



Enhancing the Sustainable Transformation



PT Bank Victoria International Tbk

Laporan Keberlanjutan **2020** Sustainability Report



PT Bank Victoria International Tbk sepakat untuk melakukan perubahan bisnis ke arah berkelanjutan dengan memperhatikan kebutuhan pemangku kepentingan. Inovasi dan adaptasi akan difokuskan pada transformasi bisnis secara digital yang diintegrasikan dengan wawasan sosial dan lingkungan. Hal ini ditujukan untuk memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah di era teknologi, meningkatkan bisnis yang bertanggung jawab, serta mengurangi dampak negatif dari aktivitas operasional Bank terhadap lingkungan.

PT Bank Victoria International Tbk agrees to make business changes to be sustainable by considering stakeholders' needs. Innovation and adaptation will be focused on digital business transformation that is integrated with social and environmental insights. This is aimed at providing products and services that match customer needs in the technological era, increasing responsible business, and reducing the negative impact of the Bank's operational activities on the environment.

Enhancing the Sustainable Transformation

Daftar Isi

Table of Contents

2 Daftar Isi

Table of Contents

3 Tentang Laporan Keberlanjutan

About the Sustainability Report

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Sustainable Performance Highlights

4

Laporan Direksi
Report of the Board of Directors

10

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainable Performance Highlights

- 4 Keberlanjutan Kinerja Ekonomi
Economic Performance Sustainability
- 4 Keberlanjutan Kinerja Sosial
Social Performance Sustainability
- 5 Keberlanjutan Kinerja Lingkungan
Environmental Performance Sustainability
- 6 Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications
- 8 Keanggotaan Asosiasi
Association Membership

Laporan Direksi

Report of the Board of Directors

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report Responsibility

Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy

16

Profil Perusahaan
Company Profile

30

Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance

44

Kinerja Keberlanjutan
Sustainability Performance

58

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Keberlanjutan

Determining Contents and Material Topic of the Sustainability Report

Profil Perusahaan

Company Profile

- 30 Sekilas tentang Bank Victoria
Bank Victoria at A Glance
- 32 Visi, Misi, dan Budaya Keberlanjutan
Vision, Mission, and Sustainability Culture
- 36 Skala Organisasi
Organizational Scale
- 39 Produk dan Jasa
Products and Services
- 41 Perubahan yang Bersifat Material
Material Changes
- 42 Wilayah Operasional
Operational Areas

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

- 44 Kebijakan Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainable Governance Policies
- 48 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainable Governance Structure
- 49 Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan
Competency Development Related to Sustainable Finance
- 50 Manajemen Risiko Berkelanjutan
Sustainable Risk Management
- 53 Kebijakan Anti-Fraud
Anti Fraud Policy
- 54 Sistem Pelaporan Pelanggaran
Whistleblowing System

Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance

- 59 Keberlanjutan Kinerja Ekonomi
Economic Performance Sustainability
- 64 Keberlanjutan Kinerja Sosial
Social Performance Sustainability
- 82 Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Hidup
Environmental Performance Sustainability

Referensi Kriteria POJK No. 51/OJK.03/2017

Criteria Reference Pursuant to the Financial Services Authority's Regulation of No. 51/OJK.03/2017

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Tentang Laporan Keberlanjutan

About the Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan PT Bank Victoria International Tbk (yang selanjutnya disebut juga "Bank Victoria" atau "Bank" atau "kami") disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan penyampaian informasi tentang penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam seluruh aspek bisnis yang dijalankan. Laporan ini merupakan inisiatif awal yang akan terus dikembangkan dalam penyampaian laporan secara periodik selanjutnya, yaitu setiap akhir tahun buku.

Laporan ini memuat informasi terkait kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan Bank Victoria (tidak termasuk Entitas Anak) selama periode 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020, disertai dengan perbandingan kinerja pada 2 (dua) tahun sebelumnya. Dasar penyusunan laporan ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Penyusunan konten berdasarkan standar tersebut telah diverifikasi oleh pihak internal, tanpa proses penjaminan oleh pihak eksternal yang independen.

Informasi lebih lanjut terkait laporan ini dan muatan di dalamnya dapat diperoleh melalui:

Lidwina Dian Pratiwi

Kepala Divisi Corporate Secretary

Gedung Graha BIP Lt. 10

Jl. Gatot Subroto Kav. 23

Jakarta Selatan, 12930

T : (021) 5228 888

F : (021) 5228 777

E : corsec@victoriabank.co.id

W : www.victoriabank.co.id

The Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk (hereinafter referred to as "the Bank" or "we/our/us") is prepared as a form of accountability and information delivery regarding the implementation of sustainability principles in all aspects of the current ongoing business. This report is an initial initiative that will continuously be developed in the submission of subsequent periodic report, at the end of each financial year.

This report contains information related to the Bank's economic, social, and environmental performance during the period of 1 January 2020 to 31 December 2020, completed with a comparison of performance of the previous 2 (two) years. The basis for preparing this report is the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. The content is prepared based on these standards and has been verified by internal party, without an assurance process by an independent external party.

Further information regarding this report and its contents can be obtained through:

Lidwina Dian Pratiwi

Head of Corporate Secretary Division

Graha BIP Building, 10th floor

Jl. Gatot Subroto Kav. 23

Jakarta Selatan, 12930

T : (021) 5228 888

F : (021) 5228 777

E : corsec@victoriabank.co.id

W : www.victoriabank.co.id

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainable Performance Highlights

Keberlanjutan Kinerja Ekonomi

Economic Performance Sustainability



Kinerja Operasional / Operational Performance

	2020	2019	2018
Simpanan Nasabah Deposits from Customers	18,080,084	21,768,342	20,594,959
Juta Rupiah / Million Rupiah			
Pinjaman yang Diberikan Loans	13,676,383	16,208,506	15,159,025
Juta Rupiah / Million Rupiah			

Kinerja Keuangan / Financial Performance

	2020	2019	2018
Pendapatan Bunga – Bersih Interest Income – Net	153,152	220,045	398,606
Juta Rupiah / Million Rupiah			
Pendapatan Bunga Interest Income	1,641,890	2,055,186	2,110,226
Juta Rupiah / Million Rupiah			
Beban Bunga Interest Expenses	(1,488,738)	(1,835,141)	(1,711,620)
Juta Rupiah / Million Rupiah			
(Rugi)/Laba Operasional (Loss)/Income from Operations	(251,143)	(16,503)	95,939
Juta Rupiah / Million Rupiah			
(Rugi)/Laba Bersih Tahun Berjalan Net (Loss)/Income for the Year	(252,194)	(13,780)	79,096
Juta Rupiah / Million Rupiah			

Keberlanjutan Kinerja Sosial

Social Performance Sustainability

Pengelolaan Tenaga Kerja / Manpower Management

Jumlah Karyawan Total Employees	Karyawan Wanita Female Employees	Jam Pelatihan/ Karyawan Training Hours/ Employee	Karyawan Lokal* Local Employees*
Orang / Persons	%	Jam/Orang / Hours/Persons	%
2020	2020	2020	2020
799	48.19	6	66.82
2019	2019	2019	2019
1,014	51.08	11	71.99
2018	2018	2018	2018
1,044	50.19	17	73.27

*Karyawan yang memiliki domisili yang sesuai dengan wilayah operasional tempat bekerja.

*Employees who have domicile according to the workplace operational area.

Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan / Social and Community Development

Jenis Kegiatan Type of Activities	Penerima Manfaat Beneficiaries
Program / Program	Lembaga (Sekolah/Yayasan/Lainnya) / Institution (School/Foundation/Others)
2020	2020
5	1,235
2019	2019
7	266
2018	2018
10	2,112

	2020	2019	2018
 Pembiayaan dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan Financing by Considering Environmental Aspect Juta Rupiah / Million Rupiah	286,983	288,183	91,000
 Debitur yang Memperoleh PROPER Debtor Receiving PROPER Entitas / Entity	2	2	1
 Penggunaan Listrik Use of Electricity GJ	5,486.88	5,722.28	Tidak diukur Not measured
 Penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM) Use of Fuel (BBM) GJ	3,366.90	4,763.58	Tidak diukur Not measured
 Penggunaan Air Water Use m³	7,452.13	16,758.17	Tidak diukur Not measured
 Penggunaan Kertas Paper Use Rim / Ream	2,163	3,848	Tidak diukur Not measured

Keberlanjutan Kinerja Lingkungan

Environmental Performance Sustainability



Biaya Investasi Sosial

Social Investment Cost

Rp

2020
337,471,259
2019
223,286,800
2018
540,081,750



Penghargaan dan Sertifikasi

Awards and Certifications



7 Februari 2020

7 February 2020

**2nd The Best Indonesia
Corporate Secretary and Corporate Communication 2020**

Kategori:

Perusahaan Publik-Bank Buku
II (Aset > Rp25 triliun)

Category:

Public Company-Buku II Banks
(Assets > Rp25 trillion)

Penyelenggara:

Economic Review

Organizer:

Economic Review



19 Agustus 2020

19 August 2020

**Top 5 The Most Valuable Company Award 2020 with Best 5-Months
Stock Performance, Sub-sector Bank**

Kategori:

Bank

Category:

Bank

Penyelenggara:

Warta Ekonomi

Organizer:

Warta Ekonomi



7 Oktober 2020

7 October 2020

Top GRC Awards 2020 #Star 4

Kategori:

Top Governance, Risk and
Compliance

Category:

Top Governance, Risk and
Compliance

Penyelenggara:

Top Business

Organizer:

Top Business



7 Oktober 2020

7 October 2020

The Most Committed GRC Leader 2020

Kategori:

Top Governance, Risk and Compliance

Category:

Top Governance, Risk and Compliance

Penyelenggara:

Top Business

Organizer:

Top Business



18 Desember 2020

18 December 2020

3rd The Best Indonesia Operational Excellence Award

Kategori:

Perusahaan Publik-Bank Buku II (Aset > Rp25 triliun)

Category:

Public Company-Buku II Banks (Assets > Rp25 trillion)

Penyelenggara:

Economic Review

Organizer:

Economic Review

Keanggotaan Asosiasi

Association Membership

Nama Asosiasi Name of Association	Skala Asosiasi Scale of Association	Posisi Bank The Bank's Position
Lembaga Penjamin Simpanan Indonesia Deposit Insurance Corporation	Nasional National	Anggota Member
PT Kustodian Sentral Efek Indonesia Indonesia Central Securities Depository	Nasional National	Anggota Member
Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (PERBANAS) Association of National Commercial Banks (PERBANAS)	Nasional National	Anggota Member Direktur Utama Bank Victoria sebagai Pengurus PERBANAS President Director of Bank Victoria as Administrator of PERBANAS
Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) Indonesian Public Listed Companies Association (AEI)	Nasional National	Anggota Member
Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Indonesian Banker Institute (IBI)	Nasional National	Anggota Member
Bankers Association for Risk Managemet (BARA)	Nasional National	Anggota Member
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Indonesian Alternative Agencies for Banking Dispute Resolution (LAPSPI)	Nasional National	Anggota Member
Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)	Nasional National	Anggota Member
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) Association of Indonesian Payment Systems (ASPI)	Nasional National	Anggota Member
Perhimpunan Pedagang Surat Hutang (HIMDASUN) Indonesian Government Bond Traders Association (HIMDASUN)	Nasional National	Anggota Member



Bank Victoria senantiasa memperhatikan pertumbuhan yang mengedepankan aspek manusia (*people*), lingkungan (*planet*), dan nilai bagi pemangku kepentingan (*profit*), sebagaimana ditunjukkan dalam budaya keberlanjutan yang ingin kami bangun, yaitu “SQEW” (*Safe, Quick, Easy, and Warm*).

Bank Victoria always pays attention to growth that prioritizes aspects of human (*people*), environment (*planet*), and value for stakeholders (*profit*), as shown in the sustainability culture that we are building, namely “SQEW” (*Safe, Quick, Easy, and Warm*).

Laporan Direksi

Report of the Board of Directors



Ahmad Fajar
Direktur Utama
President Director

“Dalam mengupayakan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Bank Victoria bertransformasi menjadi perbankan digital untuk mengefisienkan proses bisnis yang memenuhi ekspektasi sosial dan memperhatikan pengelolaan lingkungan. Bank juga berkomitmen untuk mendorong pertumbuhan usaha ramah lingkungan melalui pembiayaan hijau berkualitas, khususnya bagi industri pengolahan dan konstruksi.”

“In order to achieve the Sustainable Development Goals, Bank Victoria is transforming into digital banking to streamline business processes that fulfill social expectations and to care for environmental management.

The Bank is also committed to driving the growth of green business through quality green financing, especially for the processing and construction industries.”

Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Bank Victoria telah memulai penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di tahun 2020. Kami menyambut baik hal tersebut sebagai bagian dari pengembangan bisnis Bank pada tingkatan yang lebih tinggi dan sebagai bentuk partisipasi aktif dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Kami menyadari bahwa ESG (*environmental, social, dan good governance*) harus dilakukan oleh suatu badan usaha agar menjaga keberlanjutan usaha dengan tetap menyeimbangkan antara ekologi dan perkembangan ekosistem. Oleh karena itu, Bank senantiasa memperhatikan pertumbuhan yang mengedepankan aspek manusia (*people*), lingkungan (*planet*), dan nilai bagi pemangku kepentingan (*profit*). Penerapannya didasarkan pada budaya keberlanjutan yang ingin kami bangun, yaitu “SQEW” (*Safe, Quick, Easy, and Warm*), yang tidak hanya berorientasi pada internal, tetapi juga pada pemangku kepentingan eksternal. Upaya ini ditandai dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memuat strategi dan kebijakan, serta inisiatif dan target Bank dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan. Adapun uraian dari RAKB tersebut beserta realisasinya adalah sebagaimana dijelaskan berikut.

Kebijakan Keuangan Berkelanjutan Bank Victoria

Sebagai salah satu penyedia layanan perbankan, Bank memiliki tanggung jawab dalam menciptakan produk keuangan yang berwawasan sosial dan lingkungan. Saat ini, produk tersebut akan difokuskan kepada produk pembiayaan untuk mendorong tumbuhnya kegiatan usaha yang memperhatikan pengelolaan risiko sosial dan lingkungan sebagai bagian yang terintegrasi dengan pengelolaan aspek ekonomi. Pembiayaan ini akan difokuskan kepada industri pengolahan dan konstruksi (*green building dan green house*), yang kemudian akan diperluas jangkauannya secara bertahap sesuai dengan visi dan misi Bank.

Dalam memberikan produk pembiayaan yang ramah lingkungan ini, Bank memperdalam pemahaman karyawan terkait keuangan berkelanjutan dan ruang lingkupnya. Pengembangan kapasitas internal Bank telah dilakukan bagi jenjang manajemen, karyawan di kantor pusat, serta diturunkan secara bertahap pada karyawan di kantor cabang. Berdasarkan pemahaman yang utuh, kami mengevaluasi kebijakan, sistem, dan prosedur bisnis serta melakukan penyesuaian dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Di tahun pertama penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Victoria telah melakukan penyesuaian pada

Dear Honorable Stakeholders,

Bank Victoria has started the implementation of sustainable finance principles since 2020. We pleasantly welcome this as part of the Bank's business development at a higher level and as a form of active participation in creating sustainable economic growth. We realize that ESG (*environmental, social, and good governance*) must be carried out by a business entity in order to maintain business sustainability while still balancing ecology and ecosystem development. Therefore, the Bank always pays attention to developments that prioritize aspects of human (*people*), environment (*planet*), and stakeholders' value (*profit*). The implementation is based on the sustainability culture that we are building, namely “SQEW” (*Safe, Quick, Easy, and Warm*), which is not only oriented to internal, but also to external stakeholders. This effort is marked by the preparation of a Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which contains strategies and policies, as well as initiatives and targets of the Bank in applying the sustainable finance principles. The description of RAKB and its realization are as described below.

Bank Victoria's Sustainable Finance Policies

As one of the banking service providers, the Bank has the responsibility for creating socially and environmentally sound financial products. Currently, these products will be focused on financing products in order to encourage growth of businesses that care for social and environmental risk management as an integrated part of the management of economic aspects. This financing will be focused on processing and construction industry (*green building and green house*), which will then be gradually expanded in accordance with the Bank's vision and mission.

In providing environmentally sound financing products, the Bank enhances employees' understanding of sustainable finance and its scope. The development of the Bank's internal capacity has been carried out for the management level, for employees at the head office, and gradually for employees at branch offices. Based on a complete understanding, we evaluate business policies, systems, procedures, and make adjustments to the sustainable finance principles. In the first year of implementing sustainable finance, Bank Victoria has made adjustments to policies, regulations, and standard operating procedures (SOPs) with the assistance of

kebijakan, peraturan, dan prosedur operasi standar (SOP) dengan bantuan konsultan yang bergerak di bidang *environmental and social management system* (ESMS). Bank telah menyesuaikan bahkan menyusun kebijakan, peraturan, dan prosedur baru terkait *human capital*, kepatuhan dan manajemen risiko, tata kelola, serta pembiayaan bagi nasabah korporasi, UMKM, ataupun komersial. Penyusunan ketentuan tersebut disertai dengan penetapan personil yang melaksanakan dan/atau bertanggung jawab atas penerapannya. Selain itu, Bank juga mengevaluasi program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang telah dijalankan sebelumnya dan kemudian mengarahkannya kepada inisiatif-inisiatif yang bermanfaat bagi pengembangan masyarakat dan pengelolaan dampak lingkungan dari kegiatan operasional Bank.

Seluruh prioritas tersebut menjadi bagian yang terintegrasi dalam kegiatan usaha yang dijalankan Bank Victoria. Seluruh bagian dari Bank terlibat dalam penerapannya, dengan pengendalian dan pengawasan ketat dari Direksi dan Dewan Komisaris. Penetapan strategi jangka pendek yang menjadi bagian dari upaya pencapaian tujuan jangka panjang ini sekaligus menandakan perubahan operasi Bank yang tidak sekedar *business as usual*, namun juga mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

Tantangan dan Strategi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria disertai beberapa tantangan yang dapat menyebabkan pencapaian target terdeviasi. Dari sisi internal, pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan serta penyesuaian kebijakan, peraturan, dan prosedur internal Bank terkendala pada waktu. Meskipun demikian, kami tetap mengupayakan penerapannya dengan meningkatkan peran serta pemangku kepentingan dan melaksanakan program pelatihan dalam beberapa gelombang agar semua pihak yang terkait dapat mengikutinya.

Dari sisi eksternal, terbatasnya kesadaran dan pemahaman debitur terkait pentingnya menerapkan prinsip keberlanjutan dalam bisnis yang mereka jalankan menyebabkan penyaluran pembiayaan menjadi terhambat karena tidak terpenuhinya persyaratan terkait aspek sosial dan lingkungan. Oleh karena itu, Bank aktif memberikan literasi dan edukasi kepada debitur mengenai tujuan penerapan, persyaratan pembiayaan, serta manfaat yang diterima.

Selain itu, kami juga mengalami tantangan dalam hal pengukuran dampak kegiatan CSR kepada masyarakat sehingga menyulitkan untuk mengetahui tingkat keberhasilan program yang dipilih. Namun demikian, kami berencana untuk menjalin kerja sama dengan pihak ketiga ataupun melakukan survei lapangan untuk dapat mengukur manfaat dan mengevaluasi ketepatan program yang dilaksanakan.

Seluruh tantangan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di tahun 2020 tersebut menjadi semakin berdampak dengan adanya penyebaran Covid-19 yang membatasi ruang gerak seluruh pihak. Meskipun demikian, kami optimis bahwa kebijakan pemerintah untuk menanggulangi pandemi serta untuk meningkatkan perekonomian melalui stimulus fiskal dan moneter akan memberikan prospek yang lebih baik bagi Bank dalam menerapkan keuangan berkelanjutan di periode selanjutnya.

consultants engaged in the environmental and social management system (ESMS). The Bank has adjusted and even formulated new policies, regulations, and procedures related to human capital, compliance and risk management, governance, and financing for corporate, MSME, or commercial customers. The preparation of these provisions is accompanied by the designation of personnel who will carry out and/or are responsible for the implementation. In addition, the Bank also evaluates the previous corporate social responsibility (CSR) programs and then directs them to initiatives that are beneficial to community development and environmental impact management of the Bank's operational activities.

All of these priorities become an integrated part of the business activities run by Bank Victoria. All parts of the Bank are involved in its implementation, with strict control and supervision from the Board of Directors and Board of Commissioners. The establishment of short-term strategy that becomes part of the efforts to achieve this long-term goal at the same time signifies a change in the Bank's operations that are not just business as usual, but also support the achievement of the Sustainable Development Goals in Indonesia.

Challenges and Strategies in Implementing Sustainable Finance

The implementation of sustainable finance principles at Bank Victoria is accompanied by several challenges that can cause the target achievement to be deviated. From the internal side, competency development related to sustainable finance and adjustments to the Bank's internal policies, regulations, and procedures were constrained by time. Nonetheless, we are still trying to implement by increasing stakeholders' participation and conducting training programs in several waves so that all related parties can participate.

From the external side, the limited awareness and understanding of debtors regarding the importance of applying the sustainability principle in the business they run causes the distribution of financing to be hampered because the requirements related to social and environmental aspects are not met. Therefore, the Bank actively provides literacy and education to debtors regarding the objectives of implementation, financing requirements, and benefits received.

In addition, we also experience challenges in terms of measuring the impact of CSR activities on the community, making it difficult to determine the success level of the selected programs. However, we plan to collaborate with third parties or conduct field surveys to measure the benefits and evaluate the appropriateness of the currently held programs.

All challenges in implementing the sustainable finance principles in 2020 increasingly had an impact from the Covid-19 spread that limit the movement of all parties. Nonetheless, we are optimistic that the government policies to tackle the pandemic and to improve the economy through fiscal and monetary stimuli will provide better prospects for the Bank in implementing sustainable finance in the next period.

Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Tantangan yang dihadapi, khususnya pandemi Covid-19, berdampak pada pencapaian kinerja keuangan berkelanjutan Bank Victoria di tahun 2020. Pada aspek ekonomi, terjadi penurunan simpanan nasabah serta penyaluran pinjaman sebesar 16,94% dan 15,62%. Oleh sebab itu, pencapaian pendapatan bunga – bersih serta laba tahun berjalan tercatat lebih rendah dari tahun sebelumnya dan belum seperti yang kami harapkan.

Meskipun demikian, kami tetap melanjutkan komitmen pembiayaan pada nasabah korporasi yang mempertimbangkan aspek lingkungan hidup, sebagaimana telah dilakukan di tahun sebelumnya. Penyaluran kredit sejumlah Rp286,98 miliar telah diberikan kepada dua debitur yang mengelola lahan dengan luas 25 hektare atau lebih dan telah lulus pengecekan dokumen analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL). Kami juga telah mulai menerapkan *digital opening account* bagi nasabah yang ingin membuka rekening baru. Inovasi ini telah mengurangi penggunaan kertas secara signifikan dan tentunya menekan dampak negatif dari aktivitas operasional Bank terhadap lingkungan hidup.

Selanjutnya, pada aspek sosial, Bank berkomitmen untuk senantiasa berpartisipasi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat guna mencapai perkembangan dan keberlangsungan bisnis secara berkelanjutan melalui program CSR terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan. Pada tahun 2020, Bank telah melakukan kegiatan literasi dan inklusi keuangan bagi masyarakat dengan disertai protokol kesehatan secara ketat ataupun dilaksanakan secara virtual. Bank terus menggiatkan program "Ayo ke Bank" yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk mengedukasi masyarakat luas agar semakin mengenal dan menggunakan layanan perbankan. Bank telah menggunakan 100% tenaga kerja WNI untuk menjangkau anak bangsa berkompeten untuk maju bersama Bank. Selain itu, selama tahun 2020, Bank juga melakukan pemberian donasi atas bencana nasional, pemberian santunan kepada panti asuhan, serta pemberian bantuan pendidikan kepada anak almarhum karyawan Bank.

Penutup

Melalui kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah bersama-sama berkontribusi dalam penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria. Kami meyakini bahwa kerja sama yang baik dari berbagai pihak akan menyukseskan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Oleh karena itu, kami mengajak seluruh pemangku kepentingan untuk meningkatkan kesadaran dan kerja sama dalam mengelola isu-isu keberlanjutan.

Sustainable Finance Performance Achievement

The challenges faced, especially the Covid-19 pandemic, have an impact on Bank Victoria's sustainable financial performance achievement in 2020. In the economic aspect, there was a decrease in deposits from customers and loans by 16.94% and 15.62%, respectively. Therefore, the achievement of net interest income and profit for the year was recorded to be lower than that of previous year and not as what we expected.

Nonetheless, we continue to be committed in financing corporate customers who care for environmental aspects, as was done in the previous year. A total lending of Rp286.98 billion has been given to two debtors who manage land with an area of 25 hectares or more and have passed the environmental impact analysis (AMDAL) document checking. We have also started implementing digital opening accounts for customers who wish to open new accounts. This innovation has significantly reduced the use of paper and has certainly reduced the negative impact of the Bank's operational activities on the environment.

Furthermore, on the social aspect, the Bank is committed to continuously participating in improving community welfare in order to achieve continuous business development and sustainability through CSR programs related to social and community development. In 2020, the Bank carried out financial literacy and inclusion activities for the community, accompanied by strict health protocols or held virtually. The Bank continues to intensify "Ayo ke Bank" program, initiated by the Financial Services Authority, to educate the wider public to become more familiar with and use banking services. The Bank uses 100% Indonesian workforce to reach competent youth of the nation to move forward with the Bank. Furthermore, in 2020, the Bank also made donations for victims of national disasters, provided compensation to orphanages, and provided educational assistance to children of the Bank's deceased employees.

Closing

Through this opportunity, we would like to express our gratitude and highest appreciation to all stakeholders who have jointly contributed to the implementation of sustainable finance principles at Bank Victoria. We believe that good cooperation with various parties will succeed the achievement of the Sustainable Development Goals. Therefore, we invite all stakeholders to increase awareness and cooperation in managing sustainability issues.

Jakarta, Mei 2021

Jakarta, May 2021

Atas nama Direksi PT Bank Victoria International Tbk
On behalf of the Board of Directors PT Bank Victoria International Tbk



Ahmad Fajar

Direktur Utama
President Director

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report Responsibility

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Victoria International Tbk

Statement of Members of the Board of Commissioners on the Responsibility for the 2020 Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Victoria International Tbk tahun 2020 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Bank.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

We, the undersigned, hereby declare that all information in the Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk for year 2020 has been fully contained and we shall be fully responsible to the correctness of contents in the Sustainability Report of the Bank.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 31 Mei 2021

Jakarta, 31 May 2021

Dewan Komisaris
Board of Commissioners



Oliver Simorangkir

Komisaris Utama
President Commissioner



Gunawan Tenggarahardja

Komisaris/Komisaris Independen
Commissioner/Independent Commissioner



Zaenal Abidin, PhD

Komisaris/Komisaris Independen
Commissioner/Independent Commissioner

**Surat Pernyataan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab
atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Victoria International Tbk**
**Statement of Members of the Board of Directors on the Responsibility
for the 2020 Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk**

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Victoria International Tbk tahun 2020 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Bank.

We, the undersigned, hereby declare that all information in the Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk for year 2020 has been fully contained and we shall be fully responsible to the correctness of contents in the Sustainability Report of the Bank.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 31 Mei 2021

Jakarta, 31 May 2021

Direksi
Board of Directors



Ahmad Fajar

Direktur Utama
President Director



Rusli

Wakil Direktur Utama
Deputy President Director



Tamunan

Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko
Director of Compliance and Risk Management



Leming

Direktur Bisnis
Director of Business



Debora Wahjutirto Tanoyo

Direktur Keuangan
Director of Finance

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Bank Victoria berkeinginan untuk terus memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk mengembangkan implementasi keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan visi dan misi kami. Keinginan untuk turut serta menyukseskan pencapaian target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) ini kami wujudkan dengan menyusun inisiatif dan rencana strategis dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). RAKB menjadi acuan dalam penerapan keuangan berkelanjutan di Bank Victoria agar dapat berjalan efektif dan terarah.

Penyusunan RAKB merujuk kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik serta Pedoman Teknis bagi Bank Terkait Implementasi POJK No. 51/POJK.03/2017 yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Untuk pelaksanaan di tahun 2020, kami telah menyelesaikan penyusunan RAKB Tahun 2020-2024 pada tanggal 29 November 2019. RAKB telah kami sampaikan kepada OJK sebagai lembaga pengawas perbankan komersial.

Prioritas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam penyusunan RAKB, kami telah menetapkan prioritas utama dalam penerapan keuangan berkelanjutan, sebagaimana diuraikan berikut.

a. Pengembangan Kapasitas Internal Bank

Kami berupaya untuk meningkatkan pemahaman seluruh karyawan terhadap keuangan berkelanjutan melalui berbagai kegiatan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh pihak internal maupun eksternal Bank Victoria. Prioritas ini akan dilaksanakan secara bertahap hingga tahun 2023.

Pengembangan kapasitas internal juga akan disertai dengan penyesuaian uraian tugas dan tanggung jawab karyawan terkait keuangan berkelanjutan. Prioritas ini diperkirakan akan dilaksanakan sepenuhnya pada tahun 2021.

Bank Victoria wishes to continuously fulfill the needs of the community as well as to develop sustainable finance implementation that is in line with our vision and mission. We have carried out the wish to contribute to the success of Sustainable Development Goals (SDGs) target achievement by developing initiatives and strategic plans in the Sustainable Financial Action Plan (Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan/RAKB). RAKB has become the reference in applying sustainable finance in Bank Victoria in order to make it effective and focused.

The RAKB preparation refers to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies and the Technical Guidelines for Banks related to the Implementation of POJK No. 51/POJK.03/2017 issued by the Financial Services Authority (OJK).

For the implementation in 2020, we completed the formulation of RAKB 2020-2024 on 29 November 2019. We have submitted the RAKB to OJK as the commercial banking supervisory agency.

Priority of Sustainable Finance Implementation

In formulating RAKB, we have determined the main priorities in applying sustainable finance, as described below.

a. Bank's Internal Capacity Development

We have been striving to increase the understanding of all employees about sustainable finance through several competency development activities organized by Bank Victoria's internal and external parties. This priority will be gradually implemented until 2023.

