

bank  victoria



# INNOVATION AND GOVERNANCE FOR HIGHER LEVEL OF CONVENIENCE BANKING

**PT Bank Victoria International Tbk**  
Laporan Keberlanjutan 2022 Sustainability Report





2022

## Innovation and Governance for Higher Level of Convenience Banking

Perubahan tren perilaku masyarakat dalam bertransaksi serta komitmen pemerintah untuk memprioritaskan transisi ekonomi bersih mendorong perubahan pada sektor jasa keuangan yang semakin dinamis. Hal ini membutuhkan kesiapan ekosistem keuangan berkelanjutan secara komprehensif dan menyeluruh, termasuk pada PT Bank Victoria International Tbk. Bank terus berinovasi dalam mengembangkan kapasitas dan kapabilitas internal, baik dari sisi produk dan jasa, sistem operasi, dan sistem tata kelola. Pengembangan ini sangat penting untuk membawa Bank naik pada level yang lebih tinggi di industri perbankan nasional, seiring dengan semakin luasnya jangkauan dan semakin baiknya kemampuan Bank dalam memenuhi harapan dan ekspektasi pemangku kepentingan.

The increasingly dynamic financial services industry is undergoing changes as a result of shifts in consumer behavior in transactions and the government's prioritization of a clean economy transition. This requires extensive and comprehensive sustainable financial ecosystem, including for PT Bank Victoria International Tbk. The Bank is constantly developing internal capabilities and capacities, including goods and service, operating systems, as well as governance systems. This development is crucial in elevating the Bank's position within the national banking sector, along with the wider outreach and the better ability of the Bank to meet the needs and expectations of stakeholders.

# DAFTAR ISI

## Table of Contents

<b>TEMA</b> THEME	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b> TABLE OF CONTENTS	<b>2</b>
<b>TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN</b> ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT	<b>3</b>

### IKHTISAR KINERJAKEBERLANJUTAN

#### Sustainability Performance Highlights

---

Keberlanjutan Kinerja Ekonomi Economic Performance Sustainability	<b>4</b>
Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Environmental Performance Sustainability	<b>4</b>
Keberlanjutan Kinerja Sosial Social Performance Sustainability	<b>4</b>
Penghargaan dan Sertifikasi Awards and Certifications	<b>6</b>
Keanggotaan Asosiasi Association Membership	<b>7</b>

### SAMBUTAN DIREKSI

#### Message of the Board of Directors

---

### TANGGUNG JAWAB LAPORAN KEBERLANJUTAN

#### Sustainability Report Responsibility

---

### STRATEGI KEBERLANJUTAN

#### Sustainability Strategy

---

### PENENTUAN ISI DAN TOPIK MATERIAL LAPORAN KEBERLANJUTAN

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

---

### PROFIL PERUSAHAAN

#### Company Profile

---

Sekilas tentang Bank Victoria Bank Victoria at a Glance	<b>30</b>
Visi, Misi, dan Budaya Keberlanjutan Vision, Mission, and Culture of Sustainability	<b>32</b>
Skala Organisasi Organizational Scale	<b>36</b>
Produk dan Jasa Products and Services	<b>38</b>
Wilayah Operasional Operational Areas	<b>40</b>
Perubahan yang Bersifat Material Material Changes	<b>42</b>



### TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

#### Sustainability Governance

---

Kebijakan Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance Policies	<b>44</b>
Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance Structure	<b>46</b>
Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	<b>47</b>
Manajemen Risiko Berkelanjutan Sustainable Risk Management	<b>49</b>
Kebijakan Anti-Fraud Anti Fraud Policy	<b>52</b>
Persaingan Usaha yang Sehat Fair Business Competition	<b>53</b>
Batasan Aktivitas Politik Restrictions on Political Activities	<b>53</b>
Sistem Pelaporan Pelanggaran Whistleblowing System	<b>54</b>

### KINERJA KEBERLANJUTAN

#### Sustainability Performance

---

Keberlanjutan Kinerja Ekonomi Economic Performance Sustainability	<b>59</b>
Keberlanjutan Kinerja Sosial Social Performance Sustainability	<b>64</b>
Keberlanjutan Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance Sustainability	<b>89</b>

### INDEKS PENGUNGKAPAN KRITERIA POJK NO. 51/POJK.03/2017

#### POJK CRITERIA DISCLOSURE INDEX NO. 51/POJK.03/2017

<b>TANGGAPAN TERHADAP UMPAN BALIK LAPORAN TAHUN SEBELUMNYA</b> RESPONSES TO PREVIOUS YEAR'S REPORT FEEDBACK	<b>93</b>
<b>LEMBAR UMPAN BALIK</b> FEEDBACK FORM	<b>95</b>
	<b>97</b>

# 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 keuangan berkelanjutan dalam seluruh aspek bisnis yang dijalankan. Laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan kedua yang diterbitkan Bank Victoria 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 2022 hingga 31 Desember 2022, disertai dengan perbandingan kinerja pada 2 tahun sebelumnya. Dasar penyusunan laporan ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) 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:

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 is the second Sustainability Report, published in Bank Victoria which will continuously be developed in the submission of subsequent periodic report, at the end of each financial year.

This report contains information related to Bank Victoria’s economic, social, and environmental performance (excluding Subsidiary) during the period of 1 January 2022 to 31 December 2022, accompanied with a comparison of performance of the previous 2 years. The basis for preparing this report is the Financial Services Authority (POJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. The content is prepared based on these standards and has been verified by internal party, without an assurance process by an independent external party.

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



**Caprie Ardira Azhar**

**Kepala Divisi Corporate Secretary**  
**Head of Corporate Secretary Division**

**Gedung Graha BIP Lt. 10**  
**Graha BIP Building 10<sup>th</sup> Floor**  
Jl. Gatot Subroto Kav. 23  
Jakarta Selatan / South Jakarta, 12930

Telp. : (021) 5228 888

Fax. : (021) 5228 777

Email : [corsec@victoriabank.co.id](mailto:corsec@victoriabank.co.id)

Website : [www.victoriabank.co.id](http://www.victoriabank.co.id)



# Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

## Sustainability Performance Highlights



### Keberlanjutan Kinerja Ekonomi

Economic Performance Sustainability



#### ► Kinerja Operasional / Operational Performance (Juta Rupiah / Million Rupiah)

##### Simpanan Nasabah / Deposits from Customers

2022	19,371,838
2021	18,084,872
2020	18,080,084

##### Pinjaman yang Diberikan / Loans

2022	15,824,611
2021	14,683,105
2020	13,676,383



### Keberlanjutan Kinerja Lingkungan

Environmental Performance Sustainability



#### ► Kinerja Operasional / Operational Performance (Juta Rupiah / Million Rupiah)

##### Pembiayaan Pertimbangan Aspek Lingkungan / Financing by Considering Environmental Aspect

2022	617,423
2021	602,687
2020	286,983

(Juta Rupiah / Million Rupiah)

##### Debitur yang Memperoleh PROPER / Debtor Receiving PROPER

2022	-
2021	-
2020	2

(Entitas / Entity)



### Keberlanjutan Kinerja Sosial

Social Performance Sustainability

#### ► Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan / Social and Community Development



##### Penerima Manfaat / Beneficiaries

2022	2,121
2021	4,079
2020	1,235

(Orang / People)



##### Biaya Investasi Sosial / Social Investment Cost

2022	238,215,664
2021	643,477,844
2020	337,471,259

(Rupiah)



### Kinerja Keuangan / Financial Performance

(Juta Rupiah / Million Rupiah)

	2022	2021	2020
Pendapatan Bunga – Bersih Interest Income - Net	699,307	418,200	153,152
Pendapatan Bunga Interest Income	1,635,523	1,498,392	1,641,890
Beban Bunga Interest Expenses	(936,216)	(1,080,192)	(1,488,738)
Laba Operasional (Rugi) Income from Operations (Loss)	433,627	(86,374)	(251,143)
Laba Bersih Tahun Berjalan (Rugi) Net Income for the Year (Loss)	226,173	(119,063)	(252,194)
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	3,064,805	2,616,865	1,781,613



#### Penggunaan Listrik / Use of Electricity

2022	4,442.55
2021	4,459.18
2020	5,486.88

(GJ)



#### Penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM) / Use of Fuel (BBM)

2022	2,879.76
2021	2,711.33
2020	3,366.90

(GJ)



#### Penggunaan Air / Water Use

2022	5,494.06
2021	5,756.9
2020	7,452.13

(m<sup>3</sup>)



#### Penggunaan Kertas / Paper Use

2022	1,703
2021	1,847
2020	2,163

(Rim / Ream)

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

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



#### Jumlah Karyawan / Total Employees

2022	688
2021	694
2020	799

(Orang / People)



#### Karyawan Wanita / Female Employees

2022	47.09
2021	46.97
2020	48.19



#### Jam Pelatihan/Karyawan / Training Hours/Employee

2022	4
2021	4
2020	6

(Jam/Orang / Hours/People)

