliner* kepada nasabah untuk menggunakan *electronic billing statement* terkait dengan tagihan kartu kredit/ rekening Koran.

Tingkat Pengaduan Nasabah yang diterima BII adalah sebagai berikut:

Not only physical service network, BII also carried out other programs to optimize network function and quality, through appearance and service quality standardization of operational units, *e-channel*, *e-banking*, and *mobile banking* to enhance customer convenience while transacting.

Customer Complaint Management (G4-PR7, G4-PR8)

As one of the leading financial institutions in Indonesia, customer complaint management is critical for BII. Today, customer complaints from all channels, from branch offices and business units, are managed systematically using a single, bank-wide recording system accessible by all BII front line staff. The system enables customers to lodge and monitor follow-up of their inquiries via any channels of BII, from any locations.

On the management of customer complaint, BII has established 1 (one) dedicated unit, Feedback Management Correspondent Unit, under Centralized Customer Care Division. The Unit follows up all complaints, from arranging the Bank's internal coordination, coordinating with customers, and engaging regulators (BI and FSA). In handling complaints, the Unit follows Bank Indonesia regulations, prioritizing win-win solution for customers, therefore maintaining BII's integrity and its efforts in Humanising Financial Services.

In managing customer complaint, BII also incorporates environmentally friendly spirit and Go Green initiatives by providing electronics complaint channels via email at cs@bii.co.id and social media Facebook and Twitter, under the community account BII Friends. Exhibiting this environmentally friendly commitment is frontline staff's direction to customers to use electronic billing statement for credit card/bankbook statements.

Level of BII's Customer Complaints is as follows:

Jenis Pengaduan Nasabah / Type of Complaint	Jenis Pengaduan Nasabah / Type of Complaint		Pengaduan Diselesaikan sampai dengan bulan Desember / Settled Complaints as of December	
	2012	2013	2012	2013
Pengaduan berdampak finansial / Complaints with financial impact	12.117	10.209	12.117	9.240
Pengaduan Non finansial / Non-Financial Complaints	39.387	24.881	38.848	24.674
Total	60.136	35.090	50.965	33.914

Dalam upayanya untuk menjadi Humanising Financial Services, setiap pengaduan yang diterima akan dikelola sebagai bentuk tanggung jawab atas produk dan layanan, sehingga BII akan senantiasa terus tumbuh dan berkembang. Dalam menyelesaikan pengaduan nasabah yang diterima, BII mendatangi nasabah untuk mengkomunikasikan tindak lanjut dari pengaduan yang disampaikan. Apabila masih terdapat ketidakpuasan nasabah atas tindak lanjut dari pengaduan yang disampaikan, maka BII akan mengedepankan upaya mediasi Perbankan sebagai salah satu alternatif penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan himbauan dari Bank Indonesia.

Bentuk pengelolaan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh BII, merupakan cerminan dari tanggung jawab sosial BII terhadap nasabahnya, dan memberikan kontribusi positif bagi BII secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan dimana sepanjang tahun 2013, BII dapat mengurangi jumlah pengaduan dan penyelesaian kasus melalui mediasi Perbankan, selain itu juga mengurangi intensitas jumlah keluhan di media. Tentu saja hal ini sangat berpengaruh dalam mengurangi risiko reputasi Bank dan juga menambah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Perbankan khususnya BII.

Tabel jumlah Mediasi Perbankan dan Keluhan Media

Proses Pengaduan / Complaint Process	Jumlah / Total	
	2012	2013
Mediasi Perbankan / Banking Mediation	3	0
Keluhan di Media / Media Complaints	44	28
Total	47	28

Untuk mereduksi dan memitigasi banyaknya keluhan nasabah, BII menyelenggarakan pertemuan rutin bulanan untuk mendiskusikan tindak lanjut dari penyelesaian permasalahan di bisnis, mengembangkan system pendukung, meningkatkan peran IT (Information and Technology) dalam layanan, mengembangkan layanan e-channel, membuat beberapa simplifikasi proses, otomasi pengiriman surat kepada nasabah, otomasi pengiriman SMS dan lain lain.

Menjaga Privasi Nasabah (G4-PR8)

BII memegang teguh ketentuan peraturan Bank Indonesia mengenai kerahasiaan dan privasi nasabah dan menjaga dengan ketat kemungkinan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal. BII menerapkan sanksi tegas, mulai dari teguran lisan, tertulis hingga sanksi diberhentikan dari status sebagai karyawan jika terjadi pelanggaran yang menyebabkan hilangnya privasi nasabah. Tidak ada kasus yang melibatkan pelanggaran atas privasi nasabah dimaksud sepanjang tahun pelaporan.