The internal capacity development will be also accompanied by adjustments to the description of employees' duties and responsibilities in relation to sustainable finance. This priority was estimated to be fully carried out in 2021.

b. Penyesuaian Peraturan Internal Bank

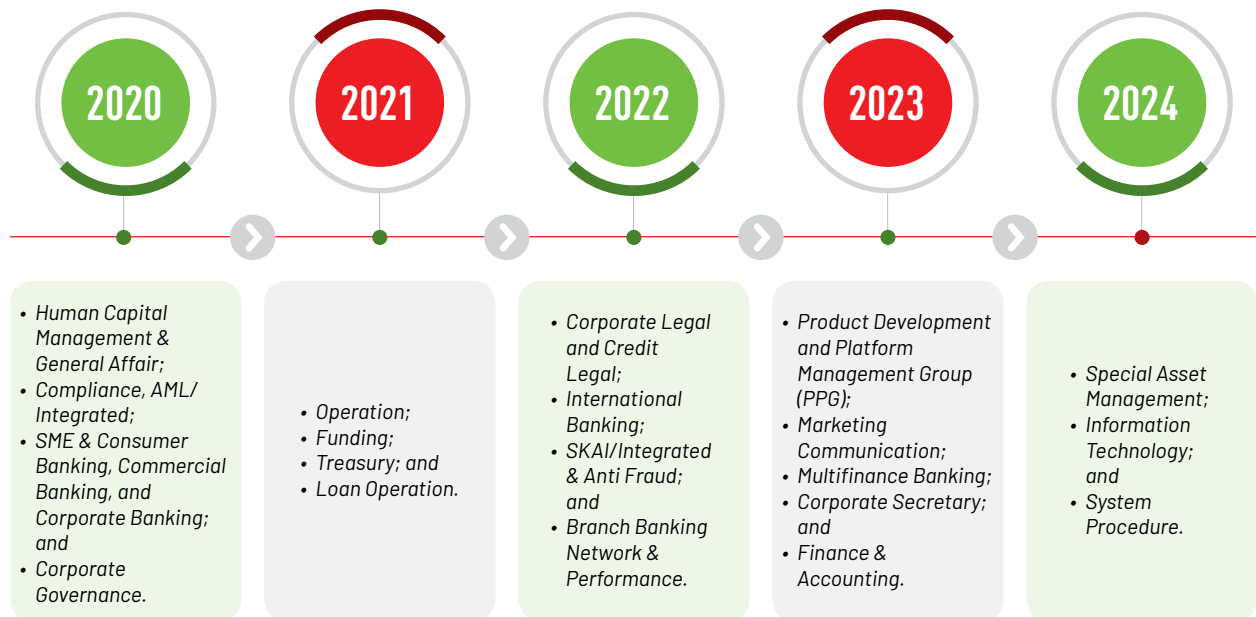
Kami melakukan penyesuaian kebijakan serta prosedur operasi standar (SOP) terkait praktik operasional perbankan yang ramah lingkungan dan sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Penyesuaian kebijakan internal akan dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu pelaksanaan sebagai berikut.

b. Adjustments of the Bank's Internal Regulations

We make adjustments to policies and standard operating procedure (SOP) related to banking operational practices that are environmentally friendly and in accordance with sustainable financial principles. Adjustments to internal policies will be made in stages with the following implementation time line.

Penyesuaian Peraturan Internal Bank

Adjustments of the Bank's Internal Regulations

**c. Pemetaan Produk Berwawasan Lingkungan**

Kami melakukan pemetaan produk dan jasa yang secara khusus ditujukan untuk memenuhi prinsip keuangan berkelanjutan. Terkait hal tersebut, kami telah menetapkan fokus pada pembiayaan berwawasan lingkungan pada industri pengolahan serta konstruksi (*green building* dan *green house*). Proporsi pembiayaan industri tersebut terhadap total pembiayaan Bank akan terus ditingkatkan secara berkala.

c. Environmentally Friendly Product Mapping

We have mapped products and services that are specifically provided in applying sustainable financial principles. In regard to this matter, we have focused on green financing in processing industries and construction (green buildings and green houses). The proportion of industrial financing to the Bank's total financing will be increased periodically.

d. Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) Bank akan diarahkan pada inisiatif yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Pelaksanaannya akan terus ditingkatkan secara berkala sejak tahun 2020 hingga tahun selanjutnya.

d. Social and Environmental Responsibility

The Bank's corporate social responsibility (CSR) activities will be directed to initiatives that are in line with sustainable financial principles. The implementation has been periodically increased from 2020 to the next year.

RAKB Bank Victoria Tahun 2020-2024

Sesuai dengan prioritas penerapan keuangan berkelanjutan tersebut, kami menyusun aksi keuangan berkelanjutan yang akan dilaksanakan dalam 5 tahun, sejak tahun 2020 hingga tahun 2024, sebagaimana dijelaskan sebagai berikut.

Bank Victoria's RAKB 2020-2024

In accordance with the implementation priority of sustainable finance, we have formulated sustainable financial actions that are going to be performed within 5 years, from 2020 to 2024, as described as follows.

Program Pertama: Pengembangan Kapasitas Internal Bank

Pemahaman terkait keuangan berkelanjutan sangat penting bagi karyawan maupun debitur Bank dalam mencapai target RAKB setiap tahunnya. Hal ini perlu disertai dengan penyesuaian tugas karyawan yang bertanggung jawab terhadap penerapan keuangan berkelanjutan.

First Program: Bank's Internal Capacity Development

Understanding of sustainable finance is truly essential for both employees and debtors of the Bank in achieving RAKB targets every year. This matter requires adjustments to the duties of employees who are responsible for sustainable finance implementation.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2020	2021	2022	2023	2024		
<i>Training of trainers.</i>	Pemahaman terhadap keuangan berkelanjutan.	60%	70%	80%	100%	100%	Human Capital Management	4
	Understanding of sustainable finance							
<i>Training terkait penerapan prinsip keuangan berkelanjutan untuk pihak internal.</i>	- Pengurangan penggunaan botol minum plastik; - Penghematan energi; dan - Pelaksanaan <i>training</i> keuangan berkelanjutan.	60%	70%	80%	100%	100%	Human Capital Management & General Affair	4
<i>Training related to the application of sustainable financial principles for internal parties.</i>	- Reduction in the usage of plastic drinking bottles; - Energy savings; and - The organization of training in sustainable finance.							
<i>Training untuk pihak eksternal.</i>	Pembinaan bagi debitur atau calon debitur terkait keuangan berkelanjutan.	60%	70%	80%	100%	100%	Human Capital Management & Divisi Bisnis	4
<i>Training for external parties.</i>	Development activities for debtors or potential debtors related to sustainable finance.						Human Capital Management & Business Division	
<i>Penyesuaian uraian tugas terkait keuangan berkelanjutan.</i>	Penyusunan <i>key performance indicator</i> (KPI) serta uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas.	0%	100%	100%	100%	100%	Human Capital Management	-
<i>Adjustments to the description of duties related to sustainable finance.</i>	The development of key performance indicators (KPIs) as well as clear description of duties and responsibilities.							

Tantangan dan Rencana ke Depan:

Program ini melibatkan berbagai divisi sehingga pengaturan waktu *training* yang sesuai untuk semua pihak menjadi tantangan. Meskipun demikian, kami telah menyusun rencana pelaksanaan dalam beberapa gelombang sehingga memungkinkan semua pihak yang terkait dapat mengikuti *training*.

Challenges and Future Plans:

This program engages various divisions that makes the training scheduling a challenge to accommodate all parties. However, we have developed implementation plans in several batches that enable all related parties to attend the training.

Program Kedua: Penyesuaian Peraturan Internal Bank

Penyesuaian peraturan internal Bank dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan merupakan faktor fundamental yang sangat diperlukan agar tujuan penerapan dapat tercapai.

Second Program: Adjustments of the Bank's Internal Regulations

The adjustment of the Bank's internal regulations to sustainable financial principles is a fundamental factor that is highly necessary to achieve implementation objectives.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2020	2021	2022	2023	2024		
<i>Penyesuaian kebijakan dan/atau SOP yang terkait keuangan berkelanjutan.</i>	Penyesuaian kebijakan dan/atau SOP yang terkait dengan keuangan berkelanjutan dengan rencana kerja 5 tahunan Bank.	41%	64%	87%	100%	100%	Compliance, AML/Integrated, System & Procedure, dan Unit Terkait / and the Relevant Unit	-
<i>Adjustments of policies and/or SOP related to sustainable finance.</i>	Adjustments of policies and/or SOP concerning sustainable finance to the Bank's 5-year work plan.							

Tantangan dan Rencana ke Depan:

Banyaknya kebijakan dan/atau SOP yang harus dievaluasi dan disesuaikan membutuhkan waktu pengerjaan yang panjang. Namun, kami tetap mengupayakan penyelesaiannya sesuai waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan peran serta para pemangku kepentingan.

Challenges and Future Plans:

A lot of policies and/or SOPs need to be evaluated and adjusted, so it requires a long time for completion. However, we continue to strive to complete it in the allocated time by increasing the participation of stakeholders.

Program Ketiga: Pemetaan Produk Berwawasan Lingkungan

Pemetaan produk ini bertujuan untuk mendorong pertumbuhan industri dan kegiatan usaha yang bertanggung jawab terhadap kelestarian lingkungan hidup.

Third Program: Environmentally Friendly Product Mapping

The product mapping aims to promote the growth of industries and business activities with responsibility for environmental preservation.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2020	2021	2022	2023	2024		
Pembiayaan pada industri manufaktur. Financing for manufacturing industry.	Terdapat debitur industri yang memiliki salah satu kriteria tentang: - Memiliki pengelolaan limbah yang ramah lingkungan; - Memperhatikan kesetaraan gender; - Memberikan kesempatan kepada pihak yang berkebutuhan khusus; dan - Menghemat energi. The debtors in the industry have one of the criteria for the following: - Having environmentally friendly waste management; - Paying attention to gender equality; - Providing opportunities to parties with special needs; and - Saving energy.	3%	5%	7%	9%	10%	SME & Consumer Banking, Multifinance & Commercial Banking, dan / and Corporate Banking	7, 8, 13
Pembiayaan pada industri konstruksi (green building dan green house). Financing for construction industry (green buildings and greenhouses).	Terdapat debitur industri yang memiliki salah satu kriteria tentang: - Gedung hemat energi dan ramah lingkungan; dan - Hotel yang hemat energi dan ramah lingkungan. The debtors in the industry have one of the criteria for the following: - Energy efficient and environmentally friendly buildings; and - Energy efficient and environmentally friendly hotels.	2%	3%	4%	5%	6%	SME & Consumer Banking, Multifinance & Commercial Banking, dan / and Corporate Banking	7, 8, 13

Tantangan dan Rencana ke Depan:

Terbatasnya kesadaran dari debitur terkait pentingnya menerapkan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan bisnisnya menjadi tantangan utama program ini. Namun, kami tetap aktif memberikan literasi dan edukasi kepada debitur agar dapat memahami tujuan penerapan dan manfaat yang diterimanya.

Challenges and Future Plans:

The limited awareness of the debtors in relation to the importance in applying sustainable principles in their business activities has become the main challenge of this program. However, we remain active in promoting literacy and education to debtors so that they can understand the objectives of implementation and benefits received.

Program Keempat: Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Selain penerapan keuangan berkelanjutan pada produk yang diberikan, kami juga berkeinginan untuk melakukan kegiatan pendukung yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan.

Fourth Program: Social and Environmental Responsibility

Aside from the implementation of sustainable finance in the provided products, we also wish to carry out supporting activities that are beneficial for the community and environment.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2020	2021	2022	2023	2024		
Program CSR. CSR Program.	Pemasangan solar panel atau hidroponik di lingkungan kantor wilayah DKI di Jakarta dan sekitarnya, serta training terkait solar panel atau hidroponik. The installation of solar panels or hydroponics within DKI regional offices in Jakarta and the surrounding areas, as well as training related to solar panels or hydroponics.	5%	8%	10%	12%	15%	Corporate Secretary, Human Capital Management & General Affair	7
Kebijakan penghematan kertas. Policies for saving paper.	Penghematan kertas dengan penggunaan surat elektronik. Saving paper by using electronic mails.	5%	8%	12%	16%	20%	General Affair	13

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs Target
		2020	2021	2022	2023	2024		

Tantangan dan Rencana ke Depan:

Kami memiliki keterbatasan dalam mengukur dampak kegiatan CSR yang telah dilaksanakan kepada masyarakat. Namun demikian, kami akan melakukan survei lapangan ataupun menggunakan data yang dikeluarkan oleh instansi terkait untuk mendapatkan hasil pengukurannya.

Challenges and Future Plans:

We have limitations in measuring the impact of CSR activities that have been carried out in communities. However, we will conduct field surveys or use the data released by relevant institutions to obtain the measurement results.

Pencapaian RAKB Bank Victoria Tahun 2020

Kami mengukur pencapaian RAKB yang telah ditetapkan untuk melihat perkembangan penerapan serta kesenjangan yang terjadi dalam penerapannya. Pencapaian aksi keuangan berkelanjutan yang kami laksanakan di tahun 2020 dijelaskan sebagai berikut.

Bank Victoria's RAKB Achievement in 2020

We measure the achievement of RAKB determined to check the development of implementation as well as the gap occurred in the implementation. The achievement of sustainable financial actions that we carried out in 2020 is described as follows.

Program Pertama: Pengembangan Kapasitas Internal Bank

First Program: Bank's Internal Capacity Development

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
Training for trainers.	Januari– September 2020 January– September 2020	Memberikan pemahaman terkait keuangan berkelanjutan bagi karyawan terpilih sehingga pemahaman dapat diteruskan kepada karyawan lainnya. Provide understanding of sustainable finance to selected employees so that the understanding can be extended to other employees.	Peningkatan pemahaman karyawan terhadap keuangan berkelanjutan. Increase of employees' understanding about sustainable finance.	Tercapai. Achieved.
Training terkait keuangan berkelanjutan untuk pihak internal. Training related to sustainable finance for internal parties.	Maret– Desember 2020 March–December 2020	Memberikan pemahaman terkait keuangan berkelanjutan kepada karyawan Bank, termasuk tata kelola keberlanjutan dan analisis lingkungan. Provide understanding of sustainable finance to Bank employees, including sustainable governance and environmental analysis.	- Pengurangan penggunaan botol minum plastik; - Penghematan energi; dan - Pelaksanaan <i>training</i> keuangan berkelanjutan, termasuk terkait tata kelola keberlanjutan dan analisis lingkungan. - Reduction in the usage of plastic drinking bottles; - Energy savings; and - Organizing training in sustainable finance, including related to sustainable governance and environmental analysis.	Tercapai. Achieved.
Training terkait keuangan berkelanjutan untuk pihak eksternal. Training related to sustainable finance for external parties.	Juli–Desember 2020 July–December 2020	Memberikan pemahaman kepada debitur yang memiliki potensi besar untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usahanya. Provide understanding to debtors with huge potential for implementing sustainable finance in their business activities.	Pembinaan bagi debitur dan calon debitur terkait keuangan berkelanjutan. Development activities for debtors or potential debtors related to sustainable finance.	Belum tercapai karena pandemi Covid-19. Not achieved due to the Covid-19 pandemic
Penyesuaian uraian tugas dan tanggung jawab karyawan. Adjustment to the description of employees' duties and responsibilities.	Juli–Desember 2020 July–December 2020	Menyesuaikan uraian tugas karyawan terkait keuangan berkelanjutan, terutama bagi karyawan yang menyalurkan kredit. Adjusting the description of employees' duties related to sustainable finance, especially employees who extend credit.	Karyawan dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Employees can apply sustainable financial principles according to their duties and responsibilities.	Tercapai. Achieved.

Sumber Daya Resources	Sistem Evaluasi Evaluation System
Alokasi Dana: Dalam melakukan pembaruan peraturan internal, kami tidak mengeluarkan dana khusus. Sumber Daya Manusia: Divisi <i>Human Capital Management</i>, <i>Credit Analyst</i>, dan Unit Bisnis. Mitra Kerja: Instansi pemerintah ataupun pihak eksternal lain yang memberikan <i>training</i> terkait keuangan berkelanjutan. Fund Allocation: We did not allocate fund specific for internal capacity development activities. Human Resources: Human Capital Management Division, Credit Analyst, and business unit. Business Partners: Government institutions or other external parties that provide training related to sustainable finance.	Evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan sekali oleh Divisi <i>Human Capital Management & General Affair</i>, serta dikoordinasikan dengan Divisi <i>Corporate Secretary</i>. Evaluation has been performed once every 6 months by Human Capital Management Division in coordination with Corporate Secretary Division.

Program Kedua: Penyesuaian Peraturan Internal Bank

Second Program: Adjustments of the Bank's Internal Regulations

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
Membuat daftar kebijakan-kebijakan yang telah ada. Making a list of existing policies.	Januari 2020 January 2020	Menginventarisasi seluruh kebijakan Bank yang berlaku guna memudahkan pemilihan prioritas kebijakan yang akan diperbarui. Inventorying all applicable policies of the Bank in order to ease the determination of policies that are prioritized to be updated.	Telah diinventarisasi seluruh kebijakan Bank yang berlaku. All the Bank's applicable policies are inventoried.	Tercapai. Achieved.
Memilih kebijakan yang diprioritaskan untuk diperbarui. Selecting prioritized policies to be updated.	January-February 2020 January-February 2020	Mendapat daftar kebijakan yang menjadi prioritas untuk diperbarui. Obtaining the list of prioritized policies to be updated, in accordance with RAKB.	Terdapat daftar kebijakan yang diprioritaskan untuk diperbarui. A list of prioritized policies to be updated is available.	Tercapai. Achieved.
Pembuatan kebijakan keuangan berkelanjutan. Developing policies on sustainable finance.	Februari-Maret 2020 February-March 2020	Memiliki kebijakan induk yang mendasari penerapan keuangan berkelanjutan. Having a main policy as the basis of sustainable finance implementation.	Terdapat kebijakan induk terkait keuangan berkelanjutan. A main policy on sustainable finance is in place.	Tercapai. Achieved.
Pembaruan kebijakan bisnis terkait: The renewal of business policies related to the following:				
• Kredit corporate; Corporate credit;	Maret-Mei 2020 March-May 2020	Memperbarui kebijakan kredit corporate sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Renewing corporate credit policies in accordance with sustainable financial principles.	Terdapat kebijakan kredit <i>corporate</i> yang telah disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Corporate credit policies that are adjusted to sustainable financial principles are in place.	Tercapai. Achieved.
• Kredit komersil; dan Commercial credit; and	April-Juni 2020 April-June 2020	Memperbarui kebijakan kredit komersil sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Renewing commercial credit policies in accordance with sustainable financial principles.	Terdapat kebijakan kredit komersil yang telah disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Commercial credit policies that are adjusted to sustainable financial principles are in place.	Tercapai. Achieved.
• Kredit usaha skala kecil dan menengah (UKM). Small and medium scale credit.	Mei-Juli 2020 May-July 2020	Memperbarui kebijakan kredit UKM sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Renewing SME credit policies in accordance with sustainable financial principles.	Terdapat kebijakan kredit UKM yang telah disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. SME credit policies that are adjusted to sustainable financial principles are in place.	Tercapai. Achieved.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
Pembaruan kebijakan tata kelola. Updates on governance policies.	Juni-Agustus 2020 June-August 2020	Memperbarui kebijakan tata Kelola yang sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Renewing governance policies in accordance with sustainable financial principles.	Terdapat kebijakan tata kelola yang telah disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Governance policies that are adjusted to sustainable financial principles are in place.	Belum tercapai. Pembaruan kebijakan dijadwalkan ulang untuk dilakukan pada tahun 2024. Not yet achieved. The policy renewal has been rescheduled for 2024.
Pembaruan kebijakan Divisi <i>Human Capital Management</i> dan CSR. Updates on the policies of Human Capital Management and CSR Division.	Juli-September 2020 July-September 2020	Memperbarui kebijakan Divisi <i>Human Capital Management</i> dan CSR yang sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Renewing the policies of Human Capital Management and CSR Division in accordance with sustainable financial principles.	Terdapat kebijakan Divisi <i>Human Capital Management</i> dan CSR yang telah disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Policies of Human Capital Management and CSR Division that are adjusted to sustainable financial principles are in place.	Tercapai. Achieved.
Pembaruan kebijakan Divisi <i>General Affair</i> . Updates on General Affairs Division policies.	Agustus-November 2020 August-November 2020	Memperbarui kebijakan Divisi <i>General Affair</i> sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Renewing General Affairs Division policies in accordance with sustainable financial principles.	Terdapat kebijakan Divisi <i>General Affair</i> yang telah disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. General Affairs Division policies that are adjusted to sustainable financial principles are in place.	Tercapai. Achieved.
Sumber Daya Resources			Sistem Evaluasi Evaluation System	
Alokasi Dana: Dalam melakukan pembaruan peraturan internal, kami tidak mengalokasikan dana khusus. Sumber Daya Manusia: <i>Divisi Compliance, AML/Integrated, & System Procedure; Human Capital Management & General Affair; Corporate Secretary; Consumer Banking; Multifinance & Commercial Banking; dan Corporate Banking.</i> Mitra Kerja: Dilakukan sepenuhnya oleh pihak internal Bank. Fund Allocation: In renewing internal regulations, we did not allocate any special funds. Human Resources: Divisions of Compliance, AML/Integrated, & System Procedure; Human Capital Management & General Affair; Corporate Secretary; Consumer Banking; Multifinance & Commercial Banking; and Corporate Banking. Business Partners: Completely done by the Bank's internal party.			Evaluasi dilaksanakan setiap 3 bulan oleh Divisi <i>Compliance, AML/Integrated, & System Procedure</i> serta dikoordinasikan oleh Divisi <i>Corporate Secretary</i>. Evaluation has been performed once every 3 months by the Divisions of Compliance, AML/Integrated, & System Procedure in coordination with Corporate Secretary Division.	

Program Ketiga: Pemetaan Produk Berwawasan Lingkungan
Third Program: Environmentally Friendly Product Mapping

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
Pemetaan produk berwawasan lingkungan. Environmentally friendly product mapping.	Januari-Maret 2020 January-March 2020	Memperoleh klarifikasi dari calon debitur terkait dengan penggunaan sumber energi terbarukan, sumber daya, dan tindakan peduli terhadap lingkungan yang akan menjadi bagian dalam Laporan Fasilitas Kredit. Getting clarification from potential debtors in relation to the renewable energy sources utilization, resources, and caring for the environment that will be included in the Credit Facilitation Report.	Terdapat 3% debitur industri pengolahan dan 2% debitur industri konstruksi yang telah berwawasan lingkungan dari total pembiayaan Bank pada industri yang dimaksud. There are 3% of processing industry debtors and 2% construction industry debtors who care for the environment of the total Bank financing for the industries referred to.	Tercapai. Achieved.
Evaluasi kebijakan sesuai dengan pemetaan debitur. Evaluations of policies in accordance with debtor mapping.	April-Juni 2020 April-June 2020	Mendapat daftar kebijakan yang menjadi prioritas untuk diperbarui, sesuai dengan hasil pemetaan debitur. Obtaining the list of prioritized policies to be updated, in accordance with debtor mapping results.	Terdapat daftar kebijakan yang diprioritaskan untuk diperbarui. A list of prioritized policies to be updated is available.	Tercapai. Achieved.
Penyusunan kebijakan baru sesuai dengan pemetaan debitur dan SDGs. Developing new policies in accordance with debtor mapping and SDGs.	Juli-Desember 2020 July-December 2020	Memperbarui kebijakan sesuai dengan daftar prioritas yang telah dibuat. Updating policies according to the priority list made.	Terdapat kebijakan yang telah diperbarui, sesuai dengan daftar prioritas yang dibuat. Updated policies according to the priority list made are in place.	Tercapai. Achieved.

Sumber Daya Resources	Sistem Evaluasi Evaluation System
Alokasi Dana: Dalam melakukan pemetaan produk pembiayaan, kami tidak mengalokasikan dana khusus. Sumber Daya Manusia: Divisi SME & Consumer Banking; Multifinance & Commercial Banking; Corporate Banking; serta Compliance, AML/Integrated & System Procedure. Mitra kerja: Dilakukan oleh pihak internal Bank dengan melibatkan debitur-debitur yang berwawasan lingkungan. Fund Allocation: In mapping financing products, we did not allocate any special funds. Human Resources: Divisions of SME & Consumer Banking, Multifinance & Commercial Banking; Corporate Banking; and Compliance, AML/Integrated & System Procedure. Business partners: Completed by the Bank's internal parties involving debtors that care for the environment.	Evaluasi dilakukan melalui survei ke debitur terkait pemenuhan persyaratan kredit portofolio hijau, sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank. Evaluation has been performed by conducting survey of debtors on the fulfillment of green portfolio credit requirements in accordance with applicable provisions within the Bank.

Program Keempat: Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
Fourth Program: Social and Environmental Responsibility

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
CSR bidang Kesehatan. CSR in Health Sector.	Januari– Desember 2020 January– December 2020	Menyalurkan dana dan/atau pelaksanaan kegiatan CSR pada bidang kesehatan. Distributing funds and/or conducting CSR activities in the health sector.	Telah tersalurkannya dana dan/atau terlaksananya kegiatan CSR pada bidang kesehatan. Funds are distributed and/or CSR activities are conducted in the health sector.	Tercapai. Achieved.
CSR bidang Pendidikan. CSR in Education Sector.	Januari– Desember 2020 January– December 2020	Menyalurkan dana dan/atau pelaksanaan kegiatan CSR pada bidang pendidikan. Distributing funds and/or conducting CSR activities in the education sector.	Telah tersalurkannya dana dan/atau terlaksananya kegiatan CSR pada bidang pendidikan. Funds are distributed and/or CSR activities are conducted in the education sector.	Tercapai. Achieved.
CSR bidang Masyarakat. CSR in Community Sector.	Januari– Desember 2020 January– December 2020	Menyalurkan dana dan/atau pelaksanaan kegiatan CSR pada bidang masyarakat. Distributing funds and/or conducting CSR activities in the community sector.	Telah tersalurkannya dana dan/atau terlaksananya kegiatan CSR pada bidang masyarakat. Funds are distributed and/or CSR activities are conducted in the community sector.	Tercapai. Achieved.
Sumber Daya Resources			Sistem Evaluasi Evaluation System	
Alokasi Dana: Kami menggunakan dana khusus yang dialokasikan untuk kegiatan CSR. Sumber Daya Manusia: Divisi <i>Corporate Secretary</i> dan Divisi <i>Human Capital Management & General Affair</i>. Mitra Kerja: Dilakukan oleh pihak internal Bank dengan melibatkan lembaga-lembaga sosial dan lembaga pemerintah. Fund Allocation: We used special funds allocated for CSR activities. Human Resources: Divisions of <i>Corporate Secretary</i> and <i>Human Capital Management & General Affair</i>. Business Partners: Completed by the Bank's internal parties by involving social organizations and government institutions.			Evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan oleh Divisi <i>Corporate Secretary</i> dan <i>Human Capital Management</i>. Evaluation has been performed once every 6 months by the Divisions of <i>Corporate Secretary</i> and <i>Human Capital Management</i>.	

Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Keberlanjutan

Determining Contents and Material Topic of the Sustainability Report

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Penyelenggaraan kegiatan usaha Bank Victoria melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini menyebabkan setiap pengambilan keputusan dan penentuan strategi usaha dapat mempengaruhi ataupun mendapat pengaruh dari pemangku kepentingan. Oleh karena itu, kami mengidentifikasi berbagai kelompok pemangku kepentingan Bank Victoria beserta isu-isu penting yang terkait dengannya.

Kami menggunakan beberapa kriteria dalam menentukan kelompok yang termasuk dalam pemangku kepentingan yang mengacu pada AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) tahun 2015. Adapun kriteria yang kami gunakan diuraikan sebagai berikut.

Stakeholders Engagement

Bank Victoria's business activities are performed by engaging various stakeholders, both directly and indirectly. It causes every decision making and business strategy determination to be able to affect or be affected by stakeholders. Therefore, we have identified various groups of Bank Victoria's stakeholders along with important issues related to them.

We have used several criteria in determining the groups included in the stakeholders that referred to AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) of 2015. The criteria we use are described as follows.



Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, kami telah mengategorikan beberapa kelompok yang termasuk dalam pemangku kepentingan Bank Victoria, sebagaimana ditunjukkan berikut.

Based on these criteria, we have categorized several groups that are included in Bank Victoria's stakeholders, as shown below.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan Stakeholders Needs	Respon terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Respond to Stakeholders Needs	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Nasabah Customers	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Pengaruh - Perhatian - Responsibility - Dependency - Influence - Attention	- Kualitas produk dan jasa perbankan; - Keamanan transaksi perbankan mencakup dana dan informasi nasabah; - Informasi yang jelas dan transparan; serta - Reward bagi nasabah. - Quality of banking products and services; - Security of banking transactions including the customer's funds and information; - Clear and transparent information; and - Reward for customers.	- Mengembangkan produk dan jasa Bank; - Meningkatkan keandalan teknologi informasi yang digunakan; - Memastikan keamanan produk dan jasa yang diberikan; serta - Mengadakan program undian berhadiah. - Organizing customer gathering event; - Conducting customer satisfaction survey; and - Providing complaint channel for customers.	- Pelaksanaan customer gathering; - Pelaksanaan survei kepuasan nasabah; serta - Penyediaan sarana pengaduan bagi nasabah. - Organizing customer gathering event; - Conducting customer satisfaction survey; and - Providing complaint channel for customers.	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan. All year round or as needed.
Karyawan Employees	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Pengaruh - Perhatian - Responsibility - Dependency - Influence - Attention	- Pemenuhan hak ketenagakerjaan; - Pemenuhan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3); - Pengembangan kompetensi dan karier; serta - Kepuasan kerja. - Fulfillment of employees' rights; - Fulfillment of occupational health and safety (OHS) aspect; - Competency development and career; and - Job satisfaction.	- Memenuhi kontrak kerja dan perjanjian kerja bersama; - Memastikan kecukupan sarana dan prasarana K3; - Melaksanakan pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, dan pengembangan karier; - Menyampaikan kebijakan terbaru Bank kepada seluruh karyawan; serta - Menyelenggarakan program beasiswa bagi anak karyawan. - Fulfilling work contracts and collective labor agreements; - Ensuring the adequacy of OHS facilities and infrastructure; - Conducting competency development, performance assessment, and career development; - Delivering the latest Bank policies to all employees; and - Providing scholarships for employees' children.	- Penyelenggaraan gathering karyawan dan focus group discussion (FGD); - Penyediaan whistleblowing system (WBS) untuk melaporkan pelanggaran praktik ketenagakerjaan di lingkungan Bank; - Pelaksanaan berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, serta promosi atau mutasi; serta - Pelaksanaan survei kepuasan karyawan. - Organizing employee gathering and focus group discussion (FGD); - Provision of a whistleblowing system (WBS) to report violations of labor practice within the Bank; - Implementation of various educational and training activities, as well as promotions or transfers; and - Implementation of employee satisfaction survey.	Sepanjang tahun atau sesuai rencana pelaksanaan program. Throughout the year or according to the program implementation plan.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan Stakeholders Needs	Respon terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Respond to Stakeholders Needs	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Pemerintah dan Regulator Government and Regulators	- Tanggung Jawab - Pengaruh - Responsibility - Influence	- Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku; serta - Pemenuhan kewajiban perpajakan. - Compliance with the applicable regulations; and - Fulfillment of taxation obligations.	- Memastikan pemenuhan seluruh peraturan yang berlaku bagi Bank; - Meningkatkan kualitas pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG); serta - Membayar pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). - Ensuring compliance with all regulations applicable to the Bank; - Improving the quality of corporate governance (GCG) implementation; and - Paying taxes and non-tax state revenue (PNBP).	- Penyampaian Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, Laporan GCG; dan laporan lainnya; serta - Pembayaran dan pelaporan pajak dan PNBP. - Submission of Annual Report, Sustainability Report, GCG Report; and other reports; and - Payment and reporting of taxes and PNBP.	Sesuai waktu yang ditentukan, sesuai kebutuhan, atau setiap tahun. According to the time set, needs, or annually.
Pemegang Saham dan Investor Shareholders and Investors	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Perspektif - Pengaruh - Responsibility - Dependency - Perspective - Influence	- Kinerja keuangan dan non-keuangan; - Keberlanjutan usaha; serta - Informasi yang jelas dan terkini terkait arah strategis Bank. - Financial and non-financial performance; - Business sustainability; and - Clear and updated information related to the Bank's strategic direction.	- Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) dan RAKB; - Menjaga kinerja Bank tetap optimal dan sesuai target, dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan; serta - Menyampaikan informasi mutakhir secara transparan. - Preparing the Bank's Business Plan (RBB) and RAKB; - Maintaining the Bank's performance to keep optimal and on target, by considering the economic, social, and environmental aspects; and - Delivering the latest information transparently.	- Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS); - Penyampaian Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan; serta - Akses informasi dalam situs web Bank. - Convention of the General Meeting of Shareholders (GMS); - Submission of Annual Report and Sustainability Report; and - Access to information on the Bank's website.	Sesuai waktu yang ditentukan, sesuai kebutuhan, atau setiap tahun. According to the time set, needs, or annually.
Mitra Usaha Business Partners	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Responsibility - Dependency	- Pemenuhan kontrak kerja; serta - Kepuasan kerja sama. - Fulfillment of work contracts; and - Cooperation satisfaction.	- Melakukan kerja sama yang adil dan transparan sesuai dengan peraturan dan kontrak kerja yang berlaku; serta - Membangun hubungan kerja yang harmonis dengan mitra usaha. - Conducting fair and transparent cooperation in accordance with the applicable regulations and work contracts; and - Building harmonious working relationship with business partners.	- Perumusan kontrak kerja sama; serta - Pelaksanaan pertemuan berkala. - Formulation of cooperation contract; and - Organizing regular meetings.	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan. All year round or as needed.
Masyarakat Community	- Tanggung Jawab - Kedekatan - Perhatian - Perspektif - Responsibility - Closeness - Attention - Perspective	- Informasi aktivitas dan perkembangan usaha Bank; serta - Peningkatan kesejahteraan masyarakat. - Information on the Bank's business activities and development; and - Improvement of public health.	- Melibatkan masyarakat dalam program kemitraan dan aksi sosial Bank; - Memberikan kesempatan kerja; serta - Menyampaikan informasi mutakhir dalam media sosial Bank. - Engaging the community in partnership program and the Bank's social acts; - Providing job opportunities; and - Delivering latest information on the Bank's social media.	- Pelaksanaan berbagai program pengembangan masyarakat dan kemitraan; - Penyediaan sarana pengaduan bagi masyarakat; serta - Penyediaan akses informasi dalam media sosial Bank. - Conducting various community and partnership development programs; - Providing complaint channel for customers; and - Providing access to information on the Bank's social media.	Sesuai rencana pelaksanaan atau sesuai kebutuhan. According to the implementation plan or as necessary.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan Stakeholders Needs	Respon terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Respond to Stakeholders Needs	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Media	Tanggung Jawab Responsibility	- Kinerja keuangan dan non-keuangan Bank; serta - Informasi terkait perkembangan Bank. - The Bank's financial and non-financial performance; and - Information related to the Bank's development.	Menyediakan informasi secara transparan dan relevan melalui media sosial Bank. Providing information transparently and relevantly through the Bank's social media.	- Pelaksanaan paparan publik dan media gathering; serta - Pemutakhiran informasi pada media sosial Bank. - Releasing public statements and organizing media gathering; as well as - Updates on information via the Bank's social media.	Sesuai kebutuhan. As necessary.