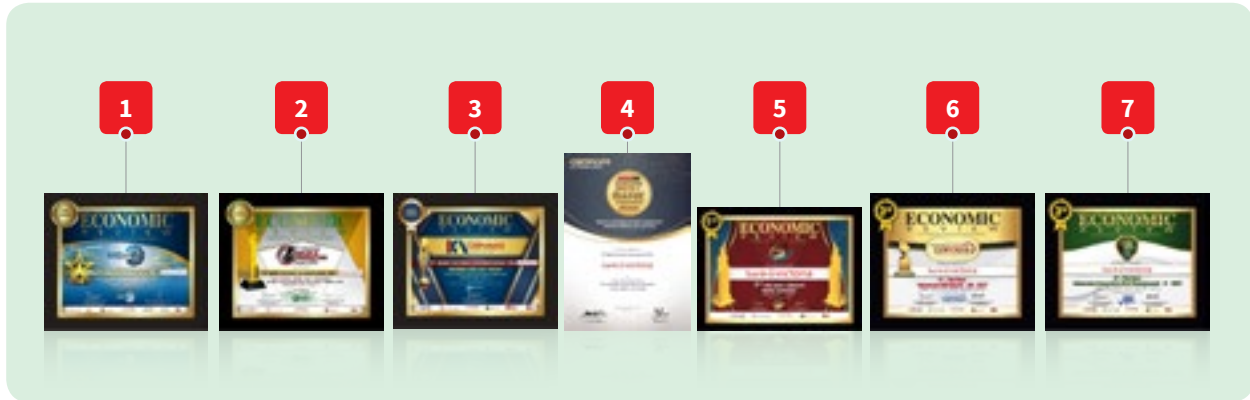


#### Karyawan Lokal\* / Local Employees\*

2022	66.86
2021	67.43
2020	66.82

(%)

## PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI Awards and Certifications



**1. Gold Award – Excellent – Score: 88.67  
The Best IT - for Public Bank Company**

**Kategori / Category:**

Bank Buku 2  
Buku 2 Bank

**Tanggal / Dated:**

25 Februari / February 2022

**Penerima / Awardee:**

Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia IT Award IV 2022

**Penyelenggara / Organizer:**

Economic Review

**2. Gold Award – Excellent – Score: 82.75  
The Best Sales Marketing for Public  
Company 2022**

**Kategori / Category:**

Bank Buku 2  
Buku 2 Bank

**Tanggal / Dated:**

18 Maret / March 2022

**Penerima / Awardee:**

Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia Sales and Marketing Award 2022

**Penyelenggara / Organizer:**

Economic Review

**3. Gold Award – Excellent – Score: 83.00  
The Best Annual Report for Public  
Company 2022**

**Kategori / Category:**

Bank Buku 2  
Buku 2 Bank

**Tanggal / Dated:**

12 April 2022

**Penerima / Awardee:**

Tim Corporate Secretary dan / and Corporate  
Communication Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia Corporate Secretary and Corcomm  
Award VII 2022

**Penyelenggara / Organizer:**

- Economic Review
- Ideku Group
- Indonesia-Asia Institute

**4. Indonesia Best Bank 2022 for The  
Optimizing Corporate Business Expansion**

**Kategori / Category:**

Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti 1,  
Private Bank

Bank Group based on Core Capital 1, Private  
Bank

Bank

**Tanggal / Dated:**

25 Agustus / August 2022

**Penerima / Awardee:**

Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia Best Bank Award

**Penyelenggara / Organizer:**

Warta Ekonomi

**5. 1<sup>st</sup> The Best Finance**

**Kategori / Category:**

1<sup>st</sup> The Best Finance Bank Company – Aset

Rp20 Triliun – Rp30 Triliun

1<sup>st</sup> The Best Finance Bank Company –

Asset Rp20 Trillion – Rp30 Trillion

**Tanggal / Dated:**

21 Oktober / October 2022

**Penerima / Awardee:**

Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia Finance Award V 2022

**Penyelenggara / Organizer:**

Economic Review

**6. 3<sup>rd</sup> The Best GCG**

**Kategori / Category:**

Aset Rp20 Triliun – Rp30 Triliun

Asset Rp20 Trillion – Rp30 Trillion

**Tanggal / Dated:**

16 Desember / December 2022

**Penerima / Awardee:**

Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia GCG Award VII 2022

**Penyelenggara / Organizer:**

Economic Review

**7. 3<sup>rd</sup> The Best Enterprises Risk  
Management**

**Kategori / Category:**

Aset Rp20 Triliun – Rp30 Triliun (Bank

Public Company)

Asset Rp20 Trillion – Rp30 Trillion (Public

Bank Company)

**Tanggal / Dated:**

16 Desember / December 2022

**Penerima / Awardee:**

Bank Victoria

**Acara / Event:**

Indonesia Enterprises Risk Management

V 2022

**Penyelenggara / Organizer:**

Economic Review



## KEANGGOTAAN ASOSIASI

### Association Membership

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



## **SAMBUTAN DIREKSI**

### **Message of the Board of Directors**



**Dari total kredit yang disalurkan, sebesar 19,35% merupakan pembiayaan terhadap kegiatan usaha berkelanjutan, 3,90% merupakan pembiayaan bagi debitur yang kegiatan usahanya telah mempertimbangkan aspek lingkungan hidup; serta sebesar 15,45% merupakan pembiayaan bagi sektor UMKM. Nilai pembiayaan ini meningkat dari tahun sebelumnya sebagai wujud komitmen terhadap keberhasilan keuangan berkelanjutan.**

**Of the total loans disbursed, 19.35% is financing for sustainable business activities, 3.90% is financing for debtors whose business activities have taken environmental aspects into account, and 15.45% is financing for MSMEs sector. The value of such financing has increased from the previous year as a commitment to the success of sustainable finance.**



**Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,**  
**Dear Honourable Stakeholders,**

Komitmen pemerintah Indonesia untuk memprioritaskan transisi ekonomi bersih memerlukan percepatan pembentukan ekosistem keuangan berkelanjutan secara komprehensif dan menyeluruh. Hal ini membutuhkan keterlibatan dan peran aktif dari lembaga jasa keuangan, khususnya industri perbankan, sebagai lembaga intermediasi yang mendorong pelaku usaha di segala sektor untuk melaksanakan usaha yang berwawasan sosial dan lingkungan hidup.

Bank Victoria pun turut andil di dalamnya, terutama melalui peran penyaluran pembiayaan. Bank perlu membangun ekosistem yang kuat di internal perusahaan, termasuk menguatkan pelaku usaha dan masyarakat yang menjadi sasaran penerapan. Perjalanan keberlanjutan ini memberikan tantangannya tersendiri, namun melalui strategi yang terarah yang tertuang dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), Bank dapat meningkatkan performa keberlanjutan pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan setiap tahunnya.

The Indonesian government's commitment to prioritizing a clean economy transition requires accelerated establishment of a comprehensive and thorough sustainable finance ecosystem. This requires involvement and active role of financial service institutions, especially the banking industry, as intermediary institution that encourage business actors in all sectors to carry out socially and environmentally sound businesses.

Bank Victoria also takes part, especially through the role of channelling financing. The Bank needs to build a strong ecosystem internally, including strengthening business actors and communities who are the target of implementation. This sustainability journey presents its own challenges, but through a directed strategy contained in the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), the Bank can improve its sustainability performance in economic, social, and environmental aspects every year.

**Achmad Friscantono**

Direktur Utama  
President Director



## Kebijakan Keuangan Berkelanjutan Bank Victoria

Bank Victoria menaruh fokus yang besar dalam menyelesaikan implementasi keuangan berkelanjutan di Indonesia melalui peran industri perbankan. Pengelolaan keuangan berkelanjutan di Bank berjalan sesuai RAKB, yang disusun berdasarkan *roadmap* jangka panjang pemerintah dan Bank, dengan beberapa prioritas utama yang perlu diutamakan pengelolaannya pada setiap tahun berjalan.

Di tahun 2022, pengembangan kapasitas internal Bank masih terus dilakukan melalui berbagai kegiatan pengembangan kompetensi agar penanggung jawab dan pelaksana RAKB memiliki pemahaman yang semakin komprehensif dalam menjalankan perannya. Peningkatan wawasan secara konsisten dan berkala ini perlu terus dilakukan agar pengembangan peraturan, kebijakan, dan produk keuangan berkelanjutan yang menjadi fokus selanjutnya dari Bank dapat dilaksanakan sesuai target, baik dari sisi target waktu maupun kualitas pencapaian. Bank juga tetap mendorong peningkatan aktivitas operasional yang sadar lingkungan serta peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap ekonomi bersih melalui program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) sebagai kegiatan pendukung keberhasilan penerapan keuangan berkelanjutan.

Dalam mengimplementasikan RAKB, Bank Victoria terus membudayakan nilai-nilai SQEW (*Safe, Quick, Easy, Warm*) sebagai dasar kebijakan dan perilaku terhadap nasabah dan pemangku kepentingan. Nilai tersebut ditransformasikan ke dalam 9 (sembilan) budaya digitalisasi, yakni:

1. Berorientasi kepada nasabah untuk menciptakan solusi baru;
2. Membuat keputusan, bukan menerima instruksi;
3. Berani berubah untuk menjadi lebih baik;
4. Mentalitas berkelimpahan;
5. Menghasilkan, memperkenalkan, dan menerapkan cara inovatif dalam segala aktivitas;
6. Selalu bicara dengan data dan fakta;
7. Mengutamakan eksekusi setelah membuat rencana;
8. Bekerja sama dan berkolaborasi jauh lebih baik daripada dikerjakan sendiri; serta
9. Hasil pekerjaan dapat mudah terukur.

Rangkaian kebijakan, strategi, rencana, dan program Bank Victoria juga ditujukan untuk dapat mendorong pencapaian target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia (SDGs). Beberapa target utama yang Bank dukung adalah terkait 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

Perjalanan keberlanjutan dan penerapan keuangan berkelanjutan disertai tantangan yang harus dikelola bersama oleh para pihak yang terkait di dalamnya. Waktu menjadi komoditas terbatas yang

## Bank Victoria's Sustainable Finance Policy

Bank Victoria puts a big focus on the successful implementation of sustainable finance in Indonesia through its role in the banking industry. The Bank manages the sustainable finance according to the RAKB, which is prepared based on the long-term roadmap of the government and the Bank, of which the management of several main priorities shall be emphasized each year.

In 2022, the Bank continued its internal capacity development through various competency development activities, to ensure that those in charge and RAKB implementers have a more comprehensive understanding in performing their roles. This consistent and regular knowledge improvement needs to be ongoing so that the development of regulations, policies, and sustainable finance products which are the next focus of the Bank can be carried out according to the target, in terms of time targets and achievement quality. The Bank also keeps encouraging the increase in environmentally-sound operational activities and increase in public understanding and awareness of a clean economy through corporate social responsibility (CSR) programs as supporting activities to successfully implement the sustainable finance.