In line with the Bank's mission of Humanising Financial Services, all complaints made shall be managed, demonstrating the Bank's responsibility to its products and services and ensure BII's continuous growth and development. To settle complaints, BII reaches out to customers and communicates follow-up actions. If customers' dissatisfaction remains unresolved, BII will resort to banking mediation as one of complaint resolution mechanisms, in accordance with Bank Indonesia's recommendations.

BII's customers' complaints management and settlement reflect the Bank's social responsibility to customers, and overall contributes positively to the Bank's performance. As evident from 2013 data, BII was able to reduce complaint volume. Dispute settlement through Banking mediation also significantly minimized the Bank's reputational risk, whilst boosting public trust to Banking institutions, particularly BII.

Banking Mediation and Media Complaints

To reduce and mitigate customers' complaints, BII holds monthly meeting to discuss a follow up of solutions to problems with respect to business processes, develop supporting system, enhance Information Technology role in its services, develop e-channel services, implement process simplification, automate letter distribution to customers, automate SMS, and so forth.

Safeguarding Customer Privacy (G4-PR8)

BII observes Bank Indonesia regulations regarding customer confidentiality and privacy. The Bank also sets in place strict measures to prevent violations committed by the Bank's internal parties. Rigorous sanctions will be imposed by the Bank, from verbal and written warning, to termination of employment if the violation results in the loss of customer's privacy. During reporting period, there were no cases in respect of violations on customers' privacy.

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environmental Responsibility



Mendukung Upaya Pelestarian Lingkungan

Promoting Initiatives of Environmental Sustainability



“Meyakini cuaca ekstrim sebagai tanda gejala pemanasan global yang harus diatasi bersama, BII menunjukkan partisipasi aktif langsung maupun tak langsung terhadap upaya pelestarian lingkungan dengan merealisasikan program-program lingkungan guna memberikan kehidupan generasi mendatang yang semakin baik.”

“Recognizing extreme weather as one of the signs of global warming that calls for our joint efforts, BII takes active participation, both direct and indirect, in its efforts to preserve the environment. The environmental programs implemented are aimed to ensure a better life for the future generation.”

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environmental Responsibility

Kondisi cuaca ekstrem dengan intensitas yang semakin meningkat mempengaruhi seluruh kehidupan manusia di bumi, karena itu upaya mitigasi perlu melibatkan partisipasi aktif seluruh pihak, tanpa kecuali. Dalam pemahaman BII, sekalipun kegiatan operasional perbankan tidak berdampak besar terhadap perubahan iklim jika dibandingkan dengan sektor usaha lain seperti pertambangan, perkebunan, manufaktur dan sebagainya, namun demikian sebagai usaha yang bergerak di sektor perbankan, BII bisa dan dapat berkontribusi secara signifikan antara lain melalui kebijakan pemberian kredit.

BII memiliki komitmen kuat untuk ikut terlibat pada upaya memelihara kelestarian lingkungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sekalipun kegiatan operasionalnya hanya memberi dampak sangat minim terhadap lingkungan, namun BII menyadari, perbankan bisa mempengaruhi kegiatan pelestarian lingkungan secara signifikan. Oleh karenanya berbagai program terkait telah direncanakan dan dijalankan, untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik di masa mendatang. Dalam menjalankan kegiatan pelestarian lingkungan tersebut, BII juga berupaya mengembangkan proyek ramah lingkungan dengan memanfaatkan potensi alam yang selain dapat menjaga kelestarian lingkungan hidup juga dapat mendukung pemberdayaan masyarakat di sekitarnya.

PARTISIPASI AKTIF LANGSUNG PADA UPAYA PELESTARIAN LINGKUNGAN.

Partisipasi aktif secara langsung terkait dengan kegiatan penanggulangan dampak lingkungan maupun pelestarian dilakukan oleh BII, melalui program CSR BII. Sebagaimana diketahui, salah satu fokus dari 4 (empat) bidang utama kegiatan CSR BII adalah bidang lingkungan. Adapun kegiatan yang dilaksanakan di tahun 2013 meliputi.