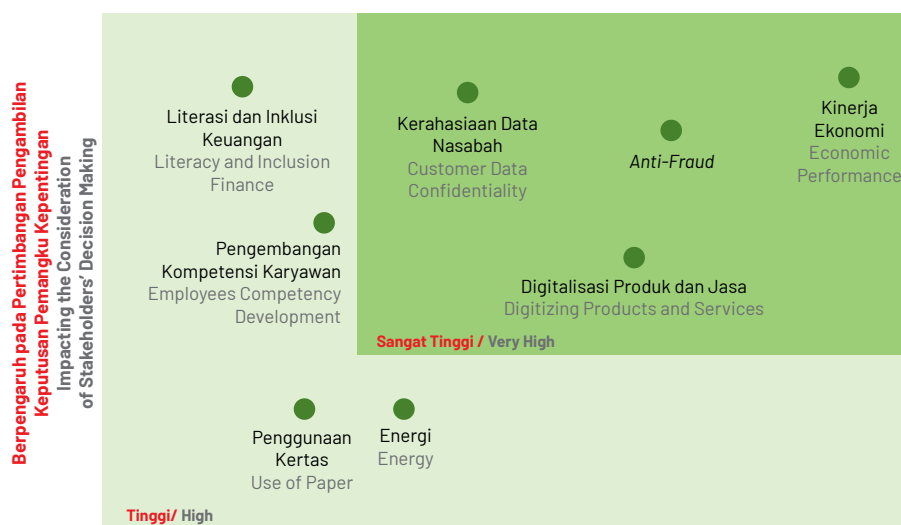
Penentuan Topik Material

Berdasarkan pengelompokan kebutuhan pemangku kepentingan, kami mengidentifikasi isu yang relevan dan memiliki pengaruh yang signifikan bagi pemangku kepentingan maupun Bank Victoria. Topik-topik yang dianggap material ditunjukkan sebagai berikut.

Determining the Material Topic

Based on the grouping of stakeholders' needs, we have identified issues that were relevant and had significant impact on stakeholders or Bank Victoria. Topics that were considered as material are as follows.

Matriks Topik Material Laporan Keberlanjutan Tahun 2020
Matrix of Material Topics of the 2020 Sustainability Report



Berpengaruh Signifikan bagi Keberlangsungan Usaha Bank Victoria
Has a Significant Impact on Bank Victoria's Business Sustainability

Daftar Topik Material dan Batasan
List of Material Topics and Limitation

Topik Material Material Topics	Alasan Bersifat Material Material Reasons
Aspek Ekonomi / Economic Aspect	
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Pertumbuhan keuangan dan kinerja operasional penting untuk menjaga keberlangsungan usaha Bank dan manfaat yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Financial growth and operational performance are important to maintain the Bank's business sustainability and benefits provided for stakeholders.
Anti-Fraud	Benturan kepentingan oleh insan Bank akan menimbulkan dampak negatif terhadap keberlangsungan usaha Bank. Conflicts of interests between the Bank personnel will cause negative impact on the Bank's business sustainability.
Digitalisasi Produk dan Jasa Digitizing Products and Services	Menciptakan perbankan digital penting untuk mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat modern. It is important to develop digital banking in order to keep abreast of the times and the needs of modern society.
Aspek Sosial / Social Aspect	
Kerahasiaan Data Nasabah Customer Data Confidentiality	Kerahasiaan terhadap dana simpanan maupun informasi nasabah sangat penting untuk melindungi nasabah dari isu signifikan yang dapat mengganggu keberlangsungan usaha. The confidentiality of customers' deposit and information is highly important in order to protect them from significant issues that may disrupt business sustainability.
Pengembangan Kompetensi Karyawan Employees Competency Development	Karyawan yang kompeten merupakan modal manusia yang penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha Bank. Competent employees are vital human resources in maintaining the Bank's business sustainability.
Literasi dan Inklusi Keuangan Financial Literacy and Inclusion	Peningkatan pemahaman terhadap manfaat dari produk dan jasa perbankan sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat. Increasing understanding about the benefits of banking products and services is vital to the improvement of community economic and social welfare.
Aspek Lingkungan / Environmental Aspect	
Energi Energy	Aktivitas operasional Bank menggunakan energi yang besar sehingga perlu diefisiensikan untuk mengurangi dampak negatif terhadap keberlangsungan lingkungan hidup. The Bank's operations use a large amount of energy, and therefore, it is necessary to make efficient use of energy in order to reduce the negative impact on the environment.
Penggunaan Kertas Use of Paper	Aktivitas operasional Bank menggunakan kertas dalam jumlah yang besar. Sesuai dengan RAKB tahun 2021-2025, Bank berkomitmen untuk melakukan penghematan kertas sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan. The Bank's operational activities consume a large amount of paper. In accordance with RAKB 2021-2025, the Bank has committed to save paper as a form of care for the environment.

Profil Perusahaan

Company Profile



Telah Hadir di Indonesia
sejak Tahun
Came to existence in
Indonesia in

1992



Jaringan Kantor Cabang
Office Network

53

Kantor / Offices

Sekilas tentang Bank Victoria

Bank Victoria at A Glance



Tanggal Pendirian / Date of Incorporation

28 Oktober 1992
28 October 1992



Kode Saham / Share Code

BVIC

bank victoria

PT Bank Victoria International Tbk



Bidang Usaha / Line of Business

Bank Umum / Commercial Bank



Jumlah Karyawan Total Employees

799

Orang / Persons



Rasio Komposisi Karyawan Pria dan Wanita Ratio of Composition of Male and Female Employees

1 : 1

Kepemilikan Saham Share Ownership

4.42%

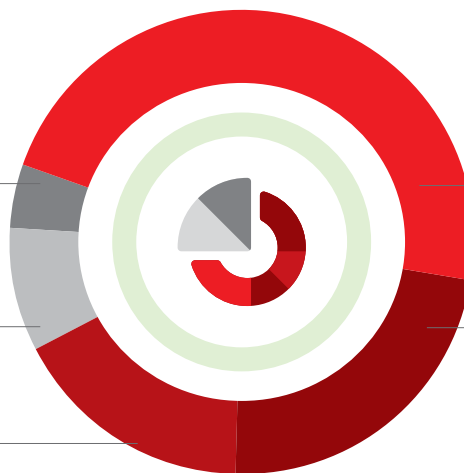
PT Nata Patindo

8.72%

Deutsche Investitions-und
Entwicklungsgesellschaft mbH

17.18%

Suzanna Tanojo



Alamat Kantor Pusat / Head Office Address

Gedung Graha BIP Lt. 10
Jl. Gatot Subroto Kav. 23
Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi
Jakarta Selatan, 12930, Indonesia
T : (021) 522 8888
F : (021) 522 8777
E : corsec@victoriabank.co.id
W : www.victoriabank.co.id

Entitas Anak / Subsidiary

PT Bank Victoria Syariah
Gedung Graha BIP Lt. 5
Jl. Gatot Subroto Kav. 23
Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi
Jakarta Selatan, 12930, Indonesia
T : (021) 560 0467
(021) 522 5285 (Hunting)
F : (021) 566 4247
E : corsec@bankvictoriasyariah.co.id
W : www.bankvictoriasyariah.co.id

Visi, Misi, dan Budaya Keberlanjutan

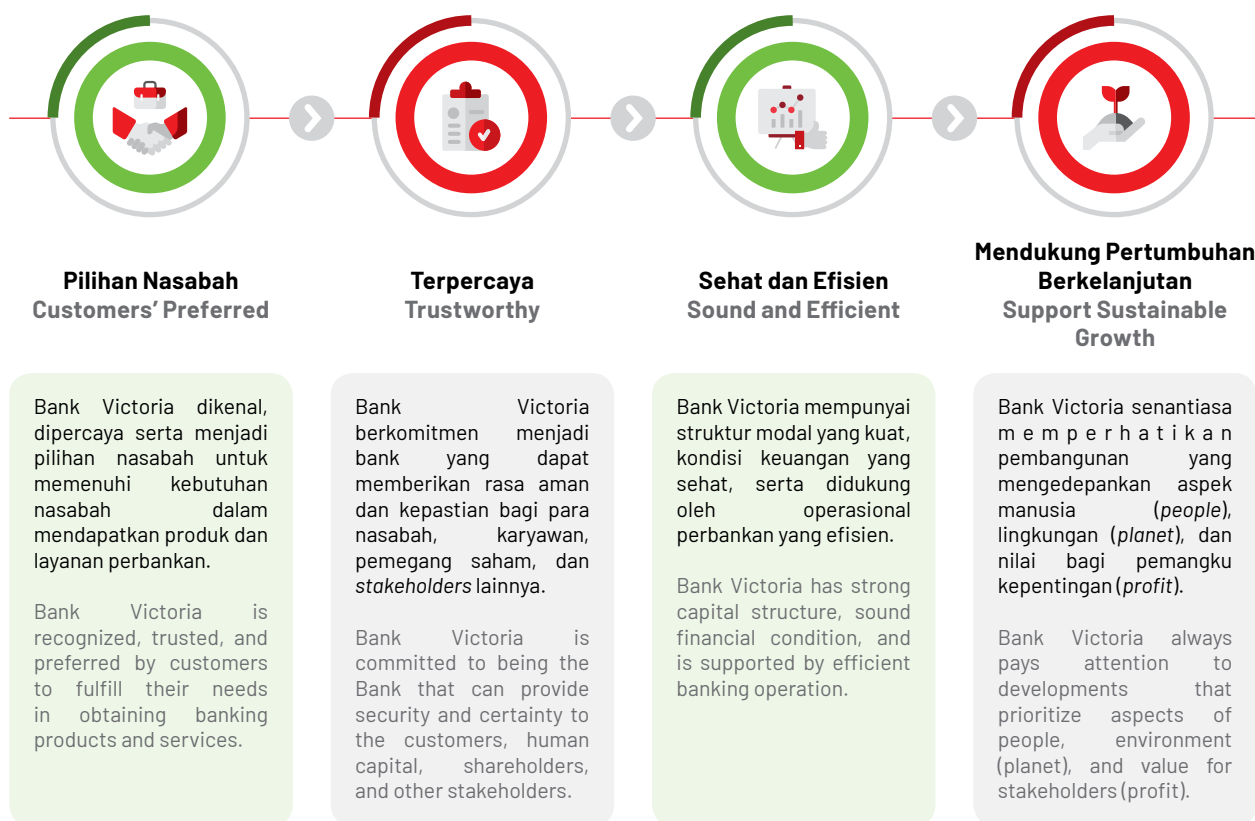
Vision, Mission, and Sustainability Culture

Visi Keberlanjutan Sustainable Vision

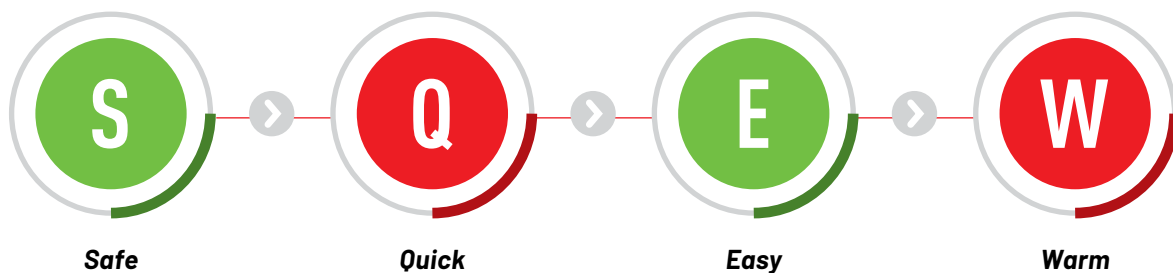
"Menjadi Bank pilihan nasabah yang terpercaya, sehat dan efisien, dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan."

"To become the customers' preferred Bank, which is trustworthy, sound, and efficient, and supports sustainable growth."

Visi tersebut mengandung makna penting sebagai berikut.
The Vision contains important meanings as follows.



Budaya Keberlanjutan Sustainability Culture



Misi Keberlanjutan

Misi Bank Victoria menggunakan pendekatan pada 4 kelompok yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan aktivitas operasional sebagai berikut.

Sustainable Mission

Bank Victoria's mission utilizes approach to 4 groups that are directly linked to the performance of operational activities, which are described as follows.



Safe

Melakukan transformasi *digital banking* harus diperkuat keamanannya sehingga membuat nasabah merasa aman dalam menyimpan uang.

Performing a digital banking transformation that must be strengthened in terms of security, so that customers feel safe in saving money.

Quick

Dengan dilakukannya transformasi digital, respon atas keluhan nasabah dapat cepat diselesaikan.

With digital transformation, response to customer complaints can be resolved quickly.

Easy

Teknologi *digital banking* dibuat agar lebih mudah digunakan, sehingga nasabah mudah dalam melakukan transaksi dan pengelolaan keuangan.

Digital banking technology is made for easy use, so that customers can easily make transactions and manage their finances.

Warm

Dengan basis *digital banking*, membuat nasabah merasa nyaman dan dekat dengan Bank.

With a digital banking base, customers feel comfortable and close to the Bank.

BUDAYA DIGITALISASI DIGITAL CULTURE

Budaya tersebut ditransformasikan ke dalam 9 budaya digitalisasi berikut.
The culture is transformed into the following 9 digitization cultures.



Berorientasi kepada Nasabah untuk Menciptakan Solusi Baru (SQEW)

Fokus terhadap pola pikir dari nasabah, sehingga pengembangan produk diupayakan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dengan selalu menempatkan diri pada posisi pelanggan.

Customer-Oriented to Create New Solutions (SQEW)

Focus on customer mindset, so that product development is pursued to improve customer experience by always putting oneself in the customer's shoes.



Membuat Keputusan, Bukan Menerima Instruksi (SQW)

Karyawan harus bisa mengambil keputusan sesuai kewenangannya, baik secara individu ataupun kolektif, sesuai ketentuan yang berlaku sehingga meningkatkan kepercayaan.

Make Decisions, Not Receive Instructions (SQW)

Employees must be able to make decisions according to their authority, either individually or collectively, in accordance with the applicable regulations to increase trust.



Berani Mengambil Risiko untuk Menjadi Lebih Baik (QEW)

Karyawan didorong untuk mengambil risiko, gagal dengan cepat, dan belajar dengan cepat, dan mereka tidak disarankan untuk mempertahankan status quo karena kebiasaan atau berada dalam zona nyaman.

Dare to Take Risks to Be Better (QEW)

Employees are encouraged to take risks, fail quickly, and learn quickly, and they are discouraged from maintaining a status quo out of habit or in a comfort zone.



Mentalitas Berkelimpahan (EW)

Karyawan harus percaya dan memiliki pola pikir bahwa selalu banyak jalan kecukupan sumber daya dan kesuksesan sebagai jalan keluar dari masalah.

Abundance Mentality (EW)

Employees must believe and have a mindset that there are many ways of adequacy of resources and success as a way out of problems.


Menghasilkan, Memperkenalkan, dan Menerapkan Cara Inovatif dalam Segala Aktivitas (SQEW)

Karyawan harus memiliki perilaku untuk menghasilkan, memperkenalkan, dan menerapkan berbagai hal-hal yang inovatif dan kreatif yang berguna pada berbagai tingkatan organisasi.

Produce, Introduce, and Implement Innovative Ways in All Activities (SQEW)

Employees must have the behavior to produce, introduce, and implement various innovative and creative matters that are useful at various levels of the organization.


Bekerja Sama dan Berkolaborasi Jauh Lebih Baik Daripada Dikerjakan Sendiri (EW)

Sukses datang melalui kerja kolektif dan berbagi informasi lintas divisi, unit, dan fungsi. *Continuous improvement* membutuhkan tingkat transparansi dan interaksi yang jauh lebih besar daripada yang ditemukan di organisasi tradisional.

Collaboration rather than Individual (EW)

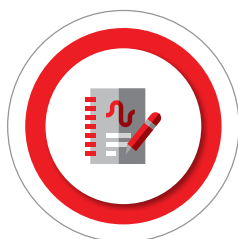
Success comes through collective work and information sharing across divisions, units, and functions. The repetitive, fleeting pace requires a far greater level of transparency and interaction than that found in traditional organizations.


Selalu Bicara dengan Data dan Fakta (SQ)

Pembahasan harus berbasis data dan fakta agar setiap keputusan yang diambil diyakini akurat, tepat, cepat, dan mampu menyelesaikan masalah dengan lebih tuntas.

Always Talk with Data and Facts (SQ)

Discussions must be based on data and facts so that every decision made is deemed accurate, precise, fast, and able to solve problems more thoroughly.


Mengutamakan Eksekusi Setelah Membuat Rencana (QE)

Perencanaan dan pengambilan keputusan harus mengutamakan bagaimana eksekusi bisa dilaksanakan segera. Hal ini harus didukung dengan kecepatan dan mengedepankan perbaikan yang berkelanjutan.

Prioritize Execution After Making a Plan (QE)

Planning and decision making must prioritize how it can be executed immediately. This must be supported with speed and prioritize continuous improvement.


Hasil Pekerjaan dapat Mudah Terukur (SQ)

Seluruh kinerja harus dapat diukur dengan standar yang telah ditetapkan dan diterapkan secara konsisten dan transparan.

Easily-Measured Work Results (SQ)

All performances must be measured by standards that have been set and applied consistently and transparently.

Skala Organisasi

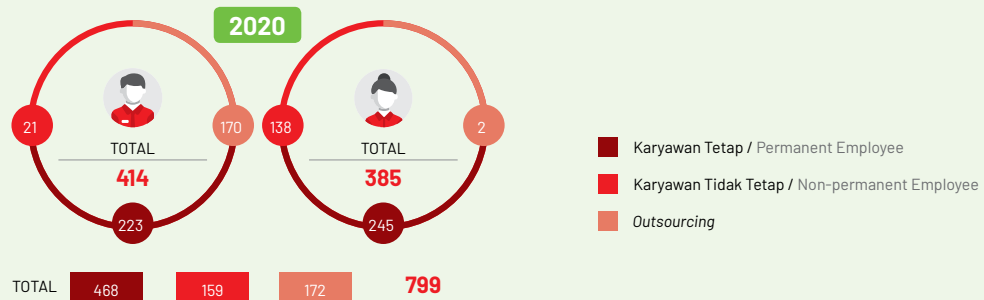
Organizational Scale

Uraian	Satuan Units	2020	2019	2018
Aspek Keuangan / Financial Aspect				
Total Aset Total Assets	Juta Rupiah Million Rupiah	24,279,916	28,547,933	28,348,692
Total Liabilitas Total Liabilities	Juta Rupiah Million Rupiah	21,662,014	25,562,423	25,531,531
Total Ekuitas Total Equity	Juta Rupiah Million Rupiah	2,617,902	2,985,510	2,817,161
Aspek Operasional / Operational Aspect				
Jaringan Kantor Office Network				
Kantor Pusat Head Office	Unit	1	1	1
Kantor Cabang Branch Offices	Unit	14	14	12
Kantor Cabang Pembantu Sub-branch Offices	Unit	38	63	65
Kantor Lain (Kantor Kas, <i>Payment Point</i> , dan Lainnya) Other Offices (Cash Offices, Payment Points, and Others)	Unit	1	8	14
Rekening Nasabah Customer Accounts				
Tabungan Savings Account	Unit	52,963	67,639	70,558
Giro Demand Deposits	Unit	2,552	2,535	2,306
Deposito Berjangka Time Deposits	Unit	21,120	25,333	24,187



Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Karyawan

Total Employees by Employment Status

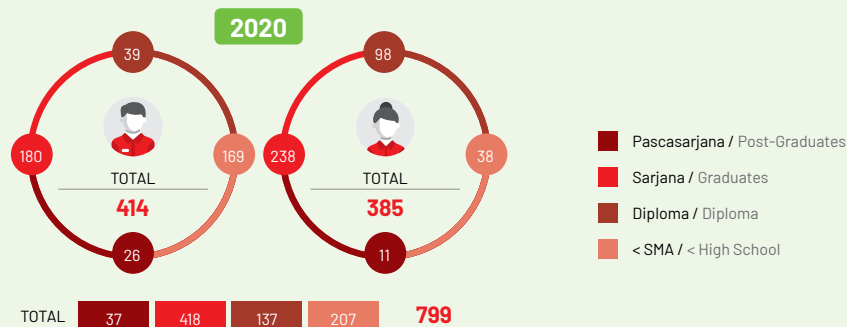


Uraian	2019			2018			Description
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	
Karyawan Tetap	240	312	552	256	347	603	Permanent Employee
Karyawan Tidak Tetap	23	199	222	21	171	192	Non-permanent Employee
Outsourcing	233	7	240	243	6	249	Outsourcing
Total	496	518	1,014	520	524	1,044	Total



Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Total Employees by Educational Level

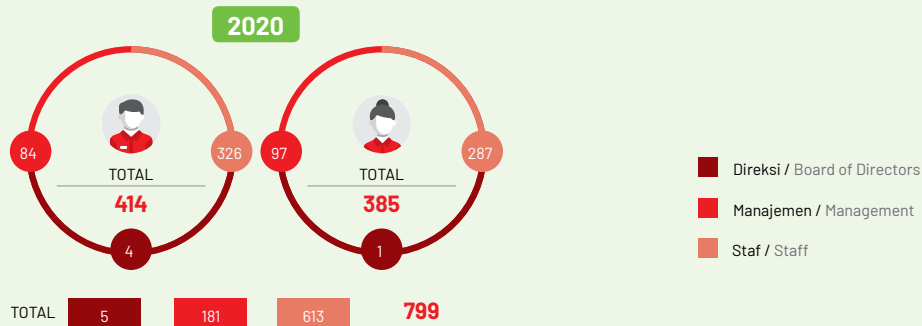


Uraian	2019			2018			Description
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	
Pascasarjana	16	14	30	19	10	29	Post-Graduates
Sarjana	198	278	476	199	301	500	Graduates
Diploma	41	146	187	45	141	186	Diploma
< SMA	241	80	321	257	72	329	< High School
Total	496	518	1,014	520	524	1,044	Total



Jumlah Karyawan Berdasarkan Level Organisasi

Total Employees by Organizational Level

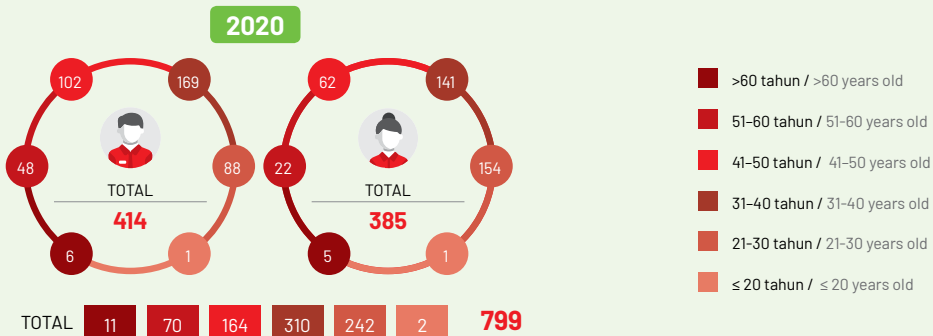


Uraian	2019			2018			Description
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	
Direksi	4	1	5	5	1	6	Board of Directors
Manajemen	103	139	242	84	151	235	Management
Staf	389	378	767	431	372	803	Staff
Total	496	518	1,014	520	524	1,044	Total



Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia

Total Employees by Age

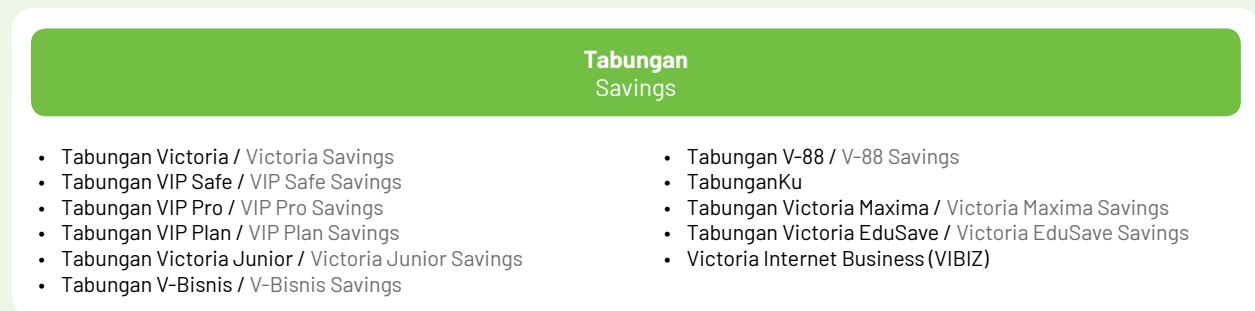


Uraian	2019			2018			Description
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	
>60 tahun	7	1	8	5	1	6	>60 years old
51-60 tahun	51	29	80	46	26	72	51-60 years old
41-50 tahun	127	75	202	136	80	216	41-50 years old
31-40 tahun	195	164	359	201	154	355	31-40 years old
21-30 tahun	113	248	361	128	258	386	21-30 years old
≤20 tahun	3	1	4	4	5	9	≤20 years old
Total	496	518	1,014	520	524	1,044	Total

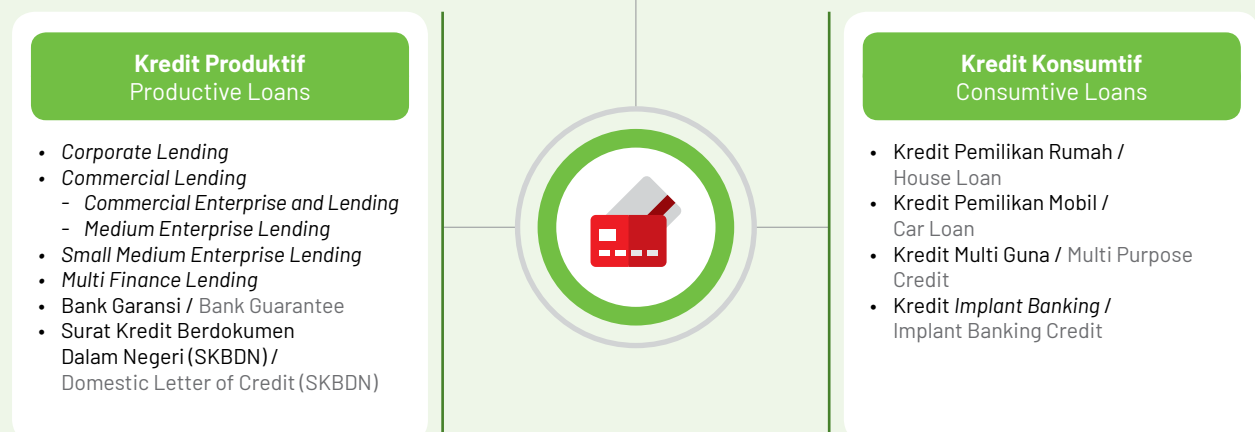
Produk dan Jasa

Product and Services

Produk Simpanan Deposits Products



Produk Pinjaman Loan Products



Produk Investasi Investment Products



SUN RITEL E-SBN

Layanan Bank Devisa Foreign Exchange Bank Services



- Transaksi Kiriman Uang (*Remittance*) / Remittance
- Perdagangan *International* (*Trade Finance*) / Trade Finance
- *Treasury* dan Layanan *Interbank* Lainnya / Treasury and Other Interbank Services

Jasa Layanan Services



- Kliring/*Inkaso* / Clearing
- *Transfer*
- *Real Time Gross Settlement* (RTGS)
- Pembayaran Tagihan / Bills Payment
- Kartu ATM / ATM Card
- *Auto Save*
- *Auto Debet*
- *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Victoria / Internet Banking and Mobile Banking Victoria

Perubahan yang Bersifat Material

Material Changes

Hingga akhir tahun 2020, Bank telah menutup 29 kantor cabang pembantu (KCP) serta 5 kantor kas (KK). Adapun KCP dan KK yang ditutup yaitu:

1. KCP Ketapang;
2. KCP Jababeka;
3. KCP Tangerang;
4. KCP Kalimalang;
5. KCP Bendungan Hilir;
6. KCP Radio Dalam;
7. KCP Grand Wijaya;
8. KCP Joglo;
9. KCP Kedoya;
10. KCP JACC;
11. KCP Lindeteves Trade Center;
12. KCP Mutiara Taman Palem;
13. KCP Puri Sentra Niaga;
14. KCP Cinere;
15. KCP Green Ville;
16. KCP Muara Karang 1;
17. KCP Citra 2 Ext;
18. KCP Permata Buana;
19. KCP Jembatan Dua;
20. KCP Pluit;
21. KCP Tanah Abang Metro;
22. KCP Kebayoran Lama;
23. KCP Setiabudi;
24. KCP Mangga Besar;
25. KCP Bintaro;
26. KCP Villa Melati Mas;
27. KCP Kelapa Gading Hybrida;
28. KCP Pasar Baru;
29. KCP Tebet;
30. KK Samanhudi;
31. KK Semanan;
32. KK ITC Mangga Dua;
33. KK Teluk Gong; dan
34. KK Graha Pena Surabaya.