In implementing the RAKB, Bank Victoria constantly cultivates the values of SQEW (Safe, Quick, Easy, Warm) as the basis for policies and behaviour towards customers and stakeholders. These values are transformed into 9 (nine) digitization cultures, which are:

1. Oriented towards customers to create new solutions;
2. Make decisions, not receive instructions;
3. Dare to change for the better;
4. Abundance mentality;
5. Generate, introduce, and apply innovative ways in all activities;
6. Always speak with data and facts;
7. Prioritize execution after planning;
8. Cooperation and collaboration are much better than working on it alone; and
9. Work results are easily measured.

Bank Victoria's series of policies, strategies, plans, and programs are also aimed at encouraging achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) targets in Indonesia. The Bank supports some of the main targets related to Quality Education (SDG 4), Clean and Affordable Energy (SDG 7), Decent Work and Economic Growth (SDG 8), and Addressing Climate Change (SDG 13).

## Challenges and Strategies for Implementing Sustainable Finance

The sustainability journey and sustainable finance implementation are accompanied by challenges requiring joint management by the parties involved. Time is a limited commodity that must be used

harus digunakan secara optimal dan efisien agar pengembangan kapasitas internal serta penyesuaian peraturan, kebijakan, dan standar operasional prosedur dapat dilakukan sesuai dengan rencana. Manajemen tidak hanya perlu memperhatikan *timeline* program secara berkala, tetapi juga memperhatikan fleksibilitas yang memungkinkan setiap pihak yang terlibat di dalamnya dapat mengikuti *timeline* tersebut, tanpa mengorbankan indikator keberhasilan yang harus dicapai.

Selanjutnya, pengembangan bisnis yang searah dengan prinsip keuangan berkelanjutan perlu dilakukan, terutama melalui pembiayaan terhadap kelompok usaha yang berwawasan sosial dan lingkungan hidup. Kami menyadari bahwa banyaknya sektor dan sub-sektor lapangan usaha yang harus diidentifikasi untuk pelaksanaan program ini memerlukan waktu yang tidak singkat. Namun, dengan memanfaatkan taksonomi hijau yang dikeluarkan pemerintah di tahun 2022 serta komitmen manajemen di bawah Direksi untuk menjalankan RAKB sesuai waktu yang telah ditetapkan, maka Bank telah berhasil mengidentifikasi dan menyusun kebijakan untuk 6 akun baru yang akan disasar sebagai debitur keuangan berkelanjutan.

Bank pun terus meningkatkan pengukuran dampak sosial dan lingkungan dari aktivitas bisnis dan program CSR yang dijalankan. Meskipun tidak mudah karena melibatkan berbagai kelompok eksternal Bank dan bervariasinya cara pengukuran, namun manajemen telah mengupayakan cara yang paling memungkinkan untuk dilakukan, yakni melalui survei atau pemanfaatan data yang diterbitkan oleh lembaga/instansi terpercaya lainnya. Metode pengukuran dampak tentunya akan terus dikembangkan ke depannya, seiring dengan semakin meningkatnya kapabilitas internal dan kualitas pengelolaan di Bank.

## Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Kinerja keberlanjutan Bank Victoria di tahun 2022 menunjukkan capaian yang lebih baik dari tahun sebelumnya dari aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Pengelolaan usaha secara cermat dengan prinsip kehati-hatian telah memungkinkan Bank untuk meningkatkan kinerja operasional dan keuangan. Penghimpunan dana pihak ketiga melalui produk simpanan dan penyaluran kredit melalui ragam produk pinjaman mengalami peningkatan masing-masing sebesar 7,12% dan 7,77%.

Dari total kredit yang disalurkan, sebesar 19,35% atau Rp3,06 triliun merupakan pembiayaan terhadap kegiatan usaha berkelanjutan; sebesar 3,90% atau Rp617,42 miliar merupakan pembiayaan bagi debitur yang kegiatan usahanya telah mempertimbangkan aspek lingkungan hidup; serta sebesar 15,45% atau Rp2,45 triliun merupakan pembiayaan bagi sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Proporsi pembiayaan kepada kegiatan usaha yang berwawasan sosial dan lingkungan tersebut meningkat dari tahun sebelumnya.

optimally and efficiently so that internal capacity development and adjustments to regulations, policies, and standard operating procedures can be carried out according to plan. Management does not only need to pay attention to the program timeline on a regular basis, but also pays attention to the flexibility that allows each party involved to follow the timeline, without compromising the indicators of success that must be achieved.

Furthermore, business development that is in line with the sustainable finance principles needs to be carried out, especially through financing socially and environmentally sound business groups. We realize that the number of business sectors and sub-sectors that must be identified to implement program requires a lot of time. However, by utilizing the green taxonomy issued by the government in 2022 and management's commitment under the Board of Directors to carry out the RAKB according to the set time, the Bank has succeeded in identifying and developing policies for 6 new accounts to be targeted as sustainable finance debtors.

The Bank also constantly improves the measurement of social and environmental impacts from the business activities and the CSR programs. Even though it is not easy as it involves various external groups of the Bank and various methods of measurement, management has tried the most feasible way to do this, through surveys or using data published by other trusted institutions/agencies. Impact measurement methods will certainly continue to be developed in the future, in line with the increasing internal capabilities and management quality at the Bank.

## Sustainable Finance Performance Achievement

Bank Victoria's sustainability performance in 2022 showed better results than those of previous year from the economic, social, and environmental aspects. Careful business management with the principle of prudence has enabled the Bank to improve its operational and financial performance. Funding of third-party funds through savings products and lending through a variety of loan products increased by 7.12% and 7.77%, respectively.

Of the total loans disbursed, 19.35% or Rp3.06 trillion is financing for sustainable business activities; 3.90% or Rp617.42 billion is financing for debtors whose business activities have taken environmental aspects into account; and 15.45% or Rp2.45 trillion is financing for micro, small, and medium enterprises (MSMEs) sector. The proportion of financing for business activities that are socially and environmentally sound has increased from that of previous year.

Pertumbuhan kinerja operasional mendorong pertumbuhan pendapatan bunga – bersih sebesar 67,22% sehingga Bank dapat mencatatkan laba operasional dan laba tahun berjalan masing-masing sebesar Rp433,63 miliar dan Rp226,17 miliar. Pencapaian ini pun sangat baik setelah Bank mencatatkan rugi di tahun-tahun sebelumnya. Pertumbuhan capaian ini mendorong tingkat kesehatan keuangan Bank yang juga semakin baik, antara lain dari sisi kualitas kredit, permodalan, efisiensi biaya, profitabilitas, serta imbal hasil kepada Pemegang Saham.

Bank Victoria pun terus berupaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan keuangan sebagai salah satu faktor dasar yang mendorong keberhasilan keuangan berkelanjutan. Di tahun 2022, beberapa program literasi dan inklusi keuangan telah dilakukan bagi masyarakat umum, siswa/i Sekolah Dasar, maupun remaja usia 18-30 tahun untuk mengenalkan layanan perbankan maupun program investasi yang disediakan.

## Penutup

Perjalanan keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan di Bank Victoria tentunya dikonstruksikan dari partisipasi dan dukungan pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Kami sangat menghargai dan mengapresiasi setiap bentuk kontribusi yang diberikan serta berharap agar keterikatan dan hubungan industrial yang telah terjalin dapat terus dipertahankan hingga masa-masa yang akan datang. Hal ini sangat penting untuk menjaga keberlanjutan rantai nilai dan distribusi manfaat dari Bank kepada pemangku kepentingan, ataupun sebaliknya. Kerja sama yang baik ini juga menjadi bentuk kontribusi bersama dalam menyelesaikan pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.

The operational performance growth encouraged net interest income growth by 67.22%, enabling the Bank to record profit from operations and profit for the year of Rp433.63 billion and Rp226.17 billion, respectively. This is an excellent achievement after the Bank recorded a loss in previous years. This growth achievement has encouraged the level of the Bank's financial health to also get better, including in terms of loan quality, capital, cost efficiency, profitability, and Shareholders' returns.

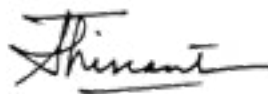
Bank Victoria also strives to improve public understanding of financial services as one of the basic factors that drives sustainable finance success. In 2022, several financial literacy and inclusion programs were held for the general public, elementary school students, and youth aged 18-30 years to introduce the banking services and investment programs provided.

## Closing

The sustainability journey and sustainable finance at Bank Victoria is certainly contributed by the participation and support of stakeholders, both internal and external. We highly value and appreciate every form of contribution given and hope that the ties and industrial relations that have been established can be maintained into the future. This is very important to maintain the sustainability of value chain and distribution of benefits from the Bank to stakeholders, or vice versa. This good cooperation is also a form of joint contribution in the success of inclusive and sustainable economic development in Indonesia.

Jakarta, April 2023

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



**Achmad Friscantono**  
Direktur Utama  
President Director



# **TANGGUNG JAWAB LAPORAN KEBERLANJUTAN** **Sustainability Report Responsibility**

## **Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2022 PT Bank Victoria International Tbk**

Statement of Members of the Board of Commissioners on the Responsibility  
for the 2022 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 2022 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 2022 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, 17 April 2023

### **DEWAN KOMISARIS** Board of Commissioners



**Zaenal Abidin Ph.D.**

Komisaris Utama Independen  
Independent President Commissioner



**Gunawan Tenggarahardja**

Komisaris/Komisaris Independen  
Commissioner/Independent Commissioner



**Sia Leng Ho**

Komisaris  
Commissioner



## Surat Pernyataan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2022 PT Bank Victoria International Tbk

Statement of Members of the Board of Directors on the Responsibility  
for the 2022 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 2022 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Bank.