- **Konservasi Harimau Sumatra.**

BII telah bekerja sama dengan WWF Indonesia sejak awal 2013 untuk mendukung Taman Nasional Tesso Nilo, Riau, sebagai habitat Harimau Sumatra. Melalui kerjasama ini BII mendukung berbagai upaya WWF secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung upaya konservasi Harimau. Adapun upaya yang dilakukan oleh WWF untuk mewujudkan upaya konservasi Harimau adalah:

- Perbaikan fasilitas dan infrastruktur untuk mendukung eko-turisme dan pendidikan lingkungan. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka proses pendidikan lingkungan akan berjalan lebih baik.
- Pendidikan lingkungan untuk 248 murid dari 6 Sekolah di sekitar kawasan Taman Nasional Tesso Nilo & Pekan Baru serta 120 mahasiswa Universitas Riau.
- Perhatian juga diberikan kepada asosiasi petani lebah madu dengan memfasilitasi penyuluhan cara memanen madu secara efektif, mengelola keuangan sederhana dan renovasi sarana ruang pameran. Keberadaan

Extreme weather with increasing intensity affects all lives on earth; therefore there is a need for mitigation efforts, which require active participation from all, without exception. Operational activities in the banking sector may not cause significant impacts to climate change as operations of other sectors such as mining, plantation, and manufacture, however BII believes it is able and shall contribute significantly in its capacity as an entity in the banking industry, among others through the Bank's lending policies.

BII has a strong commitment to environmental preservation efforts, both direct and indirect. Although the Bank's business activities have relatively minimum impact to the environment, BII fully realizes that the banking sector may have substantial influence in environmental preservation. To that end, the Bank has established various environmental programs, in order to create a better life for the future generation. Relating to the Bank's environmental preservation programs, BII also develops eco-friendly projects by utilizing the remarkable potential that nature offers, which not only is beneficial for preservation purposes, but also for the community empowerment.

ACTIVE AND DIRECT PARTICIPATION IN ENVIRONMENTAL PRESERVATION EFFORTS

BII's active and direct participation in environmental mitigation and preservation efforts is implemented through BII CSR programs. As mentioned, environment is one of the 4 (four) core focuses of BII CSR. The followings are activities carried out in 2013.

- **Sumatran Tiger Conservation**

Starting at the beginning of 2013, BII worked with WWF Indonesia to support Tesso Nilo National Park in Riau as the habitat for Sumatran Tiger. This cooperation enables BII to support WWF's various initiatives, directly and indirectly, in conserving Sumatran Tiger. Some of WWF's programs to conserve Sumatran Tiger's are:

- Facility and infrastructure improvement to drive eco-tourism and environmental education. Adequate facilities will ensure better environmental education process.
- Environmental education for 248 students from 6 schools in the vicinities of Tesso Nilo National Park, schools in Pekan Baru, and 120 students from Riau University.
- Programs for honeybees farmers association; facilitating training on effective honey cultivation, simple financial management, and

petani ini memiliki andil besar dalam pelestarian kawasan Taman Nasional mengingat pohon Sialang yang menjadi rumah lebah berada di dalam kawasan Taman Nasional. Keberadaan pohon Sialang memberikan jaminan ekosistem di sekelilingnya tetap terjaga dengan hutan lestari dapat terwujud.

- **Partisipasi Dalam Rangka Hari Bumi**

Dalam rangka Hari Bumi, BII melakukan beberapa inisiatif antara lain:

- **Donasi Bibit Pohon kepada masyarakat**
BII memberikan donasi 1.000 bibit pohon kepada masyarakat di kota Semarang, Jawa Tengah. Kegiatan ini bertujuan mendorong masyarakat untuk menanam pohon sebagai upaya mitigasi dampak perubahan iklim dan juga upaya konservasi lingkungan.
- **Produksi stiker Hemat Air**
BII memproduksi stiker untuk meningkatkan kesadaran karyawan dan pihak lain yang berada di lingkungan BII akan pentingnya upaya penghematan air, hal ini merupakan tindakan nyata sebagai upaya mitigasi dampak perubahan iklim.
- **Pendidikan untuk menghemat air**
Pendidikan tentang upaya penghematan air kepada para petugas cleaning service di lingkungan kantor pusat, Jakarta, dengan tujuan agar mereka dapat menggunakan air secara lebih bijak untuk generasi masa depan yang lebih baik.

