

# Innovation and Governance for Higher Level of Convenience Banking





# Innovation and Governance for Higher Level of Convenience Banking

---



PT Bank Victoria International Tbk terus membangun fundamental dan ekosistem keuangan berkelanjutan yang solid. Terkait hal ini, Bank menempuh program prioritas untuk mengembangkan kapasitas internal agar implementasi keuangan berkelanjutan berjalan dalam koridor yang tepat, terarah, dan mampu mencapai sasaran yang diharapkan. Bank pun menyesuaikan peraturan dan standar prosedur operasional (SOP), serta produk dan aktivitas yang disediakan bagi nasabah, terutama kredit bagi kegiatan usaha yang bertanggung jawab, serta berwawasan sosial dan lingkungan hidup. Strategi ini diimbangi dengan upaya menjaga struktur permodalan tetap kuat dan kondisi keuangan tetap sehat dengan didukung oleh operasional perbankan yang efisien, serta implementasi tata kelola dan proses manajemen risiko secara *prudent* dan konsisten sehingga kehadiran Bank dapat terus menciptakan nilai dan manfaat bagi pemangku kepentingan.

PT Bank Victoria International Tbk continues to build solid fundamental and ecosystem of sustainable finance. Regarding this matter, the Bank pursue a priority program to develop internal capacity so that the implementation of sustainable finance runs in the right corridor, is directed, and able to achieve the expected targets. The Bank also adjusts regulations and standard operating procedures (SOP), as well as products and activities provided to customers, especially loans for responsible business activities, having social and environmental perspective. This strategy is balanced with efforts to maintain a strong capital structure and sound financial condition, supported by efficient banking operations as well as prudent and consistent implementation of governance and risk management processes so that the Bank can continue to be present and create value and benefits for stakeholders.



# Daftar Isi

## Table of Contents

- 1 Tema / Theme
- 2 Daftar Isi / Table of Contents
- 3 Tentang Laporan Keberlanjutan / About the Sustainability Report

50

### 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
- 7 Keanggotaan Asosiasi / Association Membership

8

### Laporan Direksi

#### Report of the Board of Directors

12

### Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

#### Sustainability Report Responsibility

14

### Strategi Keberlanjutan

#### Sustainability Strategy

22

### Penentuan Isi dan Topik Material

#### Laporan Keberlanjutan

#### Determining Contents and Material Topic of the Sustainability Report

28

### Profil Perusahaan

#### Company Profile

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

44

### Tata Kelola Keberlanjutan

#### Sustainability Governance

- 45 Kebijakan Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainable Governance Policies
- 47 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainable Governance Structure
- 48 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 Persaingan Usaha yang Sehat / Fair Business Competition
- 54 Batasan Aktivitas Politik / Restrictions on Political Activities
- 55 Sistem Pelaporan Pelanggaran / Whistleblowing System

60

### Kinerja Keberlanjutan

#### Sustainability Performance

- 61 Keberlanjutan Kinerja Ekonomi / Economic Performance Sustainability
- 68 Keberlanjutan Kinerja Sosial / Social Performance Sustainability
- 90 Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance Sustainability
- 94 Indeks Pengungkapan Kriteria POJK No. 51/POJK.03/2017 / POJK Criteria Disclosure Index No. 51/POJK.03/2017
- 96 Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya / Responses to Previous Year's Report Feedback
- 97 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 2021 hingga 31 Desember 2021, 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:

**Caprie Ardira Azhar**  
**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 "Bank Victoria" or 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 the second Sustainable Report issued by Bank Victoria, which will be continuously developed in the submission of subsequent periodic report, at the end of each fiscal year.

This report contains information related to Bank Victoria's economic, social, and environmental performance (excluding Subsidiary) during the period of 1 January 2021 to 31 December 2021, accompanied with a comparison of performance of the previous 2 years. The basis for preparing this report is the Financial Services Authority Regulation (POJK) 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:

**Caprie Ardira Azhar**  
**Head of Corporate Secretary Division**

Graha BIP Building, 10<sup>th</sup> 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

## Sustainability Performance Highlights



### Keberlanjutan Kinerja Ekonomi

#### Economic Performance Sustainability

#### Kinerja Operasional / Operational Performance

Juta Rupiah / Million Rupiah	2021	2020	2019
Simpanan Nasabah Deposits from Customers	18,071,942	18,080,084	21,768,342
Pinjaman yang Diberikan Loans	14,683,105	13,676,383	16,208,506

#### Kinerja Keuangan / Financial Performance

Juta Rupiah / Million Rupiah	2021	2020	2019
Pendapatan Bunga – Bersih Interest Income - Net	418,200	153,152	220,045
Pendapatan Bunga Interest Income	1,498,392	1,641,890	2,055,186
Beban Bunga Interest Expenses	(1,080,192)	(1,488,738)	(1,835,141)
(Rugi)/Laba Operasional (Loss)/Income from Operations	(94,719)	(251,143)	(16,503)
(Rugi)/Laba Bersih Tahun Berjalan Net (Loss)/Income for the Year	(119,063)	(252,194)	(13,780)
Nominal Pembiayaan terhadap Kegiatan Usaha yang Termasuk Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan Nominal Amount of Financing for Business Activities Included in the Category of Sustainable Business Activities	2,616,865	1,781,613	2,218,268



### Keberlanjutan Kinerja Sosial

#### Social Performance Sustainability

#### Pengembangan Sosial dan Masyarakat / Social and Community Development



Jenis Kegiatan  
Type of Activities

2021
3
2020
5
2019
7

Program / Program



Penerima Manfaat  
Beneficiaries

2021
4,079
2020
1,235
2019
266

(Orang / People)



Biaya Investasi Sosial  
Social Investment Cost

2021
643,477,844
2020
337,471,259
2019
223,286,800

Rupiah / Rupiah





## Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Environmental Performance Sustainability



### Kinerja Operasional / Operational Performance

	2021	2020	2019
 <b>Pembiayaan Pertimbangan Aspek Lingkungan</b> Financing by Considering Environmental Aspect <small>Juta Rupiah / Million Rupiah</small>	602,687	286,983	288,183
 <b>Debitur yang Memperoleh PROPER</b> Debtor Receiving PROPER <small>Entitas / Entity</small>	-	2	2
 <b>Penggunaan Listrik</b> Use of Electricity <small>GJ</small>	4,459.18	5,486.88	5,722.28
 <b>Penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM)</b> Use of Fuel (BBM) <small>GJ</small>	2,711.33	3,366.90	4,763.58
 <b>Penggunaan Air</b> Water Use <small>m<sup>3</sup></small>	5,756.9	7,452.13	16,758.17
 <b>Penggunaan Kertas</b> Paper Use <small>Rim / Ream</small>	1,847	2,163	3,848

### Pengelolaan Tenaga Kerja / Manpower Management

 <b>Jumlah Karyawan</b> Total Employees	 <b>Karyawan Wanita</b> Female Employees	 <b>Jam Pelatihan/Karyawan</b> Training Hours/Employee	 <b>Karyawan Lokal*</b> Local Employees*
<b>2021</b> 694	<b>2021</b> 46.97	<b>2021</b> 4	<b>2021</b> 67.43
<b>2020</b> 799	<b>2020</b> 48.19	<b>2020</b> 6	<b>2020</b> 66.82
<b>2019</b> 1,014	<b>2019</b> 51.08	<b>2019</b> 11	<b>2019</b> 71.99
<small>Orang / People</small>	<small>%</small>	<small>Jam/Orang / Hours/Persons</small>	<small>%</small>

\* Karyawan yang memiliki domisili yang sesuai dengan wilayah operasional tempat bekerja.  
\* Employees having domicile in accordance with the operational area where they work.

# Penghargaan dan Sertifikasi

## Awards and Certifications



### 2<sup>nd</sup> The Best GCG Award 2021

#### Kategori / Category

Public Company - Bank BUKU II  
Asset > Rp25 T

Public Company - Category of BUKU II  
Bank, Asset > Rp25 T

#### Tanggal / Date

5 Februari / February 2021

#### Penerima / Awardee

Bank Victoria

#### Penyelenggara / Organizer

Majalah Economic Review, Ideku  
Group, dan Indonesia-Asia Institute  
Economic Review Magazine, Ideku  
Group, and Indonesia-Asia Institute



### 15 Years Appreciation Customer Loyalty Award 2021

#### Tanggal / Date

25 Maret / March 2021

#### Penerima / Awardee

Bank Victoria

#### Penyelenggara / Organizer

PT Rintis Sejahtera



### Innovation Business Award 2021 Category Innovation Company Winner 2021

#### Tanggal / Date

9 April 2021

#### Penerima / Awardee

Bank Victoria

#### Penyelenggara / Organizer

PT Rintis Sejahtera



### 2<sup>nd</sup> The Best Indonesia Interprises Risk Management Award-VI-2021

#### Kategori/ Category

Bank BUKU II Public Company  
Asset Rp25 T s/d < Rp50 T

BUKU II Bank, Public Company, Asset  
Rp25 T to < Rp50 T

#### Tanggal / Date

9 April 2021

#### Penerima / Awardee

Bank Victoria

#### Penyelenggara / Organizer

Majalah Economic Review, Ideku  
Group, dan Indonesia-Asia Institute  
Economic Review Magazine, Ideku  
Group, and Indonesia-Asia Institute



### 2<sup>nd</sup> The Best Informative Website – 2021

#### Kategori / Category

Bank BUKU II  
Buku II Banks

#### Tanggal / Date

11 Juni / June 2021

#### Penerima / Awardee

Corporate Secretary dan / and  
Corporate Communication Bank  
Victoria

#### Penyelenggara / Organizer

Majalah Economic Review, Ideku  
Group, dan Indonesia-Asia Institute.  
Economic Review Magazine, Ideku  
Group, and Indonesia-Asia Institute



### Indonesia Finance Award-IV-2021 (IFA-IV-2021)

#### Kategori/ Category

Public Bank Company Sector Financial  
– Aset di atas Rp25 Triliun

Public Bank Companies, Financial  
Sector – with Assets above Rp25 Trillion  
Score Good

#### Tanggal / Date

19 November 2021

#### Penerima / Awardee

Bank Victoria

#### Penyelenggara / Organizer

Majalah Economic Review  
Economic Review Magazine



## 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 Management (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



## Laporan Direksi

Board of Directors



### Pemangku Kepentingan yang Kami Hormati,

Penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia telah memasuki tahap kedua dengan fokus pada penciptaan ekosistem keuangan berkelanjutan secara komprehensif, dengan melibatkan seluruh pihak terkait dan mendorong pengembangan kerja sama dengan pihak lain. Implementasinya memerlukan pengembangan ekosistem yang meliputi kebijakan, produk, infrastruktur pasar, koordinasi kementerian/lembaga, dukungan non-pemerintah dan pengembangan sumber daya manusia, serta peningkatan *awareness* tentang SDG.

Bank Victoria menyambut baik peningkatan fokus penerapan keuangan berkelanjutan tersebut dan menyadari pentingnya membangun fundamental dan ekosistem yang solid untuk mencapai sasaran keberlanjutan yang diharapkan. Terkait hal ini, Bank terus meningkatkan kebijakan dan program keuangan berkelanjutan yang telah diimplementasikan, sebagaimana dituangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan periode tahun 2021-2025. Penerapan keuangan berkelanjutan di Bank Victoria pada tahun 2021 kami jelaskan sebagai berikut.

### Kebijakan Keuangan Berkelanjutan Bank Victoria

Sejak tahun 2020, Bank Victoria terus membangun bisnis dengan menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan. Setiap kebijakan dan strategi disusun berdasarkan hasil analisis komprehensif terhadap dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan pada aktivitas operasional dan keuangan Bank. Manajemen Bank berupaya untuk terus menjaga struktur permodalan tetap kuat dan kondisi keuangan tetap sehat dengan didukung oleh operasional perbankan yang efisien, serta implementasi tata kelola dan proses manajemen risiko secara *prudent* dan konsisten agar kehadiran Bank dapat terus menciptakan nilai dan manfaat bagi pemangku kepentingan.

Dalam mewujudkan komitmen tersebut, Bank menerapkan program-program prioritas tahunan yang merupakan bagian dari program keuangan berkelanjutan jangka panjang di Bank Victoria. Program prioritas diarahkan pada pengembangan kapasitas Bank, penyesuaian peraturan internal, serta pengembangan kegiatan pendukung implementasi keuangan berkelanjutan. Pengembangan kapasitas internal dilakukan melalui *training* dan *awareness* terkait keuangan berkelanjutan bagi karyawan, khususnya dalam hal penyaluran kredit yang sesuai prinsip keberlanjutan. *Training* dan *awareness* juga diberikan bagi pihak eksternal yang bekerja sama dengan Bank

### Dear Honorable Stakeholders,

The implementation of sustainable finance in Indonesia has entered its second phase with the focus of establishing comprehensive sustainable finance ecosystem, by involving all relevant parties and encouraging cooperation development with other parties. The implementation itself requires ecosystem development which includes policies, products, market infrastructures, coordination between ministries/institutions, non-governmental supports, human resources, and increased awareness of the SDGs.

Bank Victoria welcomes the enhancement of such sustainable finance implementation focus and is aware of the importance of setting up a solid fundamental and ecosystem in order to achieve the expected sustainability goals. With relation to this, the Bank continues to improve its current implemented policies and sustainable finance programs, as set out in the Sustainable Finance Action Plan for the period of 2021-2025. The implementation of sustainable finance in Bank Victoria since 2021 is as explained below.

### Bank Victoria's Sustainable Finance Policies

Since 2020, Bank Victoria has continued on building its business by implementing sustainable finance principles. Each policy and strategy is prepared based on results of comprehensive analysis on economic, social, and environmental impacts on the Bank's operational and financial activities. The Bank's Management strives to continue on maintaining strong capital structure and sound financial condition, supported with efficient banking operations and governance implementation, as well as prudent and consistent risk management process, so that the Bank's existence can continue to contribute value and benefit for the stakeholders.

In manifesting such commitment, the Bank applies annual priority programs which constitute part of long-term sustainable finance programs in Bank Victoria. The priority program is directed at developing the Bank's capacity, adjusting the internal regulations, and developing activities that support the implementation of sustainable finance. Internal capacity development is carried out through training and awareness of sustainable finance for employees, especially in terms of financing distribution which must adhere to the sustainability principles. Training and awareness were also provided to external parties cooperating with the Bank and the debtors

**Ahmad Fajar**

Direktur Utama  
President Director

dan debitur agar pihak-pihak tersebut memiliki pemahaman yang memadai terkait keuangan berkelanjutan sehingga target program diharapkan dapat tercapai.

Implementasi keuangan berkelanjutan juga mendorong perlunya dilakukan penyesuaian peraturan dan standar prosedur operasional (SOP), serta produk yang diberikan. Oleh karena itu, Bank telah menganalisis peraturan dan SOP yang dimiliki kemudian menyesuaikannya dengan prinsip-prinsip keberlanjutan serta rencana kerja 5 tahunan. Sedangkan, terkait penyesuaian produk, Bank telah melakukan pemetaan terkait kegiatan usaha yang bertanggung jawab, serta berwawasan sosial dan lingkungan hidup. Bank telah memetakan indikator kinerja sosial dan lingkungan pada industri yang dipilih untuk penyaluran kredit keuangan berkelanjutan, yakni industri manufaktur.

Selain penerapan keuangan berkelanjutan pada operasional dan produk yang diberikan, Bank juga terus memenuhi tanggung jawab sosial kepada masyarakat melalui program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Bank pun mengupayakan kegiatan operasi yang ramah lingkungan, terutama dengan menghemat kertas yang penggunaannya sangat signifikan dan menggantinya dengan penggunaan surat elektronik.

Program prioritas keuangan berkelanjutan Bank Victoria ini juga diharapkan dapat mendorong tercapainya target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Beberapa tujuan yang disasar dari program Bank adalah Pendidikan Berkualitas (SDG 4), Energi Bersih dan Terjangkau (SDG 7), Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi (SDG 8), serta Penanganan Perubahan Iklim (SDG 13).

## Tantangan dan Strategi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan program prioritas keuangan berkelanjutan menghadapi beberapa tantangan, yang kami yakini dengan pengelolaan yang tepat akan menciptakan peluang pertumbuhan berkelanjutan bagi Bank Victoria. Pertama, penerapan keuangan berkelanjutan melibatkan berbagai divisi sehingga pengaturan waktu *training* yang sesuai untuk semua pihak menjadi tantangan. Namun, *training* tetap berjalan melalui pembagian *batch* yang memungkinkan semua pihak dapat menyesuaikan dengan waktu yang memungkinkan.

Kedua, banyaknya kebijakan, peraturan, dan SOP yang harus dievaluasi dan disesuaikan membutuhkan waktu pengerjaan yang panjang. Namun, Bank tetap mengupayakan penyelesaiannya sesuai waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan peran serta para pemangku kepentingan. Ketiga, masih kurangnya kesadaran dari debitur terkait pentingnya menerapkan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan bisnisnya menjadi tantangan dalam pemenuhan kriteria penyaluran kredit berwawasan sosial dan lingkungan. Oleh karena itu, kami terus aktif memberikan literasi dan edukasi kepada debitur agar dapat memahami tujuan penerapan dan manfaat yang diterima dari menerapkan prinsip keberlanjutan.

Tantangan selanjutnya adalah keterbatasan mengukur dampak dari kegiatan CSR yang dilaksanakan Bank bagi masyarakat. Terkait hal ini, Bank mempertimbangkan untuk melakukan survei lapangan ataupun menggunakan data dari instansi terkait untuk mendapatkan hasil pengukuran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk evaluasi.

## Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Pengelolaan bisnis dengan prinsip kehati-hatian mampu menjaga kinerja operasional dan keuangan Bank sesuai dengan target yang telah disusun dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi makro dan mikro serta tantangan pandemi Covid-19 yang masih belum berakhir. Perolehan simpanan nasabah sebesar Rp18,07 triliun dan mencapai 104,42% dari target. Demikian juga penyaluran pinjaman

so that they will adequate comprehension regarding sustainable finance in order to achieve the program's target.

Implementation of sustainable finance also stimulates the need for adjustment of regulations and standard operating procedures (SOP), as well as products provided. As such, the Bank performed an analysis on existing regulations and SOP and then adjusted the regulations and SOP to comply with the sustainable principles and the 5 years work plan. Meanwhile, with relation to product adjustment, the Bank conducted mapping related to business activities that are responsible, as well as social and environmental friendly. The Bank also conducted mapping on social and environment performance indicators on a selected industry for sustainable lending distribution, namely on manufacturing industry.

In addition to the implementation of sustainable finance in the operational and products offered, the Bank also continue to fulfill its social responsibility through Corporate Social Responsibility (CSR) program. The Bank also strives to hold environmental friendly operational activities, mainly by saving papers, of which the utilization is highly significant and replacing it with electronic mails.

Bank Victoria's sustainable finance priority program is also expected to stimulate the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs). Several goals that are expected to be achieved from the Bank's program are Quality Education (SDG 4), Clean and Affordable Energy (SDG 7), Decent Work and Economic Growth (8), and Climate Change Handling (SDG 13).

## Challenges and Strategies in Implementing Sustainable Finance

Implementation of sustainable finance priority program faces several changes. Nevertheless, we believe that a proper management will establish sustainable growth opportunity for Bank Victoria. Firstly, the implementation of sustainable finance involves various divisions. Thus, creating a training schedule that works for all parties becomes a challenge. However, trainings remain to run according to batch distribution that allows all parties to adjust to their availability.

Secondly, numbers of policies, regulations, and SOP that need to be evaluated and adjusted require long hours to complete. However, the Bank consistently strives to complete them according to the schedule set by enhancing stakeholders' participation. Thirdly, the debtors' lack of awareness regarding the importance of implementation of sustainable principles in their business activities has become one of the challenges in meeting a social and environmental friendly financing distribution. As such, we continue providing literacy and education actively to the debtors so that they can comprehend the purpose and benefit of implementing sustainable principles.

The next challenge is the limitation in measuring impact of CSR activities performed by the Bank for the community. With relation to this, the Bank considers to conduct field survey and to use data from relevant institutions to obtain a measurement result that can be used as a consideration in conducting evaluation.

## Sustainable Finance Performance Achievement

A business management that adheres to the prudent principle will have the ability to maintain the Bank's operational and financial performance, according to target prepared in consideration of the macro and micro economic condition and the ongoing Covid-19 pandemic challenges. Customers deposits of Rp18.07 trillion managed to achieve 104.42% of the target. Financing distribution

sebesar Rp14,68 triliun dan mencapai 106,04% dari target. Pencapaian tersebut mempengaruhi perolehan pendapatan bunga – neto menjadi Rp418,20 miliar yang mencapai 130,77% dari target. Namun, peningkatan pada beban operasional mempengaruhi profitabilitas sehingga Bank mencatatkan kerugian tahun berjalan sebesar Rp119,06 miliar, dari target menghasilkan laba bersih tahun berjalan.

Pencapaian kinerja ini disertai dengan terjaganya tingkat kesehatan keuangan Bank yang antara lain dapat dilihat dari risiko kredit bermasalah yang ditunjukkan dari *non-performing loan* (NPL) bruto maupun neto menurun menjadi 7,27% dan 4,08%. Kewajiban penyediaan modal minimum (KPMM) untuk risiko kredit, operasional, dan pasar meningkat menjadi 17,49%. Selain itu, kepatuhan Bank tetap terjaga yang ditunjukkan dari tidak adanya pelanggaran batas maksimum pemberian kredit (BMPK).

Dalam menyalurkan pinjaman, Bank semakin memperhatikan pembiayaan pada bisnis yang mengelola dampak lingkungan. Di tahun 2021, pembiayaan pada bisnis yang mempertimbangkan aspek lingkungan meningkat 110,01% dari tahun sebelumnya menjadi Rp602,69 miliar. Perhatian pada dampak lingkungan juga ditingkatkan dari inovasi pada aktivitas operasional yang semakin terdigitalisasi, terutama melalui penerapan *digital opening account*, selain penyediaan *Internet Banking and Mobile Banking*.

Bank juga terus memberikan manfaat langsung bagi masyarakat melalui program CSR yang tepat sasaran dan sesuai kebutuhan. Meskipun pandemi Covid-19 mempengaruhi kinerja Bank, namun penyaluran manfaat CSR terus meningkat hingga menjadi Rp634,48 juta di tahun 2021. Bank pun terus melaksanakan literasi dan inklusi keuangan bagi masyarakat, terutama menggiatkan program “Ayo ke Bank” yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, untuk mengedukasi masyarakat luas agar semakin mengenal dan menggunakan layanan perbankan.

## Penutup

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada seluruh kelompok pemangku kepentingan yang telah berkontribusi dan memberi dukungan secara langsung maupun tidak langsung sehingga Bank Victoria dapat bertahan menghadapi siklus bisnis yang menantang. Kami sadar bahwa perubahan yang terjadi dengan cepat menuntut Bank untuk beradaptasi dengan segera. Oleh karena itu, pengembangan digitalisasi pada operasional serta produk dan layanan Bank akan diakselerasikan sehingga mampu menjawab kebutuhan pemangku kepentingan di era digital. Penciptaan nilai ekonomi akan terus diseimbangkan dengan nilai sosial dan lingkungan sehingga keberlanjutan yang menyeluruh dapat tercapai.

at Rp14.68 trillion managed to reach 106.04% of the target. These achievements affected the net interest income to Rp418.20 billion which reached 130.77% of the target. However, an increase in operational expenses also affected profitability. As such, the Bank recorded loss for the year at Rp119.06 billion from the initial target of generating profit for the year.

This performance achievement was followed by the ability of maintaining Bank's soundness level which among others can be viewed from non-performing loan risks, as reflected in the net and gross non-performing loan (NPL) which decreased to 7.27% and 4.08%, respectively. Capital Adequacy Ratio (CAR) for credit risk, operational risk, and market risk increased to 17.49%. In addition, the Bank's compliance remain solid as proven by no violation against the Legal Lending Limit (LLL).

In distributing financing, the Bank pays closer attention by financing businesses that manage environmental impacts. In 2021, financing for businesses that pay attention to environmental aspects escalated to 110.01% from that of previous year, to Rp602.69 billion. Attention to environmental impact was also increased as shown from innovations on operational activities that are getting more and more digitalized, especially through the implementation of digital opening account, in addition to the Internet Banking and Mobile Banking facilities.

The Bank also continues to provide direct benefit to the community through CSR program that is right on target and demand. Despite the Covid-19 impact on the Bank's performance, distribution of CSR program's benefit continued to increase to Rp634.48 million in 2021. The Bank also conducted financial literacy and inclusion for the community, in particular by boosting the “Ayo ke Bank” (“Let's Go to the Bank”) program initiated by the Financial Services Authority, to educate the community at large in order for the community to be more familiar with and use the banking services better.

## Closing

We would like to extend our sincere appreciation and gratitude to all stakeholder groups who have given their contributions and supports, either directly or indirectly, so that Bank Victoria is able to survive this challenging business cycle. We recognize that a rapid change requires a forthwith adaptation from the Bank. Thus, development of digitalization of operations and products as well as the Bank's services will be accelerated in order to be able to respond to stakeholders' needs in the digital era. The creation of economic value continues to be balanced with social and environmental value in order to achieve a comprehensive sustainability.

Jakarta, Mei 2022  
Jakarta, May 2022

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 2021 PT Bank Victoria International Tbk

#### Statement of Members of the Board of Commissioners on the Responsibility for the 2021 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 2021 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 contained in the Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk for the year 2021 has been fully contained and we shall be fully completed responsible for the correctness of the contents of the Sustainability Report of the Bank.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 12 Mei 2022  
Jakarta, 12 May 2022

**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 2021 PT Bank Victoria International Tbk**  
**Statement of Members of the Board of Directors on the Responsibility  
for the 2021 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 2021 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 contained in the Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk for the year 2021 has been fully contained and we shall be fully completed responsible for the correctness of the contents of the Sustainability Report of the Bank.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 12 Mei 2022  
Jakarta, 12 May 2022

---

**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 berkomitmen untuk senantiasa menerapkan praktik-praktik perbankan terbaik sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan guna mewujudkan visi Bank. Melalui penerapan prinsip keuangan berkelanjutan, Bank berkeinginan untuk berkontribusi terhadap pencapaian target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) di Indonesia. Keinginan tersebut ditunjukkan salah satunya melalui penyusunan inisiatif dan rencana strategis Bank dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang dijadikan pedoman agar penerapan keuangan berkelanjutan di Bank Victoria dapat berjalan terarah dan terukur.

Dalam penyusunan RAKB, Bank Victoria mengacu kepada :

1. POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik;
2. Pedoman Teknis bagi Bank Terkait Implementasi POJK No. 51/ POJK.03/2017;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan;
4. Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; dan
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 02/PRT/M/2015 tentang Bangunan Gedung Hijau.

Adapun RAKB tahun 2021-2025 merupakan RAKB kedua yang disusun oleh Bank Victoria dan telah ditetapkan pada tanggal 30 November 2020 serta dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

### Prioritas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

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

#### 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. Program ini

Bank Victoria is committed to consistently applying the best banking practices according to sustainable finance principles in order to achieve the Bank's vision. Through the implementation of sustainable finance principles, the Bank wishes to contribute to the success of Sustainable Development Goals (SDGs) target achievements in Indonesia. Such intention is reflected among others by the preparation of initiatives and strategic plans in the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which is used as a guideline for a more focused and measurable implementation of sustainable finance in Bank Victoria.

In preparing RAKB, Bank Victoria refers to:

1. OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies;
2. Technical Guidelines for Banks related to Implementation of OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017;
3. Regulation of the President of the Republic of Indonesia No. 59 of 2017 on Implementation of the Achievement of Sustainable Development Goals;
4. Law No. 32 of 2009 on Environmental Protection and Management; and
5. Regulation of Minister of Public Works and Housing of the Republic of Indonesia No. 02/PRT/M/2015 on Green Building Construction.

The RAKB 2021-2025 is the second RAKB prepared by Bank Victoria, which was issued on 30 November 2020 and reported to the Financial Services Authority (OJK).

### Priority of Sustainable Finance Implementation

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

#### Bank's Internal Capacity Development

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



akan dilaksanakan secara bertahap hingga mencapai seluruh karyawan telah menguasai pemahaman terkait keuangan berkelanjutan pada tahun 2023.

Pengembangan kapasitas internal juga akan disertai dengan penyesuaian uraian tugas dan tanggung jawab karyawan terkait keuangan berkelanjutan. Penyesuaian ini ditargetkan untuk dapat dilaksanakan secara keseluruhan pada tahun 2021.

Di samping itu, Bank juga memberikan pemahaman dalam bentuk kegiatan *training* kepada pihak eksternal termasuk debitur potensial mengenai keuangan berkelanjutan. Adapun pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan secara bertahap dengan target 100% debitur potensial telah diberikan pemahaman terkait keuangan berkelanjutan pada tahun 2024 dan 2025.

**Penyesuaian Peraturan Internal Bank**

Kami telah menyesuaikan kebijakan serta prosedur operasi standar (SOP) terkait praktik operasional perbankan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Penyesuaian kebijakan atau SOP Bank ditargetkan mencapai 100% pada tahun 2024 dan 2025.

gradually implemented until all employees can have complete comprehension on the sustainable finance in 2023.