Adapun perubahan status KK menjadi KCP dilakukan terhadap:

1. KK Tomang;
2. KK Grand Wijaya;
3. KK Sahid Sudirman;
4. KK Karawaci;
5. KK Muara Karang 2;
6. KK Gedong Panjang; dan
7. KK Tanah Abang Blok B.

As of the end of 2020, the Bank has closed 29 sub-branch offices (KCP) and 5 cash offices (KK). Sub-branch offices and cash offices that were closed are:

1. KCP Ketapang;
2. KCP Jababeka;
3. KCP Tangerang;
4. KCP Kalimalang;
5. KCP Bendungan Hilir;
6. KCP Radio Dalam;
7. KCP Grand Wijaya;
8. KCP Joglo;
9. KCP Kedoya;
10. KCP JACC;
11. KCP Lindeteves Trade Center;
12. KCP Mutiara Taman Palem;
13. KCP Puri Sentra Niaga;
14. KCP Cinere;
15. KCP Green Ville;
16. KCP Muara Karang 1;
17. KCP Citra 2 Ext;
18. KCP Permata Buana;
19. KCP Jembatan Dua;
20. KCP Pluit;
21. KCP Tanah Abang Metro;
22. KCP Kebayoran Lama;
23. KCP Setiabudi;
24. KCP Mangga Besar;
25. KCP Bintaro;
26. KCP Villa Melati Mas;
27. KCP Kelapa Gading Hybrida;
28. KCP Pasar Baru;
29. KCP Tebet;
30. KK Samanhudi;
31. KK Semanan;
32. KK ITC Mangga Dua;
33. KK Teluk Gong; and
34. KK Graha Pena Surabaya.

Whereas, the change of status from cash office (KK) to sub-branch office (KCP) were for:

1. KK Tomang;
2. KK Grand Wijaya;
3. KK Sahid Sudirman;
4. KK Karawaci;
5. KK Muara Karang 2;
6. KK Gedong Panjang; and
7. KK Tanah Abang Blok B.

Wilayah Operasional

Operational Areas



Jaringan Kantor per Wilayah Tahun 2020
Office Network by Region in 2020

Wilayah	Kantor Cabang Branch Office	Kantor Cabang Pembantu Supporting Branch Office	Kantor Kas Cash Office	Payment Point	Total	Area
Jakarta Timur	-	1	-	-	1	East Jakarta
Jakarta Selatan	3	6	-	-	9	South Jakarta
Jakarta Utara	1	6	-	-	7	North Jakarta
Jakarta Barat	-	14	-	-	14	West Jakarta
Jakarta Pusat	1	7	-	-	8	Central Jakarta



01

Kantor Pusat
Head Office

14

Kantor Cabang
Branch Offices

38

Kantor Cabang Pembantu
Sub-Branch Offices

01

Jaringan Kantor Lain (Kantor Kas dan Payment Point)
Other Office Network (Cash Office and Payment Point)

Wilayah	Kantor Cabang Branch Office	Kantor Cabang Pembantu Supporting Branch Office	Kantor Kas Cash Office	Payment Point	Total	Area
Bekasi, Cibubur, dan Sekitarnya	-	1	-	-	1	Bekasi, Cibubur, and the Surrounding
Tangerang dan Sekitarnya	-	3	-	-	3	Tangerang and the Surrounding
Cabang Luar Kota	9	-	-	1	10	Out-of-Town Branch
Total	14	38	-	1	53	Total

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance



Pembentukan Tim Pelaksana
Establishment of RAKB Implementation Team

RAKB



Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan
Competency Development related to Sustainable Finance

27 Peserta dengan biaya Rp12.81 Juta

27 Participants with cost of Rp12.81 Million



Memiliki 4 Pilar Dalam Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan
Has 4 Pillars in Risk Management for Sustainable Finance



Tingkat Penyelesaian Laporan Pengaduan yang Diterima Bank Selama Tahun 2020
Settlement Rates of Complaint Report Received by the Bank in 2020

100%

Kebijakan Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance Policies

Bank Victoria menyadari bahwa pelaksanaan kegiatan usaha berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Untuk itu, Bank menerapkan tata kelola keberlanjutan untuk mengelola risiko-risiko yang berpotensi merugikan dan untuk memberikan manfaat positif bagi para pemangku kepentingan Bank. Penerapan tata kelola keberlanjutan ini menjadi penting dalam menerapkan CSR yang berpedoman pada ISO 26000 tentang *Guidance Standard on Social Responsibility*.

Bank Victoria is aware that the business activities has both direct and indirect impact on the aspects of economy, social, and environment. Therefore, the Bank implement sustainable governance to manage risks that have the potential to incur losses and to provide positive benefits for the Bank's stakeholders. The implementation of sustainable governance has become essential in applying CSR that is guided by ISO 26000 on *Guidance Standard on Social Responsibility*.



7 Subjek Inti dari ISO 26000 / 7 Core Subjects of ISO 26000



Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Victoria secara bertahap terus mengadopsi dan menginternalisasikan 8 prinsip keuangan berkelanjutan ke dalam visi, misi, rencana strategi, dan program kerja Bank. Prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan tersebut sebagai berikut.

In implementing sustainable finance, Bank Victoria gradually adopts and internalizes 8 sustainable finance principles into the Bank's vision, mission, strategic plans, and work programs. The sustainable finance principles are as follows.

Implementasi Prinsip Keuangan Berkelanjutan di Bank Victoria Implementation of Sustainable Finance Principles in Bank Victoria



Investasi Bertanggung Jawab Responsible Investment

Keputusan investasi kami mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola agar dapat mengelola risiko secara lebih baik dan menghasilkan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan.

Our investment decisions consider the economic, social, environmental, and governance factors in order to manage the risks better and generate long-term, sustainable returns.



Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan Sustainable Business Strategies and Practices

Bank berfokus pada pencapaian tujuan jangka panjang dan menetapkan strategi jangka pendek untuk mencapainya.

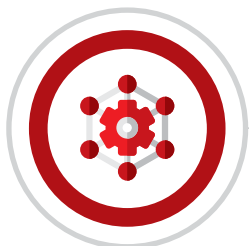
The Bank focuses on achieving long-term goals and setting short-term strategies to achieve them.



Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup Social and Environmental Risk Management

Bank menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengukur risiko sosial dan lingkungan hidup dari aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana.

The Bank applies the principle of prudence in measuring social and environmental risks from the funding and lending activities.



Tata Kelola Governance

Manajemen dan seluruh aktivitas operasi kami menerapkan prinsip TARIF, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan, secara konsisten.

The Management and all of our operating activities consistently apply the TARIF principle, namely transparency, accountability, responsibility, independence, fairness and equality.



Komunikasi yang Informatif Informative Communication

Bank menyediakan laporan yang informatif, mencakup strategi, tata kelola, kinerja, dan prospek ke depan.

The Bank provides informative reports, covering strategy, governance, performance, and future prospects.



Inklusif Inclusive

Bank berupaya menjamin ketersediaan dan keterjangkauan produk dan jasa sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, bahkan termasuk yang belum memiliki akses terhadap produk dan jasa perbankan.

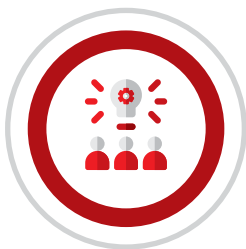
The Bank strives to ensure the availability and affordability of products and services so that they can be accessed by all levels of community, including those who do not have access to banking products and services.



Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas Priority Leading Sector Development

Bank mempertimbangkan sektor-sektor unggulan prioritas yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP).

The Bank considers the priority leading sectors that have been determined by the government through the Medium-Term Development Plan (RPJM) and the Long-Term Development Plan (RPJP).



Koordinasi dan Kolaborasi Coordination and Collaboration

Dalam rangka menyelaraskan kebijakan, strategi, peluang bisnis, dan inovasi produk dan jasa dengan kepentingan nasional, Bank berpartisipasi dalam forum/kegiatan/kerja sama terkait keuangan berkelanjutan, baik pada tingkat lokal, nasional, maupun regional.

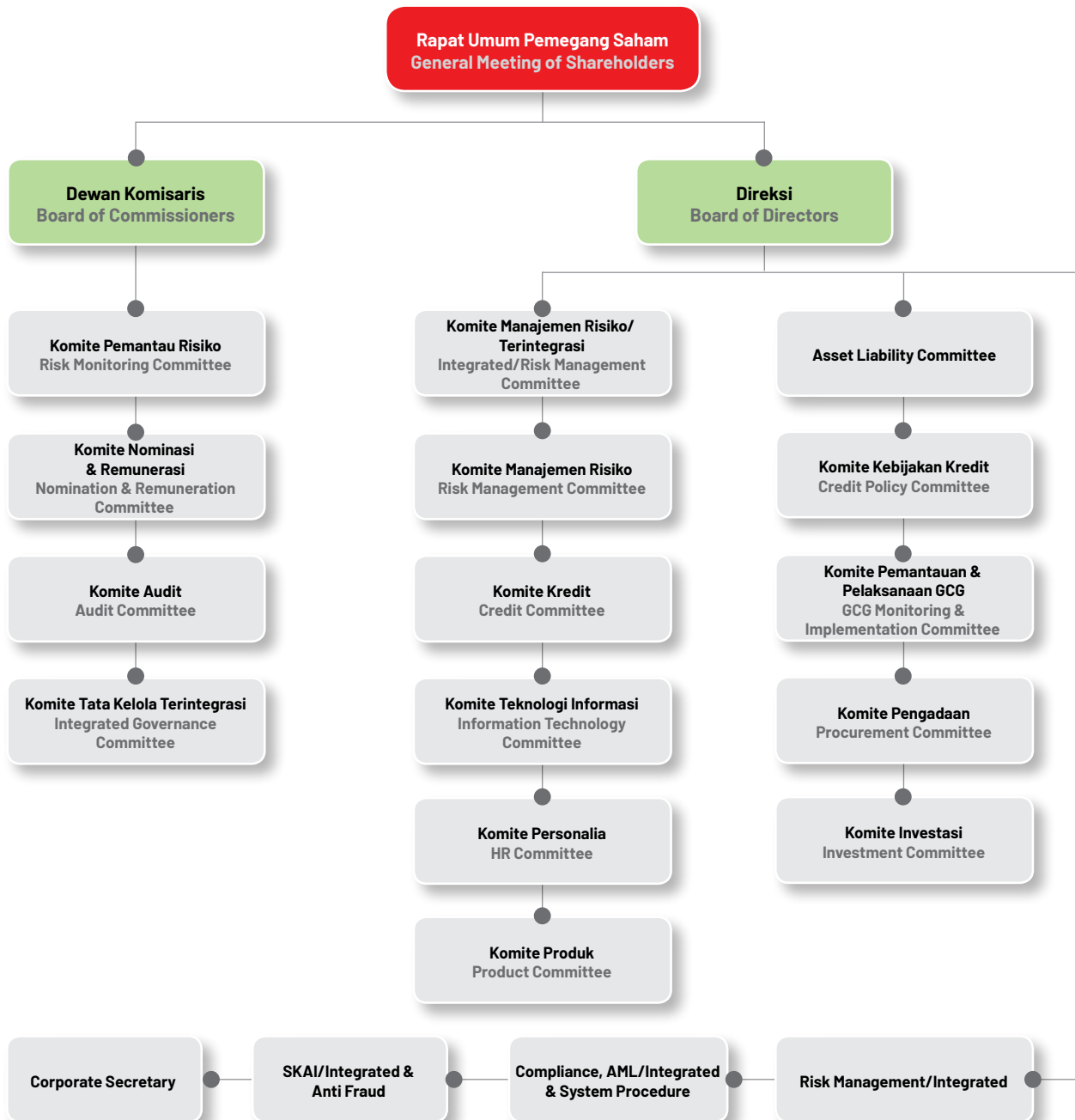
In order to align policies, strategies, business opportunities, and innovation of products and services with national interests, we participate in forums/activities/cooperation related to sustainable finance, at local, national, and regional levels.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance Structure

Sebagai bentuk upaya penerapan prinsip keberlanjutan, Bank Victoria telah menyusun struktur penanggung jawab tata kelola keberlanjutan sebagai berikut.

As a form of efforts in applying sustainable principles, Bank Victoria has developed the following structure of parties in charge of sustainable governance.



Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan

Competency Development Related to Sustainable Finance

Penerapan prinsip keberlanjutan di Bank Victoria tentu saja memerlukan pengetahuan yang baik dari penanggung jawab keuangan berkelanjutan. Untuk itu, Bank telah mengikutsertakan para penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan dalam kegiatan pelatihan dan pendidikan, baik yang diselenggarakan oleh internal maupun eksternal Bank. Kegiatan pengembangan kompetensi yang telah diikuti oleh penanggung jawab keberlanjutan Bank sepanjang tahun 2020 sebagai berikut.

The application of sustainable principles in Bank Victoria certainly requires the profound knowledge of the parties in charge of sustainable finance. Therefore, the Bank has included the parties in charge of the sustainable finance implementation in training and educational activities organized by the Bank's internal and external parties. The competency development activities participated by the parties in charge of the Bank's sustainability throughout 2020 are as follows.

Pengembangan Kompetensi Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan Competency Development of Parties in Charge of Sustainable Finance

Program Pendidikan/Pelatihan Education/Training Program	Waktu Pelaksanaan Time of Implementation	Pelaksana Executors	Jenjang Jabatan Level of Position	Jumlah Peserta Total Participant
Training terkait Keuangan Berkelanjutan / Training on Sustainable Finance				
Implementasi Keuangan Berkelanjutan Pasca Pandemi Covid-19 Implementation of Sustainable Finance Post-Covid-19 Pandemic	Juli 2020 July 2020	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Indonesian Banking Development Institute	Senior EVP, Division Head, Vice Division Head, & Officer	23
Sosialisasi Kebijakan Loan to Value (LTV) untuk Bangunan Gedung Hijau Dissemination of Loan to Value (LTV) Policy for Green Buildings	Desember 2020 December 2020	International Finance Corporation, World Bank Group, & UK Government	Team Leader	1
Training Analisis Lingkungan / Training on Environmental Analysis				
Training Analisa Lingkungan Tingkat Menengah Batch 1 & 2 Intermediate Environmental Analysis Training Batch 1 & 2	Februari 2020 February 2020	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	Senior Officer & Officer	2
Training Analisa Lingkungan Dasar Tahap 1 (Pembangkit Listrik Mini Hydro) Training on Basic Environmental Analysis Phase 1 (Mini Hydro Power Plants)	Maret 2020 March 2020	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	Division Head	1
Biaya Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Cost Related to Sustainable Finance			Rp12,814,000	

Manajemen Risiko Berkelanjutan

Sustainable Risk Management

Dalam mewujudkan penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang efektif dan terarah, maka penerapan manajemen risiko perlu ditingkatkan dengan mengintegrasikan pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup. Penerapan manajemen risiko yang baik menjadi cerminan atas kinerja Bank dalam mengelola risiko dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan prinsip keuangan berkelanjutan.

Adapun penerapan manajemen risiko Bank Victoria secara efektif dilakukan melalui 4 (empat) pilar, yaitu:

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

Pengawasan Aktif Dewan Komisaris dan Direksi

Dewan Komisaris dan Direksi Bank Victoria menjadi penanggung jawab utama atas efektivitas penerapan keuangan berkelanjutan di Bank. Dewan Komisaris dan Direksi telah memiliki pemahaman yang baik terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang disesuaikan dengan skala usaha dan kompleksitas Bank, serta prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

Dewan Komisaris dan Direksi bertugas dalam memberikan arahan, pengawasan dan mitigasi secara aktif, serta mengembangkan budaya peduli atas lingkungan hidup bagi insan Bank. Dewan Komisaris dan Direksi juga bertugas untuk memastikan struktur organisasi dan *human capital* yang memadai, penentuan tugas dan tanggung jawab yang jelas pada unit yang ditunjuk sebagai pelaksana penerapan keuangan berkelanjutan untuk mendukung penerapan manajemen risiko yang efektif.

Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Manajemen Risiko

Bank Victoria telah memiliki kebijakan terkait penerapan keuangan berkelanjutan yang disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 006/SK-DIR/12/20 tanggal 11 Desember 2020 tentang Kebijakan Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, Bank memiliki beberapa kebijakan dan prosedur pendukung lainnya yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang telah diterapkan secara konsisten. Penerapan tersebut senantiasa dievaluasi kembali untuk memastikan kesesuaiannya dengan visi, misi, strategi keberlanjutan Bank Victoria, serta perubahan peraturan yang berlaku. Perubahan peraturan

In realizing an effective and focused implementation of sustainable finance principles, the risk management implementation needs to be improved by integrating social and environmental risk management. A good risk management implementation reflects the Bank's performance in managing risks with attention to the principles of prudence and sustainable finance.

Bank Victoria's risk management is implemented effectively through the 4 (four) pillars, which are:

1. Active Monitoring of Board of Commissioners and Board of Directors;
2. Adequacy of risk management policies and procedures and risk limit setting;
3. Adequacy of process of risk identification, measurement, monitoring, and management, as well as risk management information system; and
4. Comprehensive internal control system.

Active Monitoring of Board of Commissioners and Board of Directors

Bank Victoria's Board of Commissioners and Board of Directors are the main responsible party of the effectiveness of sustainable finance implementation in the Bank. The Board of Commissioners and Board of Directors already have good understanding on the economic, social, and environmental aspects, which are adjusted to the Bank's business scale and complexity, as well as the sustainable finance principles.

The Board of Commissioners and Board of Directors are tasked with providing guidance, actively supervising and mitigating, as well as fostering culture of environmental awareness for the Bank personnel. Additionally, The Board of Commissioners and Board of Directors also have the duty to ensure adequate organizational structure and human capital, clear determination of duties and responsibilities at units that are appointed as sustainable finance implementors to support effective risk management implementation.

Adequacy of Policy, Procedure, and Limit Establishment of Risk Management

Bank Victoria has policies related to sustainable finance implementation that was validated by the Board of Directors' Decision Letter No. 006/SK-DIR/12/20 dated 11 December 2020 on Sustainable Finance Policies. Furthermore, the Bank also has several policies and other supporting procedures adjusted to the sustainable finance principles that have been applied consistently. The implementation is regularly evaluated to ensure its conformity with Bank Victoria's vision, mission, and sustainability strategy as well as amendments to the applicable regulations. The amendments to regulations were, among others, corporate credit

tersebut diantaranya kebijakan kredit *corporate*, kredit komersial, dan kredit UKM yang disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 011/SK-DIR/12/20 tanggal 23 Desember 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Perkreditan *Corporate*, *Commercial* & *SME*.

Bank Victoria telah menetapkan fokus pada pembiayaan berwawasan lingkungan dengan mewajibkan perolehan klarifikasi dari calon debitur terkait penggunaan sumber energi baru terbarukan (EBT), sumber daya (alokasi dana, sumber daya manusia, dan mitra kerja), serta tindakan peduli terhadap lingkungan hidup yang merupakan bagian dari perkreditan. Selain itu, fokus pembiayaan tersebut juga menjadi dasar dalam pemetaan produk dan jasa yang ditujukan untuk memenuhi prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan serta pembiayaan kepada industri pengolahan dan konstruksi (*green building* dan *green house*) yang akan ditingkatkan limit atau proporsi pembiayaannya terhadap total pembiayaan secara berkala.

Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, Pengendalian dan Sistem Informasi Manajemen Risiko

Penerapan manajemen risiko bertujuan untuk memantau efektivitas pelaksanaan dan pencapaian target dari program yang disusun dalam RAKB, termasuk mitigasi dalam penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria. Pelaksanaan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko di Bank Victoria telah didukung oleh:

1. Sistem informasi keuangan berkelanjutan; serta
2. Laporan yang informatif mengenai keuangan berkelanjutan.

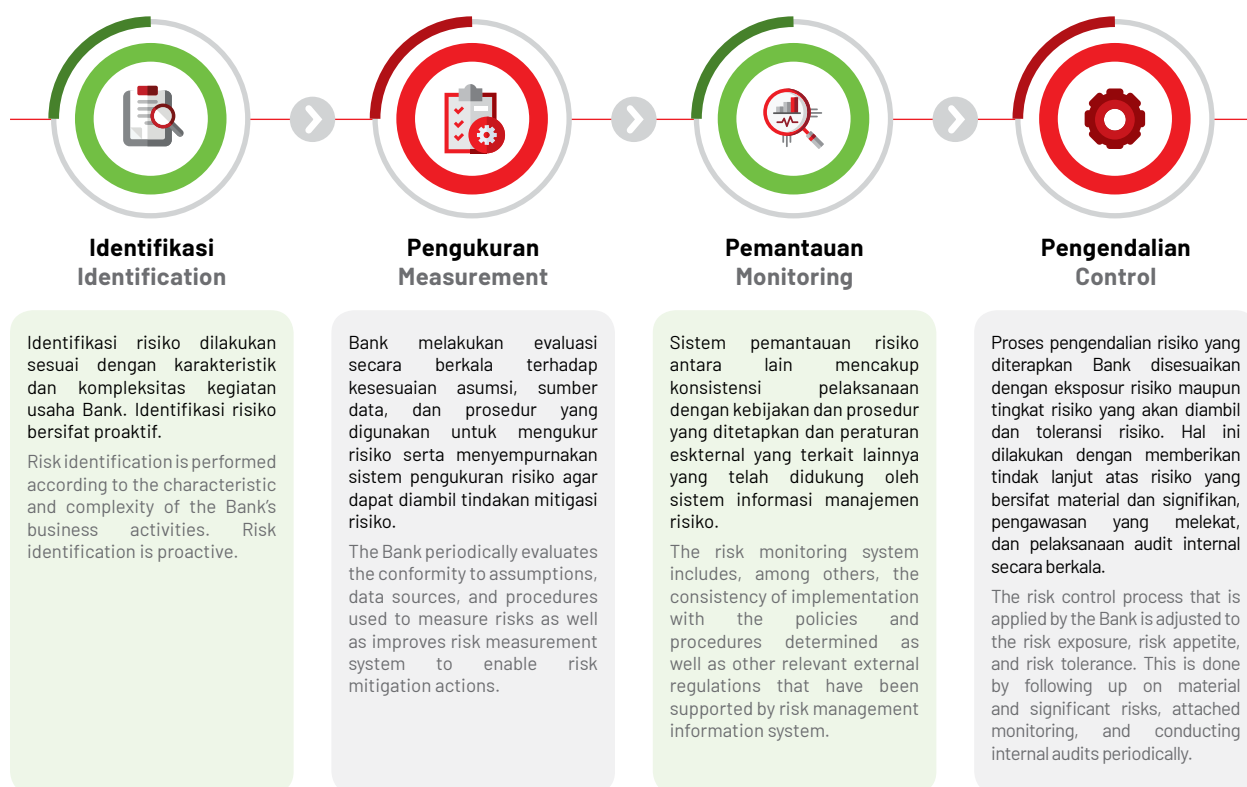
policies, commercial credit policies, and SME credit policies that were validated by the Board of Directors' Decision Letter No. 011/SK-DIR/12/20 dated 23 December 2020 on Standard Operating Procedures of Corporate, Commercial & SME Loans.

Bank Victoria has put the focus on green financing by requiring clarification from potential debtors in relation to the renewable new energy sources (EBT) utilization, resources (fund allocation, human resources, and business partners), and caring for the environment that will be part of loans. Additionally, the focus of the financing has also become the basis for the mapping of products and services aiming at fulfilling the sustainable finance principles and financing for processing and construction industries (*green buildings* and *green houses*) whose limit or proportion of financing to the total financing will be increased periodically.

Adequacy of Identification, Measurement, Monitoring, and Control Processes, as well as Risk Management Information System

The performance of risk management aims to monitor implementation effectiveness and target achievement of the programs developed in RAKB, including mitigation in the application of sustainable finance principles within Bank Victoria. The implementation of risk identification, measurement, monitoring, dan control process at Bank Victoria has been supported by:

1. Sustainable finance information system; and
2. Informative report on sustainable finance.



Penerapan proses pengelolaan risiko telah didukung sistem informasi keuangan berkelanjutan yang sesuai dengan skala usaha dan kompleksitas Bank dalam rangka penerapan manajemen risiko yang efektif tanpa mengabaikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

Sistem Pengendalian Internal terhadap Penerapan Manajemen Risiko

Pelaksanaan sistem pengendalian internal terhadap manajemen risiko dalam penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, meliputi:

1. Meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku dalam rangka memitigasi risiko sosial dan lingkungan hidup;
2. Mengurangi dampak kerugian keuangan, penyimpangan, termasuk kecurangan (*fraud*), dan pelanggaran;
3. Meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan efisiensi biaya yang disesuaikan dengan prinsip keuangan berkelanjutan; serta
4. Meningkatkan efektivitas budaya risiko (*risk culture*) pada organisasi Bank secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Strategi Penerapan Manajemen Risiko

Untuk mewujudkan penerapan keuangan berkelanjutan yang efektif, maka diperlukan kualitas manajemen risiko yang menyelaraskan antara aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola Bank. Kualitas penerapan manajemen risiko merupakan cerminan atas penilaian kecukupan sistem pengendalian risiko Bank, tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian dan prinsip keuangan berkelanjutan.

Perumusan strategi manajemen risiko disesuaikan dengan visi dan misi Bank dalam mengembangkan transformasi digital yang diselaraskan dengan RAKB dan prinsip-prinsip keberlanjutan pada seluruh aspek bisnis yang dimiliki, sekaligus tetap menjaga kinerja operasional.

Mitigasi Risiko terkait RAKB

Langkah mitigasi yang telah disusun apabila RAKB tidak sesuai dengan program kerja dan lini waktu yang telah direncanakan, yaitu:

- a. Melakukan evaluasi program keuangan berkelanjutan yang telah dilaksanakan;
- b. Melakukan konsultasi dengan pihak eksternal terkait dengan kendala-kendala yang dihadapi dan/atau dapat terjadi atas program RAKB; serta
- c. Mengkaji ulang indikator kinerja yang digunakan untuk tahun-tahun berikutnya, berdasarkan realisasi program keuangan berkelanjutan yang telah dilaksanakan.

The implementation of risk management process has been supported by sustainable finance information system in accordance with the Bank's business scale and complexity in the context of an effective risk management without disregarding sustainable finance principles.

Internal Control System on the Risk Management Implementation

Implementation of internal control system on risk management in the application of sustainable finance principles, including the following matters:

1. Improving compliance with applicable provisions in order to mitigate social and environmental risks;
2. Reducing the impact of financial loss, irregularities including fraud, and violation;
3. Enhancing organizational effectiveness and cost efficiency that are adjusted to sustainable finance principles; as well as
4. Increasing the effectiveness of risk culture on the Bank's organization in an overall and sustainable manner.

Risk Management Implementation Strategy

In order to realize an effective sustainable finance implementation, having risk management that has the quality to harmonize the aspects of economy, social, environment, and the Bank's governance is required. The quality of risk management implementation is the reflection of the Bank's risk control system adequacy evaluation without disregarding the principles of prudence and sustainable finance.

We have formulated risk management strategies that are in line with the Bank's vision and mission by developing digital transformation adjusted to RAKB and sustainability principles in all business aspects owned, as well as maintaining operational performance.

RAKB-related Risk Mitigation

Mitigation measures that have been developed in the event that RAKB is not in accordance with the work program and time line that have been planned are as follows:

- a. To evaluate sustainable finance programs that have been carried out;
- b. To consult external parties related to the constraints that are being faced and/or might happen in RAKB programs; and
- c. To review performance indicators used in the following years based on the realization of sustainable finance programs that have been carried out.

Kebijakan Anti-Fraud

Anti Fraud Policy

Untuk memastikan kegiatan usaha Bank Victoria sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola keberlanjutan, Bank telah memiliki kebijakan tersendiri yang wajib diterapkan oleh insan Bank dalam melaksanakan kegiatan operasional. Kebijakan tersebut antara lain dapat meliputi program dan prosedur yang dilakukan dalam mengatasi praktik korupsi, balas jasa (*kickbacks*), *fraud*, suap dan/atau gratifikasi dalam perusahaan terbuka. Lingkup dari kebijakan tersebut harus menggambarkan pencegahan perusahaan terbuka terhadap segala praktik korupsi, baik memberi atau menerima dari pihak lain. Kebijakan terkait *anti-fraud* terdapat dalam Kode Etik yang disosialisasikan melalui media internal sehingga dapat diakses dengan mudah oleh setiap insan Bank Victoria.

Dalam mencegah gratifikasi, Bank melarang Dewan Komisaris, Direksi, Pejabat Eksekutif, Pimpinan Kantor, seluruh karyawan, serta anggota keluarganya untuk menerima pemberian dalam bentuk apapun, baik secara langsung maupun tidak langsung dari nasabah ataupun pihak lain. Apabila pihak-pihak tersebut menerima gratifikasi/parcel dalam bentuk apapun, maka pihak tersebut wajib mengisi formulir penerimaan gratifikasi/parcel yang kemudian diserahkan kepada Divisi SKAI/*Integrated & Anti Fraud* untuk ditindaklanjuti.

Sepanjang tahun 2020, laporan pelanggaran yang masuk terkait kasus *fraud* dan gratifikasi yang terjadi di lingkungan Bank sebagai berikut.

In order to ensure Bank Victoria's business activities are in accordance with sustainable governance principles, the Bank has a particular policy that has to be enforced by the Bank personnel in performing operational activities. This policy may include, among others, programs and procedures taken in handling corrupt practices, kickbacks, fraud, bribery, and/or gratification in the public company. The policy scope must illustrate the prevention of public company against all corrupt practices, either giving to or receiving from other parties. The anti-fraud policy is stated in the Code of Conduct that has been disseminated through internal media so that all Bank Victoria personnel can access it easily.