- **Global CR Day – Karya Bakti di Taman Makam Pahlawan dan Tempat Bersejarah**

Jakarta, 28 September 2013: BII sebagai bagian dari Grup Maybank berpartisipasi aktif dalam Global Corporate Responsibilities (CR) Day 2013. Global CR Day adalah hari yang dipersembahkan karyawan Grup Maybank di seluruh dunia untuk melakukan karya bakti sosial. Aktivitas sosial ini sudah dilakukan sejak 2010. Adapun fokus Global CR Day 2013 adalah karya bakti di tempat bersejarah dan taman makam pahlawan. Aktivitas ini sebagai wujud nyata penghormatan jasa-jasa para pahlawan yang telah berjuang untuk kemerdekaan. Selain itu melalui karya bakti ini BII berperan aktif untuk merawat, memelihara dan melestarikan tempat-tempat bersejarah dan taman makam pahlawan.

Adapun aktivitas yang dilakukan karyawan BII pada Global CR Day ini adalah:

- Aksi bersih di taman makam pahlawan dan tempat bersejarah.
- Donasi baju, mainan dan buku layak pakai

exhibition room renovation. The farmers play an important role in the preservation efforts of the National Park, as Sialang trees, homes of the bees, grow within the National Park's area. With sustainable forest, Sialang trees ensure that their surrounding ecosystem is preserved.

- **Earth Day Participation**

In celebration of Earth Day, BII carried out a number of initiatives, among others:

- **Tree seeds donation to communities**
BII distributed 1,000 tree seeds to communities in Semarang, Central Java. This activity aimed to encourage the communities to plant trees and contribute to climate change mitigation as well as environmental conservation.
- **Save Water Sticker**
BII produced stickers to raise awareness of employees and other parties in BII's vicinities regarding the importance to save water, showcasing BII's commitment in mitigating impacts of climate change.
- **Education to Save Water**
Education regarding water saving was held for cleaning service staff at the Bank's Head Office in Jakarta, imparting knowledge of better water consumption for the interests of the future generation.

- **Global CR Day – Dedication for Heroes' Cemeteries and Historic Sites**

Jakarta, 28 September 2013: As part of Maybank Group, BII actively participated in Global Corporate Responsibilities (CR) Day 2013. Initiated in 2010, on CR day Maybank Group employees globally dedicate their time for social activities. The focus of Global CR Day 2013 was dedication for historic sites and heroes' cemeteries in honor of the national heroes who have sacrificed their lives for freedom. On Global CR Day 2013, BII took active role in keeping, maintaining, and preserving places of historic values as well as cemeteries for heroes.

The activities of BII's employees during last year Global CR Day were as follows:

- Cleaning up activities in cemeteries and historic places
- Clothes, toys, and books donation

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environmental Responsibility

- Donasi untuk petugas kebersihan taman makam pahlawan dan tempat bersejarah
- Melakukan penanaman pohon untuk upaya mitigasi lingkungan

Aksi sosial yang berlangsung serentak di 20 kota di Indonesia ini terdiri dari 22 aktivitas sosial (14 aksi bersih makam taman pahlawan, 4 aksi bersih tempat bersejarah, 2 aksi donasi dan 2 aktivitas Cahaya Kasih Program) yang dilakukan oleh karyawan yang mewakili seluruh unit kerja dan kantor regional di seluruh Indonesia.

PARTISIPASI AKTIF TIDAK LANGSUNG PADA UPAYA PELESTARIAN LINGKUNGAN

Merupakan inisiatif kegiatan BII yang dilakukan dalam rangka mengurangi dampak terhadap pelestarian lingkungan. Ada 2 (dua) kelompok program yang dilaksanakan, yaitu:

- **Inisiatif Perbaikan Operasional Yang Ramah Lingkungan.** [G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19]

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. Namun untuk mengurangi dampak lingkungan dari aktifitas operasional tersebut, BII telah menerapkan beberapa kebijakan operasional ramah lingkungan, meliputi:

- **Paperless Account Opening System**
BII 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. Pengurangan jumlah kertas dalam pembukaan rekening adalah dari 4 halaman menjadi 1 halaman
- **Anjungan Tunai Mandiri Bertenaga Surya**
BII merintis penyediaan ATM dengan menggunakan sumber energi yang berasal dari sinar matahari sejak tahun 2012, melalui pengoperasian ATM di Green School yang terletak di Br. Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. Sekolah ini dikembangkan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang memanfaatkan energi ramah lingkungan di masa mendatang.

- Donation for cleaning staff at heroes' cemeteries and historical sites
- Tree planting for environmental conservation

The program, commenced simultaneously in 20 cities in Indonesia, consisted of 22 social activities (14 cleaning up activities around heroes' cemeteries, 4 cleaning up activities in historic places, 2 donation, and 2 "Cahaya Kasih" program activities) and carried out employees who represented all of BII's working units and regional offices throughout Indonesia.