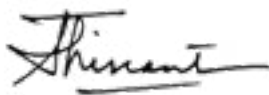
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

We, the undersigned, hereby declare that all information contained in the Sustainability Report of PT Bank Victoria International Tbk for the year 2022 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, 17 April 2023

### DIREKSI Board of Directors



**Achmad Friscantono**

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 sebagai lembaga jasa keuangan berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan portofolio produk dan jasa keuangan yang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan hidup serta pengelolaan risiko yang terkait di dalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, pengelolaan usaha berdasarkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan senantiasa disempurnakan, hingga mencakup seluruh wilayah operasi dan unit bisnis. Selain sebagai upaya menjaga keberlangsungan usaha Bank, komitmen tersebut juga menjadi bentuk dukungan kami terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) di Indonesia.

Komitmen kami dalam merealisasikan keuangan berkelanjutan disertai dengan penyusunan inisiatif dan rencana strategis di dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Dalam penyusunannya, Bank 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.

RAKB menjadi pedoman dalam penerapan keuangan berkelanjutan di Bank Victoria agar berjalan secara terarah dan terukur, sesuai dengan target yang telah direncanakan. Pelaksanaan pada tahun 2022 dilakukan sesuai RAKB Tahun 2022-2026 yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 30 November 2022.

### Prioritas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

RAKB yang telah disusun mengandung beberapa prioritas utama dalam penerapan keuangan berkelanjutan, sebagaimana diuraikan berikut.

#### 1. Pengembangan Kapasitas Internal Bank

Untuk meningkatkan kualitas penerapan prinsip keuangan berkelanjutan yang dilakukan, maka kami senantiasa berupaya untuk meningkatkan pemahaman seluruh karyawan melalui berbagai kegiatan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan, baik oleh pihak internal maupun eksternal

Bank Victoria as a financial services institution that plays a role in driving economic growth through increasing the portfolio of financial products and services with due observance to social and environmental aspects and the risk management involved therein. To achieve such objectives, the business management based on sustainable finance principles is constantly being refined, so that it covers all operational areas and business units. In addition to the effort in maintaining the Bank's business sustainability, such commitment is also a form of our support for the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia.

Our commitment to realizing sustainable finance is accompanied by the preparation of initiatives and strategic plans in the Sustainable Finance Action Plan (RAKB). In its preparation, the Bank 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.

RAKB is a guideline for implementing sustainable finance at Bank Victoria so that it runs in a directed and measurable manner, according to the planned targets. The Implementation in 2022 was carried out in accordance with the 2022-2026 RAKB which was submitted to the Financial Services Authority (OJK) on 30 November 2022.

### Priority of Sustainable Finance Implementation

The RAKB that has been prepared consists of the main priorities in applying sustainable finance, as described below.

#### 1. Bank's Internal Capacity Development

To improve the implementation quality of the sustainable finance principles, we strive to increase personnel's understanding through various competency development activities organized by both internal and external parties of the Bank. Gradually, all employees have attended competence

Bank. Secara bertahap, seluruh karyawan telah mendapatkan pengembangan kompetensi dan memahami perihal keuangan berkelanjutan yang sesuai dengan kompleksitas usaha Bank pada tahun 2023.

Selain kegiatan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan di internal Bank, kami juga melakukan penyesuaian tugas dan tanggung jawab karyawan yang telah dilaksanakan secara keseluruhan sejak tahun 2021.

**2. Penyesuaian Peraturan Internal Bank**

Bank akan melakukan penyesuaian peraturan internal mencakup kebijakan serta prosedur terkait praktik operasional perbankan yang ramah lingkungan dan sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Adapun pelaksanaannya akan dilakukan sejak tahun 2022 dengan tahapan sebagai berikut.

development programs and understood sustainable finance issues in accordance with the Bank’s business complexity in 2023.

In addition to competence development activities related to sustainable finance within the Bank, we have also made adjustments to employees’ duties and responsibilities which have been fully carried out since 2021.

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

The Bank will make adjustments to internal regulations including policies and procedures related to environmentally-friendly banking operational practices, in line with the sustainable finance principles. The implementation began in 2022 with the following stages.



**3. Pengembangan Bisnis yang Mendukung Keuangan Berkelanjutan**

Dalam rangka mendukung penerapan keuangan berkelanjutan, Bank berkomitmen untuk menyalurkan pembiayaan bagi usaha yang sesuai dengan kategori kegiatan usaha berkelanjutan. Adapun Bank telah menetapkan target pembiayaan industri kategori kegiatan usaha berkelanjutan sebanyak 15 akun baru pada tahun 2026.

**3. Business Development that Supports Sustainable Finance**

To support sustainable finance implementation, the Bank is committed to disbursing financing for businesses under the category of sustainable business activities. The Bank has set a target for financing industry under the category of sustainable business activities for 15 new accounts in 2026.

**4. Kegiatan Pendukung Keuangan Berkelanjutan**

Bank melakukan berbagai kegiatan pendukung dalam upaya penerapan keuangan berkelanjutan seperti efisiensi kegiatan operasional sehari-hari serta kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan Bank Victoria.

**4. Sustainable Finance Support Activities**

The Bank carries out various supporting activities in implementing sustainable finance such as efficiency of daily operational activities and corporate social responsibility (CSR) activities aligned with Bank Victoria’s sustainable finance principles.

**RAKB Bank Victoria Tahun 2022-2026**

Bank Victoria telah menyusun aksi keberlanjutan yang akan dilaksanakan berdasarkan prioritas keuangan berkelanjutan yang dimiliki. Periode pelaksanaannya dimulai sejak tahun 2022 hingga tahun 2026 dengan berbagai program yang ditunjukkan sebagai berikut.

**Bank Victoria’s RAKB 2022-2026**



Bank Victoria has formulated sustainable actions to be implemented based on sustainable finance priorities. The implementation period starts from 2022 to 2026 with various programs as shown below.

## PROGRAM PERTAMA: PENGEMBANGAN KAPASITAS INTERNAL BANK

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

Pencapaian target RAKB perlu didukung oleh pemahaman setiap pihak, baik karyawan maupun debitur terkait prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang diterapkan Bank. Selanjutnya, dilakukan penyesuaian tugas bagi karyawan yang bertanggung jawab terhadap penerapan keuangan berkelanjutan di lingkungan kerja Bank Victoria.

RAKB target achievement needs to be supported by each party's understanding, employees and debtors, regarding the sustainable finance principles applied by the Bank. Furthermore, adjustments were made to duties of employees responsible for implementing sustainable finance within Bank Victoria.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2022	2023	2024	2025	2026		
<i>Training of trainers.</i>	Menjadi bagian dari <i>Training</i> Perihal Keuangan Berkelanjutan Becoming part of the Sustainable Finance Training							
<i>Training</i> terkait penerapan prinsip keuangan berkelanjutan untuk pihak internal.  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>	80%	100%	100%	100%	80%	Human Capital Management & General Affair	
<i>Training</i> untuk pihak eksternal yang bekerja sama dengan Divisi Bisnis.  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.	70%	80%	100%	100%	100%	Human Capital Management & Divisi Bisnis / Business Division	
Penyesuaian uraian tugas terkait keuangan berkelanjutan.  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.  Preparing key performance indicators (KPIs) and clear description of duties and responsibilities.	100%	100%	100%	100%	100%	Human Capital Management	-

#### Tantangan dan Rencana ke Depan:

Tantangan dari program ini yakni melibatkan berbagai pihak sehingga sulit untuk mengatur waktu *training* dari setiap Divisi. Oleh sebab itu, Bank akan mengadakan *training* dalam beberapa *batch* sehingga memungkinkan para pemangku kepentingan dapat mengikuti kegiatan *training*.

#### Future Challenges and Plans:

The challenge of this program is that it involves various parties, making it difficult to arrange training times for each division. Therefore, the Bank will conduct training in several batches to enable stakeholders to participate in training activities.

## PROGRAM KEDUA: PENYESUAIAN PERATURAN INTERNAL BANK

### Second Program: Adjustment to the Bank's Internal Regulations

Peraturan internal Bank yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan penerapan keuangan berkelanjutan di Bank Victoria.

Bank's internal regulations that comply with sustainable finance principles are important in achieving the goal of implementing sustainable finance at Bank Victoria.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2022	2023	2024	2025	2026		
Penyesuaian kebijakan dan/atau SOP yang terkait keuangan berkelanjutan.  Adjustments to 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 to policies and/or SOP concerning sustainable finance to the Bank's 5-year work plan.	64%	87%	100%	100%	100%	Compliance & System Procedure dan Unit Terkait / and Related Unit	-

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2022	2023	2024	2025	2026		

**Tantangan dan Rencana ke Depan:**

Keterbatasan waktu yang tersedia untuk menyesuaikan peraturan internal dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan merupakan tantangan yang dihadapi Bank. Namun, kami telah mengatasinya dengan menetapkan *timeline* program serta melibatkan para pemangku kepentingan dalam proses penentuan dan penyesuaian peraturan internal.

**Future Challenges and Plans:**

The limited time available to adapt internal regulations to the sustainable finance's principles is the challenge faced by the Bank. However, we have overcome this by establishing a program timeline and involving stakeholders in the process of determining and adjusting internal regulations.

**PROGRAM KETIGA: PENGEMBANGAN BISNIS YANG Mendukung KEUANGAN BERKELANJUTAN**

**Third Program: Business Development that Supports Sustainable Finance**

Bank berkomitmen untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pembiayaan usaha yang tergolong kegiatan usaha berkelanjutan.

The Bank is committed to encouraging economic growth through financing business classified as a sustainable business activity.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2022	2023	2024	2025	2026		

Pembiayaan pada industri manufaktur.