In preventing gratification, the Bank forbids the Board of Commissioners, Board of Directors, Executive Officers, Office Managers, all employees and their families from receiving any offerings in any forms, directly or indirectly, from customers or other parties. If those parties receive gratifications/parcels in any form, the said party is compelled to fill in a gratification/parcel acceptance form that will be submitted to SKAI/*Integrated and Anti-Fraud* Division for follow-ups.

Throughout 2020, the number of incoming violation reports on fraud and gratification cases within Bank Victoria is as shown below.

Uraian Description	Pihak Pelaku Violator								
	Dewan Komisaris & Direksi Board of Commissioners & Board of Directors			Karyawan Tetap Permanent Employees			Karyawan Tidak Tetap dan Tenaga Kerja Alih Daya Non-Permanent Employees and Outsourcing		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Kasus Fraud / Fraud Cases									
Total Kasus <i>Fraud</i> Total Fraud Cases	-	-	-	7	3	-	1	1	-
Selesai Settled	-	-	-	7	3	-	1	1	-
Masih dalam Proses Tindak Lanjut Still in Follow-Up Process	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kasus Gratifikasi / Gratification Cases									
Total Kasus Gratifikasi Total Gratification Cases	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Selesai Settled	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Masih dalam Proses Tindak Lanjut Still in Follow-Up Process	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sistem Pelaporan Pelanggaran Whistleblowing System

Bank Victoria menyediakan sarana pelaporan (*whistleblowing system/WBS*) terkait perilaku melanggar hukum dan peraturan dari seluruh insan Bank. Secara berkala, dilakukan program sosialisasi oleh tim pengelola WBS bagi kalangan internal agar setiap insan Bank memahami dengan benar pelaksanaan prosedur WBS. Kegiatan sosialisasi tersebut disampaikan pada forum pelatihan dan sosialisasi etika, serta melalui *e-mail* yang setiap bulan dikirimkan kepada seluruh karyawan. Selain itu, kebijakan WBS juga disosialisasikan melalui situs web Bank dan berbagai media internal, seperti buletin internal, poster, maupun presentasi langsung kepada pihak terkait.

Media pelaporan yang telah disediakan Bank untuk menampung laporan pengaduan, yaitu:

1. Untuk pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh karyawan Bank, penyampaian pengaduan pelanggaran ditujukan kepada Tim *Anti Fraud*. Pelaporan pelanggaran dapat dilakukan secara lisan, melalui surat, *e-mail* atau sms kepada Tim *Anti Fraud* pada alamat:
 - a. Surat:
Kepada Direktur Utama dan ditembuskan kepada Tim *Anti Fraud*
Gedung Graha BIP Lt. 10
Jl. Gatot Subroto Kav. 23, RT 002, RW 002
Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi
Jakarta Selatan, 12930
 - b. *E-mail*: unitantifraud@victoriabank.co.id
 - c. SMS/Handphone/Whatsapp: 08118707649
2. Untuk pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Dewan Komisaris atau keluarganya, maka laporan ditujukan kepada Direktur Utama dengan alamat *e-mail*: unitantifrauddireksi@victoriabank.co.id.
3. Untuk pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Direksi atau keluarganya, laporan pengaduan ditujukan kepada Dewan Komisaris dengan alamat *e-mail*: unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id.
4. Jika terlapor merupakan anggota Tim *Anti Fraud*, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung kepada Direktur Utama.

Bank Victoria has provided a reporting media (*whistleblowing system/WBS*) in regard to the behavior of violating the laws and regulations of all the Bank personnel. WBS management team periodically carry out dissemination programs for internal parties so that all the Bank's personnel understand well the implementation of WBS procedures. The dissemination activity is delivered on training and dissemination forum on ethics, and via emails sent monthly to all employees. In addition, WBS policy is also disseminated through the Bank's website and various internal media, such as internal newsletters, posters, and direct presentations to related parties.

Reporting media provided by the Bank to receive complaint reports are as follows:

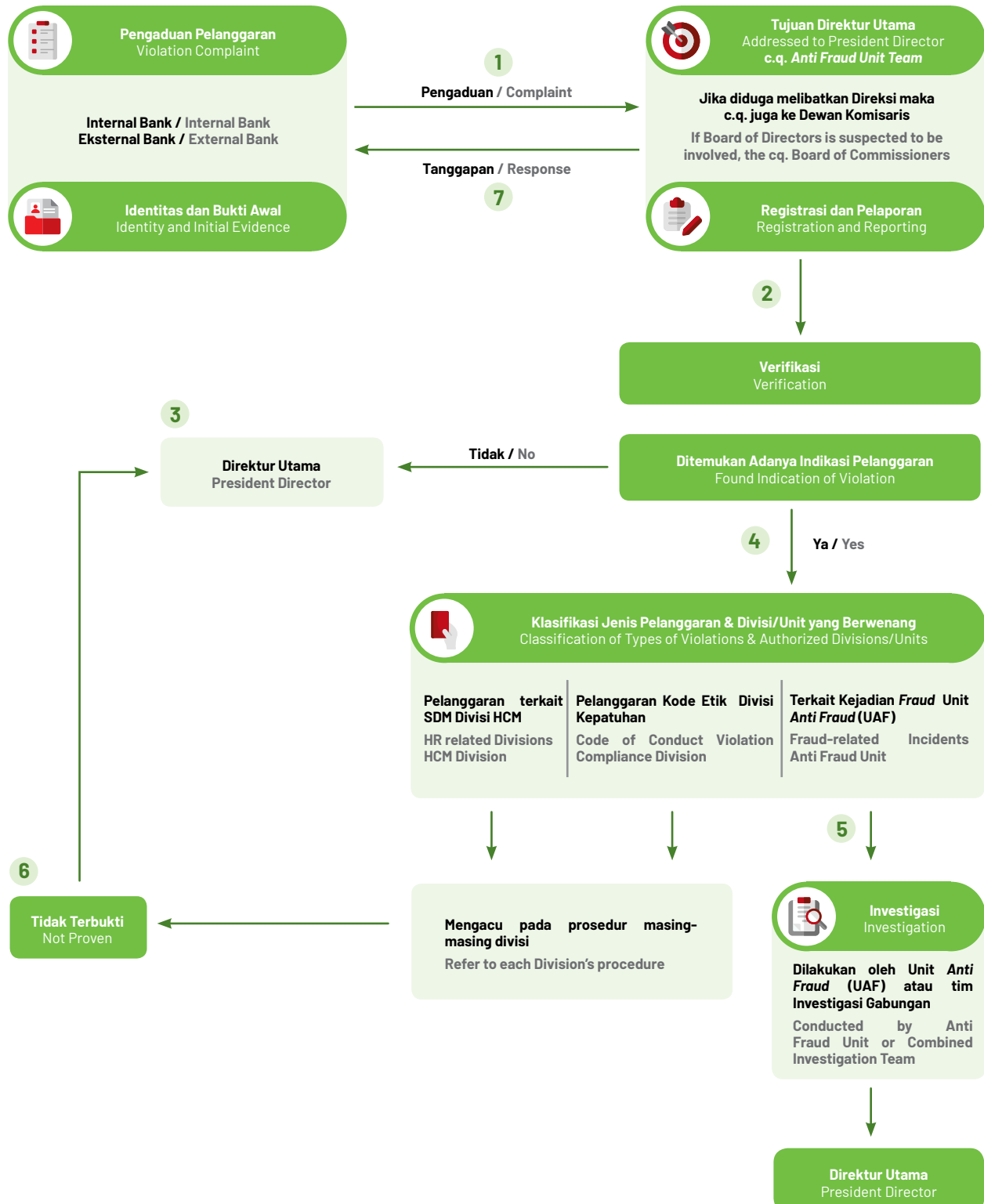
1. For complaints of violations allegedly committed by the Bank's employees, submission of infringement complaints is addressed to the Anti-Fraud Team. Violation reporting can be done verbally, by mail, email, or SMS to Anti Fraud Team at the following address:
 - a. Letter:
To the President Director and copy to Anti Fraud Unit
Graha BIP Lt. 10
Jl. Gatot Subroto Kav. 23, RT 002, RW 002
Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi
Jakarta Selatan, 12930
 - b. Email: unitantifraud@victoriabank.co.id
 - c. SMS/Handphone/Whatsapp: 08118707649
2. For whistleblowing allegedly committed by members of the Board of Commissioners or their families, the report is addressed to the President Director at the email address of: unitantifrauddireksi@victoriabank.co.id.
3. For whistleblowing allegedly committed by members of the Board of Directors or their families, the report is addressed to the Board of Commissioners at the email address of: unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id.
4. If the reported person is a member of the Anti-Fraud Team, the whistleblowing report is sent directly to the President Director.

Mekanisme Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran

Dalam mengelola laporan pengaduan, Bank telah memiliki mekanisme pengelolaan pelaporan pelanggaran yang ditunjukkan dalam skema berikut.

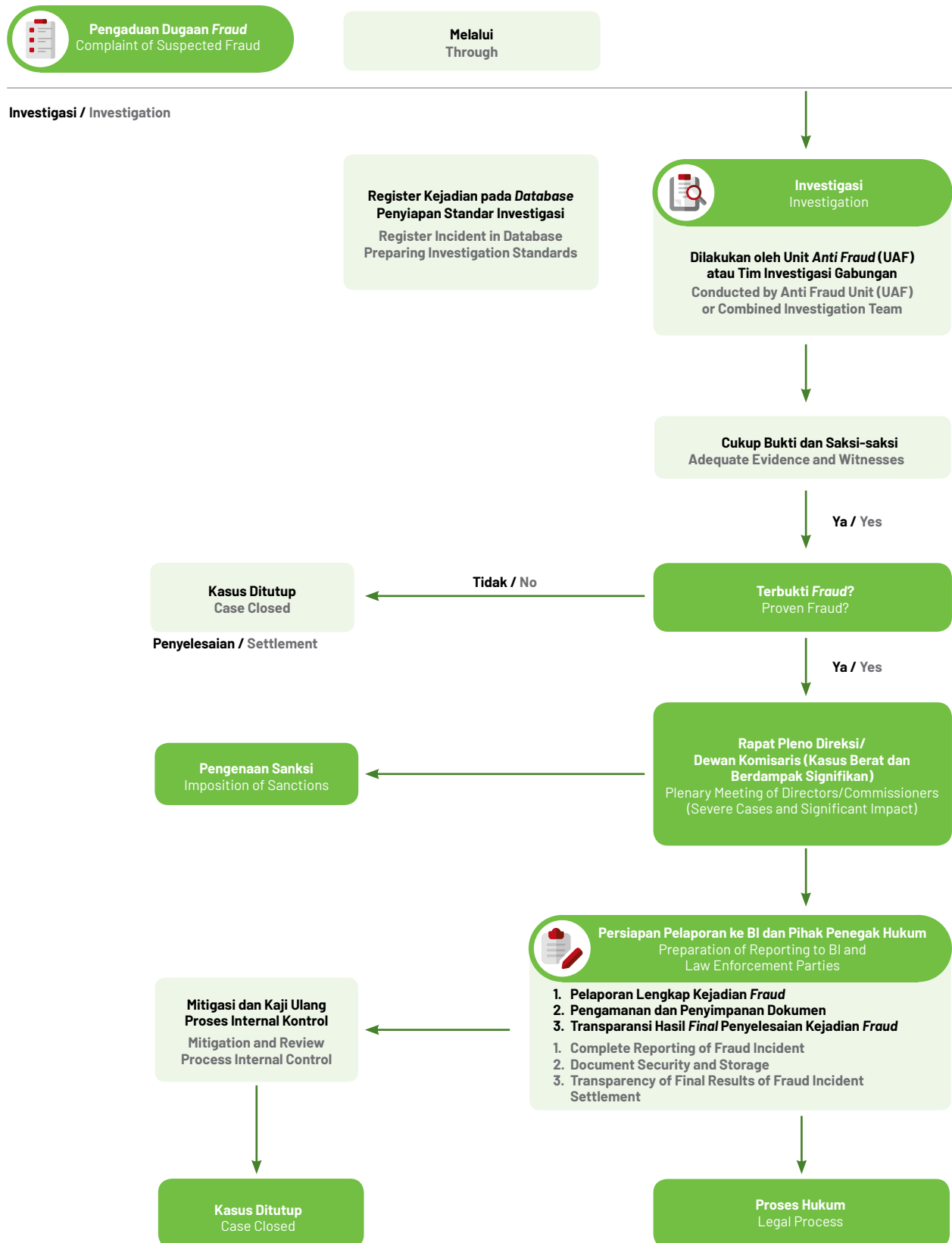
Mechanism of Whistleblowing Management

In handling complaint reports, the Bank has a mechanism of whistleblowing management as shown in the following scheme.



Adapun skema penyelesaian laporan *fraud* ditunjukkan sebagai berikut.

The scheme of fraud report settlement is shown as follows.



Perlindungan bagi Pelapor

Bank Victoria memastikan keamanan bagi pelapor dengan merahasiakan identitas serta data terkait pelapor. Oleh sebab itu, manajemen Bank Victoria sangat menyarankan agar identitas pelapor dicantumkan guna memudahkan kelancaran proses investigasi. Selain itu, Bank juga memberikan jaminan perlindungan kepala pelapor sebagai berikut.

1. Penyediaan saluran komunikasi pelaporan (lisan, telepon, e-mail) yang bersifat rahasia dan dapat dipilih dengan bebas oleh pelapor ataupun penyediaan *Ombudsman* yang independen dan rahasia. Melalui saluran komunikasi ini, pelapor akan mendapatkan informasi tindak lanjut atas penanganan laporan dugaan pelanggaran yang disampaikan.
2. Jaminan atas kerahasiaan identitas pelapor, terkecuali bila terdapat tuntutan hukum yang mengharuskan identitas pelapor dibuka di hadapan hakim.
3. Apabila pelapor merasa terancam setelah melaporkan adanya tindakan pelanggaran, maka dalam hal ini, Bank berkewajiban untuk melakukan perlindungan yang meliputi:
 - a. Perlindungan fisik, baik terhadap dirinya sendiri maupun keluarganya;
 - b. Perlindungan terhadap harta benda miliknya dan milik keluarganya atas teror ataupun pembalasan yang harus dialaminya;
 - c. Perlindungan administratif yang berupa penundaan kenaikan pangkat, pemecatan, pengucilan di tempat kerja, mutasi yang tidak layak, termasuk kepastian kerja dan lainnya;
 - d. Perlindungan hukum dalam proses litigasi di Pengadilan Negeri, termasuk biayanya, dan bila perlu termasuk perlindungan melalui Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

Penanganan Pengaduan

Kami menindaklanjuti setiap laporan dengan terlebih dahulu melakukan penyaringan. Setelah diverifikasi dengan bukti-bukti yang lengkap dan jelas, selanjutnya laporan akan ditindaklanjuti oleh pihak Bank. Namun, apabila laporan dianggap tidak terbukti, maka laporan tersebut tidak perlu ditindaklanjuti dan pelapor tidak akan dikenakan sanksi.

Tim *Anti Fraud* tetap akan menerima laporan walaupun laporan tersebut anonim. Namun, kami tidak menyarankan laporan anonim karena akan mempersulit komunikasi dengan pelapor dalam proses tindak lanjut dugaan pelanggaran tersebut. Kami memiliki beberapa pertimbangan untuk menindaklanjuti laporan anonim, yaitu:

1. Tingkat potensi risiko dugaan pelanggaran yang dilaporkan;
2. Kredibilitas dan integritas dari substansi laporan dugaan pelanggaran; serta
3. Kemungkinan untuk memperoleh klarifikasi atau melaksanakan tindak lanjut dari terjadinya dugaan pelanggaran dari sumber-sumber lain.

Sepanjang tahun 2020, Bank tidak menerima laporan pelanggaran, selain yang terkait dengan *fraud*.

Protection for Whistleblower

Bank Victoria ensures the safety of whistleblowers by keeping their identities and data confidential. Therefore, Bank Victoria management highly suggests including whistleblowers' identities in order to ease the investigation process. Additionally, the Bank guarantees the protection for whistleblowers as described below.

1. Provision of confidential reporting communication channels (verbal, telephone, email), which can be freely chosen by the whistleblower or the provision of an independent and confidential *Ombudsman*. Through these communication channels, the whistleblower will receive follow-up information on the handling of the alleged infringement reports.
2. Guarantees on the confidentiality of the whistleblower's identity, unless there is a lawsuit requiring the whistleblower's identity to be disclosed before a judge.
3. In the event that the informant feels threatened after reporting the infringement act, then in this matter, the Bank is obliged to provide protection including:
 - a. Physical protection both to the whistleblower and the family;
 - b. Protection of the whistleblower's property and the family's property against terror or retaliation;
 - c. Administrative safeguards in the form of postponement of promotion, dismissal, exclusion at work, improper transfer, including work certainty, etc.;
 - d. Legal protection in the litigation process at the District Court, including fees, and where necessary including protection through the Witness and Victim Protection Agency (LPSK).

Complaint Handling

We follow up every report by screening it first. After the report is verified with complete and clear evidences, it will be followed up by the Bank. However, if the report is considered not proven, the report then will not require any follow-ups, and the whistleblower will not be sanctioned.

Anti-Fraud Team will still receive reports even if they are anonymous reports. However, anonymous report is not recommended as it would complicate the communication with the whistleblower in the follow-up process of the alleged violation. We have some considerations in order to follow up anonymous reports, which are as follows:

1. The potential risk level of reported alleged violations;
2. The credibility and integrity of the substance of the allegedly whistleblowing report; and
3. Possibility to clarify or follow-up of the alleged whistleblowing from other sources.

Throughout 2020, the Bank did not receive whistleblowing reports other than related to fraud.

Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance



Nilai Ekonomi Langsung
yang Dihasilkan
Direct Economic Values
Generated

Rp7,067.50
Miliar / Billion



Nilai Ekonomi Langsung
yang Didistribusikan
Direct Economic Values
Distributed

Rp7,131.51
Miliar / Billion



Rasio Kredit
Bermasalah
Non-Performing Loans
Ratio

7.58%



Survei Kepuasan
Nasabah
Customer Satisfaction
Survey

**Kategori B
(Cukup Puas)
Category B
(Quite Satisfied)**



Tingkat Penyelesaian
Pengaduan Nasabah
Customer Complaint
Settlement Level

96.85%



Rata-rata Tingkat
Turnover Karyawan dalam
Setahun
Employee Turnover Rate
in a Year

33.76%



Pembiayaan dengan
Pertimbangan Aspek
Lingkungan
Financing by Considering
Environmental Aspect

Rp286.98
Miliar / Billion



Penghematan
Energi Listrik
Saving of Electricity
Energy

235.40
GJ



Penghematan
Penggunaan Air
Saving of Water Use

9,306.04
m³



Pengurangan
Penggunaan Kertas
Reduced Paper Use

1,685
Rim / Ream

Keberlanjutan Kinerja Ekonomi

Economic Performance Sustainability

Kinerja Operasional dan Keuangan

Kinerja operasional dan keuangan merupakan salah satu indikator utama yang mempengaruhi keberlangsungan usaha Bank. Oleh sebab itu, kami senantiasa berusaha untuk memenuhi target operasional dan keuangan yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil pencapaian kami dalam 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Operational and Financial Performance

Operational and financial performance is one of the key indicators that affect the Bank's business sustainability. Therefore, we always strive to meet the operational and financial targets that have been set beforehand. Our achievements in the past 3 (three) years are shown below.

Pencapaian Kinerja Ekonomi Bank Victoria

Bank Victoria's Economic Performance Achievement

Uraian	2020		2019	2018	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Kinerja Keuangan / Financial Performance					
(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)					
Total Aset	24,575	24,280	28,548	28,349	Total Assets
Total Liabilitas	21,818	21,662	25,562	25,532	Total Liabilities
Total Ekuitas	2,758	2,618	2,986	2,817	Total Equity
Pendapatan Bunga – Bersih	222	153	220	399	Interest Income – Net
Pendapatan (Beban) Operasional selain Bunga – Bersih	207	(404)	(237)	(303)	Operating Income (Expenses) Other than Interest – Net
Laba (Rugi) Operasional	15	(251)	(17)	96	Operating Income (Loss)
Laba (Rugi) Tahun Berjalan	12	(252)	(14)	79	Profit (Loss) For The Year
Rasio Keuangan / Financial Ratios					
(dalam % / in %)					
Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM)					Capital Adequacy Ratio (CAR)
KPMM dengan memperhitungkan risiko kredit dan operasional	19.07	17.39	17.76	16.98	CAR by calculating credit and operational risks
KPMM dengan memperhitungkan risiko kredit, operasional, dan pasar	18.81	16.68	17.29	16.73	CAR by calculating credit, operational, and market risks
Margin Pendapatan Bunga Bersih (NIM)	1.16	0.82	1.07	1.82	Margin of Net Interest Income (NIM)
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (LDR)	80.00	75.64	74.46	73.61	Loan to Deposit (LDR) Ratio
Rasio Tingkat Pengambilan Aset (ROA)	0.06	(1.26)	(0.09)	0.33	Return on Assets (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)	0.59	(12.74)	(0.57)	3.41	Return on Equity (ROE)
Rasio Kredit Bermasalah (NPL Bruto)	5.98	7.58	6.77	3.48	Non-Performing Loan (NPL Gross) Ratio
Rasio Belanja Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	99.25	112.09	100.69	100.24	Ratio of Operating Expenses to Operating Income

Uraian	2020		2019	2018	Description
	Target Target	Realisasi Realization			
Kinerja Operasional / Operational Performance (dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)					
Produk Simpanan					Deposits Products
Tabungan	2,571	2,401	2,777	2,713	Savings Account
Giro	857	1,331	906	635	Demand Deposits
Deposito Berjangka	15,619	14,348	18,076	17,247	Time Deposits
Negotiable Certificate Deposits	-	-	9	-	Negotiable certificate deposits
Total Produk Simpanan	19,047	18,080	21,768	20,595	Total Deposits Products
Produk Pinjaman					Loan Products
Pinjaman Tetap	10,442	10,289	11,107	10,558	Fixed Loans
Pinjaman Konsumen	221	195	235	299	Consumer Loans
Pinjaman Rekening Koran	1,045	1,026	1,112	974	Overdraft
Pinjaman Tetap dengan Angsuran	3,443	2,103	3,662	3,274	Fixed Loans with Installments
Pinjaman Serba Guna	87	63	93	53	Multipurpose Loans
Total Produk Pinjaman	15,238	13,676	16,209	15,159	Total Loan Products

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan

Bank Victoria berkomitmen menjaga perkembangan usaha yang berkualitas agar manfaat yang dapat diberikan kepada pemangku kepentingan dapat senantiasa ditingkatkan. Berikut merupakan nilai ekonomi yang Bank Victoria hasilkan dan didistribusikan kepada pemangku kepentingan selama 3 (tiga) tahun terakhir.

Direct Economic Value that is Generated and Distributed

Bank Victoria is committed to maintaining quality business development in order to continuously improve the benefits that can be provided to stakeholders. The following is economic value that has been generated and distributed by Bank Victoria to stakeholders for the last 3 (three) years.

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan Direct Economic Value that is Generated and Distributed

Uraian	2020	2019	2018	Description
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Direct Economic Values Generated (dalam juta Rupiah / in million Rupiah)				
Penerimaan dari Bunga dan Komisi	1,578,206	2,056,201	2,145,694	Receipt from Interest and Commission Income
Penerimaan dari Operasional Lainnya	477,768	356,234	281,509	Receipt from Other Operating Income
Penerimaan dari Penjualan Agunan yang Diambil Alih	122,827	274,060	79,396	Receipt from Sale of Foreclosed Assets
Penerimaan dari Pendapatan Non-Operasional Lainnya	4,007	-	93,818	Receipt from Other Non-Operating Income
Kenaikan dalam Aset Operasi	3,809,701	25,908	202	Increase in Operating Assets
Kenaikan dalam Kewajiban Operasi	1,074,996	1,174,814	1,304,953	Increase in Operating Liabilities
Total	7,067,505	3,887,217	3,905,572	Total
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed (dalam juta Rupiah / in million Rupiah)				
Pembayaran Bunga	1,483,833	1,832,596	1,710,917	Payment of Interest
Pembayaran Beban Umum dan Administrasi	111,232	141,077	141,049	Payment of General and Administrative Expenses
Pembayaran Beban Tenaga Kerja	158,887	159,021	155,735	Payment of Personnel Expenses
Pembayaran Beban Operasional Lainnya	94,100	49,391	32,422	Payments of Other Operating Expenses
Pembayaran Beban Pendapatan Non-Operasional Lainnya	-	89,216	-	Payments of Other Non-Operating Income Expenses

Uraian	2020	2019	2018	Description
Pembayaran Pajak Penghasilan	207	43,480	39,086	Payment of Income Tax
Pembayaran Pajak Final atas Revaluasi Aset Tetap	376	-	-	Payment of Final Tax on Revaluation of Fixed Assets
Penurunan dalam Aset Operasi	586,645	1,633,725	2,604,502	Decrease in Operating Assets
Penurunan dalam Kewajiban Operasi	4,696,232	1,194,705	640,573	Decrease in Operating Liabilities
Total	7,131,511	5,143,211	5,324,284	Total
Nilai Ekonomi yang Ditahan	(64,005)	(1,255,994)	(1,418,711)	Retained Economic Value

Mendukung Pertumbuhan Perekonomian Indonesia

Bank mendukung pembangunan nasional melalui penyaluran kredit bagi berbagai sektor lapangan usaha, sebagaimana ditunjukkan sebagai berikut.

Supporting Indonesian Economic Growth

The Bank supports national development by distributing credits to various business sectors, as shown below.

Penyaluran Kredit berdasarkan Sektor Ekonomi Loans by Economic Sector

Sektor Ekonomi	2020		2019		2018		Economic Sector
	Jumlah (Juta Rp) Total (Million Rp)	Komposisi Composition (%)	Jumlah (Juta Rp) Total (Million Rp)	Komposisi Composition (%)	Jumlah (Juta Rp) Total (Million Rp)	Komposisi Composition (%)	
Lembaga Pembiayaan	2,189,724	16.00	3,238,753	19.98	3,645,210	24.05	Financing Institution
Perdagangan, Restoran, dan Hotel	3,126,102	22.86	3,667,718	22.63	3,320,498	21.90	Trading, Restaurant, and Hotel
Industri	1,460,490	10.68	1,840,308	11.35	1,873,465	12.36	Industry
Real Estate	3,228,429	23.61	3,738,277	23.06	3,317,177	21.88	Real Estate
Konstruksi	707,891	5.18	848,080	5.23	902,427	5.95	Construction
Jasa-jasa Sosial/ Masyarakat	662,698	4.85	580,887	3.58	579,851	3.83	Social/Community Services
Lain-lain	2,301,049	16.82	2,294,483	14.16	1,520,397	10.03	Others
Total	13,676,383	100.00	16,208,506	100.00	15,159,025	100.00	Total

Bank Victoria juga menyalurkan kredit kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mendukung sektor yang berperan signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional tersebut, sebagaimana ditunjukkan berikut.

Bank Victoria also distributes credits to micro, small, and medium enterprises (MSME) to support the sector that has a significant role in promoting national economic growth, as shown below.

Skala Usaha	2020		2019		2018		Business Scale
	Jumlah (Juta Rp) Total (Million Rp)	Komposisi Composition (%)	Jumlah (Juta Rp) Total (Million Rp)	Komposisi Composition (%)	Jumlah (Juta Rp) Total (Million Rp)	Komposisi Composition (%)	
Usaha Mikro	-	-	-	-	-	-	Micro Business
Usaha Kecil	38,014	2.54	57,169	2.96	77,996	4.13	Small Business
Usaha Menengah	1,456,616	97.46	1,872,916	97.04	1,808,660	95.87	Medium Business
Total	1,494,630	100.00	1,930,085	100.00	1,886,656	100.00	Total

Literasi dan Inklusi Keuangan

Bank Victoria berkomitmen untuk mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Financial Literacy and Inclusion

Bank Victoria is committed to support government's efforts in improving communities' financial literacy and inclusion in accordance with the Regulation of Financial Services Authority (POJK)

(POJK) No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Program ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami berbagai produk dan jasa perbankan, serta manfaatnya.

1. Program "Ayo ke Bank" merupakan bentuk tindak lanjut dari *pilot program* Otoritas Jasa Keuangan yang diselenggarakan sejak bulan Agustus 2014. Program ini bertujuan untuk memberikan pendidikan kepada anak-anak agar mulai mengenal bank sejak dini.

Pada tahun 2020, melalui program "Ayo ke Bank", kami telah memberikan edukasi kepada anak-anak dan literasi kepada ibu-ibu rumah tangga, ibu-ibu kader PKK, dan karyawan dengan memberikan materi "Perencanaan Keuangan Rumah Tangga". Kami juga mengedukasi masyarakat luas dengan memberikan materi "Sosialisasi Kartu Gerbang Pembayaran Nasional". Kegiatan ini dilakukan secara virtual melalui aplikasi Zoom.

Informasi pelaksanaan program "Ayo ke Bank" selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Pelaksanaan Program "Ayo ke Bank" oleh Bank Victoria
Implementation of the Program "Ayo ke Bank" by Bank Victoria

Tanggal Date	Lokasi Location	Peserta Participants	
2020			
25 September 25 September	Tangerang	35 ibu-ibu rumah tangga, ibu-ibu kader PKK, dan karyawan	35 housewives, PKK cadre ladies, and female employees
2019			
10 Oktober 10 October	SD Muhammadiyah 37, Tangerang Muhammadiyah Elementary School 37, Tangerang	40 siswa dan 2 guru	40 students and 2 teachers
10 Oktober 10 October	SMP IT Tamaddun Pondok Cabe Udik, Tangerang Selatan Junior High School IT Tamaddun Pondok Cabe Udik, Tangerang Selatan	44 siswa dan 6 guru	44 students and 6 teachers
11 Oktober 11 October	SDN 03 Pondok Cabe Udik, Tangerang Selatan State Elementary School 03 Pondok Cabe Udik, South Tangerang	25 wali murid SD kelas 2A dan 6 guru	25 guardians of elementary students class 2A and 6 teachers
28 Oktober 28 October	Kantor Kelurahan PCU, Tangerang PCU Village Office, Tangerang	96 ibu-ibu kader Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan staf Kelurahan PCU Tangerang	96 Family Welfare Empowerment (PKK) cadre ladies and Tangerang PCU Village Office Staff Members
2018			
8 Februari 8 February	PAUD Antapani, Bandung Early Childhood Education Program Antapani, Bandung	40 orang wali murid dan guru-guru PAUD Antapani, Bandung	40 student guardians and teachers of Early Childhood Education Program Antapani - Bandung
6 Mei 6 May	Perumahan Villa Bekasi Indah, Tambun, Bekasi Residential Villa Bekasi Indah, Tambun, Bekasi	40 orang ibu-ibu rumah tangga dan karyawan (peserta koperasi) Perumahan Villa Bekasi Indah, Tambun, Jawa Barat	40 housewives and female employees (cooperative participants) of Villa Bekasi Indah Residential, Tambun, West Java
3 Juli 3 July	Perumahan Paspampres, Cileungsi, Bogor Paspampres Residential, Cileungsi, Bogor	25 orang Ibu-ibu rumah tangga di Perumahan Paspampres Cileungsi, Bogor	25 housewives of Paspampres Cileungsi Residential, Bogor
29 Juli 29 July	Bali – Sosialisasi Kartu GPN Bali – Dissemination of GPN Cards	Masyarakat umum	General public
23 Agustus 23 August	Manado – Sosialisasi Kartu GPN Manado – Dissemination of GPN Cards	Masyarakat umum	General public

No. 76/POJK.07/2016 on Improving Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Communities. This program aims to make the people understand more about various banking products and services as well as the benefit.