ACTIVE AND INDIRECT PARTICIPATION IN ENVIRONMENTAL PRESERVATION EFFORTS

BII implemented initiatives 2 (two) programs to preserve the environment, namely:

- **Environmentally Friendly Operational Improvement Initiatives**
[G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19]

Operational activities of any company, including companies in the banking sector, have impacts on the environment, such as transportation for operational duties, electrical consumption, paper use, replacement of high-tech equipment. To minimize environmental impacts arising from operational activities, BII has established a number of operational policies in line goals to preserve the environment:

- **Paperless Account Opening System**
BII's Paperless Account Opening service brings about positive impact by reducing account-opening process by up to 60% compared to conventional process. The system also reduces customer-waiting time and promotes business innovation that is environmentally efficient by reducing use of paper from 4 to 1 page for account opening.
- **Solar-Powered Automated Teller Machine**
In 2012 BII pioneered solar-powered ATM by operating an ATM unit at Green School located in Br. Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. The school is developed for future use of infrastructure and facilities that utilize eco-friendly energy.



- **Layanan Ramah Lingkungan**
Tahun 2013 BII 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. Penerapan kebijakan ini, selain meningkatkan efektivitas layanan, juga berdampak pada berkurangnya penggunaan kertas dan emisi CO₂.
- **Kebijakan penghematan konsumsi kertas dan listrik**
BII telah menetapkan kebijakan *paperless* dalam kegiatan internal, termasuk menetapkan kebijakan hemat listrik.
- **Environmental Friendly Services**
In 2013, BII implemented e-statement system for credit card billing and monthly account statements, an environmentally friendly system that shifted from the previous hardcopy distribution using courier services. This system not only increases service effectiveness, but also reduces paper consumption and CO₂ emission.
- **Reducing paper and electricity consumption**
BII has applied paperless policy in its internal activities as well as electricity saving policy.
- **Inisiatif kebijakan pemberian kredit yang ramah lingkungan.**
BII menerapkan kebijakan pemberian kredit dengan mencantumkan ketentuan pelaksanaan kegiatan operasi ramah lingkungan kepada calon nasabah maupun nasabah korporasi. Dengan kebijakan tersebut, BII berhak melakukan peninjauan langsung sewaktu-waktu untuk memastikan seluruh kegiatan operasional calon nasabah dan nasabah eksisting dijalankan dengan memenuhi seluruh peraturan lingkungan yang berlaku.
- **Environmentally Friendly Lending Policies**
BII's lending policy stipulates a requirement of environmentally friendly operational activities to potential customers, including corporate customers. With the enactment of this policy, BII has the right to conduct visit at any time, to ensure that the operations of potential candidates and existing candidates are in line with all applicable environmental regulations.

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

Environmental Responsibility

DUKUNGAN BAGI UPAYA KONSERVASI HARIMAU SUMATERA [G4-EN13]

Harimau Sumatera termasuk salah satu diantara 9 (sembilan) sub spesies harimau di dunia, dan satu-satunya sub spesies harimau yang masih hidup di Indonesia di mana sejak 1996 termasuk dalam kategori Critically Endangered berdasarkan IUCN Red List yang keberadaannya terancam punah karena tingginya laju deforestasi serta maraknya perdagangan bagian tubuh hewan tersebut baik untuk obat-obatan, perhiasan maupun dekorasi.

Menyadari keberadaan satwa endemik Sumatera yang sudah termasuk hewan langka yang dilindungi tersebut, BII bersama Maybank Foundation bekerjasama dengan World Wide Fund for Nature Indonesia (WWF-Indonesia) mendukung program konservasi Harimau Sumatera (*Panthera Tigris Sumatrae*). Peluncuran program ini dilaksanakan pada 5 Desember 2012 oleh Presiden Direktur BII Dato' Khairussaleh Ramli, Board of Trustee Maybank Foundation Umar Juoro, CEO WWF-Indonesia Efransjah, beserta seluruh Komisaris dan Direksi BII di Kantor Pusat BII, Jakarta.

Program ini bertujuan untuk mendukung pelestarian hutan alami sebagai tempat yang kondusif bagi Harimau Sumatera, melindungi keanekaragaman hayati dan ekosistem di sekitar habitat Harimau Sumatera, serta mendukung pemberdayaan komunitas lokal untuk meningkatkan pendapatan mereka dari jasa ekosistem yang mendukung upaya pelestarian hutan seperti madu dan ekoturisme. BII konsisten melanjutkan upaya konservasi tersebut dengan kembali menyalurkan dana konservasi lingkungan yang telah dilaksanakan sejak tahun 2002.