Financing for manufacturing industry.

Dilakukan Perubahan Uraian Kegiatan.  
Changes to the Description of Activity.

Pembiayaan Terhadap Usaha yang Mendukung Keuangan Berkelanjutan.  
Financing for Businesses that Support Sustainable Finance.

Pembiayaan kepada debitur yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan sesuai dengan SDGs.  
Financing to debtors who meet the criteria for sustainable business activities in accordance with the SDGs.

6 Akun / Account	8 Akun / Account	10 Akun / Account	12 Akun / Account	15 Akun / Account
------------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

SME,  
Commercial  
Banking,  
Multifinance  
and Commercial  
Banking, dan /  
and Corporate  
Banking.



**Tantangan dan Rencana ke Depan:**

Terbatasnya waktu untuk melakukan pengembangan bisnis melalui penyediaan layanan perbankan kepada debitur yang berwawasan lingkungan telah diatasi melalui upaya-upaya pemetaan pembiayaan yang didukung kebijakan terkait keuangan berkelanjutan.



**Future Challenges and Plans:**

The limited time to carry out business development through the provision of banking services to the environmentally sound debtors has been overcome through financing mapping efforts supported by policies related to sustainable finance.

## PROGRAM KEEMPAT: KEGIATAN PENDUKUNG KEUANGAN BERKELANJUTAN

### Fourth Program: Sustainable Finance Support Activities

Bank melakukan berbagai kegiatan pendukung untuk memaksimalkan manfaat dari penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang dilakukan. The Bank carries out various supporting activities to optimally manage the benefits of implementing sustainable finance principles.

Uraian Kegiatan Description of Activities	Indikator Keberhasilan Indicator of Success	Target					Penanggung Jawab Person in Charge	Target SDGs SDGs Target
		2022	2023	2024	2025	2026		
Program CSR. CSR Program.	CSR berkelanjutan di bidang kesehatan, pendidikan, dan sosial masyarakat. Sustainable CSR in health, education, and social community.	8%	10%	12%	15%	17%	Human Capital Management & General Affair	
Kebijakan penghematan kertas. Policies for paper saving.	Penghematan kertas dengan penggunaan surat elektronik. Paper saving by using electronic mails.	12%	16%	20%	22%	24%	General Affair	

#### Tantangan dan Rencana ke Depan:

Pandemi Covid-19 membatasi aktivitas pelaksanaan program CSR sehingga mempersulit pengukuran dampak kegiatan bagi masyarakat. Namun, Bank akan melakukan pengukuran melalui survei lapangan atau memanfaatkan data yang dikeluarkan instansi lain yang terkait.

#### Future Challenges and Plans:

The Covid-19 pandemic limited CSR program implementation activities, making it difficult to measure the impact of activities on society. However, the Bank will measure by conducting field surveys or utilizing data issued by other relevant agencies.

## Pencapaian RAKB Bank Victoria Tahun 2022

Secara teknis, Bank melakukan pengukuran pencapaian RAKB guna melihat perkembangan dampak penerapan serta tingkat kesenjangan yang terjadi apabila realisasi tidak mencapai target. Pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan Bank Victoria pada tahun 2022 dijelaskan pada tabel berikut.

## Bank Victoria's RAKB Achievement in 2022

Technically, the Bank measures the RAKB achievement to see developments of impact of such implementation and level of gaps that occur if the realization does not reach the target. The implementation of Bank Victoria's sustainable finance actions in 2022 is explained in the following table.

## PROGRAM PERTAMA: PENGEMBANGAN KAPASITAS INTERNAL BANK

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

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
Training terkait keuangan berkelanjutan untuk pihak internal. Training related sustainable finance for internal parties.	Januari / January - Desember / December 2022	Memberikan pemahaman terkait keuangan berkelanjutan kepada karyawan Bank, termasuk tata kelola keberlanjutan dan analisis lingkungan. Provide understanding of sustainable finance to Bank's employees, including sustainable governance and environmental analysis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan <i>training</i> keuangan berkelanjutan; dan</li> <li>Pemahaman terhadap keuangan berkelanjutan.</li> <li>Organizing training on sustainable finance; and</li> <li>Understanding of sustainable finance.</li> </ul>	Tercapai Achieved
Penyesuaian uraian tugas dan tanggung jawab karyawan. Adjustment to the description of employees' duties and responsibilities.	Januari / January - Desember / December 2022	Menyesuaikan uraian tugas karyawan terkait keuangan berkelanjutan, terutama bagi karyawan yang menyalurkan kredit. Adjust the description of employees' duties related to sustainable finance, especially employees who extend credit.	Karyawan dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Employees can apply sustainable finance principles according to their duties and responsibilities.	Tercapai Achieved

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
<b>Sumber Daya Resources</b>		<b>Sistem Evaluasi Evaluation System</b>		
<p>Alokasi Dana / Fund Allocation: Kami tidak melakukan pengalokasian dana khusus untuk kegiatan pengembangan kapasitas internal. We did not allocate special fund for internal capacity development activities.</p> <p>Sumber Daya Manusia / Human Resources: Divisi <i>Human Capital Management</i>, <i>Credit Analyst</i>, dan unit bisnis. Human Capital Management Division, Credit Analyst, and business unit.</p> <p>Mitra Kerja / Business Partners: Instansi pemerintah ataupun pihak eksternal lain yang memberikan <i>training</i> terkait keuangan berkelanjutan. Government institutions or other external parties that provide training related to sustainable finance.</p>		<p>Evaluasi dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan oleh Divisi <i>Human Capital Management</i>. Evaluation is carried out every 6 (six) months by the Human Capital Management Division.</p>		

## PROGRAM KEDUA: PENYESUAIAN PERATURAN INTERNAL BANK

### Second Program: Adjustment to the Bank's Internal Regulations

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
<p>Pembuatan kebijakan bisnis seperti daftar berbagai kebijakan yang ada. Creating a business policy, such as listing the existing various policies.</p>	Desember / December 2022	<p>Menginventarisir seluruh kebijakan Bank yang berlaku guna memudahkan pemilihan prioritas kebijakan yang akan diperbarui. Taking an inventory of all applicable Bank policies to facilitate the selection of priority policies to be updated.</p>	<p>Telah diinventarisirnya seluruh kebijakan Bank yang berlaku. All applicable Bank policies have been inventoried.</p>	Tercapai Achieved
<p>Pemilihan kebijakan yang akan diprioritaskan untuk diperbarui. Selection of policies that will be prioritized for updating.</p>	Maret / March 2022	<p>Menyeleksi berbagai kebijakan yang akan menjadi prioritas untuk diperbarui sesuai dengan RAKB. Selecting various policies that will be prioritized for updating according to the RAKB.</p>	<p>Telah memiliki daftar kebijakan-kebijakan yang diprioritaskan untuk diperbarui. Having a list of policies prioritized for further update.</p>	Tercapai Achieved
<p>Pembuatan kebijakan keuangan berkelanjutan. Sustainable finance policy making.</p>	Desember / December 2022	<p>Memiliki kebijakan induk terkait keuangan berkelanjutan. Has a master policy related to sustainable finance.</p>	<p>Telah ditetapkan kebijakan terkait keuangan berkelanjutan. Policies related to sustainable finance have been established.</p>	Tercapai Achieved
<p>Penyusunan kebijakan bisnis, yaitu: Preparation of business policies, namely:</p>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebijakan <i>Corporate Credit</i>;</li> <li>• Corporate Credit Policy;</li> </ul>	Desember / December 2022	<p>Menyesuaikan kebijakan <i>Corporate Credit</i> dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Aligning Corporate Credit policies with sustainable finance principles.</p>	<p>Telah ditetapkan kebijakan terkait <i>Corporate Credit</i> yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Policies related to Corporate Credit have been established in accordance with sustainable finance principles.</p>	Tercapai Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebijakan Kredit Komersil; dan</li> <li>• Commercial Credit Policy; and</li> </ul>	Desember / December 2022	<p>Menyesuaikan kebijakan Kredit Komersil dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Aligning Commercial Credit policies with sustainable finance principles.</p>	<p>Telah ditetapkan kebijakan terkait Kredit Komersil yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Policies related to Commercial Credit have been established in accordance with sustainable finance principles.</p>	Tercapai Achieved

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebijakan Kredit <i>Small Medium Enterprise</i> (SME).</li> <li>Small Medium Enterprise (SME) Credit Policy.</li> </ul>	Desember / December 2022	Menyesuaikan kebijakan Kredit SME dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Aligning SME Credit policies with sustainable finance principles.	Telah ditetapkan kebijakan terkait Kredit SME yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Policies related to SME Credit have been established in accordance with sustainable finance principles.	Tercapai Achieved
Penyusunan Kebijakan Tata Kelola Compilation of Governance Policy	Desember / December 2022	Menyesuaikan kebijakan Tata Kelola terkait dengan fungsi keuangan berkelanjutan. Adjusting Governance policies related to the sustainable finance function.	Terdapat tugas dan fungsi keuangan berkelanjutan. There are sustainable finance tasks and functions.	Tercapai Achieved
Penyusunan Kebijakan HCM & CSR Preparation of HCM & CSR Policy	Desember / December 2022	Menyesuaikan kebijakan HCM & CSR dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Aligning HCM & CSR policies with sustainable finance principles.	Telah ditetapkan kebijakan terkait HCM & CSR yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Policies related to HCM & CSR have been established in accordance with sustainable finance principles.	Tercapai Achieved
Penyusunan Kebijakan <i>General Affair</i> (GA) Preparation of HCM & CSR Policy	Desember / December 2022	Menyesuaikan kebijakan GA dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Aligning HCM & CSR policies with sustainable finance principles.	Telah ditetapkan kebijakan terkait GA yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Policies related to HCM & CSR have been established in accordance with sustainable finance principles.	Tercapai Achieved

**Sumber Daya  
Resources**

**Sistem Evaluasi  
Evaluation System**

**Alokasi Dana / Fund Allocation:**  
Kami tidak melakukan pengalokasian dana khusus untuk kegiatan pengembangan kapasitas internal.  
We did not allocate special fund for internal capacity development activities.