1. The program "Ayo ke Bank" is a form of follow-up to the Financial Services Authority's pilot program that has been carried out since August 2014. This program aims to educate children so that they start to know about bank since early age.

In 2020, through the program "Ayo ke Bank", we have provided education to children and promoting literacy to housewives, PKK cadre ladies, and female employees by giving "Household Financial Planning" material. We also educated the public by providing the material "Dissemination of National Payment Gate Card". The activity was conducted virtually on Zoom application.

Information of the program "Ayo ke Bank" for the last 3 (three) years is shown as follows.

Tanggal Date	Lokasi Location	Peserta Participants
3 Oktober 3 October	SD Dewi Sartika, Cilincing, Jakarta Utara Dewi Sartika Elementary School, Cilincing, North Jakarta	80 orang ibu-ibu rumah tangga/wali murid SD Dewi Sartika Cilincing, Jakarta Utara 80 housewives/guardians of students of Dewi Sartika Elementary School Cilincing, North Jakarta
17 Oktober 17 October	PAUD Belimbing, Tangerang Selatan Early Childhood Education Program Belimbing, South Tangerang	38 orang ibu-ibu rumah tangga/wali murid PAUD Belimbing, Tangerang Selatan 38 housewives/guardians of students of Early Childhood Education Program Belimbing, South Tangerang
20 Oktober 20 October	RW 02 Pondok Cabe Udik, Tangerang Selatan RW 02, Pondok Cabe Udik, South Tangerang	35 orang kader PKK kelurahan dan ibu rumah tangga wilayah Pondok Cabe Udik, Tangerang Selatan 35 cadres of village PKK and housewives in Pondok Cabe Udik area, South Tangerang

2. Bank Victoria mengikuti kegiatan BIK EXPO Virtual Bulan Inklusi dan Edukasi Otoritas Jasa Keuangan yang dilaksanakan pada 5 Oktober 2020 sampai dengan 5 November 2020. BIK EXPO Virtual merupakan media virtual untuk promosi bank dan literasi serta edukasi yang cukup efektif dan menarik. Kegiatan ini dilaksanakan melalui aplikasi Zoom yang telah terealisasi sebanyak 3 kali pertemuan.

2. Bank Victoria participated in Inclusion and Education Month Virtual EXPO BIK, an activity of the Financial Services Authority that was organized from 5 October 2020 to 5 November 2020. Virtual EXPO BIK was a virtual media for promoting bank, literacy, as well as education that was quite effective and interesting. The activity was conducted on Zoom application, and 3 meetings were organized for the realization of this activity.

Tanggal Date	Lokasi Location	Peserta Participants
1 Oktober 2020 1 October 2020	Luar Kota (Bogor, Bandung, Semarang, Solo, Medan, Makassar, Surabaya, Bali, dan Manado) Out of Town (Bogor, Bandung, Semarang, Solo, Medan, Makassar, Surabaya, Bali, and Manado)	55 orang 55 people
2 Oktober 2020 2 October 2020	Jakarta	100 orang 100 people
15 Oktober 2020 15 October 2020	Tangerang	32 orang 32 people

3. Membangun sarana media komunikasi literasi keuangan di kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas untuk mempermudah dan mempercepat nasabah dalam memberikan masukan kepada Bank atas produk dan layanan yang diberikan. Hal ini antara lain dilakukan dengan:
- Memasang poster perlindungan konsumen di kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas, yang memuat e-mail dan nomor telepon *Customer Care* Bank Victoria agar para nasabah dapat memberikan masukan kepada Bank secara langsung dan terekam, baik lisan maupun tulisan;
 - Menggunakan media iklan, brosur, *banner*, dan situs Bank Victoria untuk memberikan informasi bahwa aktivitas Bank terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; serta
 - Mengadakan acara *customer gathering* untuk menerangkan manfaat dan perbedaan dalam produk dan layanan yang ditawarkan Bank.
4. Membangun komunikasi terkait program literasi keuangan melalui situs dan media sosial Bank Victoria untuk mempermudah dan mempercepat akses informasi keuangan bagi masyarakat luas. Hal ini dilakukan melalui:
- Situs Bank (www.bankvictoria.co.id); dan
 - Media sosial Facebook, Youtube, LinkedIn, dan Instagram dengan nama akun Bank Victoria.

3. Building a financial-literacy communication media channel at branch offices, sub-branch offices, and cash offices in order to facilitate and accelerate customer feedback to the Bank concerning its products and services. This was done, among others, by:
- Installing consumer protection posters at branch offices, sub-branch offices, and cash offices, which contain Bank Victoria Customer Care telephone numbers and e-mail address so that customers can give direct and recorded feedback, both verbally and in writing;
 - Using advertising media, brochures, banners, and the Bank's website to convey a message that the Bank's activities are registered and supervised by the Financial Services Authority; and
 - Holding customer gathering event to explain the benefits and differences of the products and services offered by the Bank.
4. Setting up communication related to financial literacy programs through Bank Victoria's website and social media to facilitate and accelerate access to financial information for the wider community. This was conducted through:
- The Bank's website (www.bankvictoria.co.id); and
 - Social media, including Facebook, Youtube, LinkedIn, and Instagram under the account name of Bank Victoria.

Keberlanjutan Kinerja Sosial

Social Performance Sustainability

Komitmen Pelayanan Terbaik bagi Nasabah

Bank Victoria senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah. Pelaksanaan program-program terkait nasabah tersebut dilaksanakan sesuai Surat Keputusan Direksi No. 041/SK-DIR/07/14 tentang Kebijakan dan Prosedur Kualitas Pelayanan Nasabah (*Customer Experience*). Kebijakan tersebut mengatur tentang Standar Pelayanan Nasabah.

Program Peningkatan Kualitas Layanan

Kami senantiasa menjaga kepuasan nasabah dengan melakukan beberapa inisiatif, yaitu:

- Menyusun standar *service excellence* bagi seluruh kantor cabang Bank, sesuai dengan tuntutan dan harapan nasabah;
- Melaksanakan dan memantau kegiatan *service excellence* secara konsisten di kantor cabang;
- Menetapkan standar *zero defect* dalam operasional transaksi perbankan;
- Melakukan pelatihan dan pengembangan *service excellence* bagi pegawai *frontliner* di seluruh kantor cabang Bank;
- Menggunakan kartu ATM berbasis *chip card* untuk mendukung peningkatan keamanan nasabah; serta
- Mengembangkan sistem kliring nasional (SKN) dan *real time gross settlement* (RTGS) Generasi II untuk fitur *bulk payment* (*kliring one to many transfer*), menyediakan *internet banking* dan *mobile banking* untuk kenyamanan bertransaksi bagi nasabah, serta memperbaiki tampilan situs web Bank menjadi lebih interaktif agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.

Keamanan Simpanan dan Kerahasiaan Data Nasabah

Bank Victoria memberikan jaminan perlindungan atas uang yang disimpan oleh nasabah melalui Lembaga Penjaminan Simpanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Program ini ditujukan untuk meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap jasa perbankan yang disediakan oleh Bank.

Selain itu, data nasabah senantiasa dijaga kerahasiaannya oleh Bank. Komitmen ini dilakukan berdasarkan peraturan terkait yang berlaku, yakni:

- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan perubahannya dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998;
- Peraturan Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank; serta
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa, dan peraturan turunannya.

Commitment to the Best Service for Customers

Bank Victoria always strives to provide the best service for every customer. The implementation of programs related to customers is in accordance with the Decision Letter of the Board of Directors No. 041/SK-DIR/07/14 on Policy and Procedure for Customer Service Quality (*Customer Experience*). The policy regulates matters regarding Customer Service Standard.

Services Quality Improvement Program

We always maintain customer satisfaction by introducing several initiatives, which are as follows:

- Developing service excellence standards that meet customer demands and expectations for all of the Bank's branch offices;
- Consistently running and monitoring service excellence activities at branch offices;
- Establishing zero-defect standard in banking transaction operations;
- Conducting employee training and development of service excellence for all frontline staffs of the Bank's branch offices;
- Utilizing chip-based ATM cards to enhance customer security; and
- Developing the national clearing system (SKN) and real time gross settlement (RTGS) Generation II to support bulk payment feature (*one-to-many transfer clearing*), providing internet banking and mobile banking for customers' transaction convenience, and improving the Bank's website display to be more interactive and user friendly.

Customer Deposit Security and Data Confidentiality

Bank Victoria ensures protection for the money deposited by customers through Indonesia Deposit Insurance Agency (LPS) in accordance with the provisions of Law No. 24 of 2004 on Indonesia Deposit Insurance Agency (LPS). This program is aimed at increasing customers' trust to banking services provided by the Bank.

Additionally, the Bank always maintain the confidentiality of customers' data. This commitment is made based on the applicable relevant regulations, which are the following:

- Law No. 7 of 1992 on Banking, and its amendments in Law No. 10 of 1998;
- Bank Indonesia Regulation No. 2/19/PBI/2000 on Requirements and Procedures for Giving Instructions or Written Permits to Release Bank Secrets; and
- Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection of Services Sector, as well as its derivative regulations.

Peraturan tersebut mewajibkan Bank untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal-hal berikut.

These regulations require the Bank to keep confidential the information about depositors and their deposits, except in the following matters.

Undang-Undang Perbankan Pasal 41 Ayat 1 **Law on Banking, Article 41 Paragraph (1)**

Untuk kepentingan perpajakan, Pimpinan Bank Indonesia, atas permintaan Menteri Keuangan, berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada Bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tertulis serta surat-surat mengenai keadaan keuangan nasabah penyimpan tertentu kepada pejabat pajak.

For taxation purposes, the Leader of Bank Indonesia, at the request of the Minister of Finance, is authorized to issue written orders requiring the Bank to supply information and present documentary evidence and letters regarding the financial condition of certain depositing customers to tax officers.

Undang-Undang Perbankan Pasal 41A Ayat 1 **Law on Banking, Article 41A Paragraph (1)**

Untuk penyelesaian piutang Bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara, Pimpinan Bank Indonesia memberikan izin kepada pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara untuk memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah debitur.

For settlement of Bank receivables that have been submitted to the State Receivables and Auction Agency/Committee of State Receivables Affairs, the Leader of Bank Indonesia grants permission to officials of the State Receivables and Auction Agency/Committee of State Receivables Affairs to obtain information about debtors' deposits.

Undang-Undang Perbankan Pasal 42A Ayat 1 **Law on Banking, Article 42A Paragraph (1)**

Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, Pimpinan Bank Indonesia dapat memberikan izin kepada polisi, jaksa, atau hakim untuk memperoleh keterangan dari Bank mengenai simpanan tersangka atau terdakwa pada Bank.

For court proceeding's purpose in criminal cases, the Leader of Bank Indonesia may grant permission to the police, prosecutors, or judges to seek information from the Bank regarding the deposits of suspects or defendants at the Bank.

Undang-Undang Perbankan Pasal 43 **Law on Banking, Article 43**

Dalam perkara perdata antara Bank dengan nasabahnya, Direksi Bank yang bersangkutan dapat menginformasikan kepada pengadilan tentang keadaan keuangan nasabah yang bersangkutan dan memberikan keterangan lain yang relevan dengan perkara tersebut.

In a civil case between the Bank and its customer, the Board of Directors of the concerned Bank may inform the court of the financial condition of the customer concerned, and provide other information relevant to the case.

Undang-Undang Perbankan Pasal 44 **Law on Banking, Article 44**

Dalam rangka tukar-menukar informasi antar-bank, Direksi Bank dapat memberitahukan keadaan keuangan nasabahnya kepada bank lain.

In respect of information exchange between banks, the Bank's Board of Directors may inform another bank regarding the financial condition of its customers.

Undang-Undang Perbankan Pasal 44A Ayat 1 **Law on Banking, Article 44A Paragraph (1)**

Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, Bank wajib memberikan keterangan mengenai simpanan nasabah penyimpan pada pihak yang ditunjuk oleh nasabah penyimpan tersebut.

Upon request, approval, or authorization in writing of a depositing customer, the Bank must provide information regarding the deposits of the depositing customer to the party appointed by the said depositing customer.

Undang-Undang Perbankan Pasal 44A Ayat 2 **Law on Banking, Article 44A Paragraph (2)**

Dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia, ahli waris yang sah dari nasabah penyimpan yang bersangkutan berhak memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah penyimpan tersebut.

In the event that a depositing customer has passed away, the legitimate heir of the said customer is entitled to obtain information regarding the deceased person's deposits.

Program Engagement Nasabah

Program ini merupakan salah satu bentuk aktivitas pelayanan kepada nasabah yang diberikan oleh Bank melalui:

- Program tabungan nasabah berhadiah langsung;
- Program pemberian hadiah kue bagi nasabah yang sedang berulang tahun (*loyalty program*); serta
- Program *customer gathering* bersama dengan Direksi.

Customer Engagement Program

This program is a form of service for customers provided by the Bank through the following:

- Customer savings program with direct prizes;
- Birthday cake-giving program for customers on their birthdays (*loyalty program*); and
- Customer gathering program with the Board of Directors.

Pelayanan di Masa Pandemi

Kami senantiasa memberikan pelayanan prima, meskipun di tengah masa pandemi, dengan beberapa penyesuaian yang meliputi:

1. Mempercepat jam operasional untuk melayani transaksi nasabah di seluruh KC dan KCP selama 1 jam, menjadi pukul 08.00 hingga 16.00 WIB;
2. Membuat produk layanan digital Deposito *Online* melalui *Internet Banking* (IB) & *Mobile Banking* (MB); dan
3. Menggunakan metode *tracing* (nasabah mengisi formulir *tracing* secara *online*) untuk pertemuan dengan debitur.

Survei Kepuasan Nasabah

Survei kepuasan nasabah berperan penting sebagai dasar untuk mengevaluasi produk dan jasa yang kami berikan, serta untuk meningkatkan kualitasnya. Metode survei menggunakan selebaran kuesioner yang harus diisi oleh nasabah. Survei ini dilakukan setiap semester/awal periode triwulan 1 dan triwulan 3. Adapun pelaksanaan survei dilakukan oleh masing-masing kantor cabang dan hasilnya dikumpulkan di kantor pusat untuk evaluasi akhir. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan di tahun 2020, nasabah merasa cukup puas terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh Bank.

Indikator	2020	2019	2018	Indicators
Teller (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)	70	85	70	Teller (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)
Customer Service (Behavior, Skill, Product Knowledge, and Cross Selling)	70	85	75	Customer Service (Behavior, Skill, Product Knowledge, and Cross Selling)
Security (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)	70	80	70	Security (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)
Eksterior dan Interior Kantor Cabang	75	75	75	Exterior and Interior of Branch Offices
Rata-rata Hasil	71.25	81.25	72.50	Average Results
Kategori	B	B+	B	Category

Sarana Pengaduan Nasabah

Nasabah diperkenankan untuk menyampaikan pengaduan apabila terdapat keluhan terkait produk dan jasa yang disediakan Bank Victoria.

Bank menyediakan sistem pengaduan nasabah (*customer care*) yang dikelola oleh Direktorat Operasional yang fokus menangani dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan nasabah. Dengan menggunakan sistem *online* dan terpadu ini, para nasabah tidak hanya dapat menyampaikan pengaduan dan mengecek status pengaduan di kantor cabang Bank di seluruh Indonesia.

Pusat pengaduan yang dapat diakses oleh nasabah yaitu:

- a. *Call Center* yang beroperasi 24 jam melalui panggilan **1500977**;
- b. *E-mail* **customercare@victoriabank.co.id**; dan
- c. *Customer service* yang berada di cabang-cabang terdekat yang secara berkala akan dilaporkan kepada kantor pusat.

Services during the Pandemic

We always provide excellent service, even in the midst of a pandemic, with several adjustments that include:

1. Shorten the operating hours to serve customer transactions at all Branch Offices and Sub-branch Offices by 1 hour, from 08.00 to 16.00 WIB;
2. Creating online deposit digital service products through *Internet Banking* (IB) & *Mobile Banking* (MB); and
3. Using the *tracing* method (customers fill out the online *tracing* form) for meetings with debtors.

Customer Satisfaction Survey

Customer satisfaction survey has an important role as the basis for the evaluation of products and services that we have provided, as well as the quality improvement. The survey method used is distributing questionnaire to be filled by customers. The survey is conducted every semester/beginning of the first and third quarter. The survey is conducted by each branch office and the results are submitted to the head office for final evaluation. Based on the result of the survey conducted in 2020, customers were quite satisfied with the products and services provided by the Bank.

Customer Complaint Channel

Customers are allowed to file complaints in the event that there are complaints about products and services provided by Bank Victoria.

The Bank provides customer care system that is managed by the Directorate of Operations, which focuses on handling and following up customers' complaints/grievances. By using an online and integrated system, customers can also submit complaint and check their complaint status at the Bank's branch offices throughout Indonesia.

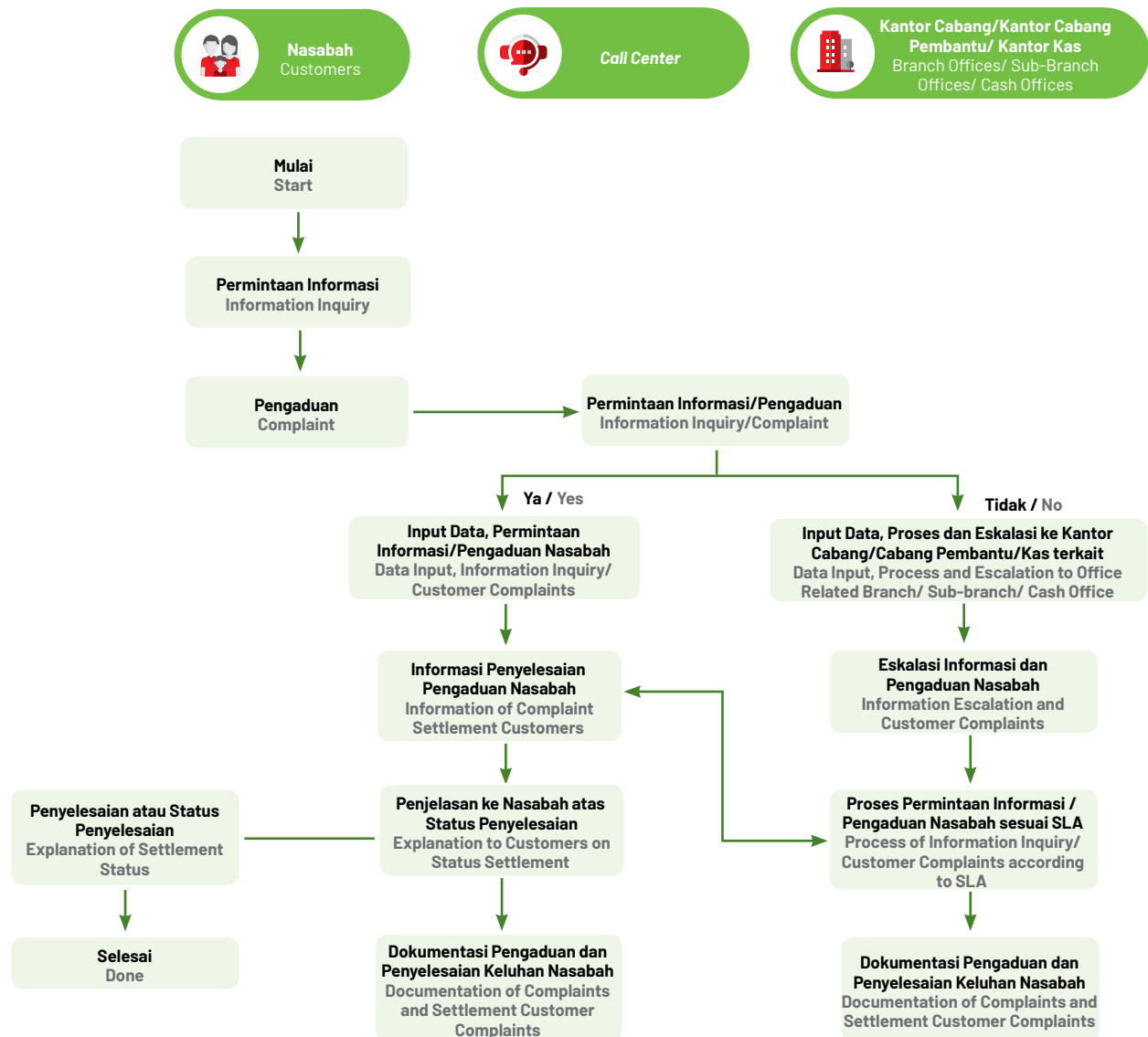
Complaint center accessible by the customers are:

- a. 24 Hour Call Center at **1500977**;
- b. Email **customercare@victoriabank.co.id**; and
- c. Customer services at the nearest branch offices that will regularly report to the head office.

Setiap pengaduan nasabah akan dikelola melalui mekanisme berikut.

Every customer complaint will be managed through the following mechanism.

Skema Pengelolaan Pengaduan Nasabah Customer Complaint Management Scheme



Kami berkomitmen untuk menyelesaikan setiap laporan pengaduan yang telah diverifikasi kebenarannya dengan tegas dan tepat waktu, sesuai standar *service level agreement* (SLA). Jumlah pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti di selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

We are committed to resolving every complaint report whose accuracy has been verified in a firm and timely manner, according to the standard of service level agreement (SLA). The number of complaints received and followed up in the last 3 years is shown as follows.

Laporan Pengaduan Nasabah Customer Complaint Reports

Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transactions	Selesai Done		Dalam Proses On Process		Tidak Selesai Not Done		Total Pengaduan Complaints
	Total	%	Total	%	Total	%	
2020							
ATM	276	93.24	20	6.76	-	-	296
Internet Banking/Mobile Banking	487	98.98	5	1.02	-	-	492
IT Banking Business	6	100.00	-	-	-	-	6
Total	769	96.85	25	3.15	-	-	794
2019							
ATM	291	87.39	42	12.61	-	-	333
Internet Banking/Mobile Banking	619	97.48	16	2.52	-	-	635
Total	910	94.01	58	5.99	-	-	968
2018							
ATM	252	91.30	24	8.70	-	-	276
Internet Banking/Mobile Banking	599	96.61	21	3.39	-	-	620
Total	851	94.98	45	5.02	-	-	896

Pengelolaan Human Capital yang Berkualitas

Human capital (HC) yang berkualitas dihasilkan dari pengelolaan yang bertanggung jawab dan terarah. Berhubungan dengan hal tersebut, strategi dan pengelolaan HC di Bank Victoria senantiasa disesuaikan dengan strategi Bank dalam jangka panjang, serta perkembangan pasar yang terjadi saat ini maupun masa yang akan datang.

Keberagaman di Bank Victoria

Bank berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif demi menciptakan rasa aman dan nyaman bagi setiap karyawan Bank. Hal lain yang tidak kalah penting adalah dengan mengembangkan kualitas karyawan melalui pengembangan kompetensi. Pengembangan dilakukan secara menyeluruh di kantor pusat dan seluruh kantor cabang guna menjamin meratanya karyawan yang handal dan berkualitas. Kami memastikan tidak ada tindakan diskriminasi terhadap suatu suku, ras, agama, ataupun gender dalam pengelolaan karyawan.

Kepatuhan terhadap Praktik Kerja tanpa Tenaga Kerja Anak dan Kerja Paksa

Pengelolaan HC di lingkungan Bank senantiasa mematuhi peraturan yang berlaku, termasuk aturan tidak terdapat praktik kerja paksa serta tidak terdapat tenaga kerja di bawah umur (<18 tahun). Selain itu, Bank juga menyediakan sarana bagi karyawan untuk berkumpul dan berserikat.

Kebijakan Pengelolaan HC

Bank telah menetapkan panduan dan pedoman pengelolaan HC guna menjaga kesesuaian dan kebenaran praktik pengelolaan HC. Pedoman tersebut tertuang dalam Kebijakan dan Prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan

Quality Human Capital Management

A quality human capital (HC) is generated from a responsible and guided management. Regarding this matter, HC strategy and management in Bank Victoria are always adjusted to the Bank's long-term strategy and market developments that occur now and in the future.

Diversity in Bank Victoria

We are committed to creating an inclusive work environment in order to develop a sense of security and comfort for all Bank employees. Another important matter is developing employees' quality through competency development. The development is carried out thoroughly at the head office and all branch offices in order to ensure an equal distribution of reliable and quality employees. We ensure that there is no discrimination against a certain ethnicity, race, religion, or gender in employee management.

Compliance with Zero Child and Forced Labor Employment Practice

HC management in the Bank's environment always complies with applicable regulations, including regulations on zero forced labor practice as well as zero underage labor (<18 years old). In addition, the Bank also provides a means for employees to assemble and associate.

HC Management Policy

Bank Victoria has established guidance and guidelines for HC management to maintain the suitability and correctness of HC management practices. Such guideline is contained in the Human Capital Management Policies and Procedures, which have been

serta dimutakhirkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 014/ SK-DIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019 tentang Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*.

Roadmap Pengelolaan HC

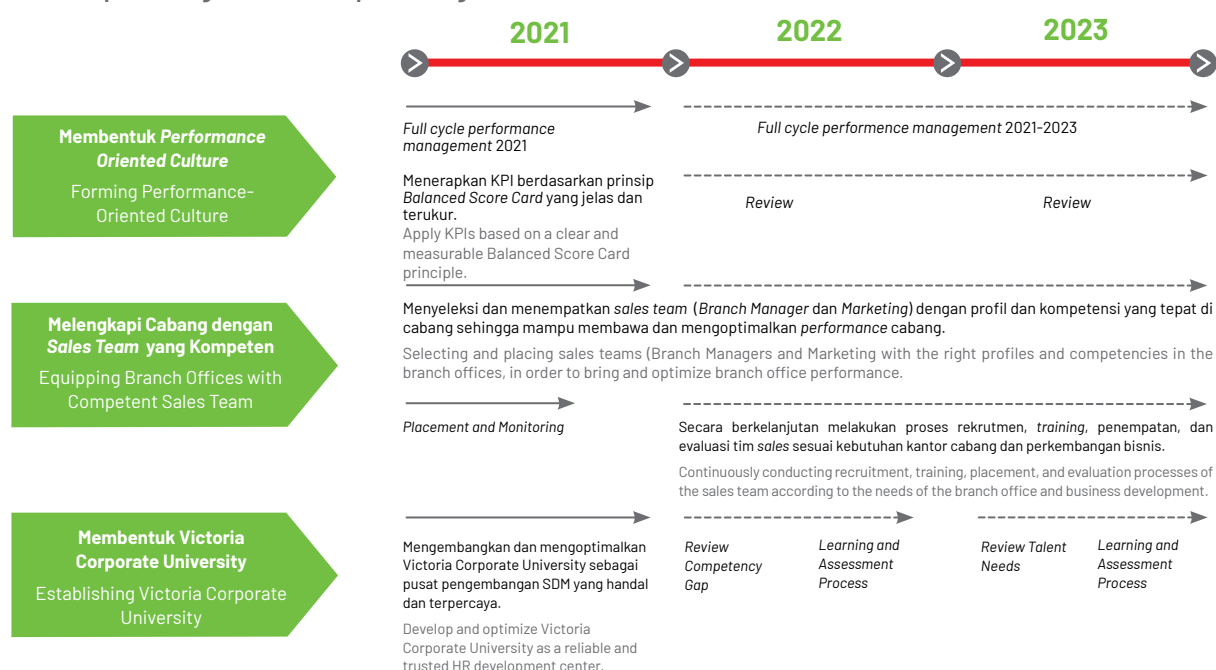
Bank menyusun strategi pengembangan HC berdasarkan Rencana Bisnis Bank Periode Tahun 2021-2023. Tema pengembangan tersebut adalah "menyiapkan *key performance indicator* dan *high calibre personnel* sebagai *key driver* pertumbuhan bisnis yang *prudent* dan sesuai dengan ketentuan perbankan yang sehat".

Beberapa elemen strategi kunci yang sudah dan akan terus diterapkan Bank dijelaskan sebagai berikut.

1. **Membentuk *Performance Oriented Culture***
Menerapkan *Performance Management Process* di seluruh organisasi, didukung oleh *key performance indicator* (KPI) dengan metode *balance score card* yang jelas dan transparan, serta mekanisme penghargaan yang kuat dan adil.
2. **Melengkapi Cabang dengan Tim Pemasaran yang Kompeten**
Menempatkan *Branch Manager* yang memiliki kompetensi yang tinggi untuk memimpin kantor cabang, dengan didukung oleh tim *sales* yang cukup, disiplin, dan agresif dalam melakukan penetrasi pasar.
3. **Membentuk Victoria Corporate University**
Membentuk dan mengembangkan Victoria Corporate University dalam rangka mengoptimalkan kompetensi sumber daya manusia yang handal dan terpercaya, baik di kantor pusat maupun kantor cabang, yang didukung oleh *learning management*, *assessment center*, dan *talent pool* yang kuat.

Rencana *roadmap* strategi pengembangan HC untuk 3 (tiga) tahun ke depan ditunjukkan sebagai berikut.

Roadmap Pengembangan Human Capital sesuai Rencana Bisnis Bank Human Capital Management Road Map according to the Bank's Business Plan



validated and updated based on the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SK-DIR/07/19 dated 30 July 2019 on Standard Operating Procedures of Human Capital Management.