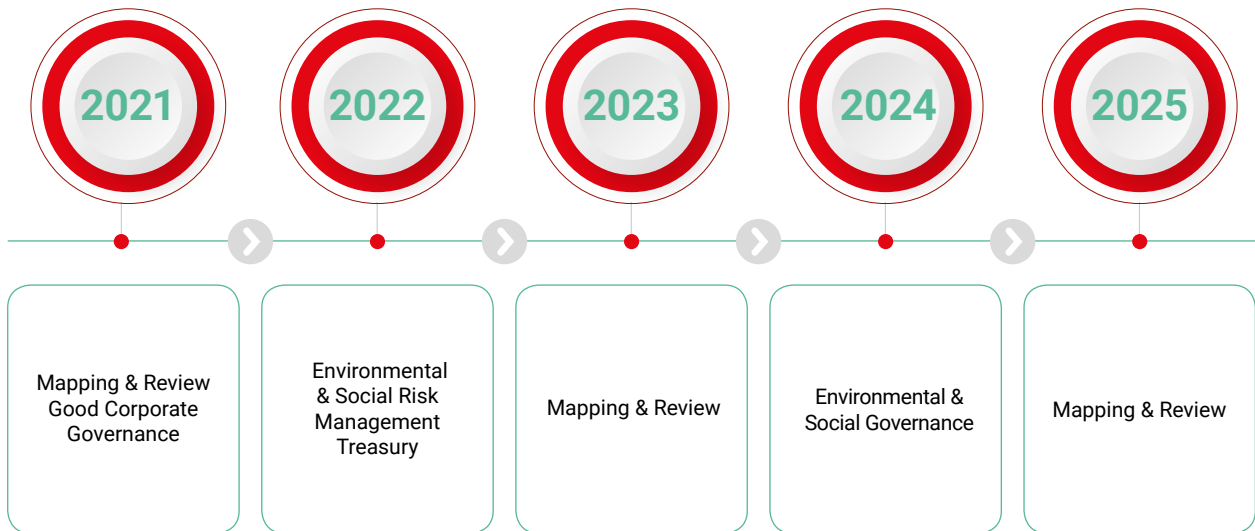
The internal capacity development will also be followed by adjustments to the description of employees’ duties and responsibilities related to sustainable finance. These adjustments were estimated to be fully carried out in 2021.

In addition, the Bank also provides insights regarding sustainable finance in the form of training activities to external parties including to potential debtors. The training will be carried out in phases, targeting 100% of the potential debtors to be provided with insights regarding sustainable finance in 2024 and 2025.

**Adjustment to the Bank’s Internal Regulations**

We have made adjustments to the policies and standard operating procedures (SOP) related to banking operational practices according to sustainable finance principles. Adjustments to the policies and SOPs are targeted to be 100% completed in 2024 and 2025.

**Penyesuaian Peraturan Internal Bank**  
Adjustments of the Bank’s Internal Regulations



**1. Pemetaan Produk Berwawasan Lingkungan**

Kami telah memetakan produk dan jasa yang memenuhi prinsip keuangan berkelanjutan. Bank Victoria telah menetapkan fokus pada pembiayaan berwawasan lingkungan pada industri pengolahan yang telah memenuhi persyaratan kredit ramah lingkungan. Proporsi pembiayaan industri tersebut terhadap total pembiayaan Bank akan terus ditingkatkan secara berkala.

**1. Environmentally Friendly Product Mapping**

We have mapped out products and services that specifically meet the sustainable finance principles. Bank Victoria has determined the focus on green financing in processing industries that have already met the requirements for environmental friendly financing. The proportion of industrial financing to the Bank’s total financing will be increased periodically.

## 2. Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Bank Victoria senantiasa berupaya untuk melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Pelaksanaannya akan terus ditingkatkan secara berkala sejak tahun 2021 hingga tahun selanjutnya.

## 2. Social and Environmental Responsibility

Bank Victoria consistently strives to carry out corporate social responsibility (CSR) activities that are aligned with the sustainable finance principles. The implementation has been continuously and periodically boosted since 2021 up to subsequent years.

## RAKB Bank Victoria Tahun 2021-2025

Berdasarkan prioritas penerapan keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan, Bank Victoria telah menyusun aksi keuangan berkelanjutan yang akan dilaksanakan dalam periode tahun 2021 hingga tahun 2025. Informasi terkait program-program terkait aksi keuangan berkelanjutan yang dilaksanakan Bank Victoria diuraikan sebagai berikut.

## Bank Victoria's RAKB 2021-2025




Based on the sustainable finance's implementation priorities, Bank Victoria has formulated sustainable finance actions to be performed in the period of 2021 to 2025. Information on the programs related to sustainable finance carried out by Bank Victoria is as described below.

### Program Pertama: Pengembangan Kapasitas Internal Bank

#### First Program: Bank's Internal Capacity Development

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.

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 SDG Target
		2021	2022	2023	2024	2025		
<i>Training of trainers.</i>	Pemahaman terhadap keuangan berkelanjutan. Understanding of sustainable finance	70%	80%	100%	100%	100%	Human Capital Management	
<i>Training terkait penerapan prinsip keuangan berkelanjutan untuk pihak internal.</i> Training related to the application of sustainable finance principles for internal parties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengurangan penggunaan botol minum plastik;</li> <li>Penghematan energi; dan</li> <li>Pelaksanaan <i>training</i> keuangan berkelanjutan.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reduction in the usage of plastic drinking bottles;</li> <li>Energy savings; and</li> <li>The organization of training in sustainable finance.</li> </ul>	70%	80%	100%	100%	100%	Human Capital Management & General Affair	
<i>Training untuk pihak eksternal yang bekerja sama dengan Divisi Bisnis.</i> Training for external parties cooperating with the Business Division	Pembinaan bagi debitur atau calon debitur terkait keuangan berkelanjutan. Development activities for debtors or potential debtors related to sustainable finance.	60%	70%	80%	100%	100%	Human Capital Management & Divisi Bisnis Human Capital Management & Business Division	
<i>Penyesuaian uraian tugas terkait keuangan berkelanjutan.</i> Adjustments to the description of duties related to sustainable finance.	Penyusunan <i>key performance indicator</i> (KPI) serta uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas. The development of Key Performance Indicators (KPIs) as well as clear description of duties and responsibilities.	100%	100%	100%	100%	100%	Human Capital Management	-

#### 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 *batch* sehingga memungkinkan semua pihak yang terkait dapat mengikuti *training*.

#### Future Challenges and 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

#### Second Program: Adjustments of the Bank's Internal Regulations

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

Adjustment of the Bank's internal regulations to sustainable finance 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 SDG Target
		2021	2022	2023	2024	2025		
Penyesuaian kebijakan dan/atau SOP yang terkait keuangan berkelanjutan. Adjustments of policies and/or SOP related to sustainable finance.	Penyesuaian kebijakan dan/atau SOP yang terkait dengan keuangan berkelanjutan dengan rencana kerja 5 tahunan Bank. Adjustments of policies and/or SOP concerning sustainable finance to the Bank's 5-year work plan.	41%	64%	87%	100%	100%	Compliance, AML/Integrated, System & Procedure, dan Unit Terkait Compliance, AML/Integrated, System & Procedure, and the Relevant Unit	-

#### 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.




#### Future Challenges and 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

#### Third Program: Environmentally Friendly Product Mapping

Pemetaan produk ini bertujuan untuk mendorong pertumbuhan industri dan kegiatan usaha yang bertanggung jawab terhadap kelestarian lingkungan hidup. 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 SDG Target
		2021	2022	2023	2024	2025		
Pembiayaan pada industri manufaktur. Financing for manufacturing industry	Terdapat debitur industri yang memiliki salah satu kriteria tentang: <ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki pengelolaan limbah yang ramah lingkungan;</li> <li>Memperhatikan kesetaraan gender;</li> <li>Memberikan kesempatan kepada pihak yang berkebutuhan khusus;</li> <li>Memiliki/menggunakan gedung yang ramah lingkungan; dan</li> <li>Menghemat energi.</li> </ul> <p>There are industrial debtors who possess one of the criteria regarding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Having environmentally friendly waste management;</li> <li>Having high regard to gender equality;</li> <li>Providing opportunities for people with special needs;</li> <li>Having/using environmentally friendly building; and</li> <li>Energy Saving.</li> </ul>	5%	7%	9%	10%	11%	SME, Commercial Banking, Multifinance & Commercial Banking, dan Corporate Banking SME, Commercial Banking, Multifinance & Commercial Banking, and Corporate Banking	  

#### 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.



#### Future Challenges and Plans:

Debtors' The limited awareness on the debtors in relation to the importance of 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 the implementation and benefits they will received.

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

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

A side 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 SDG Target
		2021	2022	2023	2024	2025		
Program CSR. CSR Program	Pemasangan <i>solar panel</i> atau hidroponik di lingkungan kantor wilayah DKI di Jakarta dan sekitarnya, serta <i>training</i> terkait <i>solar panel</i> atau hidroponik.  The installation of solar panels or hydroponics within regional offices in DKI Jakarta and the surrounding areas, as well as training related to solar panels or hydroponics.	5%	8%	10%	12%	15%	Human Capital Management & General Affair	
Kebijakan penghematan kertas. Policies for paper saving.	Penghematan kertas dengan penggunaan surat elektronik.  Paper saving by using electronic mails.	8%	12%	16%	20%	22%	General Affair	

**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.

**Future Challenges and 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 2021**

Kami senantiasa mengukur pencapaian RAKB yang telah ditetapkan di setiap tahunnya untuk melihat perkembangan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria. Adapun pencapaian aksi keuangan berkelanjutan di tahun 2021 dijelaskan sebagai berikut.

**Bank Victoria's RAKB Achievement in 2021**

We consistently measure the achievement of the predetermined RAKB to observe the progress of sustainable finance implementation in Bank Victoria. The achievements of sustainable finance actions carried out in 2021 are 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
<i>Training for trainers.</i>	January – December 2021	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

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
<p><i>Training</i> terkait keuangan berkelanjutan untuk pihak internal.</p> <p>Training related to sustainable finance for internal parties.</p>	January – December 2021	<p>Memberikan pemahaman terkait keuangan berkelanjutan kepada karyawan Bank, termasuk tata kelola keberlanjutan dan analisis lingkungan.</p> <p>Provide understanding of sustainable finance to Bank's employees, including sustainable governance and environmental analysis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengurangan penggunaan botol minum plastik;</li> <li>• Penghematan energi; dan</li> <li>• Pelaksanaan <i>training</i> keuangan berkelanjutan, termasuk terkait tata kelola keberlanjutan dan analisis lingkungan.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduction in the usage of plastic drinking bottles;</li> <li>• Energy savings; and</li> <li>• Organizing training in sustainable finance, including related to sustainable governance and environmental analysis.</li> </ul>	Tercapai Achieved
<p><i>Training</i> terkait keuangan berkelanjutan untuk pihak eksternal yang bekerja sama dengan Divisi Bisnis.</p> <p>Training related to sustainable finance for external parties cooperating with Business Division</p>	July – December 2021	<p>Memberikan pemahaman kepada debitur yang memiliki potensi besar untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usahanya.</p> <p>Provide understanding to debtors with huge potential for implementing sustainable finance in their business activities</p>	<p>Pembinaan bagi debitur dan calon debitur terkait keuangan berkelanjutan.</p> <p>Development activities for debtors or potential debtors related to sustainable finance.</p>	Tercapai Achieved
<p>Penyesuaian uraian tugas dan tanggung jawab karyawan.</p> <p>Adjustment to the description of employees' duties and responsibilities.</p>	July – December 2021	<p>Menyesuaikan uraian tugas karyawan terkait keuangan berkelanjutan, terutama bagi karyawan yang menyalurkan kredit.</p> <p>Adjust the description of employees' duties related to sustainable finance, especially employees who extend credit.</p>	<p>Karyawan dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.</p> <p>Employees can apply sustainable finance principles according to their duties and responsibilities.</p>	Tercapai Achieved

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

**Program Kedua: Penyesuaian Peraturan Internal Bank**  
Second 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
<p>Penyempurnaan kebijakan yang telah dikinikan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan pada tahun 2020.</p> <p>Improvement on updated policies according to the sustainable finance principles in 2020</p>	January – December 2021	<p>Melakukan penyeleksian kebijakan-kebijakan yang telah dikinikan pada tahun 2020 untuk dapat disempurnakan kembali.</p> <p>Selecting policies updated in 2020 for further improvement.</p>	<p>Telah memiliki daftar kebijakan-kebijakan yang diprioritaskan untuk disempurnakan kembali.</p> <p>Having a list of policies prioritized for further improvement.</p>	Tercapai 64% 64% Achieved

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
<p>Meninjau berbagai SOP yang berkaitan dengan kebijakan yang telah dikinikan pada tahun 2020.</p> <p>Reviewing various SOPs related to policies updated in 2020.</p>	January – December 2021	<p>Menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang telah dikinikan dengan memperhatikan implementasi serta perubahan kebutuhan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.</p> <p>Improving updated policies by paying attention to the implementation and changes on requirements according to sustainable finance principles.</p>	<p>Telah dilakukannya penyempurnaan terhadap kebijakan yang telah dikinikan pada tahun 2020 sesuai prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.</p> <p>Improvement was made on policies updated in 2020 according to sustainable finance principles.</p>	Tercapai 64% 64% Achieved

Sumber Daya Resources	Sistem Evaluasi Evaluation System
<p><b>Alokasi Dana / Fund Allocation :</b> Kami tidak melakukan pengalokasian dana khusus untuk kegiatan pengembangan kapasitas internal. We did not allocate special fund specific for internal capacity development activities.</p> <p><b>Sumber Daya Manusia / Human Resources:</b> Divisi <i>Compliance, AML/Integrated, and System Procedure; Human Capital Management and General Affair; Corporate Secretary; Consumer Banking; Multifinance and Commercial Banking; dan Corporate Banking.</i> <i>Divisions of Compliance, AML/Integrated, &amp; System Procedure; Human Capital Management and General Affair; Corporate Secretary; Consumer Banking; Multifinance &amp; Commercial Banking; and Corporate Banking.</i></p> <p><b>Mitra Kerja / Business Partners:</b> Dilakukan sepenuhnya oleh pihak internal Bank. Completely done by the Bank's internal party</p>	<p>Evaluasi dilaksanakan setiap 3 bulan oleh Divisi <i>Compliance, AML/Integrated, System and Procedure</i> serta dikoordinasikan oleh Divisi <i>Corporate Secretary.</i> Evaluation has been performed once every 3 months by the Divisions of <i>Compliance, AML/Integrated, &amp; System Procedure</i> in coordination with <i>Corporate Secretary Division.</i></p>

**Program Ketiga: Pemetaan Produk Berwawasan Lingkungan**  
Third 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
<p>Pemetaan produk berwawasan lingkungan. Environmentally friendly product mapping.</p>	January – March 2021	<p>Diperolehnya klarifikasi dari calon debitur terkait dengan penggunaan sumber energi terbarukan, sumber daya, dan kepedulian terhadap lingkungan yang akan menjadi bagian dalam LFK Kredit.</p> <p>Obtaining 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.</p>	<p>Telah diperbaruinya LFK dengan menambahkan kriteria-kriteria keuangan berkelanjutan.</p> <p>Credit Facilitation Report was updated by adding sustainable finance criteria.</p>	<p>Pemetaan telah mulai dilakukan, namun belum memenuhi indikator pencapaian.</p> <p>Mapping has started, but has not fulfilled the achievement indicators</p>

Sumber Daya Resources	Sistem Evaluasi Evaluation System
<p><b>Alokasi Dana/Fund Allocation:</b> Kami tidak melakukan pengalokasian dana khusus untuk kegiatan pengembangan kapasitas internal. We did not allocate special fund specific for internal capacity development activities.</p> <p><b>Sumber Daya Manusia/Human Resources:</b> Divisi <i>SME and Consumer Banking; Multifinance and Commercial Banking; Corporate Banking</i>; serta <i>Compliance, AML/Integrated and System Procedure</i>. Divisions of <i>SME &amp; Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking; Corporate Banking</i>; and <i>Compliance, AML/Integrated &amp; System Procedure</i>.</p> <p><b>Mitra kerja/Business partners:</b> Dilakukan oleh pihak internal Bank dengan melibatkan debitur-debitur yang berwawasan lingkungan. Completed by the Bank's internal parties involving debtors that care for the environment.</p>	<p>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.</p>

**Program Keempat: Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan**  
**Fourth 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
CSR bidang kesehatan. CSR in health sector.	January– December 2021	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.	January– December 2021	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 kemasyarakatan. CSR in community sector.	January– December 2021	Menyalurkan dana dan/atau pelaksanaan kegiatan CSR pada bidang kemasyarakatan. Distributing funds and/or conducting CSR activities in the community sector.	Telah tersalurkannya dana dan/ atau terlaksananya kegiatan CSR pada bidang kemasyarakatan. Funds are distributed and/or CSR activities are conducted in the community sector.	Tercapai Achieved

Sumber Daya Resources	Sistem Evaluasi Evaluation System
<p><b>Alokasi Dana / Fund Allocation :</b> Kami menggunakan dana khusus yang dialokasikan untuk kegiatan CSR. We used special funds allocated for CSR activities.</p> <p><b>Sumber Daya Manusia / Human Resources :</b> Divisi <i>Corporate Secretary dan Human Capital Management</i>. Divisions of <i>Corporate Secretary and Human Capital Management and General Affair</i>.</p> <p><b>Mitra Kerja / Business Partners :</b> Dilakukan oleh pihak internal Bank dengan melibatkan lembaga-lembaga sosial dan lembaga pemerintah. Completed by the Bank's internal parties by involving social organizations and government institutions.</p>	<p>Evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan oleh Divisi <i>Corporate Secretary dan Human Capital Management and General Affair</i>. Evaluation has been performed once every 6 months by the Divisions of <i>Corporate Secretary and Human Capital Management and General Affair</i>.</p>





# Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Keberlanjutan

## Determining Contents And Material Topics Of The Sustainability Report

### Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan memiliki peranan penting bagi Bank Victoria. Kehadiran pemangku kepentingan memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan usaha yang dijalankan Bank maupun sebaliknya. Dalam menentukan suatu keputusan atau strategi usaha, Bank Victoria senantiasa memperhatikan isu-isu yang relevan dengan masing-masing kelompok kepentingan.

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

Stakeholders hold important roles in Bank Victoria. Stakeholders' existence influences the sustainability of business activities performed by the Bank, and vice versa. In making a decision or determining business strategies, Bank Victoria consistently takes into consideration all issues relevant to each group of stakeholders.

We use several criteria in determining stakeholders group, which refer to the AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES) of 2015. The criteria used are as described below.

	<b>Ketergantungan</b> Dependency	<p>Dalam menjalankan aktivitas, Bank memiliki ketergantungan terhadap pihak tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.</p> <p><i>In carrying out activities, the Bank has dependency on these parties, either directly or indirectly.</i></p>
	<b>Tanggung Jawab</b> Responsibility	<p>Bank memiliki tanggung jawab, baik legal, komersial, operasional, atau tanggung jawab lain saat ini atau di masa yang akan datang, terhadap pihak tersebut.</p> <p><i>The Bank has current or future responsibility, whether legal, commercial, operational, or other responsibility, for these parties.</i></p>
	<b>Perhatian</b> Attention	<p>Pihak tersebut membutuhkan perhatian dari Bank berkenaan isu ekonomi, sosial, atau lingkungan.</p> <p><i>These parties require attention from the Bank regarding economic, social, or environmental issues.</i></p>
	<b>Pengaruh</b> Influence	<p>Pihak tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan strategis atau operasional yang diambil oleh Bank.</p> <p><i>These parties can influence the strategic or operational decisions made by the Bank.</i></p>
	<b>Perspektif</b> Perspective	<p>Pihak tersebut dapat memberikan sudut pandang baru terhadap isu dan peluang yang belum ada sebelumnya.</p> <p><i>These parties can provide a new perspective on issues and opportunities that did not exist previously.</i></p>

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

Based on the above criteria, we have categorized several groups included in Bank Victoria's stakeholders, as reflected 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</li> <li>Pengaruh</li> <li>Perhatian</li> <li>Responsibility</li> <li>Dependency</li> <li>Influence</li> <li>Attention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kualitas produk dan jasa perbankan;</li> <li>Keamanan transaksi perbankan mencakup dana dan informasi nasabah;</li> <li>Informasi yang jelas dan transparan; serta Reward bagi nasabah.</li> <li>Quality of banking products and services;</li> <li>Security of banking transactions including the customer's funds and information;</li> <li>Clear and transparent information; and</li> <li>Reward for customers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengembangkan produk dan jasa Bank;</li> <li>Meningkatkan keandalan teknologi informasi yang digunakan;</li> <li>Memastikan keamanan produk dan jasa yang diberikan; serta</li> <li>Mengadakan program undian berhadiah.</li> <li>Developing the Bank's products and services;</li> <li>Improving the reliability of the information technology used;</li> <li>Ensuring the safety the products and services provided; and</li> <li>Organizing a lucky draw program.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan <i>customer gathering</i>;</li> <li>Pelaksanaan survei kepuasan nasabah; serta</li> <li>Penyediaan sarana pengaduan bagi nasabah.</li> <li>Organizing customer gathering event;</li> <li>Conducting customer satisfaction survey; and</li> <li>Providing complaint channel for customers.</li> </ul>	<p>Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan.</p> <p>All year round or as needed.</p>
Karyawan Employees	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</li> <li>Pengaruh</li> <li>Perhatian</li> <li>Responsibility</li> <li>Dependency</li> <li>Influence</li> <li>Attention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemenuhan hak ketenagakerjaan;</li> <li>Pemenuhan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3);</li> <li>Pengembangan kompetensi dan karier; serta</li> <li>Kepuasan kerja.</li> <li>Fulfillment of employees' rights;</li> <li>Fulfillment of occupational health and safety (OHS) aspect;</li> <li>Competency and career development; and</li> <li>Job satisfaction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memenuhi kontrak kerja dan perjanjian kerja bersama;</li> <li>Memastikan kecukupan sarana dan prasarana K3, termasuk upaya pencegahan penyebaran virus Covid-19 di lingkungan kerja;</li> <li>Melaksanakan pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, dan pengembangan karier;</li> <li>Menyampaikan kebijakan terbaru Bank kepada seluruh karyawan; serta</li> <li>Menyelenggarakan program beasiswa bagi anak karyawan.</li> <li>Fulfilling work contracts and collective labor agreements;</li> <li>Ensuring the adequacy of OHS facilities and infrastructures, including the measures to prevent Covid-19 outbreak in the work environment;</li> <li>Conducting competency development, performance assessment, and career development;</li> <li>Delivering the latest Bank policies to all employees; and</li> <li>Providing scholarships for employees' children.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggaraan <i>gathering</i> karyawan dan <i>focus group discussion</i> (FGD);</li> <li>Penyediaan <i>whistleblowing system</i> (WBS) untuk melaporkan pelanggaran praktik ketenagakerjaan di lingkungan Bank;</li> <li>Pelaksanaan berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, serta promosi atau mutasi; serta</li> <li>Pelaksanaan survei kepuasan karyawan.</li> <li>Organizing employee gathering and focus group discussion (FGD);</li> <li>Provision of a whistleblowing system (WBS) to report violations of labor practice within the Bank;</li> <li>Implementation of various educational and training activities, as well as promotions or transfers; and</li> <li>Implementation of employee satisfaction survey.</li> </ul>	<p>Sepanjang tahun atau sesuai rencana pelaksanaan program.</p> <p>All year round or according to the program implementation plan.</p>
Pemerintah dan Regulator Government and Regulators	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Pengaruh</li> <li>Responsibility</li> <li>Influence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku; serta</li> <li>Pemenuhan kewajiban perpajakan.</li> <li>Compliance with the applicable regulations; and</li> <li>Fulfillment of taxation obligations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan pemenuhan seluruh peraturan yang berlaku bagi Bank;</li> <li>Meningkatkan kualitas pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG); serta</li> <li>Membayar pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP).</li> <li>Ensuring compliance with all regulations applicable to the Bank;</li> <li>Improving the quality of corporate governance (GCG) implementation; and</li> <li>Paying taxes and non-tax state revenue (PNBP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, Laporan GCG; dan laporan lainnya; serta</li> <li>Pembayaran dan pelaporan pajak dan PNBP.</li> <li>Submission of Annual Report, Sustainability Report, GCG Report; and other reports; and</li> <li>Payment and reporting of taxes and PNBP.</li> </ul>	<p>Sesuai waktu yang ditentukan, sesuai kebutuhan, atau setiap tahun.</p> <p>According to the time set, needs, or annually.</p>

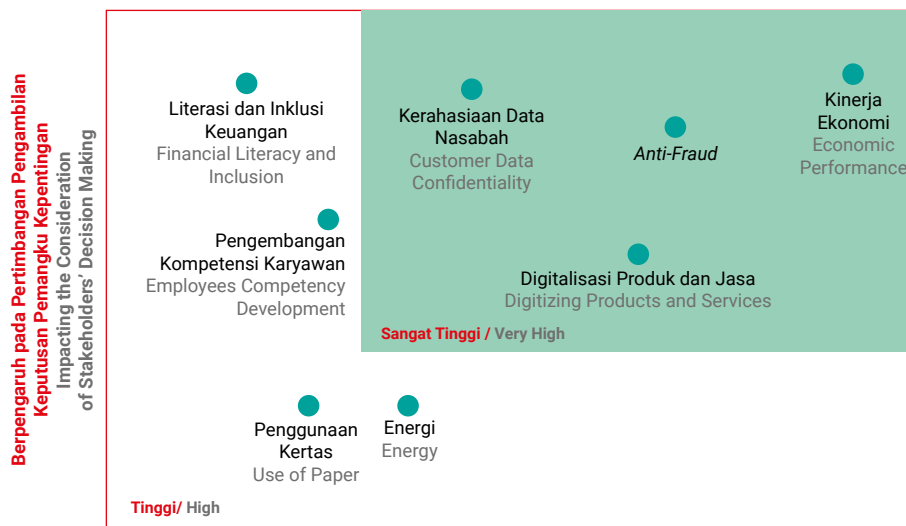
Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan Stakeholders Needs	Respon Terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Respond to Stakeholders Needs	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Pemegang Saham dan Investor Shareholders and Investors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketertanggungjawaban</li> <li>Perspektif</li> <li>Pengaruh</li> <li>Responsibility</li> <li>Dependency</li> <li>Perspective</li> <li>Influence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan dan non-keuangan;</li> <li>Keberlanjutan usaha; serta</li> <li>Informasi yang jelas dan terkini terkait arah strategis Bank.</li> <li>Financial and non-financial performance;</li> <li>Business sustainability; and</li> <li>Clear and updated information related to the Bank's strategic direction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) dan RAKB;</li> <li>Menjaga kinerja Bank tetap optimal dan sesuai target, dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan; serta</li> <li>Menyampaikan informasi mutakhir secara transparan.</li> <li>Preparing the Bank's Business Plan (RBB) and RAKB;</li> <li>Maintaining the Bank's performance to keep optimal and on target, by considering the economic, social, and environmental aspects; and</li> <li>Delivering the latest information transparently.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS);</li> <li>Penyampaian Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan; serta</li> <li>Akses informasi dalam situs web Bank.</li> <li>Convention of the General Meeting of Shareholders (GMS);</li> <li>Submission of Annual Report and Sustainability Report; and</li> <li>Access to information on the Bank's website.</li> </ul>	Sesuai waktu yang ditentukan, sesuai kebutuhan, atau setiap tahun. According to the time set, needs, or annually.
Mitra Usaha Business Partners	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketertanggungjawaban</li> <li>Responsibility</li> <li>Dependency</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemenuhan kontrak kerja; serta</li> <li>Kepuasan kerja sama.</li> <li>Fulfillment of work contracts; and</li> <li>Cooperation satisfaction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan kerja sama yang adil dan transparan sesuai dengan peraturan dan kontrak kerja yang berlaku; serta</li> <li>Membangun hubungan kerja yang harmonis dengan mitra usaha.</li> <li>Conducting fair and transparent cooperation in accordance with the applicable regulations and work contracts; and</li> <li>Building harmonious working relationship with business partners.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perumusan kontrak kerja sama; serta</li> <li>Pelaksanaan pertemuan berkala.</li> <li>Formulation of cooperation contract; and</li> <li>Organizing regular meetings.</li> </ul>	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan. All year round or as needed.
Masyarakat Community	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Kedekatan</li> <li>Perhatian</li> <li>Perspektif</li> <li>Responsibility</li> <li>Closeness</li> <li>Attention</li> <li>Perspective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi aktivitas dan perkembangan usaha Bank; serta</li> <li>Peningkatan kesejahteraan masyarakat.</li> <li>Information on the Bank's business activities and development; and</li> <li>Improvement of public health.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melibatkan masyarakat dalam program kemitraan dan aksi sosial Bank;</li> <li>Memberikan kesempatan kerja; serta</li> <li>Menyampaikan informasi mutakhir dalam media sosial Bank.</li> <li>Engaging the community in partnership program and the Bank's social acts;</li> <li>Providing job opportunities; and</li> <li>Delivering latest information on the Bank's social media.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan berbagai program pengembangan masyarakat dan kemitraan;</li> <li>Penyediaan sarana pengaduan bagi masyarakat; dan</li> <li>Penyediaan akses informasi dalam media sosial Bank.</li> <li>Conducting various community and partnership development programs;</li> <li>Providing complaint channel for communities; and</li> <li>Providing access to information on the Bank's social media.</li> </ul>	Sesuai rencana pelaksanaan atau sesuai kebutuhan. According to the implementation plan or as necessary.
Media Media	Tanggung Jawab Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan dan non-keuangan Bank; serta</li> <li>Informasi terkait perkembangan Bank.</li> <li>The Bank's financial and non-financial performance; and</li> <li>Information related to the Bank's development.</li> </ul>	Menyediakan informasi secara transparan dan relevan melalui media sosial Bank. Providing information transparently and relevantly through the Bank's social media.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan paparan publik dan media gathering; serta</li> <li>Pemutakhiran informasi pada media sosial Bank.</li> <li>Conducting public expose and organizing media gathering; and</li> <li>Updating information on the Bank's social media</li> </ul>	Sesuai kebutuhan. As necessary.