Dukungan dana dari BII ditujukan untuk:

- Perbaikan fasilitas dan infrastruktur untuk mendukung ekoturisme dan pendidikan lingkungan. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka proses pendidikan lingkungan akan berjalan lebih baik.
- Merenovasi menara kontrol konservasi harimau
- Melakukan pelatihan bagi masyarakat lokal tentang jasa ekosistem (produk hutan non-kayu, pendidikan lingkungan dan eko-turisme), keanekaragaman hayati dan konservasi
- Membeli peralatan penunjang, perlengkapan dan pembuatan paket informasi tentang program konservasi Harimau Sumatera
- Mendukung usaha madu masyarakat setempat melalui perbaikan ruang pameran, perlengkapan produk madu dan bantuan finansial bagi koperasi madu masyarakat. Keberadaan petani ini memiliki andil besar dalam pelestarian kawasan Taman Nasional mengingat pohon Sialang yang menjadi rumah lebah berada di dalam kawasan Taman Nasional.

SUPPORTING SUMATRAN TIGER CONSERVATION [G4-EN13]

Sumatran Tiger is one of the 9 (nine) tiger sub-species in the world and the only sub-species to survive in Indonesia. Since 1996, Sumatran Tiger has been categorized as Critically Endangered Animal according to IUCN Red List. The existence of this species is gravely threatened due to rapid deforestation and rampant trade of animal parts for medicinal purposes, accessories, and decoration.

Realizing the threat faced by this rare and protected endemic species of Sumatera, BII and Maybank Foundation partners with World Wide Fund for Nature Indonesia (WWF-Indonesia). Together, these entities work to support Sumatran Tiger (*Panthera Tigris Sumatrae*) conservation program, launched on 5 December 2012 by BII President Director Dato' Khairussaleh Ramli, member of the Board of Trustee Maybank Foundation Umar Juoro, CEO WWF-Indonesia Efransjah, and witnessed by Commissioners as well as members of BII Board of Directors at BII Head Office, Jakarta.

The program seeks to conserve natural forest as the habitat of Sumatran Tiger and to protect biodiversity and ecosystem surrounding the habitat. The program also supports local community empowerment, promoting income generating activities from ecosystem services that are in line with forest conservation efforts such as honey cultivation and ecotourism. BII is consistent in its endeavors to support the program and continues to disburse funds for environmental preservation, an initiative that has been implemented since 2002.

BII's fund support is utilized for:

- Facility and infrastructure improvement to drive ecotourism and environmental education. Adequate facilities will ensure better environmental education process.
- Renovation of tiger conservation control tower
- Training for local communities regarding ecosystem services (non-timber forest products, environmental education, and eco-tourism), biodiversity, and conservation
- Purchase of supporting equipment, tools, and production of information packages regarding Sumatran Tiger conservation program
- Supporting local communities' honey business by renovating exhibition room, provisioning supplies for honey products, and channeling financial assistance for honey cooperative. The farmers play an important role in the preservation efforts of the National Park, as Sialang trees, homes of the honey bees, grow within the National Park's area

“Bukanlah suatu kebetulan jika BII menaruh perhatian untuk konservasi Harimau Sumatera. Harimau dalam bahasa Inggris adalah TIGER, secara simbolik merupakan ikon Grup Maybank yang juga merupakan core values yang dianut BII bersama Grup Maybank, yang selalu dihidupkan dalam Humanising Financial Services.”

“It is not by coincidence that BII places special concern towards Sumatran Tiger. The TIGER is symbolically an icon of Maybank Group and represent the core values embraced by BII and Maybank Group, embodied in the principle of Humanising Financial Services.”