HC Management Road Map

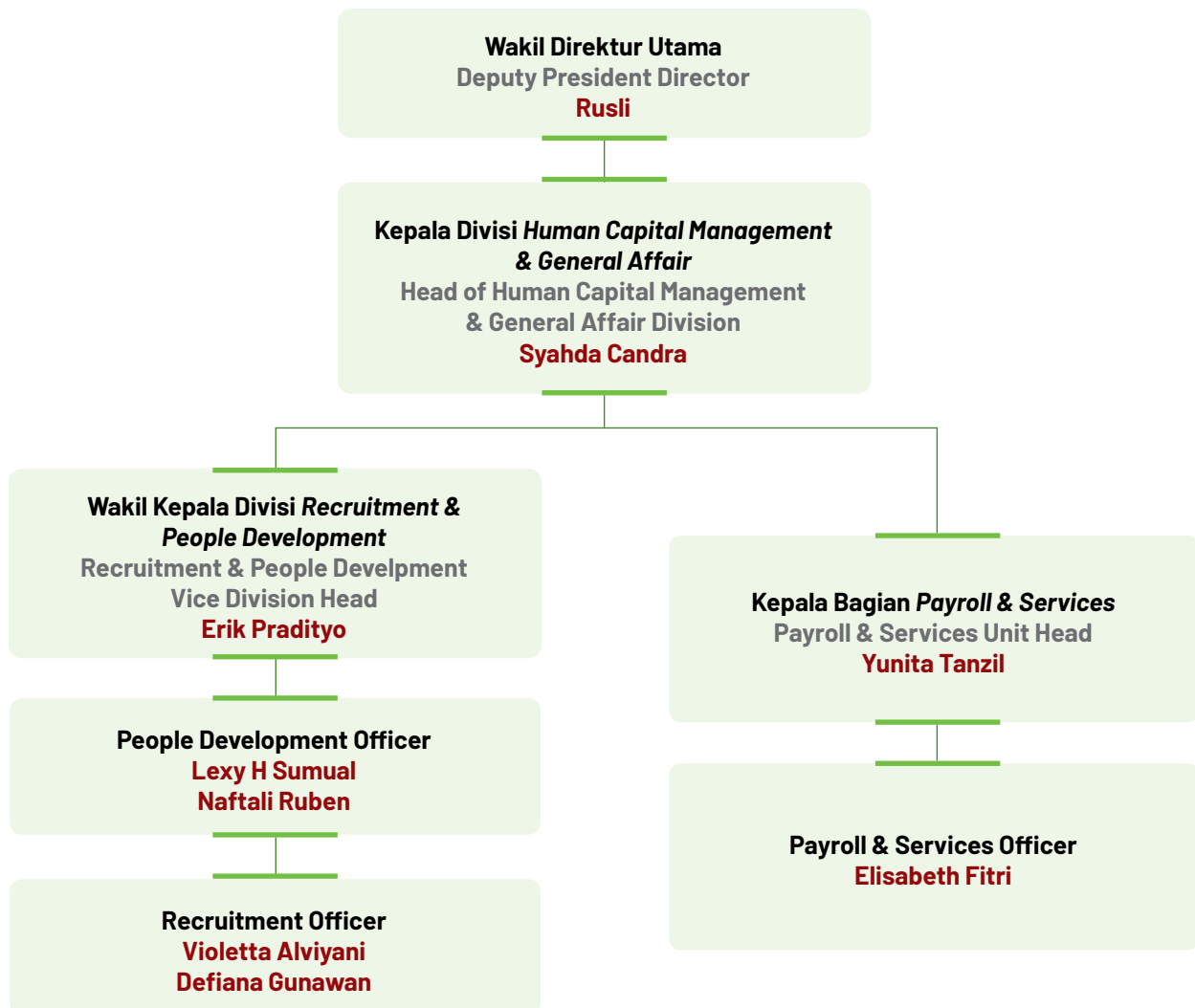
Bank Victoria has developed an HC development strategy based on the Bank's Business Plan for the Period 2021-2023. The development theme is "developing *key performance indicators* and *high calibre personnel* as *key drivers* of prudent business development and in accordance with healthy banking provisions".

Several key element strategies that have been and will always be implemented by the Bank are as follows.

1. **Forming Performance-Oriented Culture**
Implementing *Performance Management Process* in the entire organization, which is supported by clear and transparent *key performance indicators* (KPI) using the *Balance Score Card* method, and a strong and fair reward mechanism.
2. **Equipping Branch Offices with Competent Marketing Teams**
Placing *Branch Managers* with high competence to lead branch offices, which is supported by sufficient, disciplined, and aggressive sales teams in conducting market penetration.
3. **Establishing Victoria Corporate University**
Establishing Victoria Corporate University in the framework of optimizing reliable and trustworthy human resources competencies at head office and branch offices, which is supported by *learning management*, *assessment center*, and strong talent pool.

HC management strategy road map plan for the next 3 (three) years is shown as follows.

Sruktur Pengelola Human Capital
Human Capital Management Structure



Fungsi serta ruang lingkup tugas dari masing-masing divisi dan unit kerja pengelola HC terdapat di dalam Laporan Tahunan Bank Victoria.

The function and scope of duties of each division and work unit of HC management are stated in Bank Victoria's Annual Report.

Perencanaan Kebutuhan HC

Bank menyusun perencanaan kebutuhan HC (*man power planning*) setiap tahun dengan mempertimbangkan pertumbuhan bisnis dan rencana pengembangan usaha Bank. Perencanaan HC dilakukan berdasarkan hasil identifikasi dari persyaratan yang dibutuhkan, disesuaikan dengan standar formasi serta pertimbangan kinerja dan potensinya.

HC Manpower Planning

Bank Victoria prepares HC manpower planning every year by considering the Bank's business growth and business development plan. HC planning is carried out based on the identification of requirements needed, adjusted to the formation standards, as well as the consideration of performance and potential.

Rekrutmen HC

Pelaksanaan rekrutmen dilakukan tanpa diskriminasi terhadap suatu suku, ras, agama, gender, maupun golongan politik. Selain itu, pelaksanaan rekrutmen juga mengutamakan tenaga kerja lokal (dalam negeri).

HC Recruitment

Recruitment is conducted without discrimination against a certain ethnicity, race, religion, gender, or political affiliation. Additionally, the recruitment also prioritizes local manpower (domestic).

Berdasarkan kebijakan dan prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 014/SK-DIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019 tentang Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*, kelompok tenaga kerja yang direkrut meliputi:

- a. Organik;
- b. Kontrak; dan
- c. *Outsourcing*.

Tahapan-tahapan dalam proses rekrutmen Bank Victoria ditunjukkan sebagai berikut.

Based on the policy and procedure of Human Capital Management, which was validated through the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SK-DIR/07/19 dated 30 July 2019 on Standard Operating Procedures of Human Capital Management, the group of manpower recruited consists of:

- a. Organic;
- b. Contract; and
- c. *Outsourcing*.

The stages in Bank Victoria's recruitment process are elaborated as follows.

Proses Rekrutmen Human Capital Human Capital Recruitment Scheme



- 01 **Mengidentifikasi jabatan yang kosong dan kebutuhan tenaga kerja.**
Identifying vacant positions and the need for manpower.
- 02 **Mencari informasi jabatan melalui analisa jabatan.**
Looking for information on positions through position analysis.
- 03 **Menetapkan sumber, media, dan sarana untuk mendapatkan kandidat yang tepat.**
Determining the source, media, and facility to get the perfect candidate.
- 04 **Memilih metode-metode proses rekrutmen yang tepat.**
Selecting accurate methods of recruitment process.
- 05 **Memanggil kandidat-kandidat yang dianggap memenuhi persyaratan jabatan.**
Inviting candidates who meet the requirements.
- 06 **Menyaring dan menyeleksi kandidat.**
Screening and selecting candidates.

Proses seleksi dalam rekrutmen HC Bank Victoria menggunakan suatu metode sebagai *predictor* yang sangat tergantung pada:

1. Ciri-ciri pekerjaan;
2. Validitas dan reliabilitas metode;
3. Persentase calon yang terseleksi; dan
4. Biaya penggunaan teknik tertentu.

Informasi lebih lanjut terdapat dalam Laporan Tahunan Bank Victoria Tahun 2020.

Bank Victoria's HC recruitment selection process uses a method as a predictor that highly depends on:

1. Job characteristics;
2. Method validity and reliability;
3. Percentage of candidates selected; and
4. Fee for using certain techniques.

Further information can be found in the 2020 Annual Report of Bank Victoria.

Pengembangan Kompetensi HC

Pengembangan HC yang berbasis kompetensi ditujukan agar karyawan dapat menguasai tugas-tugas dalam penyelenggaraan usaha perbankan, khususnya terkait peningkatan kualitas pelayanan, serta dapat memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan. Informasi pelaksanaan pengembangan kompetensi dalam 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

HC Competency Development

Competence-based HC development is intended to enable employees to master the duties in the operations of banking business, particularly related to the improvement of service excellence, and to meet the set performance standard. Information of the competency development programs in the last 3 (three) years is described below.

Pengembangan Kompetensi Human Capital berdasarkan Jenjang Jabatan
Human Capital Competency Development by Level of Position

Jenis Pelatihan Types of Training	Jumlah Peserta (Orang) Total Participants (People)						Komposisi Composition (%)
	Dewan Komisaris Board of Commissioners	Direksi Board of Directors	Manajer Manager	Officer	Non Staff	Total	
2020							
Training/Inhouse	6	15	362	631	-	1,014	36.67
Training Refreshment	-	4	165	99	-	268	9.69
Training/Public	12	22	788	252	-	1,074	38.84
Seminar/Public	-	1	39	43	-	83	3.00
Certification	-	-	71	97	-	168	6.08
Training-Certification	-	-	53	102	-	155	5.61
Educational Scholarship	-	-	-	3	-	3	0.11
Total	18	42	1,478	1,227	-	2,765	100.00
Komposisi / Composition (%)	0.65	1.52	53.45	44.38	0.00	100.00	100.00
Biaya Pengembangan Kompetensi / Competency Development Cost						Rp2,796,226,391	
2019							
Training/Inhouse	25	37	1,858	2,495	419	4,834	94.60
Training Refreshment	2	4	10	10	-	26	0.51
Training/Public	2	1	18	92	-	113	2.21
Seminar/Public	-	5	8	10	-	23	0.45
Certification	1	-	48	50	-	99	1.94
Training-Certification	-	-	-	11	-	11	0.22
Educational Scholarship	-	-	-	4	-	4	0.08
Total	30	47	1,942	2,672	419	5,110	100.00
Komposisi / Composition (%)	0.59	0.92	38.00	52.29	8.20	100.00	100.00
Biaya Pengembangan Kompetensi / Competency Development Cost						Rp4,870,542,380	
2018							
Training/Inhouse	12	26	1,482	1,677	-	3,197	89.40
Training Refreshment	2	10	93	147	-	252	7.05
Training/Public	1	3	48	63	12	127	3.55
Total	15	39	1,623	1,887	12	3,576	100.00
Komposisi / Composition (%)	0.42	1.09	45.39	52.77	0.34	100.00	100.00
Biaya Pengembangan Kompetensi / Competency Development Cost						Rp4,736,499,988	

Bank Victoria telah membentuk dan sedang mengembangkan Victoria Corporate University sebagai sarana program pembelajaran dan pengembangan kompetensi karyawan yang sejalan dengan perkembangan bisnis Bank. Victoria Corporate University diharapkan dapat menjadi motor penggerak untuk mewujudkan SDM yang profesional dan berkompentensi tinggi sebagai sumber keunggulan dan pendukung daya saing perusahaan.

Bank Victoria has established and is developing Victoria Corporate University as a means of learning programs and employee competency development in line with the Bank's business development. Victoria Corporate University is expected to be a driving force for realizing professional and high competent HR as a source of excellence and supporting the Company's competitiveness.

Victoria Corporate University mengemban misi sebagai berikut.

- Mengembangkan program pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi;
- Mengembangkan organisasi dan karyawan pembelajar yang efisien; serta
- Membentuk *assessment center* serta *talent pool* yang mampu mengidentifikasi dan mengelola pengembangan karier karyawan guna menciptakan *leader* yang kuat.

Penilaian Kinerja HC

Penilaian kinerja HC didasarkan pada pencapaian kinerja berdasarkan *key performance indicator* (KPI) yang disepakati, pemenuhan atau peningkatan kompetensi, serta penerapan nilai-nilai budaya internal Bank Victoria. Unsur-unsur kinerja yang dinilai terdiri dari *result* dan *process*. *Result* menunjukkan pencapaian karyawan atas target (*lag measure*), sedangkan *process* menunjukkan bagaimana cara mencapai target (*lead measure*). Hasil penilaian kinerja ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kenaikan remunerasi, bonus tahunan, dan penghargaan yang bersifat finansial maupun non-finansial.

Secara khusus, pelaksanaan penilaian kinerja karyawan diatur dalam Sistem Penilaian Kinerja Karyawan yang termuat dalam Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 014/SKDIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019. Pelaksanaan penilaian juga sesuai dengan Peraturan Perusahaan, Surat Edaran Direksi, Surat Keputusan Direksi, kaidah-kaidah umum tentang penilaian HC, serta kebiasaan yang ada di lingkungan Bank.

Victoria Corporate University has the following missions.

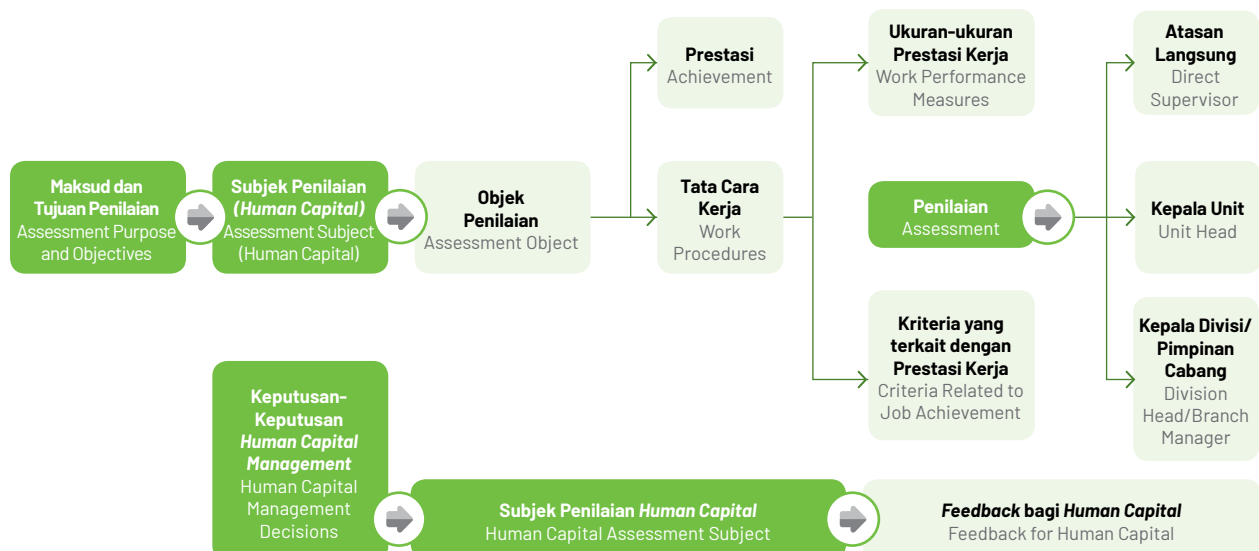
- Developing competency-based education and training programs;
- Developing efficient learning organization and employees; and
- Establishing an assessment center and talent pool that is able to identify and manage employee's career development in order to create strong leaders.

HC Performance Assessment

HC performance assessment is based on the performance achievement based on the agreed key performance indicator (KPI), fulfillment or improvement of competencies, and the application of Bank Victoria's internal cultural values. The assessed performance elements consist of result and process. Result shows the employee's achievement of the target (*lag measure*), while process shows how to achieve the target (*lead measure*). The result of performance assessment will be a consideration in determining an increase in remunerations, annual bonuses, and rewards both financially and non-financially.

Specifically, employee's performance assessment is regulated in the Employee's Performance Assessment System contained in the Standard Operating Procedures of Human Capital Management, which has been validated under the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SKDIR/07/19 dated 30 July 2019. The performance assessment is also adjusted to the Company Regulations, Board of Directors' Circulars and Decision Letters, general rules of HC assessment, and the existing norms within the Bank's environment.

Skema Penilaian Kinerja Human Capital
Human Capital Performance Assessment Scheme



Pengembangan Karier HC

Bank Victoria menerapkan prinsip *fair opportunity* dalam mengimplementasikan program pengembangan karier. Kami memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan dengan mempertimbangkan faktor kebutuhan Bank, kemampuan, tingkat kinerja, peringkat nilai, klasifikasi talenta, ketersediaan jabatan, serta persyaratan lainnya.

Sepanjang tahun 2020, Bank Victoria telah melaksanakan pengembangan karier terhadap 216 karyawan dengan penempatan di berbagai posisi berikut.

Pengembangan Karier Human Capital Human Capital Career Development

Pengembangan Karier	Jumlah Karyawan Total Employees			Career Development
	2020	2019	2018	
Promosi kepada jabatan yang lebih tinggi	16	32	18	Promotion to a higher position
Mutasi pada jenjang yang selevel	200	208	244	Transfer at the same level
Total	216	240	262	Total

HC Engagement

Kami memahami bahwa HC yang memiliki keterikatan terhadap perusahaan akan menjadi motor penggerak yang kuat dalam mendukung strategi pengembangan bisnis Bank. Beberapa cara yang dilakukan untuk meningkatkan *engagement* HC adalah dengan memberikan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, penilaian kinerja, serta pemberian penghargaan kepada HC yang berprestasi. Selain itu, *engagement* HC juga dilakukan melalui penerapan standar remunerasi yang layak dan memenuhi peraturan-peraturan terkait ketenagakerjaan.

Remunerasi Karyawan

Kami menghargai segala bentuk kontribusi karyawan dengan memberikan remunerasi yang sesuai dan adil, serta memenuhi peraturan ketenagakerjaan. Berikut merupakan upah terendah karyawan yang diberikan Bank Victoria kepada karyawan tetap dibandingkan dengan ketentuan upah minimum regional (UMR).

HC Career Development

Bank Victoria applies fair opportunity principle in implementing career development programs. We provide all employees with equal opportunities by considering the factors of the needs of the Bank, capabilities, performance level, score rating, talent classification, available positions, and other requirements.

Throughout 2020, Bank Victoria carried out career development for 216 employees by placing in various positions as follows.

HC Engagement

We understand that HC who has attachment to the Company will be a strong driving force in supporting the Bank's business development strategy. Several methods employed to increase HC engagement were providing opportunities to attend education and training, performance assessment, as well as providing rewards for HC who excel. In addition, HC engagement is also carried out through the implementation of a fair remuneration standard that meets employment-related regulations.

Employee Remuneration

We value all kinds of employee contribution by providing appropriate and fair remunerations, as well as complying with employment regulations. The following are the lowest wages offered by Bank Victoria to permanent employees compared to the provisions of regional minimum wage (UMR).

Wilayah Area	Upah Karyawan Tetap Terendah Lowest Permanent Employee's Wage (Rp)	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage (Rp)	Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah dibandingkan UMR Ratio of the Lowest Permanent Employee's Wage to RMW (%)
Bandung	3,623,800	3,623,778	100.00
Bogor	4,169,900	4,169,806	100.00
Denpasar	2,770,300	2,770,300	100.00
DKI Jakarta	4,276,500	4,267,349	100.20
Manado	3,377,300	3,377,265	100.00
Makassar	3,191,600	3,191,572	100.00
Semarang	2,715,000	2,715,000	100.00
Surabaya	4,200,500	4,200,479	100.00
Surakarta	1,956,200	1,956,200	100.00

Program Pensiun

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 014/SK-DIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019 tentang Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*, Bank melaksanakan program pensiun bagi karyawan di atas 55 tahun. Karyawan yang telah memasuki usia pensiun akan didaftarkan pada program pensiun dan menerima uang pensiun sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Selain itu, para pensiunan dapat dipekerjakan kembali dengan status sebagai karyawan kontrak.

Tingkat Perputaran HC

Pengelolaan HC yang baik ditujukan untuk menjaga *engagement* karyawan dan mengurangi tingkat perputaran karyawan. Kami menjaga tingkat perputaran karyawan agar tidak mengganggu produktivitas kerja Bank secara menyeluruh. Informasi rata-rata tingkat perputaran karyawan dalam 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Uraian	2020	2019	2018	Description
Total Karyawan yang Keluar	306	274	278	Total Employees Leaving
Total Karyawan	799	1,014	1,044	Total Employees
Rata-rata Tingkat Perputaran Karyawan dalam Setahun (%)	33.76	26.63*	25.85*	Employee Turnover Rate in a year (%)

* Disajikan kembali berdasarkan perhitungan / Restated based on the calculation

$$= \frac{(\text{jumlah karyawan yang keluar} / \text{total employees leaving})}{(\text{jumlah karyawan awal tahun} + \text{jumlah karyawan akhir tahun})/2} \times 100\%$$

(total employees at the beginning of year + total employees at the end of year/2)

Pension Program

Based on Board of Directors' Decision Letter No. 014/SK-DIR/07/19 dated 30 July 2019 on Standard Operating Procedures for Human Capital Management, the Bank conduct pension plan for employees over 55 years old. Employees entering retirement age will be registered in the pension plan and receive a pension in accordance with the applicable provisions of laws and regulations. Furthermore, the retiree can be rehired under contract status.

HC Turnover Rate

A good HC management is aimed at maintaining employee engagement and reducing employee turnover rate. We prevent the employee turnover rate from disrupting the overall productivity of the Bank's work. Information of employee turnover rate in the past 3 years is shown as follows.

Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Bank senantiasa memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja seluruh insan Bank Victoria. Bank menyediakan fasilitas jaminan kesehatan bagi karyawan berupa asuransi kesehatan untuk suami/istri dan anak secara konsisten. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja secara berkelanjutan melalui proteksi dan pertanggung jawaban biaya selama menggunakan fasilitas tersebut. Adapun fasilitas asuransi kesehatan yang disediakan Bank meliputi pemeriksaan dan perawatan di rumah sakit, baik untuk rawat inap, rawat jalan, perawatan gigi, serta program melahirkan bagi istri karyawan.

Terkait keselamatan kerja, Bank telah melengkapi seluruh kantor operasional dengan berbagai perangkat keselamatan kerja, melakukan pemeliharaan lift, serta menggunakan monitor komputer antiradiasi. Selain itu, Bank telah memiliki rencana situasi atau evakuasi kebakaran. Prosedur operasional keselamatan kebakaran ditempatkan di ruang karyawan pada setiap lantai gedung sehingga seluruh karyawan teredukasi dengan baik mengenai hal tersebut.

Penanganan Keadaan Darurat Keselamatan Kerja

Bank telah mengidentifikasi potensi kecelakaan kerja yang mungkin terjadi di wilayah operasional Bank. Kejadian yang berpotensi terjadi antara lain:

1. Kebakaran dan/atau ledakan;
2. Faktor alam, seperti banjir, gempa bumi, tsunami, gunung

Occupational Health and Safety Management

The Bank always pays attention to the occupational health and safety of all Bank Victoria personnel. The Bank provides health insurance facilities for employees, in the form of health insurance for their spouse and children, consistently. This is expected to increase continuous job satisfaction through protection and cost coverage while using the facilities. The health facilities provided by the Bank cover examination and hospital care, inpatient, outpatient, dental care, and maternity for employees' wife.

Related to occupational safety, the Bank has equipped all operational offices with multiple occupational safety equipment, performing elevator maintenance, and employing anti-radiation computer monitors. In addition, the Bank has prepared fire situation or fire evacuation plan. A fire safety operating procedure is posted in employees' work room area on every floor of the building so that all employees are well informed of such matter.

Occupational Safety Emergency Handling

The Bank has identified potential occupational accidents that might occur in the Bank's operational areas. Incidents that have the potential to occur among others are as follows:

1. Fire and/or explosion;
2. Nature factors, such as flood, earthquake, tsunami, volcano,

meletus, dan lain-lain; serta

3. Sabotase/aktivitas terorisme, ancaman bom, dan huru-hara.

Adapun prosedur penanganan keadaan darurat sebagai berikut.

1. Penanganan keadaan darurat kebakaran dan/atau ledakan.
 - a. Karyawan yang mengetahui terlebih dahulu dapat memadamkan kebakaran kecil menggunakan alat pemadam yang tersedia di lantai tersebut, kemudian melaporkan kejadian tersebut kepada Komandan Lantai (orang yang ditunjuk memegang peranan penting ketika terjadi keadaan darurat).
 - b. Bila kebakaran tersebut tidak dapat dipadamkan oleh karyawan dan peralatan seperti tersebut pada poin 1, maka Komandan Lantai harus segera menghubungi divisi keadaan darurat yang dimiliki Bank.
 - c. Ketika menerima informasi keadaan darurat, divisi tersebut menekan tombol darurat (*fire alarm*).
 - d. Semua orang yang berada di masing-masing lantai gedung Bank diwajibkan mematuhi arahan dari Komandan Lantai.
 - e. Jika api dirasa tidak dapat dipadamkan atau kondisinya tidak memungkinkan, maka segera selamatkan diri menuju tempat berkumpul sesuai arahan Komandan Lantai.
2. Penanganan keadaan darurat gempa bumi, ancaman bom, dan huru-hara.
 - a. Jika tombol darurat berbunyi, maka seluruh karyawan menuju titik kumpul setelah mematikan semua sumber energi, dan mengambil barang yang diperlukan/penting sesuai arahan Komandan Lantai.
 - b. Kepala Komunikasi segera menelepon nomor-nomor penting untuk penanganan lebih lanjut serta mengarahkan tim keamanan untuk mengamankan karyawan dan aset.
 - c. Petugas penyelamat dan yang bertanggung jawab atas P3K segera bergabung dengan tim keamanan jika terjadi huru-hara.
 - d. Jika terjadi banjir, maka karyawan diarahkan untuk berpindah ke tempat yang lebih tinggi dan dianjurkan untuk menghindari penggunaan peralatan listrik.

Penanganan Covid-19 bagi HC

Penanganan Covid-19 sangat penting untuk menjaga kesehatan dan keselamatan kerja karyawan dan seluruh pemangku kepentingan yang berada di lingkungan Bank. Oleh karena itu, Bank telah menyusun dan menerapkan Pedoman Pencegahan Penyebaran Covid-19 sebagai bagian dari *Business Continuity Plan* (BCP).

and so forth; as well as

3. Sabotage/ terrorism activities, bomb threats, and riots.

The following is the emergency management procedure.

1. Handling fire and/or explosion emergencies.
 - a. Any employee who is aware of the problem earlier may put out small fires using the fire extinguisher available on the floor, then report the incident to the Floor Warden (the person appointed to play a critical role during emergency).
 - b. If the fire cannot be extinguished by the employee and the equipment as mentioned in point 1, the Floor Warden must immediately contact the Bank's emergency division.
 - c. Upon receipt of an emergency information, the division must press an emergency button (*fire alarm*).
 - d. All occupants of each floor of the Bank's building must follow directions given by their respective Floor Warden.
 - e. If the fire seems unstoppable or difficult situations occur, then employees shall immediately evacuate to the assembly point according to the respective Floor Warden's command.
2. Handling earthquakes, bomb threats, and riots.
 - a. If the fire alarm sounds, all employees must go to the assembly point after turning off all energy sources, and taking the necessary/important items according to the respective Floor Warden's direction.
 - b. The Communication Head must immediately call important numbers for further handling and direct the Security Team to secure employees and assets.
 - c. In the event of a riot, rescuers and those responsible for First Aid (P3K) must join the Security Team.
 - d. In the event of flood, employees are directed to move to higher place and suggested to avoid using electrical equipment.

Handling Covid-19 for HC

Covid-19 management is highly important to maintain occupational health and safety of all employees and stakeholders who are within the Bank's environment. Therefore, we have prepared and applied Guidelines for Prevention of the Covid-19 Spread as part of the Business Continuity Plan (BCP).

Pedoman Pencegahan Penyebaran Covid-19 Bank Victoria**Bank Victoria's Guidelines for Prevention of the Covid-19 Spread**

Langkah 1 Step 1	Menjalankan <i>Split Operation</i> khusus untuk Unit Kerja Kritis. Unit kerja kritis yang dimaksud adalah <i>Treasury, Accounting, HCM, Loan Admin, Operasional</i> , dan IT.	Performing <i>Split Operation</i> particularly for Critical Work Units. The Critical Work Units are <i>Treasury, Accounting, HCM, Loan Admin, Operations</i> , and IT.
Langkah 2 Step 2	Ketentuan mengenai bekerja dari rumah (<i>work from home</i>) mengikuti ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau Bank Indonesia.	Provisions on work from home follow the provisions of Financial Services Authority and/or Bank Indonesia.
Langkah 3 Step 3	Pencatatan kehadiran melalui mesin absen jari (<i>finger print</i>) tidak diberlakukan. Dengan demikian, karyawan tidak perlu melakukan <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> . Pencatatan kehadiran dilakukan secara manual dengan tanggung jawab oleh atasan masing-masing untuk melakukan pengawasan terhadap kehadiran timnya.	Attendance recording is not using finger print attendance system. Thus, employees are not required to tap in and tap out. Attendance is recorded manually, and the superiors have the responsibility to supervise the attendance of their own teams.
Langkah 4 Step 4	Dilarang bepergian ke luar kota dalam negeri dan/atau luar negeri, kecuali mendesak dan mendapat izin Direksi.	It is prohibited to leave the town for other places in the country and/or other countries, unless it is urgent and permitted by the Board of Directors.
Langkah 5 Step 5	Karyawan yang baru kembali dari perjalanan dalam negeri maupun luar negeri, terutama daerah/negara yang terjangkit Covid-19 diharuskan untuk menjalankan masa isolasi selama 14 hari di rumah.	Employees who just recently return from either domestic or international travel, especially from areas/countries that have Covid-19 spread have to self-isolate themselves for 14 days at home.
Langkah 6 Step 6	Dilarang bertemu/ <i>meeting</i> dengan warga negara asing (WNA)/ warga negara Indonesia (WNI) yang baru kembali dari perjalanan dalam negeri maupun luar negeri, terutama daerah/negara yang terjangkit Covid-19.	It is prohibited to meet foreign citizen (WNA)/ Indonesian citizen (WNI) who just recently return from either domestic or international travel, especially from areas/countries that have Covid-19 spread.
Langkah 7 Step 7	Karyawan dapat menggunakan fasilitas <i>video conference</i> untuk rapat internal maupun rapat eksternal.	Employees can utilize video conference facility for both internal and external meeting.
Langkah 8 Step 8	Karyawan yang mempunyai suhu tubuh di atas 38°C dilarang masuk kantor dan segera dilakukan pemeriksaan ke rumah sakit terdekat.	Employees with body temperature exceeding 38°C are not allowed to come to the office and they are to undergo examination at the nearest hospital.
Langkah 9 Step 9	Karyawan yang terindikasi sakit flu/batuk/demam dengan suhu tubuh di atas 38°C harus menggunakan masker di area kantor Bank Victoria.	Employees who have flu/cough/fever with body temperature exceeding 38°C must wear masks in Bank Victoria's office areas.

Tingkat Kecelakaan Kerja

Berkat pengelolaan K3 yang baik, tidak terdapat kejadian kecelakaan kerja di wilayah operasional Bank dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir.

Sarana Pengaduan terkait Pengelolaan HC

Pengaduan masalah atau konflik ketenagakerjaan, dapat disampaikan kepada Divisi *Human Capital Management & General Affair*. Namun, dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, tidak terdapat pengaduan ketenagakerjaan yang signifikan sebagai dampak dari baiknya pengelolaan HC di Bank Victoria.

Berkembang Bersama Masyarakat

Kehadiran Bank Victoria diharapkan mampu memberikan manfaat dalam pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Pelaksanaan CSR Bank Victoria berdasarkan pada Surat Keputusan Direksi No. 002/SK-DIR/12/18 tanggal 19 Desember 2018 tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Kami berkomitmen memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal (memiliki KTP sesuai wilayah operasional Bank) untuk bergabung menjadi insan Bank. Komitmen ini ditunjukkan dengan karyawan Bank yang 100,00% merupakan warga negara Indonesia (WNI) dan 66,82% merupakan tenaga kerja lokal.

Occupational Accident Rate

As a result of good OHS management, there have been no occupational accidents in the Bank's operational areas in the last 3 (three) years.

Complaint Channel Related to HC Management

Complaints on employment problems or conflicts can be submitted to the Human Capital Management and General Affairs Division. However, within the last 3 (three) years, there have been no significant complaints about employment as the impact of good HC management in Bank Victoria.