## Penentuan Topik Material Determining the Material Topic

Dalam menyusun Laporan Keberlanjutan, kami menentukan topik material yang menjadi fokus utama penyampaian informasi di setiap tahunnya. Dalam menentukan topik material, kami senantiasa memperhatikan isu yang relevan dan memiliki pengaruh yang signifikan bagi pemangku kepentingan maupun Bank Victoria. Adapun topik yang dianggap material bagi Bank Victoria pada tahun 2021 ditunjukkan sebagai berikut.

In preparing Sustainable Report, we determine material topic which become the main focus in the information delivery each year. In determining the material topic, we consistently pay attention to issues having relevance and significant impact on the stakeholders and Bank Victoria. Topics deemed material in 2021 are as follows.

**Matriks Topik Material Laporan Keberlanjutan Tahun 2021**  
Matrix of Material Topics of the 2021 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 the Limitations

Topik Material Material Topic	Alasan Bersifat Material Reasons of Being Material
<b>ASPEK EKONOMI / ECONOMIC ASPECTS</b>	
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Pertumbuhan ekonomi mencakup kinerja keuangan dan operasional merupakan hal yang penting untuk menjaga keberlangsungan usaha Bank dan manfaat yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Economic growth involves financial and operational performance which are important matters to maintain the Bank's business sustainability and to secure benefits provided to stakeholders.
Anti-Fraud	Benturan kepentingan oleh insan Bank akan menimbulkan dampak negatif terhadap keberlangsungan usaha Bank. Conflict interests by the Bank's personnel will incur negative impacts on the Bank's business sustainability.
Digitalisasi Produk dan Jasa Digitalized Products and Services	Menciptakan perbankan digital penting untuk mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat modern, termasuk juga untuk memberikan pelayanan di masa pandemi Covid-19. Establishing a digitalized banking is important in order to keep up with the global development and modern society's requirement, including in providing services during the Covid-19 pandemic.

Topik Material Material Topic	Alasan Bersifat Material Reasons of Being Material
<b>ASPEK SOSIAL / SOCIAL ASPECTS</b>	
Kerahasiaan Data Nasabah Confidentiality of Customer Data	<p>Agar nasabah merasa aman dan puas terhadap pelayanan yang disediakan Bank, maka kerahasiaan terhadap dana simpanan maupun informasi nasabah merupakan isu yang sangat penting.</p> <p>In order for customers to feel safe and satisfied with the services provided by the Bank, the confidentiality of deposit funds and customer information is a crucial issue.</p>
Pengembangan Kompetensi Karyawan Confidentiality of Customer Data	<p>Untuk mempertahankan keberlangsungan usaha yang dijalankan, diperlukan karyawan yang kompeten, termasuk di bidang penerapan keuangan berkelanjutan.</p> <p>In order for the customers to feel safe and satisfied with the services provided by the Bank, the confidentiality of customer funds or information must be considered as a crucial issue.</p>
Literasi dan Inklusi Keuangan Financial Literacy and Inclusion	<p>Peningkatan pemahaman bagi masyarakat terhadap manfaat dari produk dan jasa perbankan sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat.</p> <p>In order to maintain the business sustainability, competent employees are needed, including in sustainable finance implementation division.</p>
<b>ASPEK LINGKUNGAN / ENVIRONMENTAL ASPECTS</b>	
Energi Energy	<p>Bank menggunakan energi yang cukup besar jumlahnya untuk memenuhi kebutuhan aktivitas operasional sehingga perlu dikelola penggunaannya agar lebih efisien untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan hidup.</p> <p>The Bank consumes fairly high energy in order to meet the requirements of operational activities. As such, energy consumption must be managed properly in order to achieve efficiency as to minimize negative impacts on the environment.</p>
Penggunaan Kertas Use of Paper	<p>Sesuai dengan RAKB tahun 2021-2025, Bank berkomitmen untuk melakukan penghematan kertas sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan.</p> <p>Pursuant to RAKB 2021-2025, the Bank is fully committed to conducting paper saving activities as a form of care for the environment.</p>





## Profil Perusahaan Company Profile

Bank Victoria Hadir untuk Melayani Masyarakat sejak Tahun  
Bank Victoria has Existed to Serve the Community since 1992



1992

Jaringan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu  
Network of Branch Offices and Sub-Branch Offices



39

Kantor / Branch Offices

## Sekilas tentang Bank Victoria Bank Victoria at A Glance

bank  victoria

Nama Perusahaan

Company Name

PT Bank Victoria International Tbk



Kode Saham  
Share Code

**BVIC**



Bidang Usaha  
Line of Business

Bank Umum  
Commercial Bank



Tanggal Pendirian  
Date of Establishment

28 Oktober 1992  
28 October 1992

**Jumlah Karyawan**  
Total Employees



**694** Orang / People

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



**1 : 0.8**

**Kepemilikan Saham**  
Share Ownership

39.37%  
3.77%  
7.44%  
14.67%  
34.75%



- PT Victoria Investama Tbk
- Masyarakat / Public <5%
- Suzanna Tanojo
- PT Nata Patindo
- DEG-Deutsche Investitions-Und Entwicklungsgesellschaft MbH



**Alamat Kantor Pusat**  
Head Office Address

**Gedung Graha BIP Lt. 10**  
**Graha BIP Building 10<sup>th</sup> 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



**Entitas Anak**  
Subsidiary

**PT Bank Victoria Syariah**  
**Gedung Graha BIP Lt. 5**  
Graha BIP Building 5<sup>th</sup> Floor  
Jl. Gatot Subroto Kav. 23  
Jakarta Selatan, 12930  
T : (021) 5600 467  
(021) 5225 285 (Hunting)  
F : (021) 5664 247  
E : corsec@bankvictoriasyariah.co.id  
W : www.bankvictoriasyariah.co.id



**Media Sosial**  
Social Media



@bankvictoria



Bank Victoria



BankVictorialD



PT Bank Victoria International Tbk



# 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 efficient, and supports sustainable growth.”

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

#### Pilihan Nasabah

Customers’ Preferred



Bank Victoria dikenal, dipercaya, serta menjadi pilihan nasabah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mendapatkan produk dan layanan perbankan.

Bank Victoria is recognized, trusted, and preferred by customers to fulfill their needs in obtaining banking products and services.

#### Terpercaya

Trustworthy



Bank Victoria berkomitmen menjadi bank yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian bagi para nasabah, karyawan, Pemegang Saham, dan pemangku kepentingan lainnya.

Bank Victoria is committed to being the Bank that can provide security and certainty to the customers, human capital, Shareholders, and other stakeholders.

#### Sehat dan Efisien

Sound and Efficient



Bank Victoria mempunyai struktur modal yang kuat, kondisi keuangan yang sehat, serta didukung oleh operasional perbankan yang efisien.

Bank Victoria has strong capital structure, sound financial condition, and is supported by efficient banking operation.

#### Mendukung Pertumbuhan Berkelanjutan

Support Sustainable Growth



Bank Victoria senantiasa memperhatikan pembangunan yang mengedepankan aspek manusia (*people*), lingkungan (*planet*), dan nilai bagi pemangku kepentingan (*profit*).

Bank Victoria always pays attention to developments that prioritize aspects of people, environment (*planet*), and value for stakeholders (*profit*).



### Budaya Keberlanjutan

Sustainability Culture







**Misi Keberlanjutan**  
Sustainable Mission

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

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 depositing their 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.  
Such culture is transformed into the following 9 digitalized cultured.



### Berorientasi kepada Nasabah untuk Menciptakan Solusi Baru (SQEW) Customer-Oriented to Create New Solutions (SQEW)

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

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) Make Decisions, Not Receive Instructions (SQW)

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

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) Dare to Take Risks to be Better (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.

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) Abundance Mentality (EW)

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

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

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

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)**  
Collaboration rather than Individual (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.

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)**  
Always Talk with Data and Facts (SQ)

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

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)**  
Prioritize Execution After Making a Plan (QE)

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

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)**  
Easily-Measured Work Results (SQ)

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

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









## Skala Organisasi Organizational Scale

Uraian	Satuan Units	2021	2020	2019	Description
<b>Aspek Keuangan / Financial Aspect</b>					
Total Aset	Juta Rupiah Million Rupiah	<b>23,659,941</b>	24,279,916	28,547,933	Total Assets
Total Liabilitas	Juta Rupiah Million Rupiah	<b>20,648,875</b>	21,662,014	25,562,423	Total Liabilities
Total Ekuitas	Juta Rupiah Million Rupiah	<b>3,011,067</b>	2,617,902	2,985,510	Total Equity
<b>Aspek Operasional / Operational Aspect</b>					
Jaringan Kantor					Office Network
Kantor Pusat	Unit	<b>1</b>	1	1	Head Office
Kantor Cabang	Unit	<b>14</b>	14	14	Branch Offices
Kantor Cabang Pembantu	Unit	<b>25</b>	38	63	Sub-branch Offices
Kantor Lain (Kantor Kas, <i>Payment Point</i> , dan Lainnya)	Unit	<b>-</b>	1	8	Other Offices (Cash Offices, Payment Points, and Others)
Rekening Nasabah					Customer Accounts
Tabungan	Unit	<b>45,057</b>	52,963	65,535	Savings
Giro	Unit	<b>2,508</b>	2,552	2,535	Current Account
Deposito Berjangka	Unit	<b>18,503</b>	21,120	25,333	Time Deposits










### Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian Total Employees by Employment Status

	2021			2020			2019			
Karyawan Tetap	205	211	416	223	245	468	240	312	552	Permanent Employee
Karyawan Tidak Tetap	21	112	133	21	138	159	23	199	222	Non-permanent Employee
Outsourcing	142	3	145	170	2	172	233	7	240	Outsourcing
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>326</b>	<b>694</b>	<b>414</b>	<b>385</b>	<b>799</b>	<b>496</b>	<b>518</b>	<b>1,014</b>	<b>Total</b>










### Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Total Employees by Educational Level

	2021			2020			2019			
										
Pascasarjana	23	8	31	26	11	37	16	14	30	Post-Graduates
Sarjana	166	205	371	180	238	418	198	278	476	Graduates
Diploma	36	80	116	39	98	137	41	146	187	Diploma
< SMA	143	33	176	169	38	207	241	80	321	< High School
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>326</b>	<b>694</b>	<b>414</b>	<b>385</b>	<b>799</b>	<b>496</b>	<b>518</b>	<b>1,014</b>	<b>Total</b>

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Level Organisasi Total Employees by Organizational Level

	2021			2020			2019			
										
Direksi	4	1	5	4	1	5	4	1	5	Board of Directors
Manajemen	81	85	166	84	97	181	103	139	242	Management
Staf	283	240	523	326	287	613	389	378	767	Staff
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>326</b>	<b>694</b>	<b>414</b>	<b>385</b>	<b>799</b>	<b>496</b>	<b>518</b>	<b>1,014</b>	<b>Total</b>

**Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia**  
Total Employees by Age

	2021			2020			2019			
										
>60 tahun	9	4	13	6	5	11	7	1	8	>60 years old
51-60 tahun	43	27	70	48	22	70	51	29	80	51-60 years old
41-50 tahun	100	45	145	102	62	164	127	75	202	41-50 years old
31-40 tahun	140	128	268	169	141	310	195	164	359	31-40 years old
21-30 tahun	76	121	197	88	154	242	113	248	361	21-30 years old
18-20 tahun	-	1	1	1	1	2	3	1	4	18-20 years old
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>326</b>	<b>694</b>	<b>414</b>	<b>385</b>	<b>799</b>	<b>496</b>	<b>518</b>	<b>1,014</b>	<b>Total</b>

## Produk dan Jasa Product and Services

### PRODUK SIMPANAN Deposits Products

#### Giro / Current Account

- VIP Giro Rupiah / VIP Rupiah Current Account
- VIP Giro Valas / VIP Foreign Current Account



#### Deposito / Time Deposits

- Deposito Rupiah  
Rupiah Time Deposits
- Deposito US Dollar  
USD Time Deposits

#### Tabungan / Savings

- Tabungan Victoria / Victoria Savings
- Tabungan VIP Safe / VIP Safe Savings
- Tabungan Victoria Junior / Victoria Junior Savings
- Tabungan Victoria Bisnis / Victoria Business Savings
- Program V-88 / V-88 Program
- TabunganKu / MySavings
- Tabungan Victoria Maxima / Victoria Maxima Savings
- Tabungan Victoria EduSave / Victoria EduSave Savings

### PRODUK PINJAMAN Loan Products

#### Kredit Produktif / Productive Loans

- Corporate Lending
- Commercial Lending
  - Commercial Enterprise and Lending
  - Medium Enterprise Lending
- Small Medium Enterprise Lending
- Multi Finance Lending
- Bank Garansi / Bank Guarantee
- Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) / Domestic Letter of Credit (SKBDN)



#### Kredit Konsumtif / Consumptive Loans

- Kredit Pemilikan Rumah / Home Ownership Loan
- Kredit Pemilikan Mobil / Car Ownership Loan
- Kredit Multi Guna / Multi-Purpose Loan
- Kredit *Implant Banking* / *Implant Banking* Loan

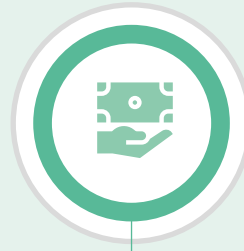
### Produk Investasi Investment Products



#### Produk Investasi Investment Products

SUN RITEL E-SBN  
Retail Government Bonds E-SBN

### Layanan Bank Devisa Foreign Exchange Bank Services



#### Layanan Bank Devisa Foreign Exchange Bank Services

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

### Jasa Layanan Services



#### Jasa Layanan / Services

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





## Wilayah Operasional Operational Areas



### Jaringan Kantor Office Network

Kantor	2021	2020	2019	2018	2017	Office
Kantor Pusat	1	1	1	1	1	Head Office
Kantor Cabang	14	14	14	12	9	Branch Office
Kantor Cabang Pembantu	25	38	63	65	68	Sub-branch Offices
Jaringan Kantor Lain (Kantor Kas, Payment Point, dan lainnya)	-	1	8	14	27	Other Office Network (Cash Office, Payment Point, and others)
Total	40	54	86	92	105	Total

Sampai dengan tahun 2021, Bank Victoria memiliki 1 (satu) kantor pusat dan 39 jaringan kantor yang terdiri dari kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan jaringan kantor lainnya, seperti kantor kas, *payment point*, dan kantor layanan kas.

Until 2021, Bank Victoria had 1 (one) head office and 39 office network consisting of branch offices, sub-branch offices, and other office network, such as cash offices, payment points, and cash service offices.



1

**Kantor Pusat**  
Head Office

14

**Kantor Cabang**  
Branch Offices

25

**Kantor Cabang Pembantu**  
Sub-Branch Offices

**Jaringan Kantor per Wilayah Tahun 2021**  
Office Network by Region in 2021

Wilayah	Kantor Cabang Branch Office	Kantor Cabang Pembantu Sub-Branch Office	Total	Area
Jakarta Timur	-	-	-	East Jakarta
Jakarta Selatan	3	5	8	South Jakarta
Jakarta Utara	1	4	5	North Jakarta
Jakarta Barat	-	9	9	West Jakarta
Jakarta Pusat	1	5	6	Central Jakarta
Tangerang dan sekitarnya	-	2	2	Tangerang and the Surrounding Area
Cabang Luar Kota	9	-	9	Out-of-Town Branch
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>Total</b>

## Perubahan yang Bersifat Material Material Changes

---

Sepanjang tahun 2021, Bank melakukan penutupan terhadap 13 kantor cabang pembantu (KCP) dan 1 kantor pelayanan lain, yang meliputi:

1. KCP Niaga;
2. KCP Bekasi;
3. KCP CBD Pluit;
4. KCP Cempaka Mas;
5. KCP Jembatan Lima;
6. KCP Permata Hijau;
7. KCP Tanjung Duren;
8. KCP Gajah Mada;
9. KCP Asemka;
10. KCP Pasar Jatinegara;
11. KCP Grand Boutique;
12. KCP Sahid Sudirman;
13. KCP Karawaci; serta
14. Kantor Pelayanan Kas Cabang Surabaya.

Throughout 2021, the Bank closed 13 sub-branch offices (KCP) and 1 other service office, which were:

1. KCP Niaga;
2. KCP Bekasi;
3. KCP CBD Pluit;
4. KCP Cempaka Mas;
5. KCP Jembatan Lima;
6. KCP Permata Hijau;
7. KCP Tanjung Duren;
8. KCP Gajah Mada;
9. KCP Asemka;
10. KCP Pasar Jatinegara;
11. KCP Grand Boutique;
12. KCP Sahid Sudirman;
13. KCP Karawaci; and
14. Surabaya Cash Office.







## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance



**Pelaksanaan RAKB Tahun 2021-2025 yang Telah Disempurnakan dari RAKB Tahun 2020-2024**  
Implementation of RAKB 2021-2025, which was Improved from RAKB 2020-2024



**Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan**  
Competency Development related to Sustainable Finance  
**41**  
Peserta/Participants



**Menerapkan / Implementings**  
**4**  
**Pilar dalam Manajemen Risiko Berkelanjutan**  
Pillars in Sustainable Risk Management



**Tidak Terdapat Laporan Pengaduan Pelanggaran maupun Fraud Selama Tahun 2021**  
There were no Whistleblowing or Fraud Report Throughout 2021

## Kebijakan Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance Policies

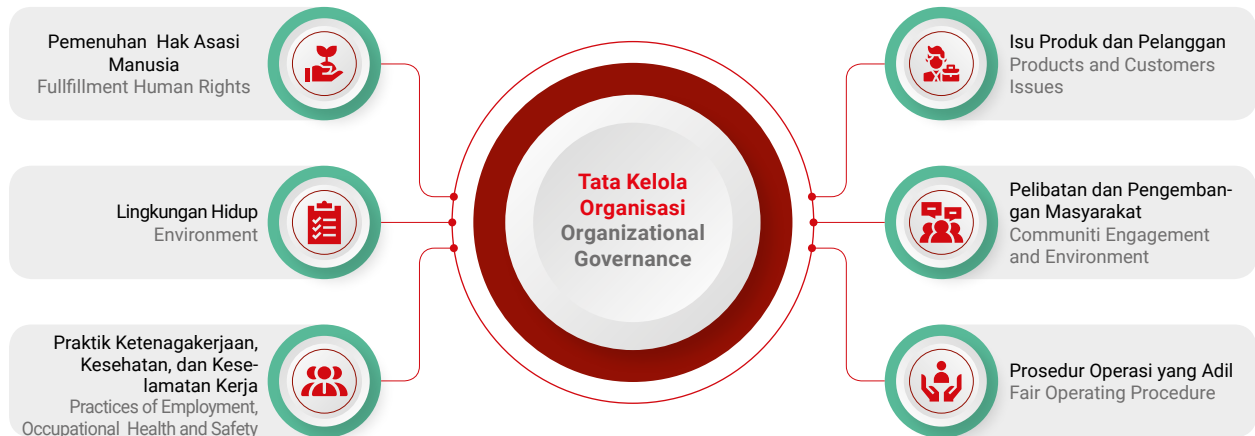
Demi menunjang keberlangsungan usaha, Bank senantiasa menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) yang tidak hanya berfokus pada pengelolaan perusahaan saja, namun juga terhadap aspek keberlanjutan seperti ekonomi, sosial, dan lingkungan. Penerapan tersebut dilakukan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan terkait yang berlaku dan *standard best practices*.

Tidak hanya itu, penerapan GCG yang dilakukan Bank Victoria juga ditujukan untuk mengelola risiko-risiko terkait aspek keberlanjutan yang mungkin menimbulkan dampak negatif bagi pemangku kepentingan ataupun keberlangsungan usaha Bank. Adapun penerapan GCG yang sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan tersebut menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan CSR yang berpedoman kepada ISO 26000 tentang *Guidance Standard on Social Responsibility*.

In order to support business sustainability, the Bank continuously implements Good Corporate Governance (GCG) that does not solely focus on company management, but also on the sustainability aspects such as economic, social, and environmental aspects. Such implementation is carried out according to the applicable laws and regulations and the standard best practices.

Not only that, GCG implementation by Bank Victoria is also intended to manage risks related to sustainability aspects which may cause negative impacts on the stakeholders or the Bank's business sustainability. GCG implementation that conforms with the sustainable finance principles is important in the CSR application which refers to ISO 26000 on Guidance Standard and Social Responsibility.


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



Penerapan GCG juga dilakukan Bank Victoria melalui internalisasi prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan terhadap seluruh aspek kegiatan bisnis, sebagaimana ditunjukkan berikut.

GCG is also implemented by Bank Victoria through internalization of sustainable finance principles towards all business aspects, as shown below.

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

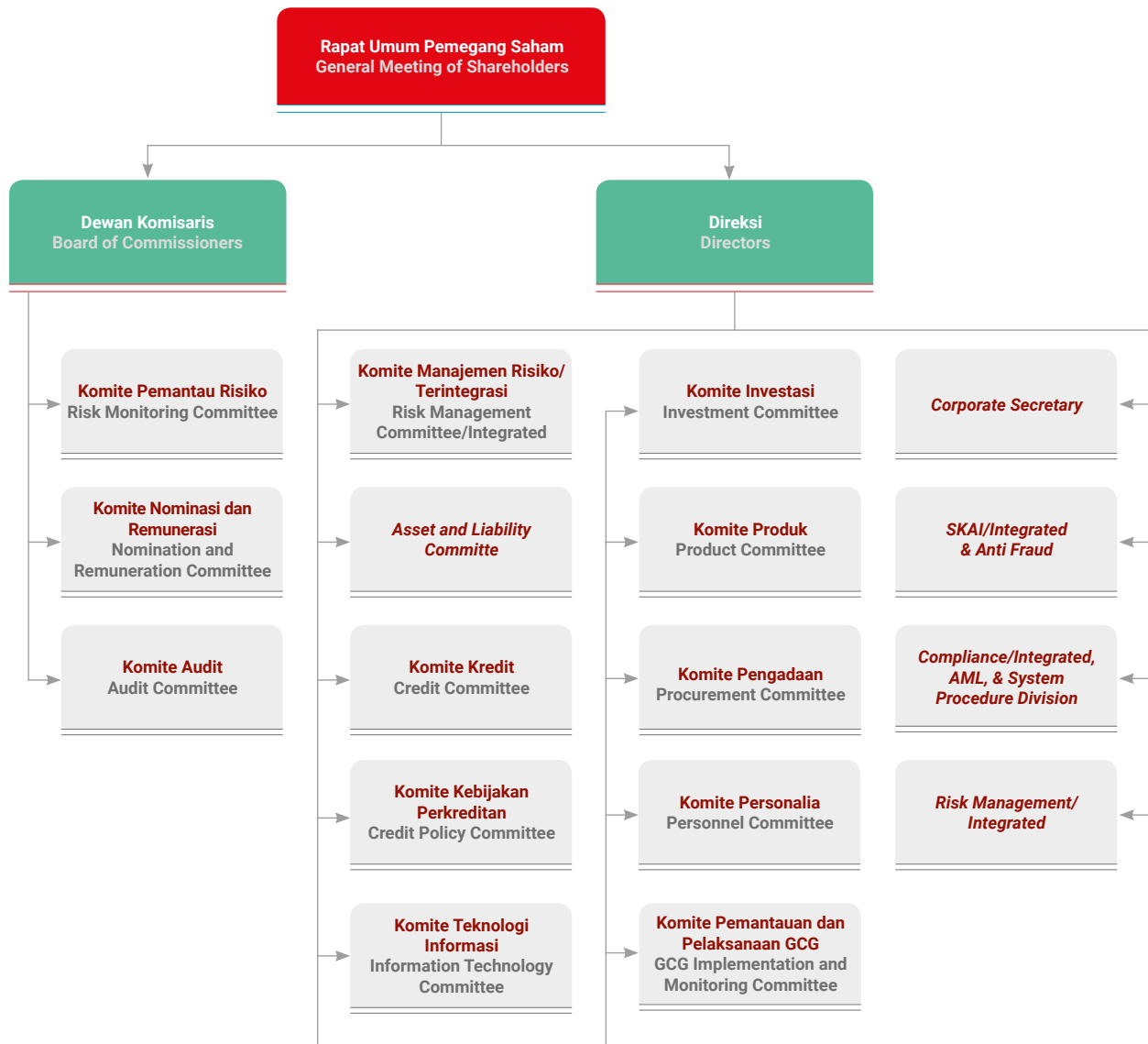
Prinsip Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Principles	Bentuk Internalisasi Form of Internalization
 <p><b>Investasi Bertanggung Jawab</b> Responsible Investment</p>	<p>Keputusan investasi kami mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola agar dapat mengelola risiko secara lebih baik dan menghasilkan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan.</p> <p>Our investment decisions consider the economic, social, environmental, and governance factors in order to manage the risks better and generate long-term, sustainable returns.</p>
 <p><b>Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan</b> Sustainable Business Strategies and Practices</p>	<p>Kami berfokus pada pencapaian tujuan jangka panjang dan menetapkan strategi jangka pendek untuk mencapainya.</p> <p>We focuses on achieving long-term goals and setting short-term strategies to achieve them.</p>
 <p><b>Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup</b> Social and Environmental Risk Management</p>	<p>Kami menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengukur risiko sosial dan lingkungan hidup dari aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana.</p> <p>We apply the principle of prudence in measuring social and environmental risks from the funding and lending activities.</p>
 <p><b>Tata Kelola</b> Governance</p>	<p>Manajemen dan seluruh aktivitas operasi kami menerapkan prinsip TARIF, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan, secara konsisten.</p> <p>The Management and all of our operating activities consistently apply the TARIF principle, namely transparency, accountability, responsibility, independence, fairness and equality.</p>
 <p><b>Komunikasi yang Informatif</b> Informative Communication</p>	<p>Bank menyediakan laporan yang informatif, mencakup strategi, tata kelola, kinerja, dan prospek ke depan.</p> <p>The Bank provides informative reports, covering strategy, governance, performance, and future prospects.</p>
 <p><b>Inklusif</b> Inclusive</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
 <p><b>Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas</b> Priority Leading Sector Development</p>	<p>Bank mempertimbangkan sektor-sektor unggulan prioritas yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP).</p> <p>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).</p>
 <p><b>Koordinasi dan Kolaborasi</b> Coordination and Collaboration</p>	<p>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.</p> <p>In order to align policies, strategies, business opportunities, and innovation of products and services with national interests, the Bank participates in forums/activities/cooperations related to sustainable finance, at local, national, and regional levels.</p>



## Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance Structure

Bank Victoria telah menetapkan struktur tata kelola perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan agar upaya penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria dapat berjalan dengan baik. Adapun struktur tata kelola Bank Victoria ditunjukkan sebagai berikut.

Bank Victoria has determined the corporate governance structure according to the prevailing laws and regulations. This is carried out so that the efforts to implement the sustainable finance principles in Bank Victoria can run appropriately. Bank Victoria's governance structure is as shown below.



Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria dilakukan oleh beberapa unit/divisi terkait, yang ditunjukkan sebagai berikut.

- a. **Compliance, AML/Integrated & System Procedure**  
Bertugas mengawasi realisasi penyusunan standar operasional.
- b. **Human Capital Management**  
Bertugas mengawasi pelaksanaan pelatihan, khususnya terkait aspek keuangan berkelanjutan yang dilaksanakan bagi karyawan Bank.
- c. **Credit Risk Review**  
Bertugas mengawasi penyaluran kredit kepada kegiatan usaha berwawasan lingkungan.
- d. **Business Unit**  
Bertugas menyalurkan kredit kepada debitur-debitur yang termasuk kategori kegiatan usaha berwawasan lingkungan.
- e. **Risk Management/Integrated**  
Bertugas memantau eksposur risiko yang terkait dengan keuangan berkelanjutan.
- f. **Corporate Secretary**  
Bertugas mengonsolidasikan hasil pengawasan atau tinjauan yang telah dilakukan oleh masing-masing unit/divisi.

Hasil pengawasan pelaksanaan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan yang dilakukan oleh masing-masing unit/divisi dikumpulkan dan ditindaklanjuti oleh Divisi *Corporate Secretary* untuk selanjutnya dikonsolidasikan kepada Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko. Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko akan menyampaikan hasil tersebut kepada Direksi untuk dilakukan evaluasi sehingga penerapan keuangan berkelanjutan dapat berjalan dengan baik. Adapun Dewan Komisaris berperan dalam pengawasan dalam proses pengambilan keputusan, implementasi, serta pencapaian dari penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria.

## Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan

Bank Victoria secara bertahap mengikutsertakan karyawan yang menjadi penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan dalam kegiatan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan. Pengembangan kompetensi tersebut dapat berasal dari pihak internal maupun eksternal, yang dibiayai penuh oleh Bank Victoria.