Evaluasi dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan oleh Divisi *Compliance and System Procedure*.

Evaluation is carried out every 3 (three) months by the Compliance and System Procedure Division.

**Sumber Daya Manusia / Human Resources:**  
Divisi *Compliance and System Procedure, Human Capital Management, Corporate Secretary, General Affair, Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking, dan Corporate Banking*.  
Divisions of Compliance and System Procedure, Human Capital Management, Corporate Secretary, General Affair, Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking, and Corporate Banking.

**Mitra Kerja / Business Partners:**  
Dilakukan sepenuhnya oleh pihak internal Bank.  
Completely done by the Bank's internal party.

**PROGRAM KETIGA: PENGEMBANGAN BISNIS YANG Mendukung KEUANGAN BERKELANJUTAN**  
Third Program: Business Development that Supports Sustainable Finance

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
Pembiayaan terhadap usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan. Financing for businesses that support sustainable finance.	Januari / January – Desember / December 2022	Menyalurkan pembiayaan terhadap usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan. Distributing financing to businesses that support sustainable finance.	Terdapat minimal 6 (enam) debitur baru yang memenuhi kriteria usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan. There are at least 6 (six) new debtors who meet business criteria that support 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
Evaluasi kebijakan yang mendukung pembiayaan terhadap usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan Evaluation of policies that support financing for businesses that support sustainable finance	Juli / July – September 2022	Memastikan kebijakan masih sesuai dengan prinsip-prinsip pembiayaan terhadap usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan. Ensuring policies are still in accordance with the financing principles for businesses that support sustainable finance.	Terdapat daftar kebijakan-kebijakan yang diprioritaskan untuk diperbarui. There is a prioritized list of policies to be updated.	Tercapai Achieved
Pemetaan pembiayaan yang mendukung keuangan berkelanjutan Mapping of financing that supports sustainable finance	Juli / July – September 2022	Mendapatkan klarifikasi dari calon debitur mengenai kegiatan usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan yang akan menjadi bagian dalam LFK Kredit. Obtaining clarification from prospective borrowers regarding business activities that support sustainable finance which will be part of the LFK Credit.	Telah diperbaruinya LFK dengan menambahkan kriteria-kriteria keuangan berkelanjutan. LFK has been updated by adding sustainable finance criteria.	Tercapai Achieved

**Sumber Daya  
Resources**

**Alokasi Dana / Fund Allocation:**  
Kami tidak melakukan pengalokasian dana khusus untuk kegiatan pengembangan kapasitas internal.  
We did not allocate special fund for internal capacity development activities.

**Sumber Daya Manusia / Human Resources :**  
Divisi *Compliance and System Procedure, Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking, Corporate Banking, dan Credit Risk Review.*

Divisions of *Compliance and System Procedure, Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking, Corporate Banking, and Credit Risk Review.*

**Mitra kerja / Human Resources:**  
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.

**Sistem Evaluasi  
Evaluation System**

Evaluasi dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan oleh Divisi *Compliance and System Procedure, Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking, Corporate Banking, dan Credit Risk Review.*

Evaluation has been performed every 3 months by the Divisions of *Compliance and System Procedure, Consumer Banking, Multifinance and Commercial Banking, Corporate Banking, and Credit Risk Review.*

**PROGRAM KEEMPAT: TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN  
Fourth Program: Social and Environmental Responsibility**

Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Tujuan Kegiatan Objectives of Activities	Indikator Pencapaian Achievement Indicators	Status Pencapaian Achievement Status
CSR bidang kesehatan. CSR in health sector.	Januari / January – Desember / December 2022	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 education sector.	Tercapai Achieved
CSR bidang pendidikan. CSR in education.	Januari / January – Desember / December 2022	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 community sector.	Tercapai Achieved
CSR bidang masyarakat. CSR in community sector.	Januari / January – Desember / December 2022	Menyalurkan dana dan/atau pelaksanaan kegiatan CSR pada bidang masyarakat. Distributing funds and/or conducting CSR activities in the community sector.	Telah tersalurkannya dana dan/atau terlaksananya kegiatan CSR pada bidang masyarakat. There is a decrease in the number of purchases of drinking water at the Bank.	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>Pengurangan penggunaan botol plastik.</p> <p>Reduction in the usage of plastic drinking bottles.</p>	<p>Januari / January – Desember / December 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurangi penggunaan botol plastik sekali pakai dalam lingkungan kerja Bank; dan</li> <li>• Meminimalkan penggunaan botol plastik air minum dengan penggunaan <i>tumbler</i> untuk mengganti gelas minum karyawan dan juga digunakan pada saat rapat.</li> <li>• Reducing the use of single-use plastic bottles in the Bank's work environment; and</li> <li>• Minimizing the use of plastic drinking water bottles by using tumblers to replace employee drinking glasses and also used at meetings.</li> </ul>	<p>Terdapat penurunan jumlah pembelian air minum di Bank.</p> <p>There is a reduction in the cost of purchasing drinking water at the Bank.</p>	<p>Tercapai Achieved</p>
<p>Peningkatan efektivitas penggunaan energi dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggalakan untuk mematikan listrik pada saat istirahat dan akhir hari; dan</li> <li>• Mengganti lampu yang mati dengan lampu <i>light emitting dioda</i> (LED).</li> </ul> <p>Increasing the effectiveness of energy use by:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encouraging to turn off electricity at breaks and at the end of the day; and</li> <li>• Replacing lights that are off with light emitting diode (LED) lamps.</li> </ul>	<p>Januari / January – Desember / December 2022</p>	<p>Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan energi di lingkungan Bank sehingga dapat terjadi penurunan biaya dengan tidak mengurangi produktivitas Bank.</p> <p>Increasing the effectiveness and efficiency of energy use within the Bank so that costs can be reduced without reducing the Bank's productivity.</p>	<p>Terdapat penurunan biaya listrik.</p> <p>There is a reduction in the cost of electricity.</p>	<p>Tercapai Achieved</p>
<p>Pengurangan penggunaan kertas dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggalakan penggunaan <i>email</i> untuk mengurangi penggunaan kertas <i>fax</i>;</li> <li>• Menggunakan kertas bekas yang masih layak; dan</li> <li>• Menggalakan penggunaan sistem digital (<i>e-document</i>).</li> </ul> <p>Reduced paper use by:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoting the use of e-mail to reduce the use of fax paper;</li> <li>• Using waste paper that is still feasible; and</li> <li>• Promoting the use of digital systems (e-documents).</li> </ul>	<p>Januari / January – Desember / December 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengubah penggunaan kertas menjadi teknologi digital dalam lingkungan kerja Bank;</li> <li>• Meminimalkan penggunaan kertas atau daur ulang kertas.</li> <li>• Changing the use of paper into digital technology in the Bank's work environment;</li> <li>• Minimizing paper use or paper recycling.</li> </ul>	<p>Terdapat penurunan biaya pembelian kertas.</p> <p>There is a reduction in the cost of purchasing paper.</p>	<p>Tercapai Achieved</p>

**Sumber Daya  
Resources**

**Alokasi Dana / Fund Allocation:**  
Kami menggunakan dana khusus yang dialokasikan untuk kegiatan CSR dan pada pemberian pembiayaan akan menggunakan modal kerja.  
We use special funds allocated for CSR activities and in providing financing we will use working capital.

**Sumber Daya Manusia / Human Resources:**  
Divisi *Corporate Secretary* dan *Human Capital Management*, dan *General Affair*.  
Divisions of Corporate Secretary and Human Capital Management, and General Affair.

**Mitra Kerja / Business Partners:**  
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.

**Sistem Evaluasi  
Evaluation System**

Evaluasi dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan oleh Divisi *Corporate Secretary* dan *Human Capital Management and General Affair*.  
Evaluation has been performed once every 6 (six) months by the Divisions of Corporate Secretary and Human Capital Management and General Affair.

**4**

# Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Keberlanjutan

## Determining Contents and Material Topics of The Sustainability Report

### Pelibatan Pemangku Kepentingan

Banksenantiasa melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan kegiatan usaha. Kehadiran pemangku kepentingan memberikan pengaruh terhadap proses pengambilan keputusan terhadap pengelolaan berbagai isu yang relevan bagi masing-masing kelompok kepentingan maupun Bank Victoria.

Penentuan kelompok pemangku kepentingan dilakukan dengan menggunakan beberapa kriteria yang terdapat pada AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) tahun 2015 sebagaimana ditunjukkan berikut ini.

### Stakeholders Engagement

The Bank always involves various stakeholder groups in conducting business activities. The presence of stakeholders influences the decision-making process regarding the management of various issues that are relevant to each interest group and Bank Victoria.

Stakeholder groups were determined using several criteria contained in the 2015 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES), as shown below.



Berdasarkan beberapa kriteria tersebut, kami telah mengidentifikasi kelompok yang termasuk pemangku kepentingan Bank Victoria, sebagaimana diuraikan berikut ini.