Developing together with the Community

Bank Victoria's existence is expected to provide benefits in economic and social community development through corporate social responsibility (CSR) implementation. The implementation of Bank Victoria's CSR is based on the Board of Directors' Decision Letter No. 002/SK-DIR/12/18 dated 19 December 2018 on Corporate Social Responsibility.

Use of Local Workforce

We are committed to providing local communities (with ID cards according to the Bank's operational areas) with opportunities to join the Bank. This commitment is aimed at Bank employees who are 100.00% Indonesian citizen (WNI) and 66.82% are local workforce.

Perbaikan Sarana dan Prasarana Sosial

Kami turut andil dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan sarana dan prasarana sosial. Perbaikan sarana dan prasarana sosial yang kami lakukan selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Kegiatan Perbaikan Sarana dan Prasarana Sosial Masyarakat Activities of Social Community Facility and Infrastructure Repair

2020	2019	2018
Sepanjang tahun 2020, Bank tidak melaksanakan program perbaikan sarana dan prasarana sosial. Throughout 2020, the Bank did not conduct social facilities and infrastructure repair program.	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan pendidikan berupa pembangunan ruang perpustakaan dan renovasi atap sekolah. Providing educational assistance for the construction of library rooms and renovations of school roof. Lokasi / Location: Sekolah Luar Biasa Insan Mandiri, Depok. Insan Mandiri Special Education School, Depok. Penerima manfaat / Beneficiaries: 40 orang / people Biaya / Cost: Rp123,080,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan pendidikan berupa pembangunan sarana ruang perpustakaan dan lapangan olahraga. Providing educational assistance for the construction of library rooms and sport fields. Lokasi / Location: SD Laksa Bhakti Tambora, Jakarta Barat. SD Laksa Bhakti Tambora, West Jakarta. Penerima manfaat / Beneficiaries: 125 orang / people Biaya / Cost: Rp 89,125,300

Pemberian Donasi

Kami turut membantu kegiatan masyarakat sebagai donatur. Kegiatan-kegiatan yang dibantu pendanaannya oleh Bank Victoria selama 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Pemberian Donasi atas Kegiatan Masyarakat Donation Made to Community Activities

2020	2019	2018
Kegiatan / Activities: Pemberian santunan dalam rangka Bulan Suci Ramadhan dan Hari Raya Idul Fitri kepada panti asuhan anak yatim piatu dan kepada anak almarhum karyawan. Providing compensation in the context of the Holy Month of Ramadan and Eid al-Fitr to orphanage and children of deceased employees. Lokasi / Location: - Panti Asuhan Yatim Piatu "Yayasan Darussalam" - Bhakti Jaya, Sukma Jaya, Depok - Panti Asuhan Chairul Amal Cikasungka Solear Tangerang - Santunan Kepada Anak Alm. Karyawan (Alm. Sigit Sukoco, Alm. Meksi Tricahyadi, Alm. Dhanny Prambudi) "Darussalam Foundation" Orphanage-Bhakti Jaya, Sukma Jaya, Depok - Chairul Amal Orphanage Cikasungka, Solear, Tangerang - Compensation to the Children of the Late Employees (the Late Sigit Sukoco, the Late Meksi Tricahyadi, the Late Dhanny Prambudi) Penerima manfaat / Beneficiaries: 59 orang / people Biaya / Cost: Rp22,285,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan kepada Al-TPA Darussurur Al-Masykuriyyah. Providing assistance to Al-TPA Darussurur Al Masykuriyyah. Lokasi / Location: Al-TPA Darussurur Al-Masykuriyyah, Sentul, Bogor Penerima manfaat / Beneficiaries: 26 orang / people Biaya / Cost: Rp5,000,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan biaya pendidikan anak Alm. Sutiardi (eks karyawan Bank). Providing educational scholarship for children of the Late Sutiardi (former BVIC employee). Lokasi / Location: Bank Victoria KPO Jakarta Bank Victoria, Operational Head Office, Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 1 orang / people Biaya / Cost: Rp12,513,350

Repair of Social Facilities and Infrastructures

We have our share in assisting with the improvement of community welfare through repairing social facilities and infrastructures. Repairs of social facilities and infrastructures that we have completed in the last 3 (three) years are shown as follows.

Donation

We have been taking part in helping the community as a donor. Activities that received assistance in funding from Bank Victoria in the last 3 (three) years are described as follows.

2020	2019	2018
Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan dalam rangka berpartisipasi pada kegiatan sosial korban bencana banjir melalui Ikatan Bankir Indonesia (IBI). Providing assistance in the framework of participating in social activities for flood victims through the Indonesian Bankers Association (IBI). Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur. / The total number of beneficiaries is hard to be measured. Biaya / Cost: Rp5,000,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan musibah banjir bagi karyawan yang terdampak. Providing assistance for flood victims whom are employees affected. Lokasi / Location: Cisdane, Tangerang Penerima manfaat / Beneficiaries: 4 orang / people Biaya / Cost: Rp10,000,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan musibah kebakaran rumah kepada Syamsul Bahar (OB Cideng). Providing assistance for the disaster victims of house fire given to Syamsul Bahar (OB Cideng). Lokasi / Location: Taman Sari, Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 4 orang / people Biaya / Cost: Rp3,000,000
Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan bagi karyawan Bank Victoria terdampak musibah bencana banjir di wilayah Jakarta, Bekasi, dan Tangerang. Providing assistance to Bank Victoria's employees who were affected by the floods in Jakarta, Bekasi, and Tangerang. Lokasi / Location: Jakarta, Bekasi, dan Tangerang Jakarta, Bekasi, and Tangerang Penerima manfaat / Beneficiaries: 108 orang / people Biaya / Cost: Rp53,000,000	Kegiatan / Activities: Pemberian santunan biaya pendidikan kepada anak Alm. Sigit Sukoco (eks karyawan Bank). Providing educational assistance of tuition for child of the Late Sigit Sukoco (former Bank employee). Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 1 orang / person Biaya / Cost: Rp12,870,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan sosial kemasyarakatan kepada Panti Werdha Wisma Mulia, Jakarta. Providing social community assistance for Panti Werdha Wisma Mulia, Jakarta. Lokasi / Location: Panti Werdha Wisma Mulia, Jelambar, Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 15 orang / people Biaya / Cost: Rp 18,697,000
Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan dalam rangka berpartisipasi pada kegiatan Donor Darah Ikatan Bankir Indonesia. Providing assistance in the framework of participating for the Blood Donation activities of the Indonesian Bankers Association (IBI). Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur. / The total number of beneficiaries is hard to be measured. Biaya / Cost: Rp5,000,000	Kegiatan / Activities: Pemberian santunan dalam rangka bulan suci Ramadhan dan hari raya Idul Fitri kepada panti asuhan anak yatim piatu dan kepada anak almarhum karyawan. Providing compensation in the context of the holy month of Ramadan and Eid al-Fitr to orphanage and children of deceased employees. Lokasi / Location: - Panti Asuhan Al Muhajirin Pondok Cabe, Tangerang Selatan - Panti Asuhan Chairul Amal Cikasungka Solear, Tangerang - Al Muhajirin Orphanage Pondok Cabe, South Tangerang - Chairul Amal Orphanage Cikasungka, Solear, Tangerang Penerima manfaat / Beneficiaries: 25 orang / people Biaya / Cost: Rp21,100,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan beras kepada karyawan Bank Victoria dan Grup Victoria beserta keluarganya. Providing assistance of rice to employees of Bank Victoria and Victoria Group and their families. Lokasi / Location: - Bank Victoria KPO Jakarta - KC Area Jakarta - KC Bogor - KC Bandung - KC Surabaya - KC Manado - Bank Victoria, Operational Head Office, Jakarta - Branch Offices of Jakarta Area - Bogor Branch Office - Bandung Branch Office - Surabaya Branch Office - Manado Branch Office Penerima manfaat / Beneficiaries: 1,850 orang / people Biaya / Cost: Rp116,754,000

2020	2019	2018
Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan vitamin bagi karyawan Bank Victoria dan keluarganya dalam rangka pencegahan Covid-19. Providing vitamin assistance for Bank Victoria's employees and their families in the context of preventing Covid-19. Lokasi / Location: Seluruh Kantor Cabang All of the Bank's Branch Offices Penerima manfaat / Beneficiaries: 799 orang / people Biaya / Cost: Rp121,274,280	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka HUT Victoria pada acara Victoria Run. Providing social community assistance in the context of Victoria Anniversary in the Victoria Run event. Lokasi / Location: • Yayasan Panti Tuna Netra Elsafan Jakarta • Panti Werdha Wisma Mulia Jakarta • Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia Jakarta • Yayasan Yabunaya Jakarta • Sekolah Luar Biasa Insan Mandiri Depok • Elsafan Foundation for the Blind, Jakarta; • Panti Werdha Wisma Mulia Jakarta • Kasih Anak Indonesian Cancer Foundation Jakarta • Yabunaya Foundation Jakarta • Insan Mandiri Special Education School, Depok Penerima manfaat / Beneficiaries: 125 orang / people Biaya / Cost: Rp37,500,000	Kegiatan / Activities: Pemberian santunan kepada Yayasan Al-Anwar Pondok Aren, Tangerang Selatan; Yayasan Yatim Choirul Amal Cikasungka Solear, Karawaci, Tangerang; dan anak Alm. Sigit Sukoco dan Alm. Sutiardi. Provision of compensation to Al Anwar Foundation in Pondok Aren, South Tangerang; Choirul Amal Orphanage in Cikasungka Solear, Karawaci, Tangerang; and the children of the Late Sigit Sukoco, and the Late Sutiardi. Lokasi / Location: Tangerang Penerima manfaat / Beneficiaries: 22 orang / people Biaya / Cost: Rp21,097,000
Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan biaya pendidikan kepada anak mantan karyawan Bank Victoria atas nama Alm. Sigit Sukoco. Providing tuition assistance to the children of Bank Victoria's deceased employees, the Late Sigit Sukoco. Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 1 orang / person Biaya / Cost: Rp4,345,500	Kegiatan / Activities: Kegiatan donor darah bekerja sama dengan PMI DKI Jakarta, dalam rangka HUT Bank Victoria 2019. Blood donor activities in collaboration with PMI DKI Jakarta in the framework of Bank Victoria's Anniversary in 2019. Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 45 orang / people Biaya / Cost: Rp8,736,800	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan bencana gempa melalui "OJK Peduli Lombok". Providing assistance for earthquake victims through "OJK Peduli Lombok". Lokasi / Location: Lombok Penerima manfaat / Beneficiaries: Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur. / The total number of beneficiaries is hard to be measured. Biaya / Cost: Rp 100,010,600
Kegiatan / Activities: Partisipasi penyelenggaraan tes imunoserologi antigen, dan PCR dalam rangka screening dan tracing bagi karyawan Bank Victoria sebagai bentuk pencegahan penularan Covid-19. Participating in the administration of immunoserology, antigen, and PCR tests in the context of screening and tracing Bank Victoria's employees to prevent the Covid-19 spread. Lokasi / Location: Seluruh Kantor Cabang All of the Bank's Branch Offices Penerima manfaat / Beneficiaries: 268 orang / people Biaya / Cost: Rp126,566,479	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan pendanaan dalam rangka berpartisipasi pada kegiatan Donor Darah Ikatan Bankir Indonesia. Providing assistance in the framework of participating in Blood Donor activities by the Indonesian Bankers Association. Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur. / The total number of beneficiaries is hard to be measured. Biaya / Cost: Rp5,000,000	Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan gempa melalui "OJK Peduli Donggala Palu". Providing assistance for earthquake victims through "OJK Peduli Donggala Palu". Lokasi / Location: Palu Penerima manfaat / Beneficiaries: Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur. / The total number of beneficiaries is hard to be measured. Biaya / Cost: Rp 100,000,000

2020	2019	2018
		Kegiatan / Activities: Kegiatan donor darah bekerja sama dengan PMI DKI Jakarta dalam rangka HUT Bank Victoria 2018. Blood donation activity through cooperation with PMI Jakarta in the framework of Bank Victoria's Anniversary in 2018. Lokasi / Location: Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 50 orang / people Biaya / Cost: Rp 8,147,000
		Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan bencana longsor kepada karyawan terdampak. Providing assistance for landslide victims given to employees affected. Lokasi / Location: Pasar Rebo, Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 4 orang / people Biaya / Cost: Rp 20,000,000
		Kegiatan / Activities: Pemberian bantuan sosial kemasyarakatan kepada Panti Jompo Piniel, Bintaro dan perkampungan kumuh, Pademangan, Jakarta. Providing social community assistance for Panti Jompo Piniel, Bintaro and slum areas, Pademangan, Jakarta. Lokasi / Location: Bintaro dan Pademangan, Jakarta Bintaro and Pademangan, Jakarta Penerima manfaat / Beneficiaries: 40 orang / people Biaya / Cost: Rp50,737,500

Sarana Pengaduan Masyarakat

Kami telah menyediakan sarana pengaduan oleh masyarakat apabila menemukan aktivitas Bank Victoria yang menyimpang dari peraturan dan ketentuan yang berlaku melalui:

- Call Center yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 1500977;
- E-mail customercare@victoriabank.co.id; dan
- Customer service yang berada di cabang-cabang terdekat yang secara berkala akan dilaporkan kepada kantor pusat terkait data pengaduan dan tingkat penyelesaiannya.

Community Complaint Channel

We have provided a complaint channel for the communities should they find Bank Victoria's activities that deviate from applicable regulations and provisions through:

- 24 Hour Call Center 1500977;
- Email customercare@victoriabank.co.id; and
- Customer services located at the nearest branch offices that will regularly report the complaint data and the settlement status to the head office.

Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Hidup

Environmental Performance Sustainability

Pemetaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan

Sebagai bentuk dukungan Bank terhadap pencapaian SDGs, penyaluran kredit dilakukan secara bertanggung jawab, termasuk dengan memperhatikan dampak langsung maupun tidak langsung terhadap aspek sosial dan lingkungan hidup dari penggunaan kredit yang kami salurkan. Bank memetakan daftar debitur dan kelompok usaha yang kami biayai, serta menyusun kebijakan yang terkait dengan penyaluran kredit tersebut.

Mapping of Environmentally Friendly Business Activities

As a form of the Bank's support for SDG achievement, loans are disbursed responsibly, including by considering the direct and indirect impacts on social and environmental aspects from the use of loans. The Bank maps a list of debtors and business groups that we finance, and formulate policies related to such lending.

Pembiayaan dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan Hidup

Salah satu bentuk komitmen Bank dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup adalah dengan melakukan pengecekan dokumen analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL) bagi calon debitur yang memiliki kegiatan usaha yang bersentuhan langsung dengan lingkungan. Hal tersebut wajib dilakukan bagi calon debitur yang mengolah lahan dengan luas 25 hektare atau lebih sebagai syarat untuk mengajukan kredit. Melalui kewajiban tersebut, Bank dapat meminimalisasi dan menjaga kegiatan ekonomi yang berdampak negatif terhadap kelestarian lingkungan hidup.

Financing by Considering the Environmental Aspect

One form of the Bank's commitment to maintaining environmental preservation is by examining the Environmental Impact Analysis (AMDAL) document of potential debtors with business activities that are directly related to the environment. It is mandatory for potential debtor that cultivates land covering an area of 25 hectares or more as a requirement to propose for loans. Through such requirement, the Bank can minimize and safeguard the economic activities that have negative impact on environmental preservation.

Penyaluran Kredit dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan Hidup Loans by Considering the Environmental Aspect

(dalam Rupiah penuh/ in full Rupiah)

Perusahaan Debitur	2020	2019	2018	Debtor Company
PT Perkebunan Nusantara III	250,000,000,000	250,000,000,000	-	PT Perkebunan Nusantara III
PT Samudera Parama Aviroidha	36,983,000,000	38,183,000,000	91,000,000,000	PT Samudera Parama Aviroidha
Total	286,983,000,000	288,183,000,000	91,000,000,000	Total

Efisiensi Penggunaan Energi

Untuk memenuhi kebutuhan aktivitas operasional, Bank menggunakan 2 jenis sumber energi, yaitu listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Penggunaan energi listrik untuk peralatan elektronik, penerangan, pendingin ruangan (AC), penerangan, dan lift. Pasokan listrik yang digunakan Bank berasal dari PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (PLN). Sedangkan, BBM digunakan untuk genset dan kendaraan operasional.

Bank senantiasa melakukan efisiensi pada penggunaan energi, seperti mematikan peralatan elektronik, lampu, dan AC apabila sudah selesai digunakan. Penggunaan AC dilakukan secara

Using Energy Efficiently

In order to meet the needs of operational activities, the Bank uses 2 types of energy sources, namely electricity and fuel oil (BBM). Electricity energy is used for electronic equipment, lighting, air conditioner (AC), lights, and elevators. The electricity consumed by the Bank is supplied by PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (PLN). Meanwhile, BBM is used for generators and operational vehicles.

The Bank always maintains efficiency in energy use, such as turning off electronic equipment, lamps, and AC when they are not in use anymore. AC can be used responsibly by setting

bertanggung jawab dengan mengatur suhu ruangan yang dapat menghemat energi. Kami telah mengganti lampu dengan jenis *light emitting dioda* (LED). Bank juga melakukan inventarisasi ulang peralatan elektronik kantor dan menarik kembali peralatan elektronik yang digunakan, apabila diperlukan. Selain itu, Bank melakukan penghematan BBM dengan memanfaatkan sistem komunikasi *teleconference* untuk mengurangi pertemuan fisik antar-kantor. Berikut informasi penggunaan energi di Bank Victoria.

the room temperature to save energy. We have replaced the lamps with light emitting diode (LED) type ones. The bank also conducts re-inventory of the electronic office equipment and withdraws electronic equipment that has been used, if necessary. Additionally, the Bank saves fuel oil (BBM) by utilizing teleconference communication system to reduce off line meetings between offices. The following is the information about energy use in Bank Victoria.

Kegiatan Usaha	Satuan Units	2020	2019	2018	Business Activities
Penggunaan Energi / Energy Usage					
Listrik	GJ	5,486.88	5,722.28	Tidak diukur Not measured	Electricity
BBM	GJ	3,366.90	4,763.58	Tidak diukur Not measured	Fuel
Intensitas Penggunaan Energi terhadap Pendapatan Operasional / Intensity of Energy Use to Operating Income					
Listrik	GJ/Juta Rp	0.00259	0.00237	Tidak diukur Not measured	Electricity
BBM	GJ/Juta Rp	0.00159	0.00197	Tidak diukur Not measured	Fuel
Capaian Efisiensi Energi / Achievement of Energy Efficiency					
Listrik	GJ	235.40	Tidak diukur Not measured	Tidak diukur Not measured	Electricity
BBM	GJ	1,396.68	Tidak diukur Not measured	Tidak diukur Not measured	Fuel

Efisiensi Penggunaan Air

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional Bank. Kami berupaya melakukan penghematan air sebagai bentuk upaya menjaga ketersediaannya di alam. Upaya tersebut dilakukan dengan mengkampanyekan penggunaan air dengan bijak oleh setiap insan Bank Victoria.

Using Water Efficiently

Water is one of the natural resources utilized to meet the Bank's operational needs. We try to save water as a form of effort to preserve its availability in the nature. The effort is made by campaigning to use water wisely by each Bank Victoria personnel.

Penggunaan jenis sumber air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kantor pusat selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

The water used from Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) at the head office for the last 3 (three) years is explained as follows.

Uraian	Satuan Units	2020	2019	2018	Description
Penggunaan Air / Water Utilization					
PDAM	m ³	7,452.13	16,758.17	Tidak diukur Not measured	PDAM
Intensitas Penggunaan Air terhadap Pendapatan Operasional / Intensity of Water Use to Operating Income					
PDAM	m ³ /Juta Rp m ³ /Million Rp	0.00352	0.00694	Tidak diukur Not measured	PDAM
Capaian Penghematan Air / Achievement of Water Saving					
PDAM	m ³	9,306.04	Tidak diukur Not measured	Tidak diukur Not measured	PDAM

Pengelolaan Limbah Kertas

Sesuai dengan RAKB, Bank berkomitmen mengelola penggunaan kertas untuk mengurangi limbah yang dihasilkan. Adapun pengelolaan yang dilakukan dengan meminimalisir fotokopi

Paper Waste Management

In accordance with RAKB, the Bank is committed to managing paper usage to reduce the waste generated. The management is performed by minimizing photocopied documents and replacing

dokumen dan menggantinya dengan pemindaian dokumen (*document scanning*) untuk distribusi dokumen. Bank melakukan sosialisasi SOP, penyampaian memorandum, dan surat edaran kepada seluruh HC melalui *e-mail* atau portal internal Bank. Kami juga menggunakan kembali kertas yang sudah terpakai, namun halaman sebaliknya kosong atau apabila memungkinkan untuk mencetak dokumen dengan tampilan bolak-balik dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari dokumen sebelum dicetak. Selain itu, Bank juga telah menerapkan *digital opening account* yang tidak hanya memudahkan (calon) nasabah untuk membuka rekening baru, tetapi juga sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas secara signifikan.

Penggunaan kertas di kantor pusat Bank selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

it with document scanning for document distribution. The Bank disseminates SOPs, sends memorandums and circular letters to all HC by e-mail or the Bank's internal portal. We also reuse used papers on the blank back side, or whenever possible to print the document on both sides of the papers by considering the importance level of the document before being printed. Furthermore, the Bank applies digital opening account that is not only easy for the (prospective) customers to open new account, but also as an effort to reduce the use of paper significantly.

The use of paper at the Bank's head office for the last 3 (three) years is shown as follows.

Uraian	Satuan Units	2020	2019	2018	Description
Jumlah Kertas Terpakai	Rim / Ream	2,163	3,848	Tidak diukur Not measured	Total Paper Used
	Box	265	471	Tidak diukur Not measured	
Pengurangan Penggunaan Kertas	Rim / Ream	1,685	Tidak diukur Not measured	Tidak diukur Not measured	Reduced Paper Use
	Box	206	Tidak diukur Not measured	Tidak diukur Not measured	
Biaya Pengadaan Kertas	Rp	139,207,635	247,649,600	Tidak diukur Not measured	Paper Procurement Cost

Sarana Pengaduan terkait Masalah Lingkungan

Sampai akhir tahun 2020, Bank belum menyediakan layanan pengaduan terkait masalah lingkungan karena kegiatan usaha Bank Victoria tidak berkaitan langsung dengan lingkungan hidup.

Complaint Channel Related to Environmental Issue

Until the end of 2020, the Bank had not provided services for complaints concerning environmental issues because Bank Victoria's business activities are not directly related to the environment.

Referensi Kriteria POJK No. 51/OJK.03/2017

Criteria Reference pursuant to the Financial Services Authority's Regulation of No. 51/OJK.03/2017

No.	Uraian Description	Halaman Page
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation of Sustainability Strategy	16-24
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Performance Overview of Sustainability Aspect	
	a. Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi: 1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; 2) Pendapatan atau penjualan; 3) Laba atau rugi bersih; 4) Produk ramah lingkungan; dan 5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	4
	b. Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi: 1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); 2) Pengurangan emisi yang dihasilkan Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup; 3) Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup; atau 4) Pelestarian keanekaragaman hayati bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup.	5
	c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).	4-5
3	Profil Singkat Perusahaan Brief Company Profile	
	a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan;	32-33
	b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan Perusahaan;	30-31
	c. Skala usaha Perusahaan secara singkat, meliputi: 1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); 2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; 3) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan 4) Wilayah operasional	36-38, 42-43
	d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	39-40
	e. Keanggotaan pada asosiasi;	8
	f. Perubahan Perusahaan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	41

No.	Uraian Description	Halaman Page
4	Penjelasan Direksi	Board of Directors' Explanation
a.	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: 1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi Perusahaan; 2) Penjelasan respon Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; 3) Penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; 4) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan 5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	a. Policy to respond challenges to comply with a sustainability strategy, at least includes: 1) Explanation of sustainability values for the Company; 2) Explanation of the Company's responses to issues related to implementing Sustainable Finance; 3) Explanation of commitment of the Company's leadership to achieve targets of implementing Sustainable Finance; 4) Performance achievements of implementing Sustainable Finance; and 5) Performance achievement challenges of implementing Sustainable Finance.
b.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi: 1) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan 2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi Perusahaan yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	b. Implementing Sustainable Finance, at least includes: 1) Performance achievement of implementing Sustainable Finance (economic, social, and environmental aspects) compared with targets; and 2) Explanation of achievements and challenges, including important events during the reporting period (for a company required to make an Action Plan of Sustainable Finance).
c.	Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi: 1) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup; 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan 3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan.	c. Strategy for achieving targets, at least includes: 1) Risk management of implementing Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects; 2) Benefitting opportunities and business prospect; and 3) Explanation of external economic, social, and environmental conditions potentially affecting the Company's sustainability.
5	Tata Kelola Keberlanjutan	Sustainability Governance
a.	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	a. Explanation of duties of Board of Directors and Board of Commissioners, employee, executive, and/or work unit to be responsible for implementing Sustainable Finance.
b.	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	b. Explanation of competence development for members of Board of Directors and Board of Commissioners, employee, executive, and/or work unit to be responsible for implementing Sustainable Finance.
c.	Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko perusahaan.	c. Explanation of the Company's procedure for identifying, measuring, monitoring, and controlling risks as the result of implementing Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects, including roles of Board of Directors and Board of Commissioners in managing, reviewing periodically, and evaluating effectiveness of corporate risk management process.
d.	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi: 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (<i>assessment</i>) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan 2) Pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	d. Explanation of stakeholders, includes: 1) Engagement of stakeholders based on result of assessment on the Management, GMS, decisions, or others; and 2) Approach used by the Company to engage stakeholders in implementing Sustainable Finance, among others, as dialog, survey, and seminar.
e.	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	e. Problems encountered, developments, and influence toward implementing Sustainable Finance.

No.	Uraian Description	Halaman Page
6	Kinerja Keberlanjutan	Sustainability Performance
a.	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan.	a. Explanation of activities in building the culture of sustainability within the Company.
b.	Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:	b. Explanation of economic performance in the last 3 (three) years, includes:
1)	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan	1) Comparison between target and performance of production, portfolio, financing target, or investment, revenue and profit/loss in terms of the Sustainability Report are prepared separately from the Annual Report; and
2)	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	2) Comparison between target and performance of portfolio, financing target, or investment of financial instruments or projects which are in line with the implementation of Sustainable Finance.
c.	Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:	c. Social performance in the last 3 (three) years:
1)	Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	1) Company's commitment to providing consumers with equal products and/or services.
2)	Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:	2) Employment, at least contains:
a)	Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	a) Statement on equality of job opportunity and existence of forced labor and child labor;
b)	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	b) Percentage of permanent employee's lowest remuneration to regional minimum wage;
c)	Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	c) Decent, safe workplace; and
d)	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	d) Training and development on employees' capability.
3)	Masyarakat, paling sedikit memuat:	3) Community, at least contains:
a)	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	a) Information of activities or area of operations making positive and negative impacts on surrounding communities, including financial literacy and inclusion;
b)	Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan	b) Public complaint mechanism as well as total public complaints received and followed up; and
c)	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.	c) Social and environmental responsibility which can be associated with support to the sustainable development goals, i.e. types and achievements of community empowerment programs.
d.	Kinerja Lingkungan Hidup, paling sedikit memuat:	d. Environmental performance, at least contains:
1)	Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	1) Environmental cost spent;
2)	Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	2) Explanation of use of environment-friendly material, e.g. use of recycled material; and
3)	Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	3) Explanation of energy consumption, at least contains:
a)	Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	a) Total and intensity of energy consumed; and
b)	Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.	b) Effort and achievement of energy efficiency implemented, including use of renewable energy.

No.	Uraian Description	Halaman Page
e.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat: 1) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d; 2) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem; 3) Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat: a) Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan b) Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna. 4) Emisi, paling sedikit memuat: a) Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan b) Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan. 5) Limbah dan efluen, paling sedikit memuat: a) Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis; b) Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan c) Tumpahan yang terjadi (jika ada). 6) Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan.	N/A
f.	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat: 1) Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan; 2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan; 3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif; 4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau 5) Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.	N/A 39-40, 64 64-65 N/A N/A 66
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada. Written verification of independent party, if any.	N/A

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Setelah membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Victoria International Tbk, kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik dengan mengirim *e-mail* atau mengirim formulir ini melalui fax/pos.

After reading this Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk, we would like to ask all stakeholders to kindly provide feedback by sending email or sending this form by fax/mail.

Pertanyaan Questions	Setuju Agree	Tidak Setuju Disagree
Laporan ini telah memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan perusahaan. This report has provided useful information on economic, social, and environmental performance of the company.		
Data dan informasi yang diungkapkan mudah dipahami, lengkap, transparan, dan berimbang. Data and information disclosed are easy to understand, complete, transparent, and balanced.		
Data dan informasi yang disajikan berguna dalam pengambilan keputusan. Data and information presented are useful for making decision.		
Laporan ini menarik dan mudah dibaca. This report is interesting and easy to read.		

Mohon berikan nilai mengenai aspek yang terdapat dalam laporan ini (nilai 1 = paling penting, 2 = penting, 3 = tidak penting, 4 = sangat tidak penting).
Please score on aspects presented in this report (1 = most important, 2 = important, 3 = not important, 4 = very unimportant).

Kinerja Ekonomi Economic Performance	Anti-Fraud Anti-Fraud
Pinjaman UMKM MSME Loans	Privasi Nasabah Customer Privacy
Pemberian Kredit dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan Providing Loans with the Consideration of Environmental Aspects	Penggunaan Energi Energy Consumption
Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja yang Adil Gender Equality and Fair Job Opportunity	Penggunaan Air Water Consumption
Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	Pengelolaan Limbah Waste Treatment
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	Pengembangan Masyarakat Community Development

Mohon berikan komentar/saran/usulan bagi laporan ini.
Please provide your comments/suggestions/ideas for this report.

.....

.....

Profil Anda / Your Profile

Nama / Name :
Pekerjaan / Occupation :
Institusi/Perusahaan / Institution/Company :
Kontak (telepon, e-mail) / Contact (phone, e-mail) :

Kategori Pemangku Kepentingan / Category of Stakeholder

☐ Pemerintah / Governance	☐ Nasabah / Customer	☐ Karyawan / Employee	☐ Mitra Usaha / Working Partners
☐ Media / Media	☐ Masyarakat / Community	☐ LSM / NGO	☐ Lain-Lain,/ Others,

Saran dan tanggapan yang Anda berikan atas informasi yang disajikan dalam laporan ini mohon dikirimkan kepada:
Please send your suggestion and response to information presented in this report to:

Kantor Pusat Bank Victoria

Gedung Graha BIP Lt. 10
Jl. Gatot Subroto Kav. 23
Jakarta Selatan, 12930, Indonesia

Telephone : (021) 522 8888
Faximile : (021) 522 8777
Call Center : 15009 77
Website : www.victoriabank.co.id
E-mail : corsec@victoriabank.co.id



PT BANK VICTORIA INTERNATIONAL TBK

Gedung Graha BIP Lt. 10

Jl. Gatot Subroto Kav. 23

Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi

Jakarta Selatan, 12930, Indonesia

T : (021) 522 8888

F : (021) 522 8777

E : corsec@victoriabank.co.id

www.victoriabank.co.id