Selama tahun 2021, kegiatan pengembangan kompetensi yang telah diikuti oleh karyawan Bank Victoria ditunjukkan sebagai berikut.

Implementation of sustainable finance principles in Bank Victoria was conducted in several relevant units/divisions, as shown below.

- a. **Compliance, AML/Integrated & System Procedure**  
Having the duty to supervise the realization of the preparation of operational standards.
- b. **Human Capital Management**  
Having the duty to supervise training implementation, in particular related to sustainable finance aspects carried out for the Bank's employees.
- c. **Credit Risk Review**  
Having the duty to supervise financing distribution to environmental friendly business activities.
- d. **Business Unit**  
Having the duty to distribute loans to debtors categorized as environmental friendly business activities.
- e. **Risk Management/Integrated**  
Having the duty to monitor risk exposure related to sustainable finance.
- f. **Corporate Secretary**  
Having the duty to consolidate the results of supervision or review conducted by each unit/division.

The supervision results on implementation of sustainable finance principles conducted by each unit/division are collected and followed-up by Corporate Secretary Division, and thereafter, consolidated to the Director of Compliance and Risk Management. The Director of Compliance and Risk Management will then submit the results to the Board of Directors for evaluation, in order for the implementation of sustainable finance to run smoothly. Meanwhile, the Board of Commissioners' role is to monitor the decision making, implementation, and achievement of the implementation of sustainable finance principles in Bank Victoria.

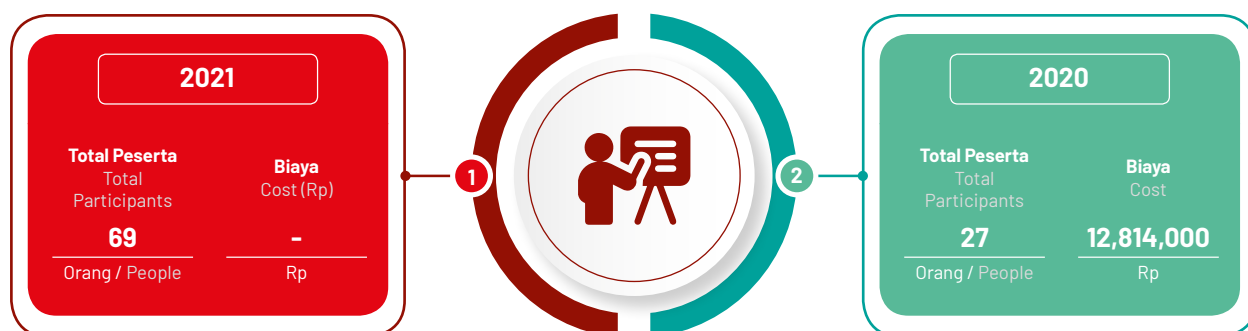
## Competency Development Related to Sustainable Finance

Bank Victoria gradually enrolls its employees to be the parties in charge of sustainable finance implementation in competency development activities related to sustainable finance. The competency development activities can be organized internally or externally, either of which is fully funded by Bank Victoria.

Throughout 2021, the competency development activities participated by Bank Victoria's employees were as listed below.

### 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
International Seminar: How Indonesia's Financial Institutions & Stakeholders Respond to Climate Related Financial Risks	February 2021	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Indonesian Banking Development Institution	Division Head & Senior Officer	3
Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) Sustainability Report	April 2021	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Indonesian Banking Development Institution	Division Head, Vice Division Head, Senior Officer, & Officer	6
Keuangan Berkelanjutan dalam Pemulihan Ekonomi Nasional Sustainable Finance in National Economic Recovery	June 2021	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia & Alika Indonesian Banking Development Institution & Alika	Division Head, Vice Division Head, Pjs. Division Head, Center Head, Team Leader, Senior Officer, & Officer	21
Adapting & Sustaining the Indonesian Financial Services Sector in the Era Of Digital Transformation & Industry 4.0 - Human Capital & Talent Management Perspective	August 2021	Perkumpulan Pengembangan Kompetensi Industri Jasa Keuangan & Efektif Pro Association of Financial Services Industry Competency Development & Effective Pro	Division Head & Senior Officer	7
Ekonomi Sirkular: Aktivitas yang Menguntungkan Menuju Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) Circular Economy: Beneficial Activities Towards Sustainable Development Goals (SDGs)	August 2021	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Indonesian Banking Development Institution	Division Head, Team Leader, & Officer	4
Seminar & Workshop Penyusunan Rencana Aksi Nasional (RAN) SDGs Seminar & Workshop for Preparation of National Action Plan (RAN) of SDGs	October 2021	Bursa Efek Indonesia & Bappenas	Division Head, Vice Division Head, Team Leader, Senior Officer, & Officer	7
Managing Waste & Circular Economy: Moving from Take - Make - Waste Economy to Circular Solutions	November 2021	Indonesia Stock Exchange and Global Reporting Initiative	Team Leader & Officer	2
Health & Safety: Safety & Health for All Building Resilient OHS System	November 2021	Indonesia Stock Exchange and Global Reporting Initiative	Division Head, Vice Division Head, & Unit Head	4
Penguatan Keuangan Hijau dalam Menjawab Tantangan dan Peluang Perubahan Iklim bagi Stabilitas Sistem Keuangan Strengthening The Green Finance in Responding to Challenges and Opportunitites of Climate Changes for Financial System Stability	December 2021	Infobank Institute dan Bank Indonesia Infobank Institute and Bank Indonesia	Division Head, Center Head, Senior Officer, & Officer	12
Tantangan Milenial Merebut Peluang Akses pembiayaan dalam Ekosistem UMKM dan Ekonomi Hijau Millenials Challenges in Grabbing Financing Access Opportunities in MSME and Green Economic Ecosystem	December 2021	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	Division Head & Senior Officer	3



## Manajemen Risiko Berkelanjutan Sustainable Risk Management

Penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang dilakukan Bank dalam menghadapi berbagai risiko yang berpotensi mengganggu keberlangsungan usaha serta menghambat pencapaian tujuan dan target RAKB. Dalam mewujudkan penerapan manajemen risiko berkelanjutan yang komprehensif, efektif, dan terarah, dilakukan dengan mengintegrasikan pengelolaan risiko yang mencakup risiko ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Bank Victoria memiliki 4 (empat) pilar yang menjadi pedoman dalam penerapan manajemen risiko, yakni:

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 bertanggung jawab dan berperan aktif dalam pengelolaan dan pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan di seluruh aspek bisnis Bank, selain memiliki pemahaman yang baik terkait keuangan berkelanjutan serta kompleksitas kegiatan usaha yang dijalankan Bank Victoria.

Dalam menjalankan peran aktifnya, Dewan Komisaris dan Direksi memberikan arahan yang jelas, melakukan pengawasan, mitigasi secara aktif, dan mengembangkan budaya manajemen risiko serta menjalankan tata kelola yang baik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan dapat berjalan efektif dan terarah.

### Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Manajemen Risiko

Dalam penerapan prinsip keuangan berkelanjutan, Bank Victoria telah memiliki kebijakan yang dijadikan pedoman melalui Surat Keputusan Direksi No. 006/SK-DIR/12/20 tanggal 11 Desember 2020 tentang Kebijakan Keuangan Berkelanjutan serta beberapa kebijakan dan prosedur pendukung lainnya yang telah disesuaikan dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

The implementation of sustainable finance principles carried out by the Bank is confronted with various risks that are potentially disruptive to the business continuity and hinder the achievement of RAKB goals and target. In realizing the implementation of sustainable risk management that is comprehensive, effective, and targeted, it is carried out by integrating risk management which involves economic, social, and environmental risks.

Bank Victoria has 4 (four) pillars that are the guidelines in implementing risk management, 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

The Board of Commissioners and Board of Directors have an active role of and are responsible for managing and implementing sustainable finance principles in all of the Bank's business aspects, in addition to having proper understanding regarding sustainable finance and Bank Victoria's business complexity.

In performing their active role, the Board of Commissioners and Board of Directors give clear directions, conduct monitoring and mitigation proactively, develop risk management culture, and implement good corporate governance according to the prevailing laws and regulations so that the implementation of sustainable finance principles can run effectively and as directed.

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

In implementing sustainable finance principles, Bank Victoria already has a policy as a reference, under the Board of Directors' Decision Letter No. 006/SK-DIR/12/20 dated 11 December 2020 on Sustainable Finance Policies and several other supporting policies and procedures, which are adjusted to the sustainable finance principles.

Bank Victoria secara berkala melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur terkait keuangan berkelanjutan untuk memastikan kesesuaiannya dengan visi, misi, strategi keberlanjutan, dan perubahan peraturan yang berlaku.

Bank Victoria periodically evaluates the policies and procedures related to the sustainable finance principles in order to ensure the conformity with the vision, mission, sustainability strategies, and amendments to the prevailing laws and regulations.

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

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

Bank Victoria menerapkan manajemen risiko keberlanjutan sebagai salah satu upaya pencapaian target dari program-program yang direncanakan dalam RAKB melalui kegiatan mitigasi terhadap risiko-risiko terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang ditimbulkan. Penerapan manajemen risiko dilaksanakan melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang telah didukung oleh sistem informasi keuangan berkelanjutan serta laporan yang informatif mengenai keuangan berkelanjutan.

Bank Victoria implements sustainable risk management as one of the efforts in achieving the target of programs planned in RKAB through risks mitigating activities related to economic, social, and environmental aspects. Such risk management is implemented through the process of risk identification, measurement, monitoring, and control which is supported by sustainable finance information system and informative report regarding the sustainable finance.

Proses manajemen risiko berkelanjutan sebagai berikut.

The sustainable risk management process is as follows.



Pengelolaan risiko di Bank Victoria yang didukung oleh sistem informasi keuangan berkelanjutan disesuaikan dengan skala usaha dan kompleksitas Bank. Hal ini ditujukan agar penerapan manajemen risiko yang dilakukan dapat berjalan efektif dengan senantiasa memperhatikan aspek-aspek yang termasuk dalam prinsip keuangan berkelanjutan.

Risk management in Bank Victoria is supported by sustainable finance information system in accordance with the Bank's business scale and complexity. This is intended so that the risk management can be implemented effectively with due regards to the aspects included in the sustainable finance principles.

## 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

Bank merumuskan strategi manajemen risiko berkelanjutan sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan dan strategi bisnis secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko. Strategi manajemen risiko disusun untuk memastikan bahwa eksposur risiko dikelola secara terkendali sesuai prinsip keuangan berkelanjutan, kebijakan dan prosedur internal Bank, serta peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain. Bank senantiasa mengevaluasi strategi manajemen risiko yang diterapkan sesuai visi, misi, serta strategi keberlanjutan.

Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas manajemen risiko keberlanjutan demi mewujudkan penerapan keuangan berkelanjutan yang efektif. Selain itu, untuk mewujudkan transformasi digital perlu ditunjang oleh manajemen risiko yang senantiasa memperhatikan prinsip kehati-hatian dan prinsip keuangan berkelanjutan.

## Mitigasi Risiko terkait RAKB

Bank telah menyusun langkah mitigasi apabila program yang dilaksanakan tidak sesuai dengan target atau lini waktu yang ditetapkan dalam RAKB, seperti:

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

## Internal Control System on the Risk Management Implementation

Implementation of internal control system on risk management in the application of sustainable finance principles includes 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 violations;
3. Enhancing organizational effectiveness and cost efficiency that are adjusted to sustainable finance principles; and
4. Increasing risk culture effectiveness on the Bank's organization comprehensively and sustainably.

## Risk Management Implementation Strategy

The Bank formulates the sustainable risk management strategy in accordance with the sustainable finance principles and business strategies comprehensively with due observance of the risk appetite and risk tolerance. The risk management strategy is prepared to ensure that risk exposure is managed in a controlled manner according to the sustainable finance principles, the Bank's internal policies and procedures, and laws and regulations as well as other provisions. The Bank consistently evaluates the risk management strategy, which is implemented in line with the vision, mission, and sustainability strategies.

Such efforts are carried out in order to improve the sustainability risk management quality in order to manifest effective implementation of sustainable finance. Furthermore, the realization of digital transformation needs to be supported by a risk management that consistently takes into account the principles of prudence and principles of sustainable finance.

## RAKB-related Risk Mitigation

The Bank has prepared mitigation if the programs carried out do not align with the targets or timeline determined in the RAKB, such as:

1. To evaluate sustainable finance programs that have been carried out;
2. To consult external parties related to the constraints faced and/or that might happen due to the RAKB programs; and
3. To re-assess the performance indicators used in the following years, based on the realization of sustainable finance programs carried out.

## Kebijakan Anti-Fraud

### Anti Fraud Policy

Bank Victoria berkomitmen untuk senantiasa menjalankan kegiatan usaha yang sehat. Komitmen tersebut ditunjukkan melalui kebijakan khusus yang wajib diterapkan oleh insan Bank dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya sehari-hari. Di lingkup internal, kebijakan tersebut mencegah segala bentuk praktik korupsi, balas jasa (*kickbacks*), *fraud*, suap dan/atau gratifikasi. Selain itu, kebijakan terkait *anti-fraud* juga terdapat dalam Kode Etik yang disosialisasikan melalui media internal yang mudah diakses oleh setiap insan Bank Victoria setiap saat.

Untuk mencegah praktik gratifikasi, Bank Victoria melarang seluruh insan Bank mencakup Dewan Komisaris, Direksi, Pejabat Eksekutif, Pimpinan Kantor, seluruh karyawan, beserta anggota keluarganya untuk menerima pemberian dalam bentuk apapun dari nasabah atau pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Apabila pihak-pihak tersebut menerima pemberian gratifikasi dalam bentuk apapun, maka pihak tersebut wajib mengisi formulir penerimaan gratifikasi/parcel yang selanjutnya diserahkan kepada Divisi SKAI/*Integrated & Anti Fraud* untuk ditindaklanjuti. Bank Victoria akan menindak tegas segala bentuk kecurangan yang melanggar peraturan dan Kode Etik yang berlaku.

Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat laporan pelanggaran yang masuk terkait kasus *fraud* dan gratifikasi yang terjadi di lingkungan Bank.

Bank Victoria is committed to consistently performing sound business activities. Such commitment is reflected through a special policy which is mandatory to be implemented by the Bank's personnel in carrying out their daily operational activities. In the internal scope, such policy helps to prevent all forms of corruption, kickbacks, fraud, bribery, and/or gratification practices. In addition, policy related to anti-fraud is also contained in the Code of Conduct which is disseminated through internal media that can be easily accessed by Bank Victoria's personnel at any time.

To prevent gratification practices, the Bank forbids all of Bank's personnel including the Board of Commissioners, Board of Directors, Executive Officers, Office Managers, all employees, and their families from receiving any gifts in any forms from the customers or other parties, either directly or indirectly. In the event that these parties receive gratifications in any form, they must fill in a gratification/parcel acceptance form and submit the form to SKAI/*Integrated and Anti-Fraud Division* for follow-up. Bank Victoria will impose strict disciplinary actions towards any fraudulent actions that violate the prevailing regulations and Code of Conduct.

Throughout 2021, there were no incoming violation reports that related with fraud and gratification cases within the Bank.

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		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<b>Kasus Fraud / Fraud Cases</b>									
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Kasus Gratifikasi / Gratification Cases</b>									
Total Kasus Gratifikasi Total Gratification Cases	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Selesai Settled	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Masih dalam Proses Tindak Lanjut Still in Follow-Up Process	-	-	-	-	-	-	-	-	-



## Persaingan Usaha yang Sehat Fair Business Competition

Bank Victoria menjunjung tinggi etika dan moral dalam menjalankan proses bisnis perbankan yang sehat. Bank menempatkan pesaing sebagai pendorong untuk meningkatkan kinerja secara berkesinambungan. Oleh karena itu, Bank senantiasa melakukan beberapa hal, di antaranya:

1. Patuh terhadap ketentuan Undang-Undang Anti Monopoli;
2. Melakukan riset pasar untuk mengetahui posisi pesaing;
3. Melakukan persaingan yang sehat dan kompetitif dengan meningkatkan keunggulan produk dan layanan yang bermutu; serta
4. Melindungi kepentingan nasabah dari praktik dan perlakuan bisnis yang tidak sehat.

Bank berkomitmen untuk menghargai setiap hak kekayaan intelektual (HAKI). Baik Manajemen sampai dengan seluruh karyawan Bank wajib menghormati karya pihak lain karena setiap penggunaan yang tidak sah atas hak milik intelektual orang lain dapat mengakibatkan Bank menanggung gugatan hukum secara perdata dan ganti rugi. Selain itu, seluruh karyawan didorong untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengembangan suatu proses atau produk yang akan digunakan oleh Bank dan melindungi HAKI milik Bank.

Bank Victoria upholds ethics and moral in carrying out the sound banking business process, The Bank places competitors as motivators to improve the performance continuously. As such, the Bank consistently carries out several matters, among others:

1. Complying with Anti Monopoly Law;
2. Conducting market research to identify competitor's position;
3. Competing fairly by enhancing quality products and services excellence; and
4. Protecting customers interest from unhealthy business practices and treatments.

The Bank is fully committed to respect any intellectual property rights (IPR). From the Management level to the entire level of the Bank's employees, all must respect other parties' creation as any illegal use of other party's intellectual property rights may result in the Bank having to deal with civil lawsuit and damages. In addition, all employees are encouraged to actively participate in the development of a process or product which will be used by the Bank and protect the Bank's IPR.

## Batasan Aktivitas Politik Restrictions on Political Activities

Bank telah mengatur kebijakan terkait lobi, kontribusi politik, dan keterlibatan politik yang dituangkan dalam Kode Etik. Kebijakan tersebut mengatur bahwa:

1. Bank memberikan kebebasan kepada setiap karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan politik dengan syarat tidak meninggalkan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan Bank ketika melakukan aktivitas politiknya;
2. Bank melarang karyawan melakukan aktivitas politik di waktu kerja;
3. Bank melarang karyawan menggunakan fasilitas perusahaan, atribut, simbol atau hal lain yang berkaitan dengan identitas Bank untuk aktivitas politik; serta
4. Bank melarang karyawan menggunakan jabatan dan wewenangnya untuk mempengaruhi atau memaksa karyawan lain agar melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan aktivitas politiknya.

The Bank has determined policies related to lobbying, political contribution, and political involvement as set out in the Code of Conduct. Such policies regulate that:

1. The Bank shall give freedom to any employee to participate in political activities under the condition that no duties or responsibilities as the Bank's employee are being abandoned while carrying out such political activities;
2. The Bank prohibits employees from performing political activities during office hours;
3. The Bank prohibits employees from using company's facilities, attributes, symbols, or other matters related to the Bank's identity for any political activities; and
4. The Bank prohibits employees from using their positions and authorities to influence or force other employees to participate in their activities related to their political activities interest.



## Sistem Pelaporan Pelanggaran Whistleblowing System

Bank Victoria menerapkan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system/WBS*) untuk menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan bebas dari perilaku melanggar hukum. Terkait hal tersebut, tindakan *fraud* atau pelanggaran hukum yang dilakukan oleh insan Bank dapat dilaporkan, baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal.

Tim pengelola WBS secara berkala melakukan sosialisasi agar seluruh insan Bank dapat memahami tata cara pelaporan dan pelaksanaan prosedur WBS. Kegiatan sosialisasi tersebut disampaikan pada forum pelatihan dan sosialisasi etika, serta melalui *e-mail* yang secara rutin dikirimkan kepada seluruh karyawan pada setiap bulannya. Tidak hanya itu, sosialisasi juga dilakukan melalui situs web Bank Victoria dan berbagai media internal, seperti buletin internal, poster, maupun presentasi langsung kepada pihak terkait.

Bank telah menyediakan media pelaporan untuk menampung laporan pengaduan dari pihak pelapor, yakni:

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](mailto:unitantifraud@victoriabank.co.id)
  - c. SMS/Handphone/Whatsapp: 08118707649
2. Untuk pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Direksi atau keluarganya, maka laporan ditujukan kepada Direktur Utama dengan alamat *e-mail*: [unitantifrauddireksi@victoriabank.co.id](mailto:unitantifrauddireksi@victoriabank.co.id).
3. Untuk pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Dewan Komisaris atau keluarganya, laporan pengaduan ditujukan kepada Dewan Komisaris dengan alamat *e-mail*: [unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id](mailto:unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id).
4. Jika telapor merupakan anggota Tim *Anti Fraud*, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung kepada Direktur Utama.

Bank Victoria implements whistleblowing system (WBS) to establish work environment that is transparent and free from law violation. In relation to that, fraud or law violation committed by the Bank's personnel can be reported, either by internal parties or by external parties.

The WBS management team will periodically disseminate so that all Bank's personnel understand the reporting procedure and the implementation of WBS procedure. The dissemination activities are delivered in training forum and ethics dissemination, and through e-mail, which is routinely delivered to all employees every month. Not only that, disseminations are also conducted through internal media such as internal bulletin, posters, and direct presentation to related parties.

The Bank has provided reporting media to receive complaints from whistleblowers, ie.:

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:
 

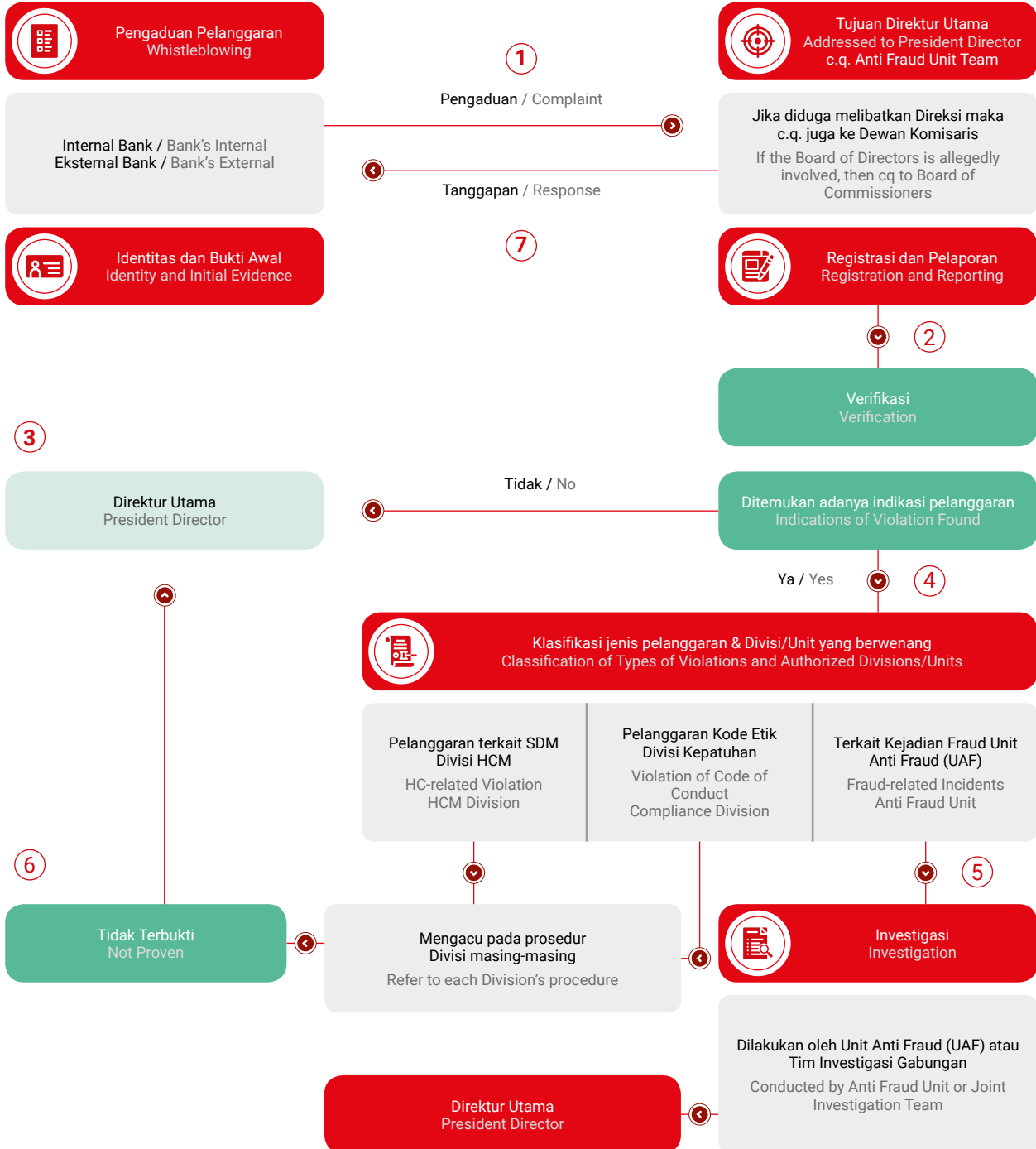
To the President Director and copy to Anti Fraud Unit  
Gedung Graha BIP Lt. 10  
Jl. Gatot Subroto Kav. 23, RT 002, RW 002  
Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi  
Jakarta Selatan, 12930
  - b. Email: [unitantifraud@victoriabank.co.id](mailto:unitantifraud@victoriabank.co.id)
  - c. SMS/ Handphone/ WhatsApp: 08118707649
2. For whistleblowing allegedly committed by members of the Board of Directors or their families, the report is addressed to the President Director at the email address of: [unitantifrauddireksi@victoriabank.co.id](mailto:unitantifrauddireksi@victoriabank.co.id).
3. For whistleblowing allegedly committed by members of the Board of Commissioners or their families, the report is addressed to the Board of Commissioners at the email address of: [unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id](mailto: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

Bank Victoria telah menyusun mekanisme pengelolaan pelaporan pelanggaran yang diterima melalui WBS. Adapun mekanisme tersebut diuraikan dalam skema berikut.

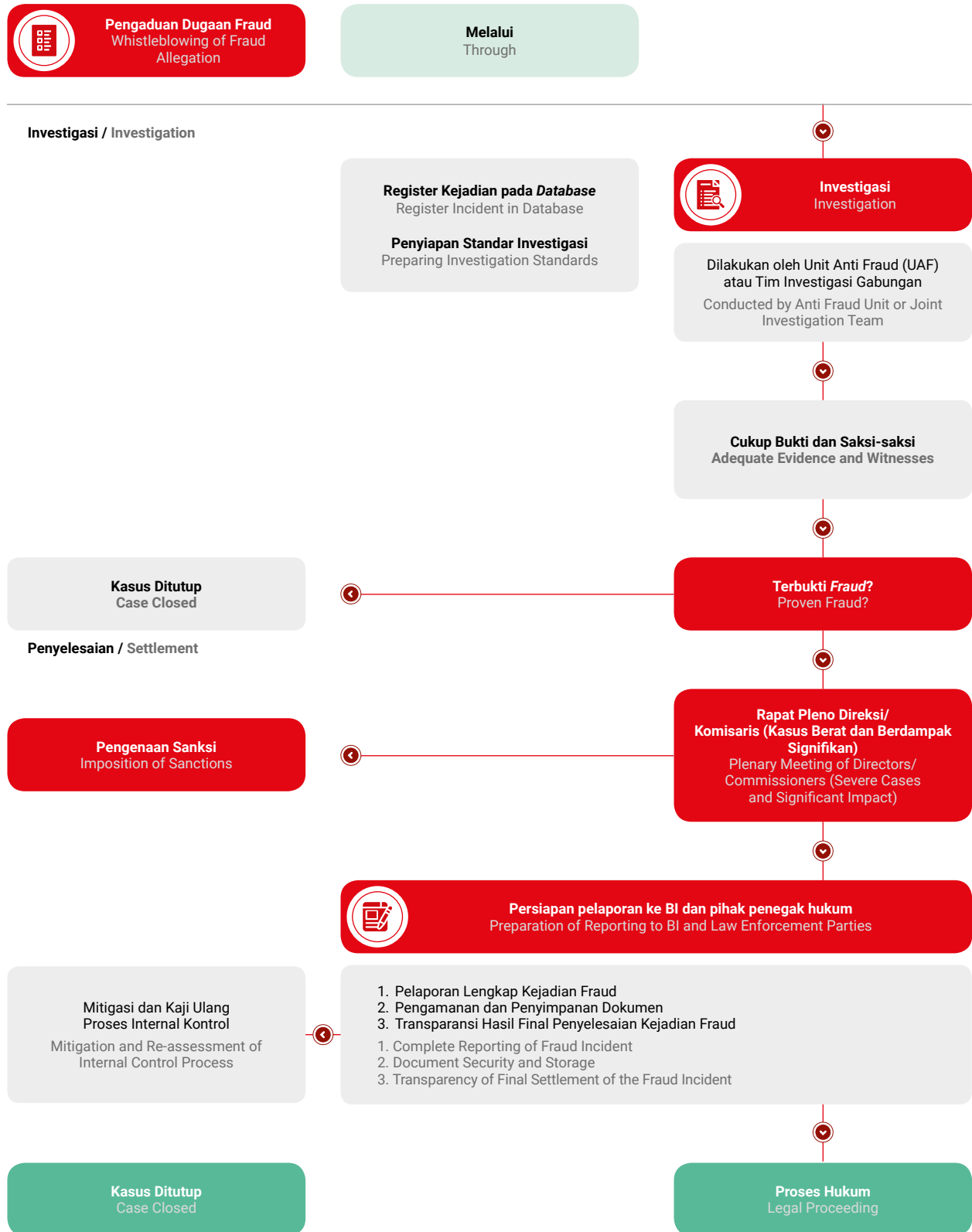
## Mechanism of Whistleblowing Management

Bank Victoria has prepared a mechanism to manage whistleblowing received through the WBS. The mechanism is as described in the below chart.