Based on the above criteria, we have identified the 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 Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Nasabah Customers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketertarikan</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</li> <li>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.</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 Employee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketertarikan</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 Regulator	<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 Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
<p>Pemegang Saham dan Investor Shareholders and Investors</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</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>	<p>Sesuai waktu yang ditentukan, sesuai kebutuhan, atau setiap tahun.</p> <p>According to the time set, needs, or annually.</p>
<p>Mitra Usaha Business Partners</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</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>	<p>Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan.</p> <p>All year round or as needed.</p>
<p>Masyarakat Community</p>	<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>	<p>Sesuai rencana pelaksanaan atau sesuai kebutuhan.</p> <p>According to the implementation plan or as necessary.</p>
<p>Media</p>	<p>Tanggung Jawab Responsibility</p>	<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>	<p>Menyediakan informasi secara transparan dan relevan melalui media sosial Bank.</p> <p>Providing information transparently and relevantly through the Bank's social media.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan paparan publik dan <i>media gathering</i>; 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>	<p>Sesuai kebutuhan.</p> <p>As necessary.</p>

## PENENTUAN TOPIK MATERIAL

### Determining the Material Topic

Berbagai isu yang relevan dan berpengaruh signifikan terhadap pemangku kepentingan maupun Bank Victoria menjadi topik material di dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan. Topik-topik tersebut ditunjukkan sebagai berikut.

Various issues that are relevant and have a significant impact on stakeholders and Bank Victoria are material topics in the preparation of the Sustainability Report. Such topics are shown as follows.

#### 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</b> Economic Aspects	
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Pencapaian kinerja ekonomi yang sesuai target sangat penting bagi keberlangsungan usaha serta bagi distribusi manfaat kepada para pemangku kepentingan Bank Victoria. Achieving economic performance that meets the target is very important for business continuity and for the distribution of benefits to Bank Victoria's stakeholders.
Anti-Fraud	Benturan kepentingan oleh insan Bank akan menimbulkan dampak negatif terhadap keberlangsungan usaha Bank, khususnya bagi reputasi dan nama baik Bank Victoria di masyarakat. Conflict interests by the Bank's personnel will incur negative impacts on the Bank's business sustainability, especially for Bank Victoria's reputation and good name in the community.
Digitalisasi Produk dan Jasa Digitalized Products and Services	Menciptakan layanan perbankan digital untuk memberikan pelayanan terkini dengan mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat modern, termasuk di masa pandemi Covid-19. Establishing a digitalized banking is important in order to provide the latest services by keeping up with the era and the needs of modern society, including during the Covid-19 pandemic.
<b>Aspek Sosial</b> Social Aspects	
Kerahasiaan Data Nasabah Confidentiality of Customer Data	Kerahasiaan dana simpanan maupun informasi nasabah merupakan hal yang penting untuk dijaga agar nasabah merasa aman dan puas terhadap pelayanan yang disediakan Bank Victoria. It is important to maintain the confidentiality of deposit funds and customer information so that customers feel safe and satisfied with the services provided by Bank Victoria.
Kesetaraan Gender Gender Equality	Kesetaraan bagi setiap karyawan merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif serta menjaga reputasi Bank. Equality for every employee is an important aspect in creating a positive and productive work environment and maintaining the reputation of the Bank.
Pengembangan Kompetensi Karyawan Employee Competency Development	Keberlangsungan usaha Bank perlu didukung oleh keberadaan karyawan yang kompeten, termasuk di bidang penerapan keuangan berkelanjutan. The Bank's business sustainability needs to be supported by the presence of competent employees, including in implementing sustainable finance.
Literasi dan Inklusi Keuangan Financial Literacy and Inclusion	Pemahaman masyarakat terhadap manfaat dari produk dan jasa perbankan sangat penting untuk ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat. Public understanding of the benefits of banking products and services is very important to be improved in order to increase the economic and social welfare of the community.
<b>Aspek Lingkungan</b> Environmental Aspects	
Energi Energy	Penggunaan energi yang cukup besar jumlahnya untuk memenuhi kebutuhan aktivitas operasional sehari-hari perlu dikelola agar lebih efisien untuk meminimalkan dampak negatif bagi lingkungan hidup. The quite large energy use to meet the needs of daily operational activities has to be managed more efficiently to minimize the negative impact on the environment.
Penggunaan Kertas Use of Paper	Bank berkomitmen untuk melakukan penghematan kertas sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan sesuai dengan RAKB yang telah ditetapkan. The Bank is committed to saving paper as a form of concern for the environment in accordance with the stipulated RAKB.





## Profil Perusahaan Company Profile



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

1992



## SEKILAS TENTANG BANK VICTORIA Bank Victoria at a Glance

Nama Perusahaan  
Company Name

PT Bank Victoria International Tbk



Kode Saham  
Ticker Code

BVIC

bank victoria

Bidang Usaha  
Line of Business

Bank Umum / Commercial Bank



Tanggal Pendirian  
Date of Establishment

28 Oktober 1992 / 28 October 1992





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

**39**

Kantor / Offices



**Jumlah Karyawan**  
Total Employees

**694**

Orang / People



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

**1:0.8**

Kantor / Offices



**Alamat Kantor Pusat**  
Head Office Address

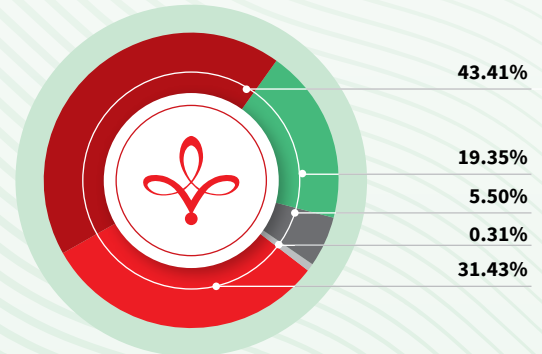
**Gedung Graha BIP Lt. 10**  
Graha BIP Building 10<sup>th</sup> Floor

Jl. Gatot Subroto Kav. 23  
Jakarta Selatan, 12930  
South Jakarta, 12930

Telp. : (021) 5228 888  
Fax. : (021) 5228 777  
Email : corsec@victoriabank.co.id  
Website: www.victoriabank.co.id



**Kepemilikan Saham**  
Share Ownership



- PT Victoria Investama Tbk
- Suzanna Tanojo
- Masyarakat / Public <5%
- Chemical Asia Corporation Pte Ltd
- PT Nata Patindo



**Entitas Asosiasi**  
Associated Entity

**PT Bank Victoria Syariah**  
Gedung Graha BIP Lt. 5  
Graha BIP Building 5<sup>th</sup> Floor

Jl. Gatot Subroto Kav. 23  
Jakarta Selatan / South Jakarta, 12930

Telp. : 021) 5600 467  
(021) 5225 285 (Hunting)  
Fax. : (021) 5664 247  
Email : corsec@bankvictoriasyariah.co.id  
Website: www.bankvictoriasyariah.co.id



**Media Sosial**  
Social Media

- BankVictoriaID
- @bankvictoria
- Bank Victoria
- PT Bank Victoria International Tbk

# VISI, MISI, DAN BUDAYA KEBERLANJUTAN

## Vision, Mission, and Culture of Sustainability



### Visi Keberlanjutan Sustainable Vision

**“Menjadi bank pilihan nasabah yang terpercaya, sehat dan efisien, dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan.”**

“To become the customers’ preferred Bank, which is trustworthy, sound and efficient, and supports sustainable growth.”



#### 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 (empat) kelompok yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan aktivitas operasional sebagai berikut.

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





## Budaya Digital Digital Culture

Budaya tersebut ditransformasikan ke dalam 9 (sembilan) budaya digitalisasi berikut.

This culture is transformed into the following 9 (nine) digitalization cultures.



**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.



**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.



**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.



**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.



**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.



**Menghasilkan, Memperkenalkan, dan Menerapkan Cara Inovatif dalam Segala Aktivitas (SQEW)**  
Produce, Introduce, and Implement Innovative Ways in All Activities (SQEW)

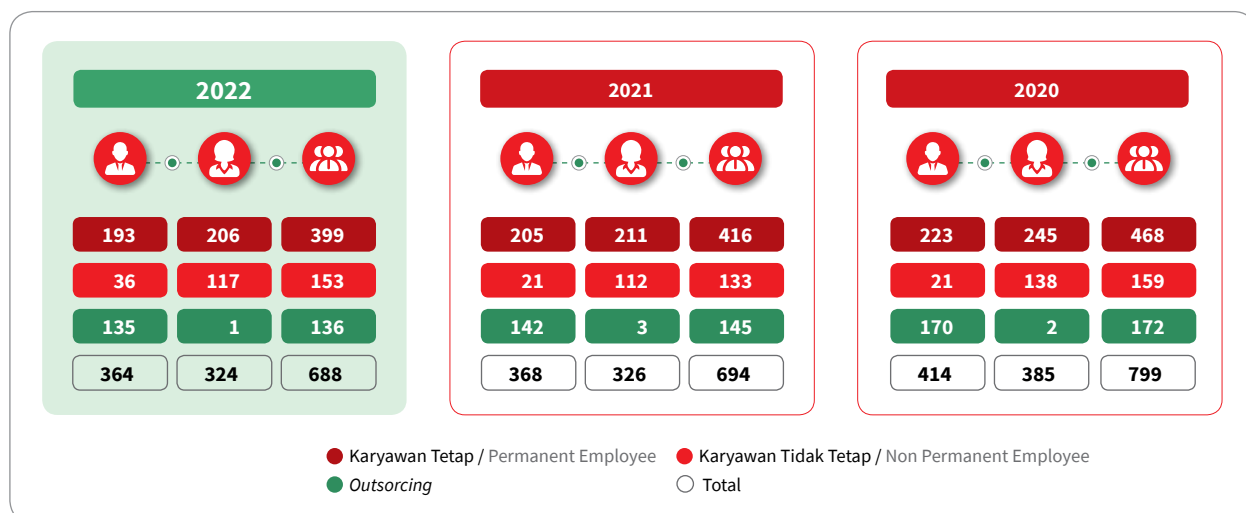
Karyawan harus memiliki perilaku untuk menghasilkan, memperkenalkan, dan menerapkan berbagai hal-hal yang inovatif dan kreatif yang berguna pada berbagai tingkatan organisasi.  
Employees must have the behavior to produce, introduce, and implement various innovative and creative matters that are useful at various levels of the organization.