INDEKS GRI G4 CORE OPTION

Indeks GRI G4 Core Option

Indikator / Indicator	Uraian / Description	Halaman / Pages
Strategi dan Analisis / Strategy and Analysis		
G4-1	Laporan Direksi / CEO Statements	22
G4-2	Dampak, Risiko dan Peluang / Key impacts, risks, and opportunities	22
Profil Organisasi / Organization Profile		
G4-3	Nama Organisasi / The name of the organization	30, 31
G4-4	Produk dan Jasa / Product and Services	30, 31
G4-5	Lokasi Kantor Pusat Organisasi / The location of the organization's headquarters	30, 31
G4-6	Wilayah Operasi / Operation Area	30, 31
G4-7	Kepemilikan dan Bentuk Hukum / The nature of ownership and legal form	30, 37
G4-8	Pangsa Pasar / Market Presence	31, 34
G4-9	Skala Organisasi / The scale of the organization	37
G4-10	Distribusi Pegawai / Employee distribution	66
G4-11	Persentase Jumlah Pegawai yang tercakup dalam perjanjian perundingan bersama / Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	83
G4-12	Rantai Pasokan / Supply chain	37, 43
G4-13	Perubahan yang signifikan selama periode pelaporan / Significant changes during the reporting period	45
G4-14	Pendekatandalam penerapan prinsip pencegahan / Precautionary approach or principle addressed by the organization	38, 97
G4-15	Inisiatif internasional dalam bidang lingkungan dan sosial yang didukung atau diadopsi oleh perusahaan / List of externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses	98
G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi industri / Memberships of associations	39, 98
Aspek Penting dan Boundary / Material Aspects and Boundaries		
G4-17	Daftar Perusahaan Anak / List of all subsidiaries' entities	43
G4-18	Proses Penetapan Konten dan Boundary / Process for defining the report content and the Aspect Boundaries	42
G4-19	Daftar Identifikasi Aspek Penting / List all the material Aspects identified	44
G4-20	Daftar Boundary / List of Boundary within the organization	44
G4-21	Boundary di luar Perusahaan / Boundary Outside of the organization	44
G4-22	Efek Penyajian ulang informasi tahun lalu / The effect of any restatements of information provided in previous reports	44
G4-23	Perubahan signifikan ruang lingkup dan boundary / Significant changes in the Scope and Aspect Boundaries	44
Pemangku Kepentingan / Stakeholder Engagement		
G4-24	Daftar Pemangku kepentingan / List of stakeholder groups engaged	98
G4-25	Basis pengidentifikasian pemangku kepentingan / The basis for identification and selection of stakeholders	98
G4-26	Pendekatan hubungan dengan pemangku kepentingan / The organization's approach to stakeholder engagement	98
G4-27	Topik yang dibahas dengan pemangku kepentingan / Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	98
Profil Laporan / Report Profile		
G4-28	Periode Pelaporan / Reporting period	42
G4-29	Penerbitan laporan tahun lalu / Date of most recent previous report	42
G4-30	Siklus Pelaporan / Reporting cycle	42
G4-31	Kontak Personal / The personal contact	45
Indeks GRI G4 Konten		
G4-32	Opsi "Sesuai dengan", Daftar Indeks dan Assurance / In accordance' option, GRI Content Index and the External Assurance Report	42
Assurance		
G4-33	Assurance Eksternal / External assurance for the report	42

Indikator / Indicator	Uraian / Description	Halaman / Pages
Tata Kelola / Governance		
G4-34	Struktur Tata Kelola / The Governance Structure	92, 93
Etika dan Integritas / Ethics and Integrity		
G4-56	Nilai-nilai Perusahaan / The organization's values, principles, standards and norms of behavior	18, 98
KATEGORI EKONOMI / CATEGORY: ECONOMY		
Aspek Kinerja Ekonomi / Aspect Economic Performance		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	54, 55
G4-EC1	Nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan / Direct Economic Value Generated And Distributed	55
G4-EC3	Kecukupan Dana Pensiun Karyawan / Defined Benefit Plan Obligations	87
Aspek: Dampak Ekonomi Tidak Langsung / Aspect: Indirect Economic Impacts		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	68, 69
G4-EC7	Dampak pembangunan prasarana umum dan bantuan lainnya / Development And Impact Of Infrastructure Investments And Services Supported	68
G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung / Significant Indirect Economic Impacts	49, 71
KATEGORI: LINGKUNGAN / CATEGORY: ENVIRONMENTAL		
Aspek: Emisi / Aspect Emissions		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	114
G4-EN15	Emisi GRK langsung (Scope 1) / Direct Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope 1)	116
G4-EN16	Emisi Gas Rumah Kaca Tidak Langsung (Scope 2) / Energy Indirect Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope 2)	116
G4-EN19	Reduksi Emisi gas rumah kaca / Reduction of greenhouse gas (GHG) emissions	16
SUB-KATEGORI: PRAKTIK PERBURUHAN DAN KENYAMANAN BEKERJA / SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK		
Aspek: Tenaga Kerja / Employment		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	82, 83, 84
G4-LA1	Perputaran Karyawan / Employee turnover	84, 88
G4-LA2	Imbalan jasa karyawan tetap yang tidak diberikan kepada karyawan kontrak / Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees	87
Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Aspect Occupational Health and Safety		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	88
G4-LA8	Klausul Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam PKB / Health and safety topics covered in formal agreements with PKB	88
Aspek : Pelatihan dan Pendidikan / Aspect: Training and Education		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	85, 86, 87
G4-LA9	Jam pelatihan rata-rata per tahun per karyawan / Average hours of training per year per employee	86
G4-LA10	Program pelatihan bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun / Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees	86
G4-LA11	Reviu terhadap kinerja dan jenjang karir karyawan / Regular performance and career development reviews	87, 84
FS4	Peningkatan kompetensi karyawan / Process(es) for improving staff competency	86
Aspek: Penilaian Praktik Perburuhan Pemasok / Aspect: Supplier Assessment for Labor Practices		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	44
G4-LA14	Seleksi pemasok berdasarkan praktik perburuhan / Supplier Assessment for Labor Practices	44
SUB-KATEGORI: HAK ASASI MANUSIA / HUMAN RIGHTS		
Aspek: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) / Aspect : Freedom of Association and Collective Bargaining		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	82, 83, 84
G4-HR4	Pelanggaran hak kebebasan berserikat dalam organisasi atau pemasok / Operations and suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated	84