Untuk laporan terkait kasus *fraud*, Bank telah menyediakan mekanisme tersendiri, yakni sebagai berikut.

For whistleblowing related to fraud cases, the Bank has provided a separate mechanism, as shown below.



## Perlindungan bagi Pelapor

Bank Victoria berkomitmen untuk memastikan keamanan bagi setiap pihak yang menyampaikan laporan pelanggaran melalui WBS. Terkait hal tersebut, manajemen Bank Victoria sangat menyarankan agar identitas pelapor dicantumkan untuk memudahkan kelancaran proses investigasi serta keamanan bagi pihak pelapor.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan Bank Victoria dalam memberikan jaminan perlindungan kepada pelapor, antara lain:

1. Penyediaan saluran komunikasi pelaporan (lisan, telepon, dan *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 akan/sudah dialami;
  - 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 biaya selama proses, serta perlindungan melalui Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), apabila diperlukan.

## Penanganan Pengaduan

Dalam menindaklanjuti laporan pengaduan, Kami terlebih dahulu melakukan penyaringan. Setelah diverifikasi kebenaran laporan melalui bukti-bukti yang lengkap dan jelas, selanjutnya laporan akan ditindaklanjuti oleh pihak Bank sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Adapun laporan yang dianggap tidak terbukti, maka laporan tersebut tidak perlu ditindaklanjuti dan pelapor tidak dikenakan sanksi apapun.

Untuk mempermudah komunikasi dengan pelapor dalam proses tindak lanjut dugaan pelanggaran, maka kami menyarankan untuk menyertakan identitas pelapor dalam

## Protection for Whistleblower

Bank Victoria is committed to ensuring the security of all parties in the process of whistleblowing through WBS. In relation to that, Bank Victoria's management strongly suggests that the whistleblower's identity is included in the report for easy investigation process and the security of the whistleblower.

Measures taken by Bank Victoria on providing protection assurance to the whistleblower among others:

1. Provision of confidential reporting communication channels (verbal, telephone, and 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 fraud allegation report;
2. Guarantees on 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 whistleblower feels threatened after reporting violation, then in such matter, the Bank is obliged to provide protection including:
  - a. Physical protection to the whistleblower and the family;
  - b. Protection of the whistleblower's property and the family's property against terror or retaliation;
  - c. Administrative protection in the form of postponement of promotion, termination, exclusion at work, improper transfer, including work certainty, etc.;
  - d. Legal protection in the litigation process at the District Court, including court proceeding fees, and protection through the Witness and Victim Protection Agency (LPSK), if necessary.

## Whistleblowing Handling

In following-up every whistleblowing report, we first ensure a screening process is in place. After the report's validity is verified through complete and clear evidences, the report will thereafter be followed-up by the Bank according to the prevailing provisions and regulations. In case of invalid report, it will not be followed-up and no sanction will be imposed on the whistleblower.

In order to facilitate communication with the whistleblower in following-up the alleged violation, we suggest to have the whistleblower's identity included in the report. Even an

laporan pengaduan. Namun, apabila laporan yang diterima tanpa disertai identitas (*anonim*), laporan tersebut akan tetap ditindaklanjuti. Berikut beberapa pertimbangan yang kami lakukan untuk menindaklanjuti laporan anonim, yakni:

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.

Hingga akhir tahun 2021, Bank tidak menerima laporan pengaduan pelanggaran, termasuk fraud.

anonymous report will still be followed-up. The following are several considerations as the basis in following-up anonymous report:

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

Until the end of 2021, the Bank did not receive any whistleblowing report, including fraud report.



## Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance



Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan  
Direct Economic Values Generated

**Rp3,988**

Miliar / Billion



Peningkatan Nilai Kredit yang Diberikan kepada Kegiatan Usaha Berkelanjutan  
Increase of Loan Value Provided to Sustainable Business Activities

**46.88%**

Miliar / Billion



Rasio Kredit Bermasalah  
Non-Performing Loans Ratio

**7.27% 4.08%**

Bruto / Gross

Neto / Net



Survei Kepuasan Nasabah  
Customer Satisfaction Survey

Kategori / Category

**B**

(Cukup Puas / Quite Satisfied)



Pengembangan Kompetensi Karyawan  
Employee's Competency Development

**5,444 1.39**

Orang / People

Miliar / Billion



Tingkat Penyelesaian Pengaduan Nasabah  
Customer Complaint Settlement Level

**99.10%**



Pembiayaan dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan  
Financing by Considering Environmental Aspect

**Rp603**

Miliar / Billion



Efisiensi Energi  
Energy Efficiency

**0.00018**

GJ/Juta Rp / GJ/Million Rp



Penghematan Penggunaan Air  
Saving of Water Use

**0.00054**

m<sup>3</sup>/Juta Rp / GJ/Million Rp

# Keberlanjutan Kinerja Ekonomi

## Economic Performance Sustainability

### Kinerja Operasional dan Keuangan

Pencapaian kinerja ekonomi mencakup aspek operasional dan keuangan memberikan pengaruh yang signifikan bagi keberlangsungan usaha Bank. Tidak hanya itu, pencapaian tersebut juga menjadi dasar bagi pemangku kepentingan Bank, khususnya investor dalam menentukan keputusannya. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk senantiasa berusaha menjaga dan meningkatkan pencapaian kinerja operasional dan keuangan di setiap tahunnya. Hal ini dilakukan agar target yang ditetapkan di setiap tahun dapat dicapai.

Adapun hasil pencapaian Bank Victoria dalam 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

#### Pencapaian Kinerja Ekonomi Bank Victoria

##### Bank Victoria's Economic Performance Achievement

Uraian	2021		2020	2019	Description
	Target	Realisasi Realization			
<b>Kinerja Keuangan / Financial Performance</b> (dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)					
Total Aset	23,766	23,660	24,280	28,548	Total Assets
Total Liabilitas	20,900	20,649	21,662	25,562	Total Liabilities
Total Ekuitas	2,865	3,011	2,618	2,986	Total Equity
Pendapatan Bunga – Bersih	320	418	153	220	Interest Income – Net
Pendapatan (Beban) Operasional selain Bunga – Bersih	(230)	(513)	(404)	(237)	Operating Income (Expenses) Other than Interest – Net
Laba (Rugi) Operasional	90	(95)	(251)	(17)	Income (Loss) from Operations
Laba (Rugi) Tahun Berjalan	75	(119)	(252)	(14)	Income (Loss) For The Year
<b>Rasio Keuangan / Financial Ratios</b> (dalam % / in %)					
<b>Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM)</b>					<b>Capital Adequacy Ratio (CAR)</b>
KPMM dengan Memperhitungkan Risiko Kredit dan Operasional	20.30	17.92	17.39	17.76	CAR by Calculating Credit and Operational Risks
KPMM dengan Memperhitungkan Risiko Kredit, Operasional, dan Pasar	18.32	17.49	16.68	17.29	CAR by Calculating Credit, Operational, and Market Risks
Margin Pendapatan Bunga Bersih (NIM)	1.81	2.36	0.82	1.07	Margin of Net Interest Income (NIM)
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (LDR)	80.01	81.25	75.64	74.46	Loan to Deposit (LDR) Ratio
Rasio Tingkat Pengambilan Aset (ROA)	0.41	(0.71)	(1.26)	(0.09)	Return on Assets (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)	4.02	(6.54)	(12.74)	(0.57)	Return on Equity (ROE)
Rasio Kredit Bermasalah (NPL Bruto)	6.38	7.27	7.58	6.77	Non-Performing Loan (NPL Gross) Ratio
Rasio Belanja Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	95.27	104.94	112.09	100.69	Ratio of Operating Expenses to Operating Income

### Operational and Financial Performance

The economic performance achievement which involves operational and financial aspects can bring significant impact on the Bank's business sustainability. Not only that, such achievement can also be the basis for the Bank's stakeholders, particularly for investors, to make their decisions. As such, we are committed to consistently striving to maintain and enhance the achievement of our operational and financial performance every year. This is intended so that the target determined each year can be successfully achieved.

The following is Bank Victoria's achievement in the past 3 (three) years.

Uraian	2021		2020	2019	Description
	Target	Realisasi Realization			
<b>Kinerja Operasional / Operational Performance</b> (dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)					
<b>Produk Simpanan</b>			<b>Deposits Products</b>		
Tabungan	909	3,138	2,401	2,777	Savings Account
Giro	2,726	1,314	1,331	906	Current Account
Deposito Berjangka	13,672	13,620	14,348	18,076	Time Deposits
Negotiable Certificate Deposits	-	-	-	9	Negotiable Certificate Deposits
<b>Total Produk Simpanan</b>	<b>17,307</b>	<b>18,072</b>	<b>18,080</b>	<b>21,768</b>	<b>Total Deposits Products</b>
<b>Produk Pinjaman</b>			<b>Loan Products</b>		
Pinjaman Tetap	9,180	9,336	10,289	11,107	Fixed Loans
Pinjaman Konsumen	210	162	195	235	Consumer Loans
Pinjaman Rekening Koran	1,051	1,511	1,026	1,112	Overdraft
Pinjaman Tetap dengan Angsuran	3,504	3,627	2,103	3,662	Fixed Loans with Installments
Pinjaman Serba Guna	70	46	63	93	Multipurpose Loans
<b>Total Produk Pinjaman</b>	<b>14,016</b>	<b>14,683</b>	<b>13,676</b>	<b>16,209</b>	<b>Total Loan Products</b>

## Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan

Bank Victoria berkeinginan untuk dapat memberikan manfaat kepada para pemangku kepentingan dari kegiatan usaha yang dijalankan. Pencapaian nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan oleh Bank Victoria dalam 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

## Direct Economic Value Generated and Distributed

Bank Victoria wishes to bring benefit to the stakeholders from our business activities. The achievement of economic value generated and distributed by Bank Victoria in the past 3 (three) years are as shown below.

### Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan

#### Direct Economic Value Generated and Distributed

Uraian	2021	2020	2019	Description
<b>Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Direct Economic Values Generated</b> (dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)				
Penerimaan dari Bunga dan Komisi	1,342,025	1,578,206	2,056,201	Receipt from Interest and Commission Income
Penerimaan dari Operasional Lainnya	430,949	477,768	356,234	Receipt from Other Operating Income
Penerimaan dari Penjualan Agunan yang Diambil Alih	182,231	122,827	274,060	Receipt from Sale of Foreclosed Assets
Penerimaan dari Pendapatan Non-Operasional Lainnya	7,871	4,007	-	Receipt from Other Non-Operating Income
Kenaikan dalam Aset Operasi	10,194	3,809,701	25,908	Increase in Operating Assets
Kenaikan dalam Kewajiban Operasi	-	1,074,996	1,174,814	Increase in Operating Liabilities
Hasil Penjualan Aset Tetap	21,815	26,866	6,536	Proceeds from Sale of Fixed Assets
<b>Total</b>	<b>1,995,086</b>	<b>7,094,371</b>	<b>3,893,753</b>	<b>Total</b>
<b>Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed</b> (dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)				
Pembayaran Bunga	1,114,885	1,483,833	1,832,596	Payment of Interest
Pembayaran Beban Umum dan Administrasi	110,607	111,232	141,077	Payment of General and Administrative Expenses
Pembayaran Beban Tenaga Kerja	134,561	158,887	159,021	Payment of Personnel Expenses



Uraian	2021	2020	2019	Description
Pembayaran Beban Operasional Lainnya	128,875	94,100	49,391	Payments of Other Operating Expenses
Pembayaran Beban Pendapatan Non-Operasional Lainnya	-	-	89,216	Payments of Other Non-Operating Income Expenses
Pembayaran Pajak Penghasilan	-	207	43,480	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	1,683,566	586,645	1,633,725	Decrease in Operating Assets
Penurunan dalam Kewajiban Operasi	806,390	4,696,232	1,194,705	Decrease in Operating Liabilities
Pembelian Aset Tetap	1,093	2,454	6,638	Purchase of Fixed Assets
Pembelian Aset Tak Berwujud	829	395	644	Purchase of Intangible Assets
Pembayaran Sewa	6,686	11,237	-	Payment of Lease
Biaya Investasi Sosial	643	337	223	Social Investment Cost
<b>Total</b>	<b>3,988,135</b>	<b>7,145,936</b>	<b>5,150,716</b>	<b>Total</b>
<b>Nilai Ekonomi yang Ditahan</b>	<b>(1,993,049)</b>	<b>(51,564)</b>	<b>(1,256,963)</b>	<b>Economic Value Retained</b>

## Mendukung Pertumbuhan Perekonomian Indonesia

Bank Victoria berkeinginan untuk senantiasa berkontribusi terhadap pembangunan nasional melalui penyaluran kredit kepada berbagai sektor lapangan usaha. Berikut pencapaian penyaluran kredit yang dilakukan Bank selama 3 (tiga) tahun terakhir.

### Penyaluran Kredit berdasarkan Sektor Ekonomi Loans by Economic Sector

Sektor Ekonomi	2021		2020		2019		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	3,013,384	20.52	2,189,724	16.00	3,238,753	19.98	Financing Institution
Perdagangan, Restoran, dan Hotel	3,435,922	23.40	3,126,102	22.86	3,667,718	22.63	Trading, Restaurant, and Hotel
Industri	1,565,012	10.66	1,460,490	10.68	1,840,308	11.35	Industry
Real Estate	2,572,483	17.52	3,228,429	23.61	3,738,277	23.06	Real Estate
Konstruksi	1,104,130	7.52	707,891	5.18	848,080	5.23	Construction
Jasa-jasa Sosial/ Masyarakat	506,249	3.45	662,698	4.85	580,887	3.58	Social/Community Services
Lain-lain	2,485,925	16.93	2,301,049	16.82	2,294,483	14.16	Others
<b>Total</b>	<b>14,683,105</b>	<b>100.00</b>	<b>13,676,383</b>	<b>100.00</b>	<b>16,208,506</b>	<b>100.00</b>	<b>Total</b>

Salah satu bentuk kontribusi Bank Victoria terhadap pembangunan nasional adalah dengan menyalurkan kredit kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang merupakan salah satu sektor yang berkontribusi cukup besar terhadap perekonomian Indonesia. Kontribusi penyaluran kredit tersebut diuraikan sebagai berikut.

## Supporting Indonesian Economic Growth

Bank Victoria wishes to consistently contribute towards the national development through loan distributions to various business sectors. The following are the Bank's loan distribution achievements for the past 3 (three) years.

One of Bank Victoria's contributions towards national development is by channelling loans to micro, small, and medium enterprises (MSME), which is one of the sectors that has significantly contributed to the national economic growth. Such loan channelling contribution is as shown below.

**Penyaluran Kredit berdasarkan Sektor UMKM**  
Loans by MSME Sector

Skala Usaha	2021		2020		2019		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	28,950	1.44	38,014	2.54	57,169	2.96	Small Business
Usaha Menengah	1,985,229	98.56	1,456,616	97.46	1,872,916	97.04	Medium Business
<b>Total</b>	<b>2,014,179</b>	<b>100.00</b>	<b>1,494,630</b>	<b>100.00</b>	<b>1,930,085</b>	<b>100.00</b>	<b>Total</b>

**Pembiayaan terhadap Kegiatan Usaha Berkelanjutan**

Sejalan dengan ditetapkannya POJK No. 51 Tahun 2017, Bank Victoria secara bertahap memberikan pembiayaan yang ditujukan untuk kegiatan usaha yang termasuk dalam kategori kegiatan usaha berkelanjutan. Berdasarkan peraturan tersebut, Bank telah melakukan pembiayaan terhadap 4 (empat) kegiatan usaha yang termasuk dari 12 (dua belas) kategori kegiatan usaha yang tergolong dalam kegiatan usaha berkelanjutan. Pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan tersebut diuraikan sebagai berikut.

**Financing for Sustainable Business Activities**

Inline with the issuance of OJK Regulation No. 51 of 2017, Bank Victoria has gradually provided financing to business activities categorized as sustainable business activities. Based on such regulation, the Bank has provided financing for 4 (four) business activities included in 12 (twelve) groups categorized as sustainable business activities. Financing for sustainable business activities is as described below.

**Penyaluran Kredit berdasarkan Sektor Kegiatan Usaha Berkelanjutan**  
Loans by Sustainable Business Activities

(dalam juta Rupiah / in million Rupiah)

Kegiatan Usaha	Penyaluran Kredit Loans			Business Activities
	2021	2020	2019	
Pencegahan dan Pengendalian Polusi	88,765	-	-	Pollution Prevention and Control
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	374,526	286,983	288,183	Management of Biodiversity Resources and Sustainable Land Use
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	139,395	-	-	Eco-Friendly Business Activities and/or Other Activities
Kegiatan UMKM	2,014,179	1,494,630	1,930,085	MSME Activities
<b>Total</b>	<b>2,616,865</b>	<b>1,781,613</b>	<b>2,218,268</b>	<b>Total</b>

**Literasi dan Inklusi Keuangan**

Bank Victoria menyadari bahwa masih banyak masyarakat yang awam terhadap layanan perbankan. Oleh sebab itu, Bank Victoria berkomitmen untuk mendukung upaya yang dicanangkan pemerintah dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat sesuai ketetapan POJK No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

**Financial Literacy and Inclusion**

Bank Victoria realizes that there are still many people who are not familiar with the banking services. As such, Bank Victoria is committed to supporting the government's initiative in improving communities' financial literacy and inclusion pursuant to OJK Regulation No. 76/POJK.07/2016 on the Improvement of Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Communities.

## Tahapan Implementasi Program Literasi dan Inklusi Keuangan

### 1. Perencanaan dan Persiapan

Penyampaian materi dan pengajaran dilakukan oleh orang-orang yang telah memperoleh pelatihan dan penyuluhan, serta yang menguasai program. Guna mempermudah pemahaman yang jelas mengenai pentingnya program kepada peserta edukasi, Bank menyiapkan materi yang akan disampaikan dilengkapi dengan video yang memuat referensi audio visual yang jernih, menyiapkan beberapa lagu anak-anak terkait dengan Ayo Menabung untuk lebih menarik minat para siswa dalam mengikuti program, serta menyiapkan link Zoom yang akan digunakan apabila edukasi dan literasi tersebut dilakukan secara virtual.

### 2. Pencapaian Tujuan yang Telah Ditetapkan

Bank menyesuaikan lokasi yang akan mengikuti program dengan lokasi kantor cabang, kantor pembantu, dan kantor kas Bank Victoria, dengan pertimbangan kedekatan lokasi guna mempermudah koordinasi antar pihak. Bank berharap program ini dapat mengedukasi ibu-ibu untuk dapat mulai mengatur dan melakukan perencanaan keuangan rumah tangga menjadi lebih baik lagi ke depannya. Sedangkan, bagi para murid tingkat SD, SMP dan SMA, program ini dapat memberikan pemahaman pengetahuan mengenai manfaat dan kegunaan menabung sejak dini.

### 3. Pelaksanaan Strategi dan Kebijakan

Agar program literasi keuangan dapat mencapai tujuan, Bank melaksanakan tahapan implementasi berikut.

- a. *Pre-test* dilakukan untuk mengetahui pemahaman awal peserta sebelum mengikuti program. Pengukuran pemahaman awal dilakukan dengan memberikan 17 pertanyaan *pre-test* yang berhubungan dengan pengetahuan dan pengertian terkait materi yang diberikan kepada peserta program.
- b. Setelah mengetahui pemahaman awal peserta, pemateri yang berasal dari Bank Victoria akan memberikan edukasi. Edukasi diberikan secara interaktif dan komunikatif yang memungkinkan peserta dapat bertanya dan memberikan pendapat secara langsung.
- c. Untuk mengetahui pemahaman peserta setelah mengikuti program, dilaksanakan *post-test* yang berisi pertanyaan serupa pada saat *pre-test*. Tes ini akan mengukur perkembangan pemahaman peserta setelah mengikuti program dan mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program. *Pre-test* dan *post-test* juga dapat dilakukan secara virtual dengan menggunakan aplikasi terpisah dari *link* Zoom yang digunakan pada saat pemberian materi.

## Implementation Stages for the Financial Literacy and Inclusion Programs

### 1. Planning and Preparation

Materials and education are taught by people who have obtained trainings and developments, and understood the program. In order to facilitate a clear understanding on the program's importance to the participants, the Bank prepared materials to be delivered, supported with videos containing references of clear audio visual, prepared several children songs related to "Ayo Menabung/Let's Save Money" in order to encourage students to participate in the program, and prepared links for Zoom meeting which were used in the educational and literacy program, virtually.

### 2. Achievement of the Predetermined Goals

The Bank adjusts the location to hold the program with the location of Bank Victoria's branch offices, sub-branch offices, and cash offices by considering the proximity of the location in order to facilitate coordination between parties. The Bank expects that this program will educate housewives to better manage and plan their household finance in the future. Meanwhile for elementary, junior high, and high school students, this program can give them the understanding and knowledge regarding the benefits and advantages of saving money early.

### 3. Implementation of Strategies and Policies

In order for the financial literacy program to achieve its goals, the Bank applied the following implementation phases.

- a. *Pre-test* is conducted in order to know participants' initial understanding of the program. The initial understanding is measured by giving 17 *pre-test* questions related to the knowledge and understanding of the materials delivered to the program participants
- b. Upon learning the participants' initial knowledge, the speaker who is from Bank Victoria's internal provides the education. Education is delivered interactively and communicatively to encourage the participants to directly raise questions and express opinions.
- c. In order to understand the participants knowledge after participating in the program, a *post-test* is given. This is intended to measure the participants' improved understanding after the program, and to measure the success of the program implementation. *Pre-test* and *post-test* can also be conducted virtually using separate application from Zoom links used during the material delivery.

**4. Evaluasi Kendala yang Dihadapi dan Upaya-Upaya Pemecahan Masalah**

Kendala yang dihadapi Bank dalam meyakinkan para peserta untuk mengikuti program, di antaranya:

- a. Keterbatasan waktu dan pemahaman mengenai pentingnya perencanaan keuangan rumah tangga;
- b. Sekolah swasta yang menjadi salah satu sasaran mempunyai kebijakan tersendiri, sehingga tidak dapat melakukan program di sekolah tersebut;
- c. Adanya keterbatasan kuota internet untuk para pelajar; serta
- d. Tidak semua ibu-ibu rumah tangga mempunyai dan memahami pemakaian Aplikasi Zoom apabila edukasi tersebut dilakukan secara virtual.

Dalam mengatasi kendala-kendala tersebut, Bank melakukan pendekatan kepada pihak koordinator kelompok peserta edukasi serta pihak terkait sampai dengan terselenggaranya edukasi, berjalan dengan baik, dan sesuai dengan target yang diinginkan.

**Pelaksanaan Program Literasi dan Inklusi Keuangan**

Pada tahun 2021, kegiatan Bank dalam menindaklanjuti Program *Pilot Project* Otoritas Jasa Keuangan untuk memberikan pendidikan kepada anak-anak dengan Program “Ayo ke Bank” dan literasi kepada ibu-ibu rumah tangga, ibu-ibu kader PKK, dan karyawan adalah dengan memberikan materi “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga”, dan “Sosialisasi Kartu Gerbang Pembayaran Nasional” kepada masyarakat luas. Kegiatan ini seluruhnya dilakukan secara virtual melalui Zoom.

- 1. Kegiatan virtual melalui Zoom “Ayo ke Bank” dan “Sosialisasi Produk Tabungan Anak *One Student One Account*” telah direalisasikan sebanyak 218 rekening dan pertemuan secara virtual, sebagaimana ditunjukkan berikut.

**Pelaksanaan Program “Ayo ke Bank”**

Implementation of “Ayo ke Bank/Lets go to the Bank” Program

Tanggal Date	Lokasi Location	Peserta Participants
16 Juli 2021	SD Santo Antonius	80 Pelajar
16 July 2021	Santo Antonius Elementary School	80 Students

- 2. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau

**4. Evaluation of Obstacles Encountered and Problem Solving Measures**

Obstacles encountered by the Bank in convincing participants to participate in the program among others:

- a. Limited time and understanding regarding the importance of household financial planning;
- b. Private schools which are one of the targets have their own discretions, and therefore, the program cannot be held in these schools;
- c. Limited internet quota for students; and
- d. Not all housewives have the equipment and knowledge on how to use Zoom application if the education is carried out virtually.

In dealing with these obstacles, the Bank approaches the coordinators of group of participants and relevant parties to ensure that the education programs are organized appropriately and according to the required target.

**Implementation of Financial Literacy and Inclusion Program**

In 2021, the Bank’s activities in following-up the Pilot Project Program initiated by the Financial Services Authority to provide education to children under the program named “Ayo ke Bank/Lets go to the Bank” and literacy to housewives, and PKK cadre housewives, and female employees were among others by delivering the material called “Household Financial Planning” and “Dissemination of National Payment Gateway Card” to the community at large. These activities were overall carried out virtually through Zoom.

- 1. Virtual activity through Zoom called “Let’s go to the Bank” and “Dissemination of Children’s Savings One Student One Account” were realized at 218 accounts and by conducting virtual meetings, as shown below.

- 2. According to the Financial Services Authority Regulation regarding Improvement of Financial Literacy and Inclusion in Financial Services Sector for Consumers and/or

Masyarakat, pelaksanaan edukasi keuangan disertai dengan pengembangan infrastruktur pendukung dan diikuti dengan ketersediaan akses masyarakat terhadap lembaga, produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

Pelaksanaan amanat tersebut dijalankan melalui koordinasi antara kantor pusat dan cabang di seluruh Indonesia. Bank bekerja sama dengan Kementerian Keuangan dalam penjualan produk ORI 17 sampai dengan ORI 19 serta bekerja sama dengan mitra asuransi untuk program *wealth management*, dengan tujuan untuk membantu nasabah dalam meningkatkan kesejahteraan keuangan mereka. Kerja sama dengan Kementerian Keuangan dalam penjualan ORI 17 sampai ORI 19 masih terus berjalan baik serta kerja sama program *wealth management* telah menghasilkan produk *bancassurance*.

Bank senantiasa melaksanakan sosialisasi dan pengenalan produk *bancassurance* dengan melakukan *training* serta pendalaman materi, baik dalam bentuk *gathering* maupun *roadshow* kepada calon nasabah dan nasabah di cabang maupun di luar cabang, termasuk seluruh *Branch Manager*. Melalui acara tersebut, Bank menerangkan kegunaan, manfaat serta perbedaan produk dan informasi mengenai biaya lainnya. Sedangkan, bagi *Branch Manager*, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman dan pengertian secara lebih detail mengenai manfaat dan risiko atas produk yang ditawarkan.

3. Bank memanfaatkan situs web dan media sosial untuk mempermudah dan mempercepat akses informasi keuangan bagi masyarakat luas, melalui:
  - a. Situs web ([www.bankvictoria.co.id](http://www.bankvictoria.co.id)); serta
  - b. Media sosial Facebook, Youtube, dan Instagram dengan nama akun: Bank Victoria.

Communities, the implementation of financial education program must be accompanied by the development of supporting infrastructures, followed by the availability of community's access to the institutions, products, and/or financial services that match with the community's needs and affordability.

The implementation of such mandate was carried out in coordination with head office and branch offices throughout Indonesia. The Bank cooperates with the Ministry of Finance in selling ORI 17 to ORI 19 products and cooperates with insurance partners for wealth management program, with the purpose to support customers in improving their financial welfare. Cooperation with the Ministry of Finance in selling ORI 17 to ORI 19 continues to run well as well as the wealth management cooperation program that has generated bancassurance products.

The Bank consistently disseminates and introduces bancassurance products by organizing trainings and material in-depth studying, either in the form of gathering or roadshow to potential customers and customers in or out of the branch offices, including to all Branch Managers. Through these events, the Bank explains the benefits, advantages, and differences of products and information regarding other costs. Meanwhile for Branch Managers, this is intended to improve their understandings and knowledge in more details regarding the risks and benefits of the products offered.

4. The Bank uses website and social media to facilitate and accelerate financial information access to the community at large through:
  - a. Website ([www.bankvictoria.co.id](http://www.bankvictoria.co.id)); and
  - b. Social media such as Facebook, Youtube, and Instagram with account name: Bank Victoria.

## Keberlanjutan Kinerja Sosial Social Performance Sustainability

### Komitmen Pelayanan Terbaik bagi Nasabah

Kehadiran nasabah Bank memiliki pengaruh penting terhadap keberlangsungan usaha yang dijalankan. Bank Victoria senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik melalui penyediaan layanan yang aman, mudah dijangkau, serta berbagai produk yang memudahkan setiap nasabah dan calon nasabah. Berbagai upaya pelayanan yang dilakukan terhadap nasabah dilaksanakan sesuai Surat Keputusan Direksi No. 041/SK-DIR/07/14 tentang Kebijakan dan Prosedur Kualitas Pelayanan Nasabah (*Customer Experience*). Kebijakan tersebut menjadi pedoman dalam Standar Pelayanan Nasabah yang diterapkan Bank Victoria.

#### Program Peningkatan Kualitas Layanan

Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, Bank Victoria senantiasa meningkatkan kualitas layanannya, melalui program-program antara lain:

1. Menyusun standar *service excellence* bagi seluruh kantor cabang Bank, sesuai dengan tuntutan dan harapan nasabah;
2. Melaksanakan dan memantau kegiatan *service excellence* secara konsisten di kantor cabang;
3. Menetapkan standar *zero defect* dalam operasional transaksi perbankan;
4. Melakukan pelatihan dan pengembangan *service excellence* bagi pegawai *frontliner* di seluruh kantor cabang Bank;
5. Menggunakan kartu ATM berbasis *chip card* untuk mendukung peningkatan keamanan nasabah; serta
6. 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

Salah satu upaya untuk dapat menyediakan layanan yang aman dan dapat diandalkan, 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. Di samping itu, Bank juga senantiasa menjaga kerahasiaan data nasabah.

### Commitment to the Best Service for Customers

The Bank's customers existence brings important influence to the business sustainability. Bank Victoria always strives to provide the best services through the provision of safe, easy to reach services, and various products that are convenient for every customer and potential customer. Various services rendered to the customers are performed in accordance with the Board of Directors' Decision Letter No. 041/SK-DIR/07/14 on Policies and Procedures for Customer Services Quality (*Customer Experience*). These policies become the guidelines in Customer Services Standards implemented by Bank Victoria.

#### Services Quality Improvement Program

In order to give satisfaction to the customers, Bank Victoria consistently seeks to improve its services quality through the following programs:

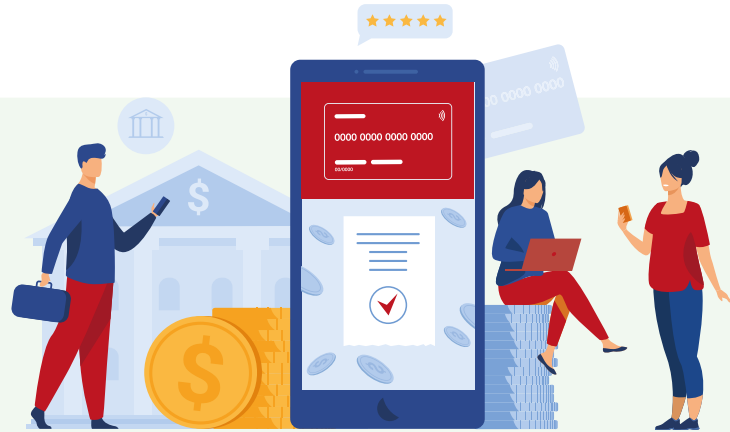
1. Developing service excellence standards that meet customer demands and expectations for all of the Bank's branch offices;
2. Consistently running and monitoring service excellence activities at branch offices;
3. Establishing zero-defect standard in banking transaction operations;
4. Conducting employee training and development of service excellence for all frontline staffs of the Bank's branch offices;
5. Utilizing chip-based ATM cards to enhance customer security; and
6. 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

As one of the efforts in providing safe and reliable services, Bank Victoria provides protection guarantee for the money deposited by the customers through the Deposit insurance Agency in accordance with the provisions of Law No. 24 of 2004 on Indonesia Deposit Insurance Agency. In addition, the Bank also consistently maintains the confidentiality of customer data.

# Keamanan Bertransaksi

## Transaction Security



### Simpan Kartu ATM

#### Keep the ATM Card

Kartu ATM adalah akses termudah menuju dana yang ada di rekening Anda, untuk itu pastikan kartu ATM Anda tersimpan dengan baik dan tidak dipinjamkan kepada orang lain.

ATM card is the easiest access to your account, so make sure your ATM card is kept properly and do not lend it to other people.



### PIN dan Password Milik Pribadi

#### PIN and Password are Personal

Jaga kerahasiaan PIN dan Password Anda, jangan membiarkan informasi ini diketahui oleh orang lain.

Keep the confidentiality of your PIN and Password, do not let others know this information.



### Tidak Menandatangani Dokumen Kosong

#### Not Signing Blank Documents

Dalam kondisi apapun, jangan pernah menandatangani formulir/slip kosong. Pastikan seluruh informasi di formulir/slip kosong sudah benar dan sesuai dengan kebutuhan Anda.

Under no circumstances should you sign a blank form/slip. Make sure that all information on the blank form/slip is correct and fit to your needs.



### Gunakan Internet Banking dan Mobile Banking

#### Use Internet Banking and Mobile Banking

Aktifkan fasilitas Internet Banking dan Mobile Banking (IBMB) Anda, selain memudahkan transaksi perbankan, dengan IBMB anda dapat selalu memonitor rekening secara tepat waktu.

Activate your Internet Banking and Mobile Banking (IBMB) facilities. In addition to facilitating banking transactions, IBMB can always help monitor your accounts in a timely manner



### Rutin Cek Saldo

#### Regularly Check Your Balance

Lakukan pengecekan saldo anda secara berkala. Jika anda menemukan transaksi mencurigakan segera hubungi Call Center untuk meminta penjelasan. Cek saldo dapat dilakukan melalui layanan Call Center, IBMB, ATM, dan print buku tabungan di kantor cabang terdekat.

Check your balance regularly. If you find a suspicious transaction, immediately contact the Call Center to ask for explanation. Balance checking can be done through Call Center, IBMB, ATM services, and print the bank passbook at the nearest branch office.

Komitmen tersebut dilakukan dengan mengacu kepada peraturan terkait yang berlaku, antara lain:

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

Such commitment is reflected by referring to the applicable regulations, among others:

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



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

Such regulations require the Bank to keep confidential all information regarding the customers who deposit their money and their deposited money, with exception to 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.

For the purpose of information exchange between banks, the Board of Directors of a bank may inform its customers' financial condition to other banks

---

**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

Bank Victoria melaksanakan program *engagement* untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan loyalitas nasabah terhadap Bank. Beberapa program yang dilaksanakan, yakni:

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

## Customer Engagement Program

Bank Victoria carries out engagement program to maintain good relationship with the customers. This is intended to maintain the customers loyalty to the Bank. Several programs carried out among others:

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



## Pelayanan di Masa Pandemi

Dalam memberikan pelayanan yang prima di masa pandemi, Bank Victoria telah melakukan penyesuaian dengan tetap mengedepankan aspek kesehatan dan produktivitas. Adapun beberapa penyesuaian yang dilakukan Bank Victoria dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di masa pandemi antara lain:

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); serta
3. Menggunakan metode *tracing* (nasabah mengisi formulir *tracing* secara *online*) untuk pertemuan dengan debitur.

## Survei Kepuasan Nasabah

Salah satu indikator untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan Bank yakni melalui survei kepuasan nasabah. Hasil survei kepuasan nasabah tersebut dapat dijadikan pertimbangan untuk mengevaluasi produk dan layanan yang Bank berikan agar dapat senantiasa ditingkatkan kualitasnya.

Metode survei menggunakan selebaran kuesioner yang harus diisi oleh nasabah. Pelaksanaan survei ini dilakukan setiap semester/awal periode triwulan 1 dan triwulan 3 di masing-masing kantor cabang yang hasilnya akan dikumpulkan di kantor pusat untuk evaluasi akhir.

Adapun hasil survei yang dilakukan pada tahun 2021 menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas terhadap produk dan layanan yang diberikan Bank Victoria. Berikut uraian hasil survei kepuasan nasabah Bank selama 3 (tiga) tahun terakhir.

Indikator	2021	2020	2019	Indicators
Teller (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)	80	70	85	Teller (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)
Customer Service (Behavior, Skill, Product Knowledge, and Cross Selling)	80	70	85	Customer Service (Behavior, Skill, Product Knowledge, and Cross Selling)
Security (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)	80	70	80	Security (Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge)
Eksterior dan Interior Kantor Cabang	75	75	75	Exterior and Interior of Branch Offices
<b>Rata-rata Hasil</b>	<b>78.75</b>	<b>71.25</b>	<b>81.25</b>	<b>Average Results</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B+</b>	<b>Category</b>

## Sarana Pengaduan Nasabah

Bank Victoria menyediakan sarana pengaduan untuk menerima laporan pengaduan apabila terdapat keluhan terkait produk dan layanan yang disediakan bagi nasabah. Dalam pelaksanaannya, Bank telah memiliki sistem *online* dan terpadu terkait sarana pengaduan nasabah (*customer care*) yang fokus menangani dan menindaklanjuti laporan pengaduan nasabah yang dikelola oleh Direktorat Operasional. Melalui penggunaan sistem ini, nasabah dapat menyampaikan laporan pengaduan serta mengecek status penyelesaian laporan tersebut di seluruh kantor cabang Bank Victoria.

## Services during the Pandemic

In order to provide excellent services in the midst of pandemic, Bank Victoria had made some adjustments by prioritizing health and productivity aspects. The adjustments made by Bank Victoria in providing services to customers amid the pandemic are among others:

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

One of the indicators in finding out the quality of services provided by the Bank is through customer satisfaction survey. The customer satisfaction survey result can be used as a consideration in evaluating products and services provided by the Bank so that the quality can be improved continuously.

The survey method was by distributing questionnaire leaflets to be completed by the customers. This survey is conducted every semester/at the beginning of the 1st quarter and the 3rd quarter in each branch office and the result will be collected in the head office for final evaluation.

Results of surveys conducted throughout 2021 show that the customers were satisfied with the products and services provided by Bank Victoria. The following are descriptions of the Bank's customer satisfaction surveys conducted for the last 3 (three) years.

## Customer Complaint Channel

Bank Victoria provides a complaint facilities to receive report if there is any complaint related to the products and services provided to the customers. In the implementation, the Bank has in place, an online and integrated system related to the customer complaint facilities (*customer care*) which is focusing on handling and following up the customers complaints, which is managed by the Operational Directorate. Through this system, the customers are able to lodge complaints and to check their complaint status at the Bank's branch offices throughout Indonesia.

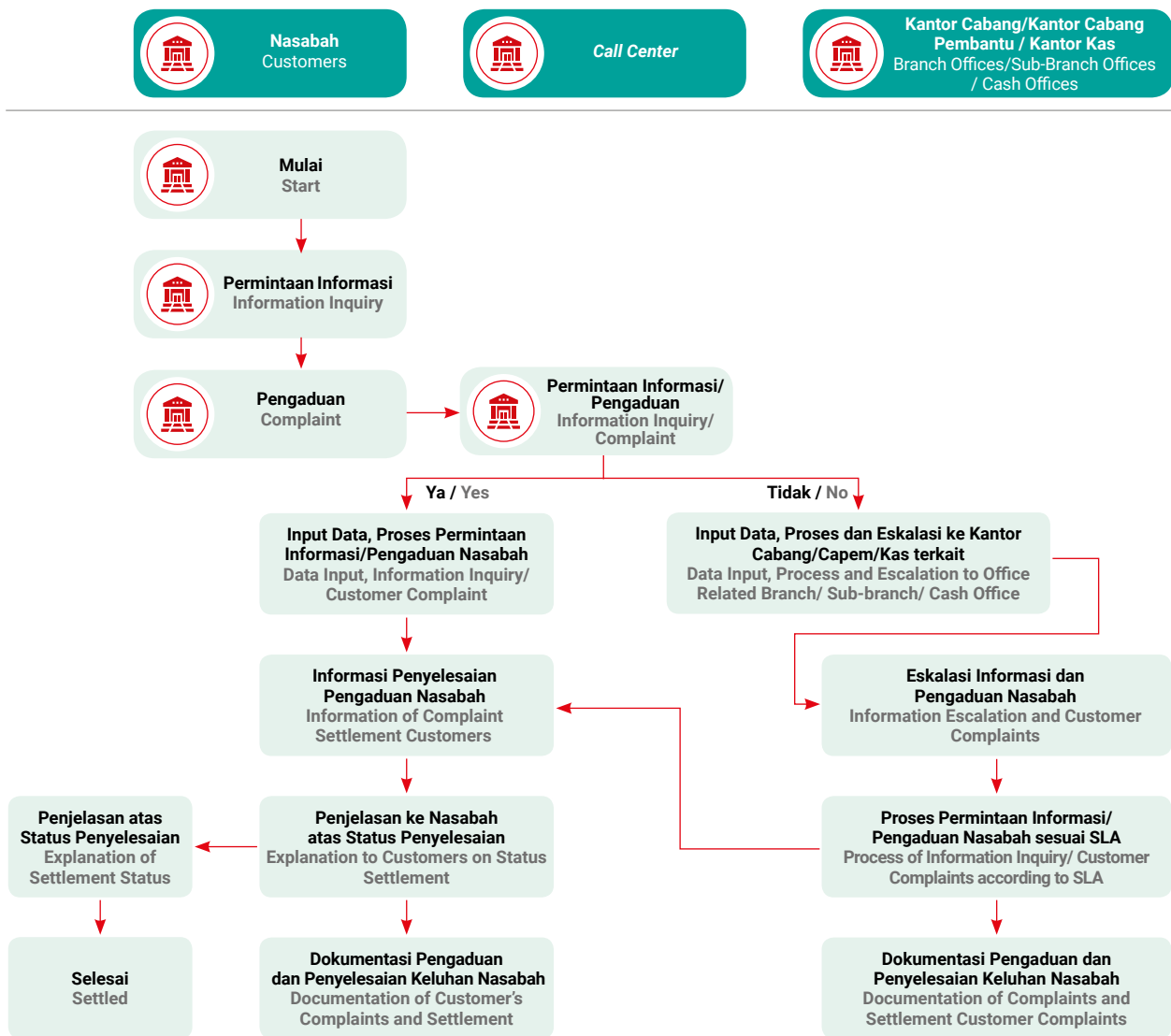
- Adapun media pusat pengaduan yang disediakan Bank yaitu:
1. *Call Center* yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 1500977;
  2. *E-mail* [customercare@victoriabank.co.id](mailto:customercare@victoriabank.co.id);
  3. *Customer service* yang berada di cabang terdekat yang secara berkala akan dilaporkan kepada kantor pusat; dan
  4. *Playstore* maupun *Appstore* yang berada di *smartphone*.

Adapun skema penanganan pengaduan nasabah ditunjukkan sebagaimana berikut.

- The complaint center media provided by the Bank are:
1. 24 Hour Call Center at 1500977;
  2. Email [customercare@victoriabank.co.id](mailto:customercare@victoriabank.co.id);
  3. Customer services at the nearest branch offices that will regularly report to the head office; and
  4. Playstore or Appstore in the smartphone.

Meanwhile, customers complaint handling scheme is as shown below.

**Skema Pengelolaan Pengaduan Nasabah**  
Customer Complaint Management Scheme



Kami senantiasa memeriksa kebenaran setiap laporan yang diterima. Apabila terbukti, kami berkomitmen untuk menyelesaikan laporan pengaduan tersebut secara tegas dan tepat waktu sesuai standar *service level agreement* (SLA). Berikut jumlah pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Bank Victoria selama 3 (tiga) tahun terakhir.

We consistently examine the validity of each report received. If proven valid, we are committed to strictly settling the complaint in a timely manner according to the service level agreement (SLA) standard. The following are the complaints received and followed-up by the Bank in the last 3 (three) years.

Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transactions	Selesai Settled		Dalam Proses On Process		Tidak Selesai Not Settled		Total Pengaduan Total Complaints
	Total	%	Total	%	Total	%	
<b>2021</b>							
ATM	86	95.56	4	4.44	-	-	90
Internet/Mobile Banking	568	99.65	2	0.35	-	-	570
Internet Banking Bisnis	6	100.00	-	-	-	-	6
Tabungan	1	100.00	-	-	-	-	1
Deposito	1	100.00	-	-	-	-	1
Kredit	2	100.00	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>664</b>	<b>99.10</b>	<b>6</b>	<b>0.90</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>670</b>
<b>2020</b>							
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
<b>Total</b>	<b>769</b>	<b>96.85</b>	<b>25</b>	<b>3.15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>794</b>
<b>2019</b>							
ATM	291	87.39	42	12.61	-	-	333
Internet Banking/Mobile Banking	619	97.48	16	2.52	-	-	635
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>94.01</b>	<b>58</b>	<b>5.99</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>968</b>

## Pengelolaan *Human Capital* yang Berkualitas

*Human Capital* (HC) merupakan salah satu aset penting bagi Bank Victoria dalam upaya menyediakan pelayanan terbaik kepada nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Untuk menunjang kebutuhan kehadiran HC yang berkualitas, Bank Victoria melakukan pengelolaan yang bertanggung jawab dan terarah yang disesuaikan dengan strategi Bank serta perkembangan di industri perbankan yang terjadi. Di samping itu, Bank juga senantiasa memperhatikan pemenuhan hak-hak terhadap HC sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### Pengelola HC

Pengelolaan HC di Bank Victoria menjadi tanggung jawab Divisi *Human Capital Management & General Affair* dengan dibantu oleh beberapa unit kerja di bawahnya. Informasi lebih lanjut terkait fungsi serta ruang lingkup tugas dari masing-masing divisi dan unit kerja pengelola HC terdapat dalam Laporan Tahunan Bank Victoria Tahun 2021.

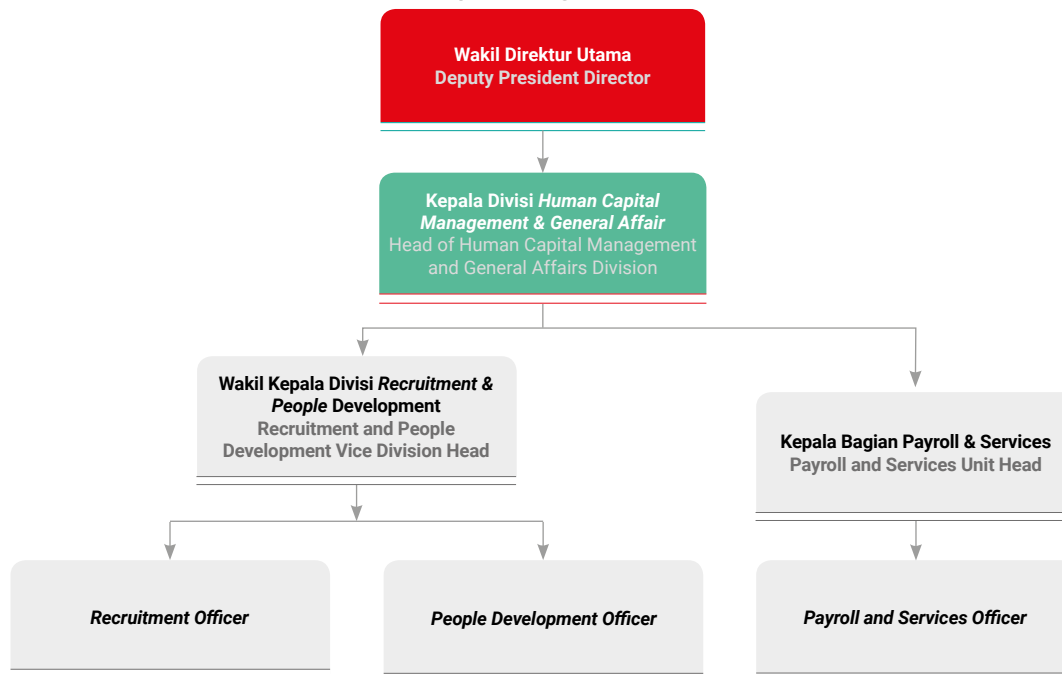
## Quality *Human Capital* Management

*Human Capital* (HC) is one of important assets for Bank Victoria in the effort to provide the best services to customers amid the increasingly tough competition in the banking industry. In order to facilitate the requirement of qualified HC, Bank Victoria performs responsible and directive HC management, which is adjusted to the Bank's strategies and banking industry development. Additionally, the Bank also consistently pays attention to the fulfillment of HC's rights according to the prevailing laws and regulations.

### HC Management

HC management in Bank Victoria is the responsibility of the *Human Capital Management & General Affairs* Division assisted by several subordinate work units. Further information regarding the function and work scope of each division and work unit that manages HC can be found in Bank Victoria's 2021 Annual Report.

**Struktur Pengelola Human Capital**  
Human Capital Management Structure



**Kebijakan Pengelolaan HC**

Praktik pengelolaan HC yang dilakukan Bank senantiasa disesuaikan dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Selain berpedoman terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, pengelolaan HC yang dilakukan Bank juga mengacu kepada Kebijakan dan Prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan serta dimutakhirkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 014/SK-DIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019 tentang Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*.

Pengelolaan HC yang bertanggung jawab ditujukan untuk menciptakan hubungan industrial yang berkualitas dan harmonis. Penerapannya berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. Kep. 4/HI.00.00/00.0000.210405003/B/V/2021 tanggal 28 Mei 2021 tentang Pengesahan Peraturan Perusahaan PT Bank Victoria International Tbk. Pembaruan terhadap Peraturan Perusahaan akan dilakukan secara berkala sesuai dengan perkembangan ketentuan bidang ketenagakerjaan.

**Keberagaman di Bank Victoria**

Bank menyadari bahwa keberagaman merupakan sebuah anugerah yang apabila memberikan banyak manfaat bagi keberlangsungan usaha yang dijalankan. Oleh karena itu, Bank Victoria senantiasa berusaha untuk menyediakan lingkungan kerja yang inklusif bagi setiap karyawan Bank.

Bank Victoria berkomitmen untuk memperlakukan seluruh karyawan Bank secara setara tanpa membedakan suatu suku, ras, agama, ataupun *gender* dalam pengelolaan karyawan.

**HC Management Policy**

HC management practices in the Bank is consistently adjusted with the prevailing laws and regulations. Aside from referring to the prevailing laws and regulations, the HC management performed by the Bank also refers to the Human Capital Management Policies and Procedure validated and updated under the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SK-DIR/07/19 dated 30 July 2019 on Standard Operating Procedures for Human Capital Management.

Responsible HC management is intended to establish quality and harmonious industrial relations. The implementation is based on the Decision Letter of Directorate General of Industrial Relations and Social Security No. Kep. 4/HI.00.00/00.0000.210405003/B/V/2021 dated 28 May 2021 on Approval of Company Regulations of PT Bank Victoria International Tbk. The Company Regulations are updated periodically according to the development of regulations in the manpower sector.

**Diversity in Bank Victoria**

The Bank realizes that diversity is a blessing that can bring many benefits to the business sustainability. As such, Bank Victoria consistently seeks to provide an inclusive work environment to every employee of the Bank.

Bank Victoria is committed to treating all of the Bank's employees equally without discriminating ethnicity, race, religion, or gender in the employees management. Therefore,

Dengan demikian, setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk maju dan berkembang bersama Bank Victoria.

### Hak Asasi Karyawan

Bank menghargai hak asasi yang dimiliki oleh setiap karyawan dengan menetapkan ketentuan waktu kerja dan pemberian izin yang sepatutnya, sebagai berikut.

1. Bank menerapkan jam kerja yang proporsional dan mengikuti standar, serta menetapkan waktu kerja lembur dan fasilitas lembur yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional.
2. Setiap karyawan Bank Victoria diberikan izin untuk menjalankan ibadah sesuai dengan kepercayaan yang diyakini.
3. Karyawan Bank diizinkan untuk meninggalkan pekerjaan dengan tetap menerima gaji penuh karena:
  - a. Peristiwa khusus, yaitu pernikahan karyawan, karyawan menikahkan anak, suami/istri/anak/menantu/orang tua/mertua/anggota dalam 1 (satu) rumah meninggal dunia, kelahiran anak, istri karyawan mengalami keguguran kandungan, khitanan anak, pembaptisan anak;
  - b. Sakit, yaitu sakit dengan surat dokter, sakit tanpa surat dokter selama 1 (satu) hari dan sakit dengan rawat inap;
  - c. Keperluan pribadi yang penting, mendadak dan tidak dapat diwakilkan; serta
  - d. Mengalami halangan di luar kemampuan karyawan.
4. Karyawan yang telah bekerja di Bank selama 1 (satu) tahun secara terus menerus dapat mengambil cuti tahunan dengan tetap menerima gaji penuh. Lamanya cuti tahunan diatur berdasarkan jabatan karyawan, berdasarkan ketentuan yang berlaku di Bank.
5. Karyawan wanita dapat mengambil cuti selama 1,5 bulan sebelum melahirkan dan 1,5 bulan sesudah melahirkan menurut perhitungan dokter kandungan atau bidan. Demikian pula, bagi yang mengalami keguguran kandungan dapat mengambil cuti selama 1,5 bulan atau sesuai dengan keterangan dokter kandungan atau bidan.
6. Bagi karyawan wanita yang menyusui, diberikan waktu untuk melakukan laktasi selama waktu kerja.

### Kepatuhan terhadap Praktik Kerja tanpa Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa

Dalam mengelola HC secara bertanggung jawab, Bank senantiasa mematuhi setiap peraturan yang berlaku. Hal ini diwujudkan melalui tidak terdapat praktik kerja paksa serta tidak terdapat tenaga kerja di bawah umur (<18 tahun) yang bekerja di seluruh wilayah operasional Bank Victoria. Bank juga menyediakan sarana bagi karyawan untuk berkumpul dan berserikat.

### Roadmap Pengembangan HC

Untuk pengelolaan HC yang terarah, Bank Victoria telah menyusun strategi pengembangan karyawan yang tercantum dalam Rencana Bisnis Bank Periode Tahun 2021-2023. Adapun strategi pengembangan HC tersebut ialah "menyiapkan key

each employee will have equal opportunity to grow and develop together with Bank Victoria.

### Employee's Human Right

The Bank respects each employee's human rights by determining work hours and granting appropriate leave as follows.

1. The Bank implements proportional work hours and follows standards, and determines overtime hours and overtime facilities adjusted to the operational requirements.
2. Each employee of Bank Victoria is allowed to practice worship according to the respective belief.
3. The Bank gives its employees permission to leave work while still receiving full salary for:
  - a. Special events, i.e. employee's marriage, marriage of employee's child, death of employee's husband/wife/ child/child-in-law/parent/ parent-in-law/ other family member living in employee's household, child birth, employee's wife experiencing miscarriage, circumcision of child, baptism of child;
  - b. Sick, i.e. illness with doctor's note, illness without doctor's reference letter for 1 (one) day, and illness requiring hospitalization;
  - c. Urgent personal matter, sudden necessity that cannot be represented by others;
  - d. Experiencing obstacles beyond employee's control
4. Employees who have worked in the Bank for 1 (one) consecutive year can take annual leave with full salary payment. The length of annual leave is determined based on employee's position, according to regulations applied at the Bank
5. Female employees may take maternity leave for 1.5 months prior to maternity and 1.5 months post maternity according to the gynaecologist or midwife calculation. The same applies to miscarried. Female employees are allowed to take leave for 1.5 months or according to the gynaecologist or midwife's reference letter.
6. Lactating female employees are allowed to have lactating time during work hours.

### Compliance with Zero Child Labor and Forced Labor Employment Practice

In managing HC responsibly, the Bank consistently complies with all prevailing regulations. This is manifested through the practice of zero forced labor and there are no underage labor (<18 years old) working in Bank Victoria's entire operational area. The Bank also provides facilities for employees to assemble and associate.

### HC Management Roadmap

For a focused HC management, Bank Victoria prepared employee management strategies listed in the Bank's Business Plan 2021-2023. The HC development strategy is "preparing key performance indicators and high caliber personnel as key

performance indicator dan high calibre personnel sebagai key driver pertumbuhan bisnis yang prudent dan sesuai dengan ketentuan perbankan yang sehat”.

drivers of prudent business growth and in accordance with sound banking provisions”.

Adapun aspek-aspek yang menjadi elemen penting dalam strategi pengembangan HC diuraikan sebagai berikut.

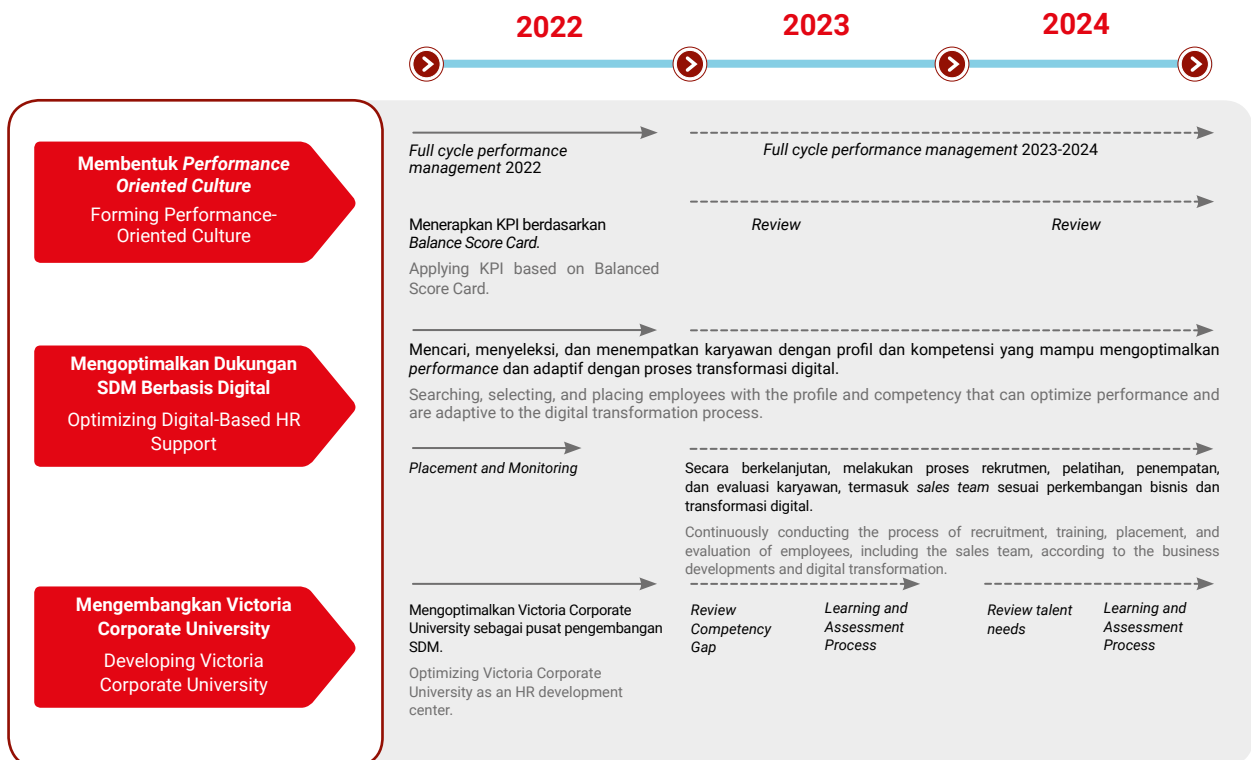
Aspects that become the important element in HC development strategy are as described below.