INDEKS GRI G4 CORE OPTION

Indeks GRI G4 Core Option

Indikator / Indicator	Uraian / Description	Halaman / Pages
Aspek: Asesmen Hak Asasi Manusia Pemasok / Aspect : Supplier Human Rights Assessment		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	34
G4-HR10	Seleksi pemasok berdasarkan kriteria hak azasi manusia / Supplier Assessment for Human Right	34
SUB-KATEGORI: MASYARAKAT / SUB-CATEGORY: SOCIETY		
Aspek: Masyarakat Setempat / Aspect Local Communities		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	68, 69, 70
G4-SO1	Program untuk masyarakat dan dampaknya / Local community engagement, impact assessments, and development programs	74
FS13	Akses perbankan bagi masyarakat daerah terpencil / Access points in low-populated or economically disadvantaged	60
FS14	Inisiatif pembukaan akses perbankan bagi masyarakat terpencil dan terbelakang / Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	58, 60, 106
SUB-KATEGORI: TANGGUNG JAWAB PRODUK / SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY		
Aspek: Kemasan Produk dan Jasa / Aspect Product and Service Labeling		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	108
G4-PR5	Hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan / Results of surveys measuring customer satisfaction	109
Aspek: Privasi Pelanggan / Aspect: Customer Privacy		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	111
G4-PR8	Keluhan terkait pelanggaran privasi pelanggan / Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy	110, 111
Produk Portofolio / Product Portfolio		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen / Disclosures On Management Approach	49, 50, 51, 52
FS6	Presentase portofolio per jenis / Percentage Of The Portfolio By Business Lines	54
FS7	Produk dan jasa bermanfaat sosial / Products And Services Designed To Deliver A Specific Social Benefit	56, 64, 65
FS8	Produk dan jasa khusus untuk lingkungan / Products And Services Designed To Deliver A Specific Environmental Benefit	65

LEMBAR TANGGAPAN

Feedback Form

123

Terima kasih atas perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu terhadap laporan tahunan 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 the questionnaire below, and return this feedback form to us. Your views, and critics are very much welcomed and appreciated.

No.	Pernyataan / Statement	SS RA	SA	RR SD	TS D	STS SD	Alasan / Comment
1	Laporan ini berisi/mengandung informasi yang bermanfaat mengenai komitmen Perseroan dan kebijakannya This report contains useful information on BILs's Sustainability Report						
2	Laporan ini menyediakan suatu gambaran/summary mengenai kinerja BIL's yang sejalan dengan usaha pencapaian sustainable development This report provides a good overview on BIL's 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 is credible enough						

SS : Sangat Setuju

SA : Strongly Agree

S : Setuju

A : Agree

RR : Ragu-ragu

SD : Somewhat Disagree

TS : Tidak Setuju

D : Disagree

STS : Sangat Tidak Setuju

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.

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 & Jenis Kelamin (wajib) / Age & Sex (obligatory) :

Institusi/Perusahaan / Institution/Company (optional) :

Jenis Institusi/Perusahaan / Institution/Company :

Pemerintah / Government

Industri / Industry

Media / Media

LSM / NGO

Masyarakat / Community

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 provided to fill in this feedback form. Please send this form back to us:

PT Bank Internasional 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

PT BANK INTERNASIONAL 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.bii.co.id