<b>Membentuk Performance Oriented Culture</b> Forming Performance-Oriented Culture	<b>Mengoptimalkan Dukungan SDM berbasis Digital</b> Optimizing Digital-Based HR Support	<b>Mengembangkan Victoria Corporate University</b> Developing Victoria Corporate University
Menerapkan <i>Performance Management Process</i> di seluruh organisasi, didukung oleh <i>key performance indicator</i> (KPI) dengan metode <i>balance score card</i> yang jelas dan transparan, serta mekanisme penghargaan yang kuat dan adil.  Implementing <i>Performance Management Process</i> in the entire organization, which is supported by clear and transparent <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) using the <i>Balance Score Card</i> method, and a strong and fair reward mechanism.	Menempatkan karyawan yang kompeten dan produktif, terutama yang mampu beradaptasi dengan proses transformasi digital.  Placing competent and productive employees, especially those who are able to adapt to the digital transformation process.	Membentuk sumber daya manusia yang handal, baik di kantor pusat dan kantor cabang, melalui <i>Victoria Corporate University</i> dengan didukung oleh <i>learning management system, assessment center, dan talent pool</i> .  Establishing reliable human resources, both at the head office and branch offices, through <i>Victoria Corporate University</i> supported by a <i>learning management system, assessment center, and talent pool</i> .

Roadmap strategi pengembangan HC yang telah diterapkan pada tahun 2021 dan akan dilanjutkan penerapannya hingga tahun 2023 diuraikan sebagai berikut.

HC development strategy roadmap was implemented in 2021 and will be continued up to 2023 as explained below.

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





## Perencanaan Kebutuhan HC

Agar kebutuhan HC dapat senantiasa terpenuhi, Bank secara rutin menyusun perencanaan HC (*manpower planning*) pada setiap tahunnya. Perencanaan kebutuhan HC tersebut disusun berdasarkan pertimbangan pertumbuhan bisnis, rencana strategis Bank, serta perkembangan di industri perbankan. Selain itu, pertimbangan kinerja dan potensi juga menjadi dasar dalam penyusunan kebutuhan HC.

## Rekrutmen HC

Bank senantiasa melaksanakan rekrutmen HC tanpa diskriminasi terhadap suatu suku, ras, agama, ataupun *gender*. Selain itu, Bank Victoria berkomitmen untuk menjauhi praktik-praktik kecurangan seperti suap ataupun calon karyawan titipan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan menjaga hubungan kerja yang baik. Adapun dalam penggunaan tenaga kerja, Bank memprioritaskan tenaga kerja yang merupakan warga negara Indonesia.

Dalam merekrut tenaga kerja, Bank mengacu kepada *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*. Berdasarkan ketentuan tersebut, kelompok tenaga kerja yang direkrut meliputi:

1. Organik;
2. Kontrak; dan
3. Outsourcing.

Berikut tahapan-tahapan dalam proses rekrutmen yang dilakukan Bank.

### Skema Rekrutmen Human Capital Human Capital Recruitment Scheme



Dalam proses seleksi calon karyawan, Bank menggunakan suatu metode sebagai *predictor* yang sangat tergantung pada:

1. Ciri-ciri pekerjaan;
2. Validitas dan reliabilitas metode;

## HC Manpower Planning

In order to consistently meet HC requirements, the Bank routinely prepares HC manpower planning each year. Such HC requirement planning is prepared by considering the Bank's business growth, strategic plans, and banking industry development. Additionally, consideration on performance and potentials are also the basis in preparing HC requirements.

## HC Recruitment

The Bank always conducts HC recruitment without discriminating ethnicity, race, religion, or gender. In addition, Bank Victoria is committed to preventing fraud such as bribery or nepotism. This is carried out in order to establish sound working environment and to maintain good working relationship. In the use of manpower, the Bank prioritizes Indonesian nationality.

In recruiting manpower, the Bank refers to Human Capital Management standards as approved under the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SK-DIR/07/19 dated 30 July 2019 on Standard Operating Procedures for Human Capital Management. Based on such provisions, the group of manpower recruited consists of:

1. Organic;
2. Contract; and
3. Outsourcing

Below are stages in the recruitment process carried out by the Bank.

In employee candidate selection process, the Bank uses a method as a predictor that strongly depends on:

1. Job characteristics;
2. Method validity and reliability;



3. Persentase calon yang terseleksi; dan
4. Biaya penggunaan teknik tertentu.

Informasi lebih lanjut terdapat di dalam Laporan Tahunan Bank Victoria Tahun 2021.

### Pengembangan Kompetensi HC

Dalam mewujudkan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah, Bank perlu didukung oleh HC yang mumpuni agar kinerja dan target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Untuk itu, Bank secara berkala mengikutsertakan HC ke berbagai kegiatan pengembangan kompetensi yang menunjang pelaksanaan tugas dari masing-masing karyawan.

Kegiatan pengembangan kompetensi tersebut dapat berasal dari pihak internal maupun eksternal Bank. Adapun biaya pelaksanaan kegiatan tersebut ditanggung seluruhnya oleh Bank Victoria. Berikut informasi pelaksanaan pengembangan kompetensi selama 3 (tiga) tahun terakhir.

### Pengembangan Kompetensi Human Capital Human Capital Competency Development

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	
<b>2021</b>							
Training/Inhouse	14	29	1,531	2,842	399	4,815	88.45
Training Refreshment Refreshment Training	3	4	18	11	-	36	0.66
Training/Public	-	4	105	98	-	207	3.80
Seminar/Public	1	7	150	115	-	273	5.01
Certification	4	4	57	19	-	84	1.54
Training-Certification	1	-	18	7	-	26	0.48
Educational Scholarship	-	-	2	1	-	3	0.06
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>1,881</b>	<b>3,093</b>	<b>399</b>	<b>5,444</b>	<b>100.00</b>
<b>Komposisi (%) Composition (%)</b>	<b>0.42</b>	<b>0.88</b>	<b>34.55</b>	<b>56.81</b>	<b>7.33</b>	<b>100.00</b>	
<b>Biaya Pengembangan Kompetensi Competency Development Cost</b>							<b>Rp1,394,487,605</b>
<b>2020</b>							
Training/Inhouse	6	15	362	631	-	1,014	36.67
Training Refreshment Refreshment Training	-	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
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>1,478</b>	<b>1,227</b>	<b>-</b>	<b>2,765</b>	<b>100.00</b>
<b>Komposisi (%) Composition (%)</b>	<b>0.65</b>	<b>1.52</b>	<b>53.45</b>	<b>44.38</b>	<b>0.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
<b>Biaya Pengembangan Kompetensi Competency Development Cost</b>							<b>Rp2,796,226,391</b>

3. Percentage of candidates selected; and
4. Fee for using certain techniques.

Further information can be obtained in Bank Victoria's 2021 Annual Report.

### HC Competency Development

In manifesting commitments to providing the best services to each employee, the Bank needs to be supported by excellent HC so that the predetermined performance and targets can be achieved. As such, the Bank periodically enrolls its HC to participate in various competency development activities that can support the implementation of each employee's duties.

Such competency development programs can be from internal or external parties. The cost for such activities are fully funded by Bank Victoria. The following is information of competency development programs for the last 3 (three years).

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	
<b>2019</b>							
Training/Inhouse	25	37	1,858	2,495	419	4,834	94.60
Training Refreshment Refreshment Training	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
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>47</b>	<b>1,942</b>	<b>2,672</b>	<b>419</b>	<b>5,110</b>	<b>100.00</b>
<b>Komposisi (%) Composition (%)</b>	<b>0.59</b>	<b>0.92</b>	<b>38.00</b>	<b>52.29</b>	<b>8.20</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
<b>Biaya Pengembangan Kompetensi Competency Development Cost</b>							<b>Rp4,870,542,380</b>

Untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan kompetensi bagi para karyawan, Bank telah membentuk dan sedang mengembangkan Victoria Corporate University sebagai sarana program pembelajaran dan pengembangan kompetensi yang sejalan dengan perkembangan bisnis Bank Victoria. Didirikannya Victoria Corporate University tersebut merupakan salah satu bentuk upaya Bank Victoria dalam membentuk HC yang profesional dan berkompentensi tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Selain itu, dengan HC yang berkualitas menjadi nilai tambah tersendiri bagi Bank Victoria dalam bersaing di industri perbankan Indonesia.

Victoria Corporate University mengemban misi sebagai berikut.

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

### Penilaian Kinerja HC

Bank secara berkala melakukan penilaian kinerja HC yang 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 karyawan tersebut mencapai target (*lead measure*). Hasil penilaian kinerja ini tidak hanya dijadikan bahan evaluasi, namun juga menjadi dasar dalam menetapkan kenaikan remunerasi, bonus tahunan, dan penghargaan yang bersifat finansial maupun non-finansial.

To facilitate competency development activities for the employees, Bank Victoria has established and is developing Victoria Corporate University as a mean of learning programs and employee competency development in line with the Bank's business development. The establishment of Victoria Corporate University is one of the Bank's efforts in forming professional and high competent HC in order to provide the best services to customers. In addition, excellent HC can be an added value for Bank Victoria in competing in the Indonesia banking industry.

Victoria Corporate University has the following missions.

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

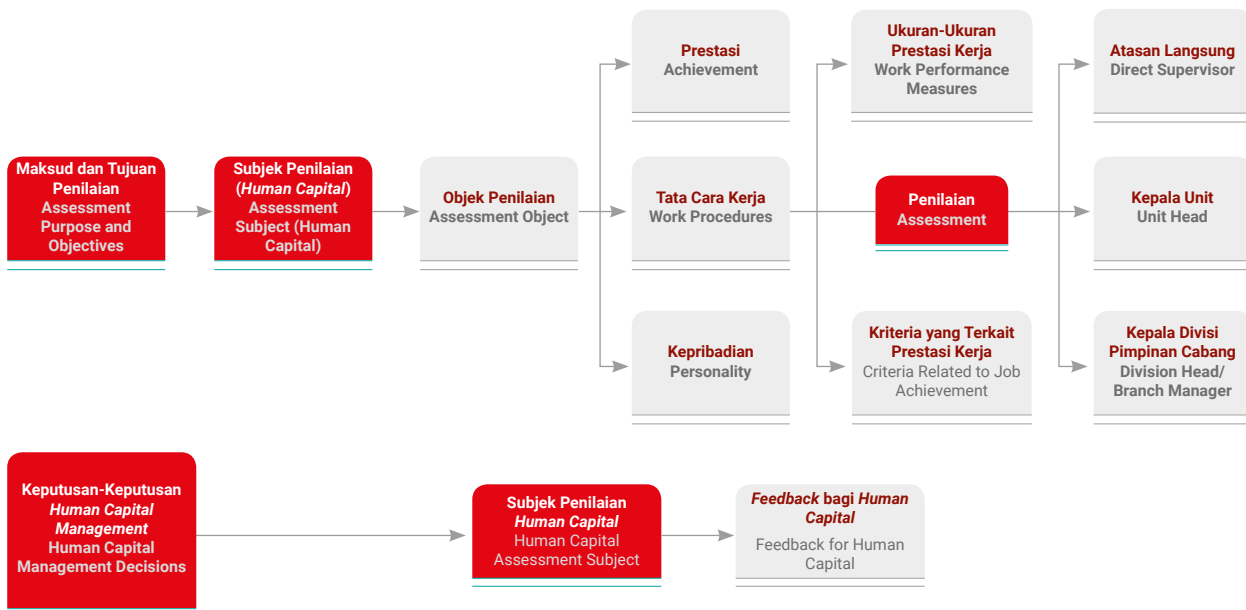
### HC Performance Assessment

The Bank periodically conducts HC performance assessment based on achievement of the agreed key performance indicator (KPI), fulfillment or improvement of competency 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 performance assessment result does not only serve as an evaluation material, but also serves as the basis in determining an increase in remuneration, annual bonus, and financial and non-financial rewards.

Dalam melakukan penilaian kinerja karyawan, Bank mengacu kepada sistem penilaian yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 014/SKDIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019. Selain itu, pelaksanaan penilaian kinerja juga disesuaikan dengan Peraturan Perusahaan, Surat Edaran Direksi, Surat Keputusan Direksi, kaidah-kaidah umum tentang penilaian HC, serta kebiasaan yang ada di lingkungan Bank. Adapun skema yang ditetapkan Bank dalam menilai kinerja HC ditunjukkan sebagai berikut.

In assessing employee's performance, the Bank refers to the assessment system contained in the Standard Operating Procedures for Human Capital Management, which was approved under the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SKDIR/07/19 dated 30 July 2019. Furthermore, 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. The scheme determined by the Bank in assessing HC performance is as shown below.

**Skema Penilaian Kinerja Human Capital**  
Human Capital Performance Assessment Scheme



### Pengembangan Karier HC

Tidak hanya dalam proses rekrutmen, pada program pengembangan karier juga kami tidak pernah melakukan diskriminasi. Hal tersebut tercermin dalam penerapan prinsip *fair opportunity* dalam program pengembangan karier yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan. Pengembangan karier bagi karyawan dilakukan dengan mempertimbangkan faktor kebutuhan Bank, kemampuan, kinerja, peningkatan nilai, klasifikasi talenta, ketersediaan jabatan, serta persyaratan lainnya.

Selama tahun 2021, Bank telah melaksanakan pengembangan karier terhadap 178 karyawan dengan penempatan di berbagai posisi sebagaimana diuraikan sebagai berikut.

### HC Career Development

Not only in the recruitment process, we also never discriminate in the career development program. This is reflected in the implementation of fair opportunity principle in the career development program which gives equal opportunity to all employees. Career development for employees is conducted by considering the factors of the Bank's requirement, capabilities, performance level, score rating, talent classification, available positions, and other requirements.

Throughout 2021, the Bank carried out career development programs for 178 employees by placing them in various positions as follows.

### Pengembangan Karier Human Capital Human Capital Career Development

Pengembangan Karier	Jumlah Karyawan Total Employees			Career Development
	2021	2020	2019	
Promosi kepada Jabatan yang Lebih Tinggi	21	16	32	Promotion to a Higher Position
Mutasi pada Jenjang yang Selevel	157	200	208	Transfer at the Same Level
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>216</b>	<b>240</b>	<b>Total</b>

### HC Engagement

Bank menyadari bahwa karyawan yang memiliki keterikatan dan rasa memiliki terhadap perusahaan akan berpengaruh positif terhadap produktivitasnya. Oleh sebab itu, Bank secara berkala melakukan beberapa upaya untuk memberikan motivasi kepada karyawan melalui pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi dan pengembangan karier tanpa diskriminasi, serta pemberian penghargaan yang bersifat finansial maupun non-finansial kepada karyawan yang berprestasi. Bank juga menetapkan besaran remunerasi yang layak dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### HC Engagement

The Bank realizes that employees who have attachment and sense of belonging to the Company will bring positive influences to their productivity. As such, the Bank periodically uses several methods in motivating the employees by organizing several competency development and career development activities without any discrimination, and giving financial or non-financial awards to the employees with good achievement. The Bank also determines proper remuneration amount according to the prevailing regulations.

### Remunerasi Karyawan

Salah satu bentuk apresiasi kami terhadap kontribusi karyawan dalam memajukan perusahaan, Bank senantiasa memberikan remunerasi yang adil sesuai dengan tanggung jawab kerja masing-masing karyawan. Dalam menetapkan besaran upah, Bank memperhatikan ketentuan Upah Minimum Regional (UMR) serta tingkat upah di industri sejenis. Berikut informasi upah terendah yang diberikan Bank Victoria kepada karyawan tetap di tingkat terendah dibandingkan dengan UMR masing-masing wilayah operasional Bank.

### Employee Remuneration

As one of our appreciations to employees who contribute in developing the Company, the Bank consistently gives fair remuneration according to the employee's respective work responsibility. In determining the salary amount, the Bank pays high regard to the provisions of Regional Minimum Wages (UMR) and the wage level in similar industry. The following is information on the lowest wages given by Bank Victoria to permanent employees in the lowest level compared to the UMR in each Bank's operational area.

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 UMR (%)
Bandung	4,000,000	3,742,300	106.88
Bogor	4,500,000	4,306,200	105.00
Denpasar	4,100,000	2,770,300	148.00
DKI Jakarta	5,000,000	4,416,200	113.22
Manado	3,600,000	3,377,300	106.59
Makassar	4,300,000	3,255,500	132.08
Semarang	3,300,000	2,810,100	117.43
Surabaya	4,600,000	4,300,500	106.96
Surakarta	3,300,000	2,013,900	163.86
Medan	4,800,000	3,329,900	144.15

### Program Pensiun

Bank senantiasa memperhatikan kesejahteraan karyawan bahkan sampai masa pensiunnya. Bank Victoria mengadakan program pensiun yang dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 014/SK-DIR/07/19 tanggal 30 Juli 2019 tentang Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*. Program pensiun tersebut ditujukan bagi karyawan yang berusia di atas 55 tahun.

### Pension Program

The Bank consistently pays attention to employees welfare even until they retire. Bank Victoria has pension program carried out based on the Board of Directors' Decision Letter No. 014/SKDIR/07/19 dated 30 July 2019 on Standard Operating Procedures for Human Capital Management. The pension program is intended for employees over 55 years old.

Karyawan yang memasuki usia pensiun akan didaftarkan pada program pensiun dan menerima uang pensiun sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Selain itu, para pensiunan juga dapat dipekerjakan kembali dengan status karyawan kontrak.

### Tingkat Perputaran Karyawan

Perputaran karyawan merupakan fenomena yang biasa terjadi di Bank Victoria. Namun, Bank melaksanakan beragam upaya untuk menjaga *engagement* karyawan sehingga mengurangi tingkat perputaran karyawan agar tidak mengganggu produktivitas kerja. Penyebab karyawan berhenti sangat beragam, mulai dari pensiun, mengundurkan diri, diberhentikan, dan sebagainya.

Informasi tingkat perputaran karyawan selama 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Uraian	2021	2020	2019	Description
Total Karyawan yang Keluar	260	306	274	Total Employees Leaving
Total Karyawan	694	799	1,014	Total Employees
Rata-rata Tingkat Perputaran Karyawan dalam Setahun (%)	35.08	33.76	26.63*	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)

### Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Penyediaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman merupakan salah satu hak karyawan yang senantiasa dipenuhi oleh Bank Victoria. Salah satu bentuk nyata yang dilakukan Bank dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik yakni dengan memperhatikan tata ruang kerja yang dilengkapi dengan penerangan yang cukup, sirkulasi udara lancar, temperatur udara yang dapat disesuaikan melalui pendingin udara (AC), serta perangkat penunjang keselamatan kerja yang memadai.

Untuk memastikan keselamatan dan keamanan karyawan, Bank secara berkala melakukan pemeliharaan *lift*, mengingat intensitas penggunaannya yang cukup tinggi. Bank juga menggunakan monitor komputer antiradiasi untuk menjaga kesehatan mata karyawan. Tidak hanya itu, Bank juga telah memiliki skema penanganan rencana situasi darurat atau evakuasi kebakaran yang ditempatkan di seluruh ruang kerja karyawan pada setiap lantai gedung.

Bentuk lain dari kepedulian Bank terhadap kesehatan dan keselamatan kerja karyawan adalah mengikutsertakannya pada program jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan dan program jaminan sosial ketenagakerjaan dari BPJS Ketenagakerjaan yang meliputi:

1. Program Jaminan Hari Tua (JHT);
2. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK);
3. Program Jaminan Kematian (JKM); serta
4. Program Jaminan Pensiun (JP).

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

HC turnover is a normal phenomenon in Bank Victoria. However, the Bank conducts various efforts in order to maintain employee engagement to reduce employee turnover level in order not to affect work productivity. Reasons for employees resigning are various, such as pension, resigning, terminated, etc.

Information related to employees turnover for the past 3 (three) years is as explained below.

### Occupational Health and Safety Management

The provision of safe and comfortable work environment is one of the employee's rights which is consistently fulfilled by Bank Victoria. One of the actual efforts made by the Bank in establishing proper work environment is by paying attention to the work space arrangement which must be supported by adequate lighting, sufficient air circulation, air temperature which can be adjusted through the air conditioner (AC), and adequate occupational safety supporting equipment.

In order to ensure employee's safety and security, the Bank periodically conducts lift maintenance, considering the high intensity of the use. The Bank also uses anti radiation monitor to maintain employee's healthy vision. Not only that, the Bank also has emergency plan and fire evacuation handling scheme placed in all employee's work space on each floor in the building.

Other forms of the Bank's care towards employee's occupational health and safety are by registering the employees in the health insurance program from BPJS Health and the employment social security program from BPJS Ketenagakerjaan which include:

1. Old Age Savings Program (JHT);
2. Occupational Accident Program (JKK);
3. Death Benefit Program (JKM); and
4. Pension Program (JP).

Bank juga mengikutsertakan asuransi kesehatan untuk keluarga karyawan, mencakup suami/istri dan anak. Asuransi kesehatan tersebut mencakup pemeriksaan dan perawatan di rumah sakit, baik untuk rawat inap, rawat jalan, perawatan gigi, serta program melahirkan bagi istri karyawan.

### Penanganan Keadaan Darurat Keselamatan Kerja

Bank telah mengidentifikasi kejadian kecelakaan kerja yang berpotensi terjadi di wilayah operasional Bank, yaitu:

1. Kebakaran dan/atau ledakan;
2. Faktor alam, seperti banjir, gempa bumi, tsunami, gunung meletus, dan lain-lain; serta
3. Sabotase/aktivitas terorisme, ancaman bom, dan huru-hara.

Adapun prosedur yang telah disusun Bank untuk menangani keadaan darurat yang terjadi antara lain:

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 menyelamatkan 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 pihak 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

Salah satu upaya Bank Victoria dalam melakukan penanganan Covid-19, yaitu melakukan penyesuaian prosedur kerja dengan

The Bank also registers employees family in health insurance which includes husband/wife and children. The health insurance covers health examination and treatment in hospital, both for inpatient and outpatient, and dental care, as well as employee's maternity program.

### Occupational Safety Emergency Handling

The Bank has identified potential occupational accidents that might occur in the Bank's operational areas among others:

1. Fire and/or explosion;
2. Nature factors, such as flood, earthquake, tsunami, volcano, etc; and
3. Sabotage/ terrorism activities, bomb threats, and riots.

Meanwhile, the procedures established by the Bank to handle emergency situation are:

1. Fire and/or explosion emergency handling
  - a. Any employee who is first aware 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 hold a critical role during emergency).
  - b. If the fire cannot be extinguished by the employee using the extinguisher 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 immediately 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.

### Covid-19 Handling for HC

One of Bank Victoria's efforts in managing Covid-19 is by adjusting work procedure with due observance of operational



tetap memperhatikan aspek operasional serta kesehatan dan keselamatan seluruh pemangku kepentingan yang berada di lingkungan Bank. Dalam upaya penanganan Covid-19 tersebut, Bank mengacu pada Pedoman Pencegahan Penyebaran Covid-19 sebagai bagian dari *Business Continuity Playn* (BCP).

aspects and health and safety of all stakeholders within the Bank's environment. In handling the Covid-19, the Bank refers to 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, Settlement, Loan Admin</i> , Operasional, dan IT.	Performing <i>Split Operation</i> particularly for Critical Work Units. The Critical Work Units are <i>Treasury, Accounting, Settlement, 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 for supervising the attendance of their own teams.
Langkah 4 Step 4	Dilarang bepergian ke luar kota dalam negeri dan/atau luar negeri, kecuali mendesak serta 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 shall 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 indications of flu/cough/fever with body temperature exceeding 38°C must wear masks in Bank Victoria's office areas.

**Tingkat Kecelakaan Kerja**

Bentuk nyata dari komitmen Bank Victoria dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman ditunjukkan melalui tidak terdapat kejadian kecelakaan kerja sepanjang tahun 2021. Berkat pengelolaan aspek K3 yang baik, Bank dapat mempertahankan pencapaiannya dari tahun sebelumnya.

**Occupational Accident Rate**

Bank Victoria's real commitment to establishing safe and comfortable work environment is reflected in having zero occupational accident throughout 2021. As a result of proper OHS management aspects, the Bank can maintain its achievement from the previous year.

**Sarana Pengaduan terkait Pengelolaan HC**

Bank telah menyediakan sarana pelaporan pengaduan terkait pengelolaan ketenagakerjaan yang dilakukan. Laporan pengaduan dapat disampaikan kepada *Divisi Human Capital Management & General Affair*. Namun, berkat praktik selama 3 (tiga) tahun terakhir, tidak terdapat pengaduan terkait pengelolaan ketenagakerjaan yang diterima Bank.

**Complaint Channel Related to HC Management**

The Bank provides complaint channel regarding manpower management. Such complaint can be lodged to the Human Capital Management & General Affairs Division. Nevertheless, due to good practices for the last 3 (three) years, there has been no complaint regarding manpower management received by the Bank.

**Berkembang Bersama Masyarakat**

Bank berkomitmen untuk senantiasa berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*). Program CSR

**Developing Together with the Community**

The Bank is committed to consistently contributing towards community's economic and social development through the implementation of corporate social responsibility (CSR). CSR programs carried out by Bank Victoria refer to the Board of



yang dilaksanakan Bank Victoria berpedoman kepada Surat Keputusan Direksi No. 002/SK-DIR/12/18 tanggal 19 Desember 2018 tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR).

### Pengelola CSR

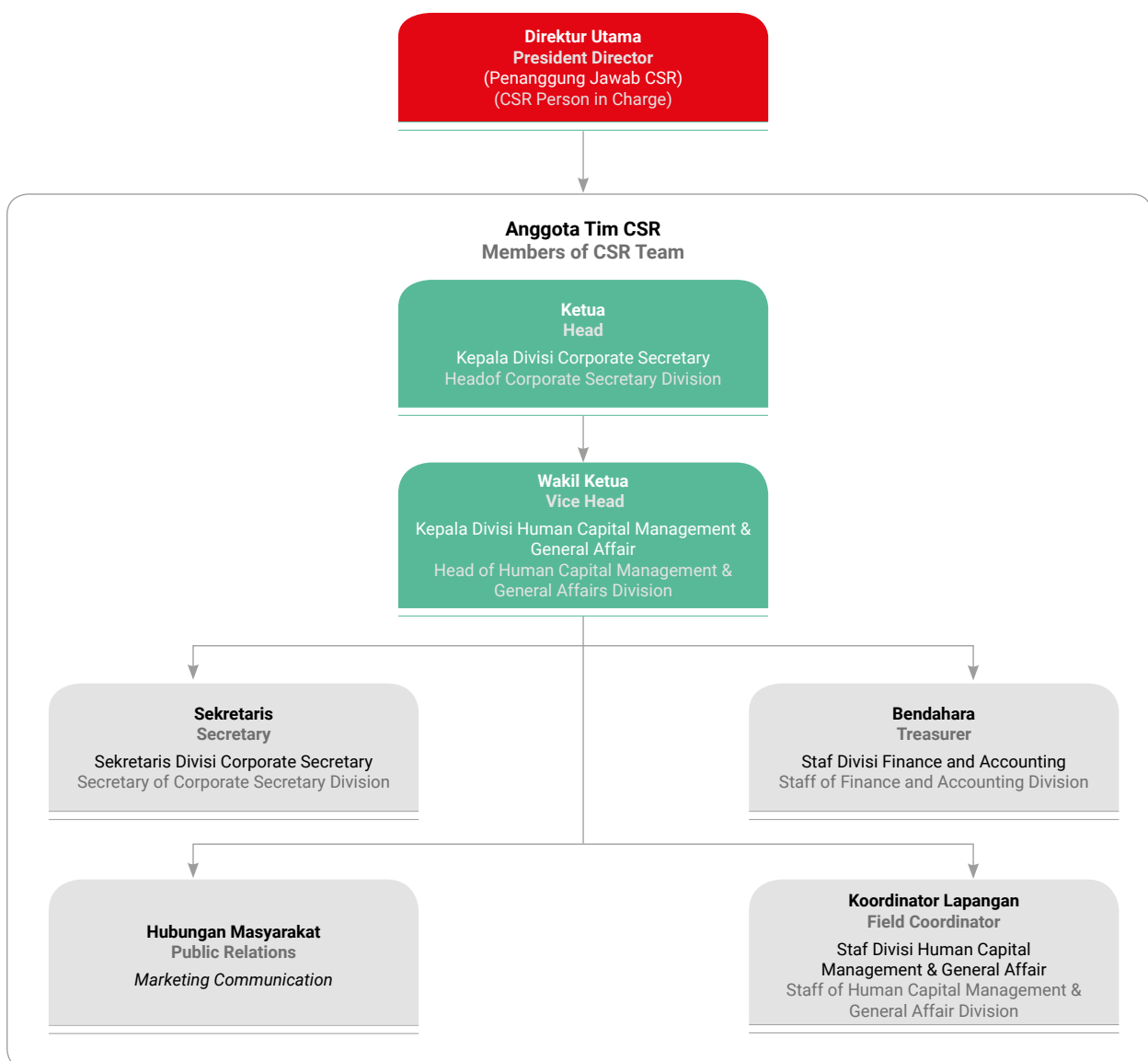
Bank telah membentuk pengelola CSR yang bertindak sebagai penanggung jawab, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan pemantauan dan evaluasi penerapan CSR. Pengelola CSR tersebut ditunjuk berdasarkan Memo Internal No. 061/HCM/DIR/04/14 tanggal 29 April 2014 dengan susunan sebagai berikut.

Directors' Decision Letter No. 002/SK-DIR/12/18 dated 19 December 2018 on Corporate Social Responsibility.

### CSR Management

The Bank established CSR management who acts as the party responsible for the process of planning, implementation, up to monitoring and evaluation of the CSR implementation. The CSR management is appointed based on Internal Memo No. 061/HCM/DIR/04/14 dated 29 April 2014 with the following structure.

#### Struktur Pengelola CSR CSR Management Structure



**Visi dan Misi CSR**  
CSR Vision and Mission

**VISI** Vision



**Menjadi mitra dalam meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat untuk menjadi lebih baik serta ikut berperan dalam membangun hubungan antara perusahaan dengan masyarakat yang berkelanjutan.**

To become a partner in improving the quality of education, health, and welfare of the community to be better and play a role in building sustainable relationships between the Company and communities.



**MISI** Mission



1

Berpartisipasi dalam mengurangi keterbelakangan sosial kemasyarakatan sesuai dengan kapasitas dan kemampuan Perusahaan. / To participate in reducing social backwardness in accordance with the Company's capacity and capabilities.



2

Berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan dasar bagi anak-anak sekolah. / To participate in improving the quality of basic education for school children.



3

Berupaya untuk mengimplementasikan cara-cara konservasi energi dalam rutinitas pekerjaan sehari-hari. / To make efforts to implement energy conservation methods in daily work routines.



4

Berupaya untuk mendukung kegiatan serta aktivitas positif melalui kerja sama yang lebih dekat dengan berbagai komunitas di bidang perbankan. / To make efforts to support positive activities through closer cooperation with various communities in the banking sector.



5

Ikut serta berperan dalam program pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. / To continuously participate in community empowerment program

**Perumusan CSR**

Langkah-langkah yang diterapkan Bank Victoria dalam merumuskan CSR sebagai berikut.

1. Melaksanakan uji tuntas terkait berbagai dampak yang ditimbulkan dari keputusan dan kegiatan Bank terhadap pemangku kepentingan, khususnya terkait pembangunan berkelanjutan. Identifikasi dampak yang dilaksanakan meliputi dampak langsung maupun tidak langsung terhadap aspek berikut.
  - a. Aspek ekonomi: peran Bank dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui penyaluran kredit secara bertanggung jawab, serta edukasi dan literasi keuangan.
  - b. Aspek sosial: peran Bank dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat.
  - c. Aspek lingkungan: peran Bank dalam menjaga dampak lingkungan dari aktivitas usaha yang dijalankan.

**CSR Formulation**

Steps taken by Bank Victoria in formulating CSR are as follows.

1. Performing due diligence related to various impacts incurred by the decision and activities performed by the Bank to the stakeholders, especially related to sustainability development. Identification of impacts including direct and indirect impacts on the following aspects.
  - a. Economic aspects: the Bank's role in supporting economic growth through responsible lending, and financial education and literacy.
  - b. Social aspects: the Bank's role in improving social community welfare.
  - c. Environmental aspects: the Bank's role in protecting the environment from impact of the business activities.

2. Merumuskan isu-isu penting CSR dengan mempertimbangkan hasil identifikasi dampak kegiatan usaha bagi pemangku kepentingan.
  3. Menelaah seluruh regulasi yang terkait dengan isu-isu penting CSR sehingga Bank selalu berjalan dalam koridor kepatuhan.
  4. Merancang mekanisme pengenalan dan perumusan ekspektasi pemangku kepentingan tentang peran sosial perusahaan. Hal ini antara lain dilakukan berdasarkan survei kepuasan nasabah, survei kepuasan karyawan, analisis efektivitas kegiatan CSR periode sebelumnya, dan informasi lain yang diperoleh secara luas.
  5. Merumuskan rencana aksi tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan sesuai dengan isu-isu yang terkait. Perumusan dilakukan dengan memperhatikan aspirasi pemangku kepentingan, visi dan misi Bank, serta konsisten dengan norma-norma perilaku internasional.
  6. Merumuskan risiko-risiko yang mungkin terjadi akibat kegagalan penerapan tanggung jawab sosial serta upaya mitigasi dan rencana perbaikannya.
  7. Mengimplementasikan kebijakan dan program yang telah disepakati. Implementasi dapat dilakukan secara mandiri atau dengan melibatkan pihak lain yang terkait.
  8. Manajemen memantau dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kebijakan dan program. Hasil pemantauan dan evaluasi akan menjadi bahan pertimbangan untuk keberlanjutan program pada periode selanjutnya.
2. Formulating CSR important issues by considering the identification result of business impacts on stakeholders.
  3. Reviewing all regulations related to CSR important issues so that the Bank is always within the compliance corridor.
  4. Designing introduction mechanism and stakeholders expectation formulation regarding the Company's social roles. This is carried out among others based on customer satisfaction survey, employee satisfaction survey, analysis on the effectiveness of CSR activities carried out in the previous period, and other information obtained at large.
  5. Formulating action plans on the responsibility for stakeholders in line with the relevant issues. The formulation is carried out with due observance of the stakeholders aspiration, the Bank's vision and mission, and in consistent with international behavior norms.
  6. Formulating risks that may incur due to failure in implementing social responsibility and the mitigation efforts as well as the plan for improvement.
  7. Implementing policies and programs agreed. The implementation can be carried out independently or by involving other related parties.
  8. Monitoring and evaluation by the Management on the effectiveness of the policies and program implemented. The monitoring and evaluation result will become the consideration for the program continuity in the subsequent period.

### Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Dalam pelaksanaan rekrutmen, Bank mempertimbangkan untuk memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal (memiliki domisili KTP sesuai wilayah operasional tempat bekerja) untuk bergabung menjadi insan Bank. Hal tersebut ditujukan untuk membantu meningkatkan perekonomian masyarakat lokal. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan karyawan Bank yang seluruhnya merupakan warga negara Indonesia (WNI) dan 67,43% diantaranya merupakan tenaga kerja lokal.

### Use of Local Manpower

In conducting recruitment, the Bank considers to give opportunity to local manpower (having domicile stated on ID card conforms to the workplace operational area) to join the Bank. This is intended to improve local community's economy. Such commitment is reflected by having all employees of Indonesian nationality (WNI) and 67.43% among them are of local manpower.

### Perbaikan Sarana dan Prasarana Sosial

Salah satu bentuk kepedulian Bank ditunjukkan melalui perbaikan sarana dan prasarana sosial untuk membantu kegiatan masyarakat. Perbaikan sarana dan prasarana sosial yang kami lakukan pada 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

### Social Facility and Infrastructure Repair

One form of the Bank's concerns is shown in repairing social facilities and infrastructures to help community's activities. Social facility and infrastructure repairs we have provided for the last 3 (three) years are listed below.

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

##### Kegiatan / Activity:

Pemberian Bantuan Dana Sarana Pendidikan bagi Sekolah Dasar dan Sekolah Luar Biasa terutama dalam rangka persiapan Ujian Nasional secara Online berupa PC set lengkap serta sarana pendukung lainnya [Matras Olahraga, Alat Sanitasi/Disinfektan]

Fund Donation for Education Facilities for Elementary Schools and Special Needs Schools, mainly for the purpose of Online National Exam preparation in the form of complete PC and other supporting facilities (sport mattresses, sanitation equipment/disinfectants)

##### Lokasi / Location:

1. SD Dewi Sartika, Cilincing, Jakarta Utara;
2. SD Laksa Bhakti, Jembatan Lima, Jakarta Barat; dan
3. SLB Insan Mandiri, Sukma Jaya, Depok.

1. Dewi Sartika Elementary School, Cilincing, North Jakarta;
2. Laksa Bhakti Elementary School, Jembatan Lima, West Jakarta; and
3. Insan Mandiri Special Needs School, Sukma Jaya, Depok.

##### Penerima manfaat / Beneficiaries:

240 orang / people

##### Biaya / Cost:

Rp39,789,600

## Pemberian Donasi

Upaya lain yang kami lakukan, yaitu sebagai donatur yang mendanai kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat. Berikut kegiatan-kegiatan yang kami bantu pendanaannya selama 3 (tiga) tahun terakhir.

## Donation

Another effort we made is by becoming a donor in funding beneficial activities to the community. Below are the funding activities for the past 3 (three) years.

### Pemberian Donasi bagi Masyarakat / Donation to the Community

<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Penggalangan Dana Bantuan Korban Bencana Alam LJK Peduli. Fundraising for LJK Peduli Natural Disaster Relief</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Sumedang, Jawa Barat, Kalimantan Selatan, Sulawesi Barat, Jawa Timur dan Yogyakarta. Sumedang, West Java, South Kalimantan, West Sulawesi, East Java, and Yogyakarta.</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 100 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,000,000</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Penggalangan Dana Bantuan Bencana Alam Gunung Semeru. Fundraising for Semeru Mountain Natural Disaster Relief</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jawa Timur / East Java</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 100 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,000,000</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Bingkisan dalam rangka Bulan Ramadhan, Hari Raya Idul Fitri dan Hari Raya Natal. Ramadhan, Eid Al Fitr and Christmas Parcels</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Seluruh Kantor Cabang Bank Victoria / All of Bank Victoria's Branch Offices.</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 908 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp32,167,737</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Bantuan Kasih Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera dalam rangka Natal 2021. Donation for Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera (Nursing Home) for Christmas 2021.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera, Cipanas Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera Nursing Home, Cipanas</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 20 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,000,000</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Santunan kepada Panti Disabilitas, Panti Yatim Piatu, dan untuk keluarga (anak) dari almarhum karyawan Bank Victoria dalam rangka Bulan Ramadhan 1442 H. Fund Assistance to Disability Foundation, Orphanage, and to families (children) of Bank Victoria's deceased employees during Ramadhan month 1442 H.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> 1. Panti Sosial Disabilitas – Wisma Tuna Ganda Palsigunung Jl. Raya Bogor, Cimanggis, Depok; 2. Yayasan Yatim Piatu – Nurul Mubarak Gg. Mushola, Jl. Raya Lenteng Agung, Jakarta Selatan; 3. Yayasan Yatim Piatu – Darul Mawa Kampung Bojong Sukmajaya Depok; 4. Anak Alm. Sigit Sukoco; 5. Anak Alm. Dhany Prambudi; dan 6. Anak Alm. Meksi Tricahyadi. 1. Disability Foundation – Wisma Tuna Ganda Palsigunung Jl. Raya Bogor, Cimanggis, Depok; 2. Orphanage – Nurul Mubarak Gg. Mushola, Jl. Raya Lenteng Agung, South Jakarta; 3. Orphanage – Darul Mawa Kampung Bojong Sukmajaya Depok; 4. Children of the Late Sigit Sukoco; 5. Children of the Late Dhany Prambudi; and 6. Children of the Late Meksi Tricahyadi.</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 49 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp23,500,000</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Penggalangan Dana Bantuan Penanggulangan Pandemi Covid-19 “Pelaku Industri Pasar Modal” Covid-19 Response Fundraising for “Capital Market Industry Players”</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jakarta, Purwokerto, Solo, Semarang dan / and Surabaya.</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 100 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,000,000</p>

### Pemberian Donasi bagi Penanggulangan Covid-19 / Donation for Covid-19 Response

<p><b>Kegiatan / Event:</b> Pemberian Bantuan Vitamin Karyawan Bank Victoria dan keluarga dalam rangka pencegahan Covid-19. Medical Assistance in the form of Vitamins for Bank Victoria's Employees and their Families in order to prevent Covid-19.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Seluruh Kantor Cabang Bank Victoria. / All of Bank Victoria's Branch Offices</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 694 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp133,129,390</p>	<p><b>Kegiatan / Event:</b> Pemberian Kegiatan Screening Tes PCR, Antigen, Serulog bagi Karyawan Bank Victoria dalam Rangka Pencegahan Covid-19. Screening Activities by PCR Test, Antigen Test, and Serulog for Bank Victoria's Employees for Covid-19 Prevention.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Seluruh Kantor Cabang Bank Victoria. / All of Bank Victoria's Branch Offices</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 1,174 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp385,252,117</p>
<p><b>Kegiatan / Event:</b> Pembelian Tabung Oxygen dalam Rangka Antisipasi Pencegahan dan Perawatan Covid-19. Oxygen Tank Prurchase In Anticipation of Covid-19 Prevention and Medical Care.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Kantor Pusat Bank Victoria. / Bank Victoria's Head Office</p> <p><b>Penerima manfaat / Beneficiaries:</b> 694 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp9,639,000</p>	

### Sarana Pengaduan Masyarakat

Kami telah menyediakan sarana pelaporan pengaduan masyarakat apabila menemukan aktivitas Bank yang melanggar peraturan dan merugikan beberapa pihak. Adapun sarana tersebut antara lain:

1. *Call Center* yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 1500977;
2. *E-mail* [customercare@victoriabank.co.id](mailto:customercare@victoriabank.co.id); dan
3. *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 complaint channels for the communities should they find any of Bank Victoria's activities violating the regulations and damaging several parties. The complaint channels are, among others:

1. 24 Hour Call Center 1500977;
2. Email [customercare@victoriabank.co.id](mailto:customercare@victoriabank.co.id); and
3. Customer services at the nearest branch offices that regularly submit the report to the head office regarding the complaint data and settlement status.

## Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance Sustainability

### Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan

Salah satu kontribusi Bank Victoria terhadap pencapaian SDGs di Indonesia yakni dengan penyaluran kredit secara berkelanjutan. Dalam memberikan kredit, Bank senantiasa memperhatikan dampak baik langsung maupun tidak langsung terhadap aspek keberlanjutan mencakup ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup dari penggunaan kredit yang diberikan kepada debitur. Oleh karena itu, Bank telah menetapkan kelompok usaha yang kami biayai serta menyusun kebijakan-kebijakan terkait penyaluran kredit tersebut.

### Pembiayaan dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan Hidup

Bank telah mewajibkan kepemilikan dokumen analisis mengenai dampak lingkungan hidup (AMDAL) sebagai syarat mengajukan kredit bagi (calon) debitur yang mengelola lahan dengan luas lahan 25 hektar atau lebih. Kebijakan ini berpedoman kepada Keputusan Direksi No. 038/SKDIR/05/13 tentang Buku Pedoman Perkreditan Kredit Komersil dan Konsumer PT Bank Victoria International Tbk.

Melalui kewajiban penyertaan dokumen AMDAL, Bank dapat menentukan pemberian kredit kepada (calon) debitur yang melakukan pengelolaan aspek lingkungan dengan baik. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif akibat kegiatan usaha yang dibiayai oleh Bank. Adapun informasi penyaluran kredit dengan pertimbangan aspek lingkungan hidup selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

dalam Rupiah penuh

in full Rupiah

Perusahaan Debitur Debtor Company	2021	2020	2019
PT Perkebunan Nusantara III	235,000,000,000	250,000,000,000	250,000,000,000
PT Samudera Parama Aviroadha	-	36,983,000,000	38,183,000,000
PT Ungaran Sari Garment	98,646,875,000	-	-
PT Lamipak Primula Ind	19,625,224,433	-	-
PT IGP International	69,140,134,964	-	-
PT Nada Surya Tunggal	24,748,638,561	-	-
PT Pabrik Tekstil Kasrie	16,000,000,000	-	-
PT Pratama Unggul S	8,867,040,968	-	-
PT Kwala Gunung	130,659,234,350	-	-
<b>Total</b>	<b>602,687,148,276</b>	<b>286,983,000,000</b>	<b>288,183,000,000</b>

### Environmentally-Friendly Business Activities

One of Bank Victoria's contributions in SDGs achievement in Indonesia is by distributing sustainable financing. In providing financing, the Bank consistently considers the direct and indirect impact on economic, social, and environmental aspects of sustainability from the financing provided to the debtors. As such, the Bank has determined the business groups that we finance and established policies related to such financing distribution.

### Financing by Considering the Environmental Aspect

The Bank requires environmental impact analysis (AMDAL) document as a requirement in applying loan for (potential) debtor who manages land of 25 hectares or more. This policy refers to the Board of Directors' Decision Letter No. 038/SKDIR/05/13 on Guidelines for Commercial and Consumer Loans of PT Bank Victoria International Tbk.

Through the mandatory requirement of attaching AMDAL document, the Bank can determine loan provision to (potential) debtor that manages environmental aspect appropriately. The goal is to minimize negative impacts from the business activities financed by the Bank. Information regarding loan distribution with due observance of the environmental aspect for the past 3 (three) years is shown below.

## Efisiensi Penggunaan Energi

Energi merupakan salah satu hal penting bagi aktivitas operasional Bank Victoria. Bank menggunakan 2 (dua) jenis sumber energi, yaitu energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Energi listrik digunakan untuk peralatan elektronik, penerangan, pendingin ruangan (AC), lift, dan sebagainya. Energi listrik tersebut pasok oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (PLN). Sedangkan, BBM digunakan untuk genset dan kendaraan operasional. Adapun BBM yang digunakan diperoleh dari stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) PT Pertamina.

Bank menyadari bahwa sumber energi yang digunakan merupakan energi tak terbarukan dan semakin terbatas ketersediaannya. Oleh sebab itu, Bank senantiasa mengupayakan efisiensi energi yang digunakan seperti mematikan peralatan elektronik, lampu, dan AC setelah selesai digunakan. Dalam menggunakan AC, Bank senantiasa menghimbau karyawan untuk mengatur suhu ruangan yang dapat menghemat energi. Selain itu, kami juga telah menggunakan lampu yang lebih ramah lingkungan yaitu lampu dengan jenis *light emitting dioda* (LED). Adapun dalam upaya penghematan penggunaan BBM, Bank telah menggunakan sistem komunikasi *teleconference* untuk keperluan pertemuan, seperti rapat, sehingga dapat mengurangi pertemuan fisik antar kantor.

Informasi penggunaan energi di Bank Victoria di 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

## Using Energy Efficiently

Energy is one crucial matter in Bank Victoria's operational activities. The Bank uses 2 (two) types of energy sources, namely electricity and fuel oil (BBM). Electricity is used for electronic equipment, lighting, air conditioner (AC), lift, and others. The electricity is supplied by PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (PLN). Whereas, fuel oil is used for generators and operational vehicles. The fuel oil is obtained from public gas station of PT Pertamina.

The Bank realizes that the energy sources used is non-renewable and the availability is getting more and more limited. Therefore, the Bank consistently uses the energy efficiently by turning off electronic equipment, lights, and AC after use. In using AC, the Bank always calls for employees to set up room temperature that can save energy. Furthermore, we also use more environmentally friendly light bulbs, i.e. light emitting dioda (LED) bulbs. As efforts to save fuel oil use, the Bank has used teleconference communication system for meeting purposes, in order to reduce physical meetings inter offices.

Information on energy use in Bank Victoria for the last 3 (three) years is described below.

Uraian	Satuan Units	2021	2020	2019	Business Activities
<b>Penggunaan Energi / Energy Usage</b>					
Listrik	GJ	4,459.18	5,486.88	5,722.28	Electricity
BBM	GJ	2,711.33	3,366.90	4,763.58	Fuel
<b>Intensitas Penggunaan Energi terhadap Pendapatan Operasional / Intensity of Energy Use to Operating Income</b>					
Listrik	GJ/Juta Rp GJ/Million Rp	0.00231	0.00259	0.00237	Electricity
BBM	GJ/Juta Rp GJ/Million Rp	0.00141	0.00159	0.00197	Fuel
<b>Capaian Efisiensi Energi / Achievement of Energy Efficiency</b>					
Listrik	GJ/Juta Rp GJ/Million Rp	0.00028	(0.00022)	Tidak diukur Not measured	Electricity
BBM	GJ/Juta Rp GJ/Million Rp	0.00018	0.00038	Tidak diukur Not measured	Fuel



### Efisiensi Penggunaan Air

Selain menggunakan sumber daya energi, Bank juga menggunakan air untuk menjalankan aktivitas operasionalnya. Air digunakan untuk keperluan kamar kecil, masjid, penyiraman tanaman, dan sebagainya. Kami senantiasa berusaha untuk menghemat penggunaan air yang digunakan, salah satunya melalui kampanye penggunaan air dengan bijaksana kepada setiap insan Bank.

Air yang digunakan di kantor pusat bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Berikut informasi penggunaan air selama 3 (tiga) tahun terakhir.

Uraian	Satuan Units	2021	2020	2019	Description
Penggunaan Air	m <sup>3</sup>	5,756.9	7,452.13	16,758.17	Water Usage
Intensitas Penggunaan Air terhadap Pendapatan Operasional	m <sup>3</sup> /Juta Rp m <sup>3</sup> /Million Rp	0.00298	0.00352	0.00694	Intensity of Water Use to Operating Income
Capaian Penghematan Air	m <sup>3</sup> /Juta Rp m <sup>3</sup> /Million Rp	0.00054	0.00342	Tidak diukur Not measured	Achievement of Water Saving

### Using Water Efficiently

Aside from using energy sources, the Bank also uses water to run its operational activities. Water is used for washroom, mosque, plants watering, and others. We consistently save water, among others, through campaigning about responsible use of water to all of the Bank's employees.

Water used in the head office is from regional water company, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Information of water usage for the last 3 (three years) is as described below.

### Pengelolaan Limbah Kertas

Dalam menjalankan aktivitas operasional, kami menggunakan kertas yang cukup banyak untuk berbagai keperluan, seperti, dokumen nasabah, administrasi perkantoran, dan sebagainya. Oleh karena itu, sebagian besar limbah yang dihasilkan yakni limbah kertas yang senantiasa dikurangi penggunaannya. Upaya tersebut sesuai dengan program yang ditetapkan di dalam RAKB.

Adapun penghematan kertas dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan aktivitas operasional Bank. Saat pendistribusian dokumen, kami melakukan pemindaian dokumen (*document scanning*) untuk meminimalisir fotokopi dokumen yang menggunakan banyak kertas. Bank juga menggunakan *e-mail* atau portal internal Bank Victoria dalam penyampaian berbagai informasi kepada seluruh HC. Selain itu, kami memanfaatkan halaman kosong dari kertas yang sudah terpakai, apabila memungkinkan, untuk mencetak dokumen dengan tampilan bolak-balik dengan tetap mempertimbangkan tingkat kepentingan dokumen yang akan dicetak. Adapun penerapan *digital opening account* tidak hanya mempermudah (*calon*) nasabah untuk membuka rekening baru, namun juga termasuk upaya dalam mengurangi penggunaan kertas secara signifikan.

### Paper Waste Management

In performing operational activities, we use quite large amount of paper for various purposes, such as customer documents, office administration, and others. Thus, most wastes generated are paper waste in which the usage is consistently being reduced. Such effort is in accordance with the RAKB program.

Saving paper is carried out by using information technology in conducting the Bank's operational activities. During document distribution, we use document scanning to minimize document photocopy which uses lots of paper. The Bank also uses e-mail or Bank Victoria's internal portal in delivering various information to all HC. Furthermore, we also use empty pages of the used paper, if possible, to print document front and back by considering the importance level of the printed document. Another effort is the digital opening account, which not only facilitates (*prospective*) customers to open a new account, but also to reduce paper usage significantly.

Informasi penggunaan kertas di kantor pusat Bank dalam 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Information on paper usage at the Bank's head office for the last 3 (three) years is shown below.

Uraian	Satuan Units	2021	2020	2019	Description
Jumlah Kertas Terpakai	Rim Ream	1,847	2,163	3,848	Total Paper Used
	Box	122	265	471	
Pengurangan Penggunaan Kertas	Rim Ream	316	1,685	Tidak diukur Not measured	Reduced Paper Use
	Box	143	206	Tidak diukur Not measured	
Biaya Pengadaan Kertas	Rp	102,428,820	139,207,635	247,649,600	Paper Procurement Cost

### Sarana Pengaduan terkait Masalah Lingkungan

Hingga akhir tahun 2021, Bank belum menyediakan sarana pelaporan pengaduan terkait masalah lingkungan mengingat kegiatan usaha yang dijalankan tidak berkaitan langsung dengan lingkungan hidup.

### Complaint Channel Related to Environmental Issue

As of the end of 2021, the Bank does not yet provide complaint channel related to environmental issues, considering that business activities are not directly related to the environment.

# Indeks Pengungkapan Kriteria POJK No. 51/POJK.03/2017

## POJK Criteria Disclosure Index No. 51/POJK.03/2017

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Description on Sustainability Strategy	14
<b>Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan</b> Highlights on the Performance of Sustainability		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economy Performance Highlights	4
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup Environment Performance Highlights	5
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Highlights	4
<b>Profil Perusahaan</b> Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission and Sustainability Values	30
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	28
C.3	Skala Perusahaan Company Scale	34
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities that are Executed	37
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in association	7
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan Organizational Change is Significant	42
<b>Penjelasan Direksi</b> Explanation from Board of Director		
D.1	Penjelasan Direksi Explanation from Board of Directors	8
<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b> Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Responsible for the Implementation of Sustainable Finance	47
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	48
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment for the Implementation of Sustainable Finance	50
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	23
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	16
<b>Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Activities to Build A Culture of Sustainability	53
<b>Kinerja Ekonomi</b> Economy Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of Production Targets and Performance, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit and Loss	61
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Similar Financial Instruments or Projects with Sustainable Finance	64

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
<b>Kinerja Lingkungan</b> Environmental Performance		
<b>Umum</b> General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	N/A
<b>Aspek Material</b> Material Aspects		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Amount and Intensity of Energy Used	N/A
<b>Aspek Energi</b> Energy Aspects		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	91
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	91
<b>Aspek Air</b> Water Aspects		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	92
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</b> Biodiversity Aspects		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impact of Operational Areas that Are Near or Located in Conservation Areas or Have Biodiversity	N/A
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Effort	N/A
<b>Aspek Emisi</b> Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan berdasarkan Jenisnya Amount and Intensity of Emissions by Type	N/A
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Emission Reduction Efforts and Achievements Made	N/A
<b>Aspek Limbah dan Efluen</b> Waste and Effluent Aspects		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan berdasarkan Jenis Amount of Waste And Effluent Generated by Type	92
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanisms	93
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Spill Occurring (if any)	N/A
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</b> Aspects of Complaints Related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Number and Material of Environmental Complaints Received And Resolved	93
<b>Kinerja Sosial</b> Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen LJK, Issuer, or Public Company Commitment to Provide Equal Service for Products and/or Services to Consumers	68

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
<b>Aspek Ketenagakerjaan</b> Manpower Aspects		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Opportunity to Work	74
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	75
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	81
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	82
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Capacity Building	78
<b>Aspek Masyarakat</b> Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on the Surrounding Communities	84
F.24	Pengaduan Masyarakat Public Complaints	89
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Corporate Social Environmental Responsibility (CSER) Activities	87
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan</b> Responsibility for Sustainable Product/Service Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan Sustainable Financial Product/Service Innovation and Development	63, 90
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers	37
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	N/A
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	N/A
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services	71
<b>Lain-lain</b> Etc		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) Independent Party Written Verification (if any)	N/A
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan Statement of Members of the Board of Directors regarding the Responsibility for Sustainability Reports	12
G.3	Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	97
G.4	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Responses to Previous Year's Report Feedback	96
G.5	Daftar Pengungkapan sesuai POJK 51/2017 List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017	94

## Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Responses to Previous Year's Report Feedback

Kami tidak menerima kritik maupun saran dari pembaca Laporan Keberlanjutan tahun 2020. Meskipun demikian, kami tetap mengupayakan peningkatan kualitas penyampaian Laporan Keberlanjutan pada setiap periode pelaporan.

We did not receive and critics nor suggestions from the readers of 2020 Sustainability Report. Nevertheless, we continue to strive for quality improvement in the preparation of our Sustainability Report for each reporting period.

# 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 e-mail or sending this form by fax/mail.

Pertanyaan	Setuju Agree	Tidak Setuju Disagree	Questions
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 / Business 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 the information presented in this report to:

**Kantor Pusat Bank Victoria**      Telephone : (021) 522 8888  
**Head Office of Bank Victoria**      Faximile : (021) 522 8777  
 Gedung Graha BIP Lt. 10      Call Center : 15009 77  
 Jl. Gatot Subroto Kav. 23      Website : www.victoriabank.co.id  
 Jakarta Selatan, 12930, Indonesia      E-mail : corsec@victoriabank.co.id

Halaman ini sengaja dikosongkan.  
This page has intentionally left blank.



# 2021

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

bank  victoria

**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](http://www.victoriabank.co.id)**