## SKALA ORGANISASI Organizational Scale

Uraian	Satuan Units	2022	2021	2020	Description
<b>Aspek Keuangan</b>		<b>Financial Aspects</b>			
Total Aset	Juta Rupiah Million Rupiah	<b>25,932,001</b>	23,659,941	24,279,916	Total Assets
Total Liabilitas	Juta Rupiah Million Rupiah	<b>22,231,538</b>	20,648,875	21,662,014	Total Liabilities
Total Ekuitas	Juta Rupiah Million Rupiah	<b>3,700,463</b>	3,011,067	2,617,902	Total Equity
<b>Aspek Operasional</b>		<b>Operational Aspects</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>24</b>	25	38	Sub-Branch Offices
Kantor Lain (Kantor Kas, Payment Point, dan Lainnya)	Unit	-	-	1	Other Offices (Cash Offices, Payment Points, and Others)
<b>Rekening Nasabah</b>		<b>Customer Accounts</b>			
Tabungan	Unit	<b>17,062</b>	45,057	52,963	Savings
Giro	Unit	<b>2,858</b>	2,508	2,552	Current Account
Deposito Berjangka	Unit	<b>46,465</b>	18,503	21,120	Time Deposits

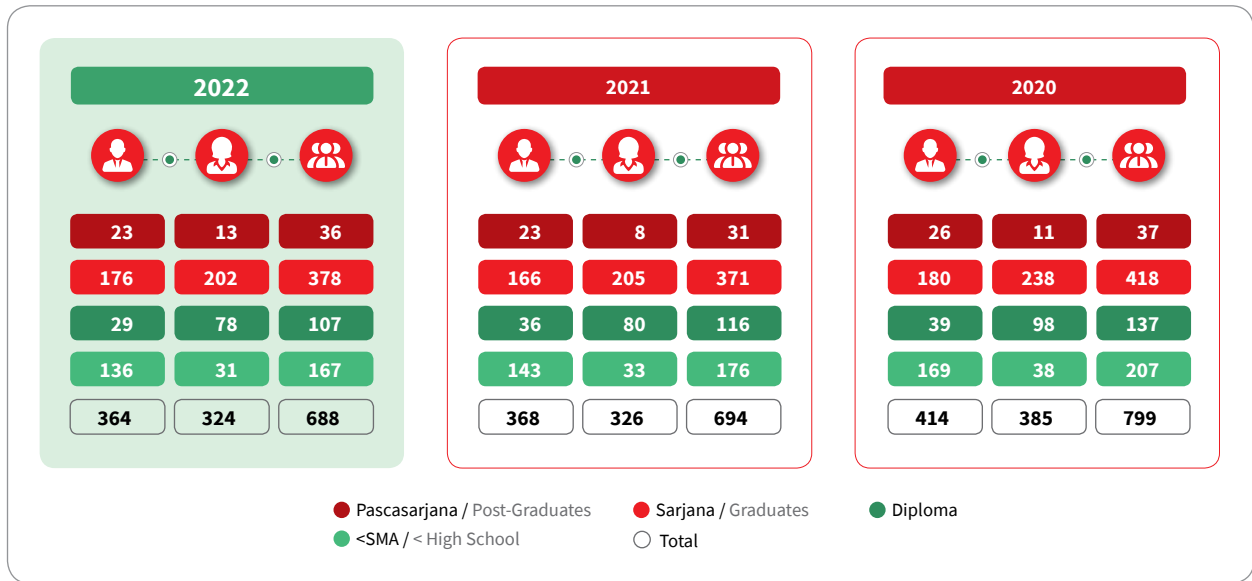
### JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN STATUS KEPEGAWAIAN

Total Employees by Employment Status



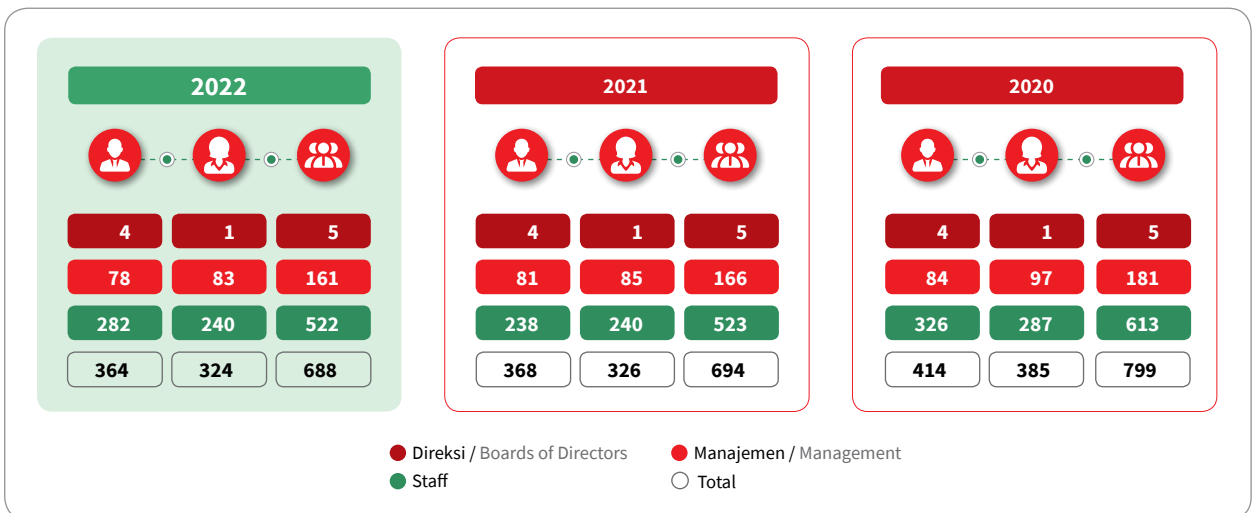
### JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

Total Employees by Educational Level



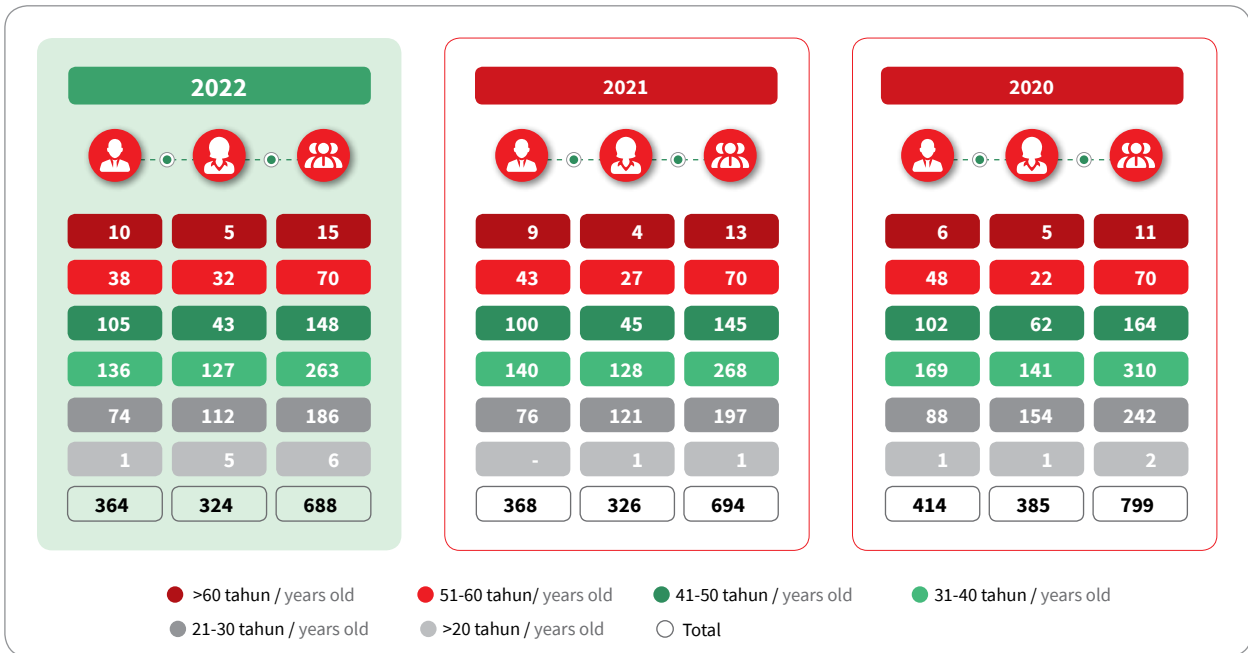
### JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN LEVEL ORGANISASI

Total Employees by Organizational Level



**JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN USIA**

Total Employees by Age



**PRODUK DAN JASA**  
Products and Services

**PRODUK SIMPANAN**  
Deposits Products

- Tabungan Victoria  
Victoria Savings
- Tabungan VIP Safe  
VIP Safe Savings
- Tabungan Victoria Junior  
Victoria Junior Savings
- Tabungan V-Bisnis  
Victoria Business Savings

**Tabungan Savings**

- Tabungan V-88  
V-88 Program
- TabunganKu
- Tabungan Victoria Maxima  
Victoria Maxima Savings
- Tabungan Victoria EduSave  
Victoria EduSave Savings

**Giro Current Account**

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

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

**Deposito Time Deposits**



**PRODUK PINJAMAN**  
Loan Products

- 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 Produktif**  
Productive 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



**Kredit Konsumtif**  
Consumptive Loans

**PRODUK INVESTASI**  
Investment Products

SUN RITEL E-SBN



**Produk Investasi**  
Investment Products

**LAYANAN BANK DEvisa**  
Foreign Exchange Bank Services

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



**Layanan Bank Devisa**  
Foreign Exchange Bank 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 BankingCard



**Jasa Layanan**  
Services

## WILAYAH OPERASIONAL Operational Areas



Sampai dengan tahun 2022, 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 2022, 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.

### JARINGAN KANTOR Office Network

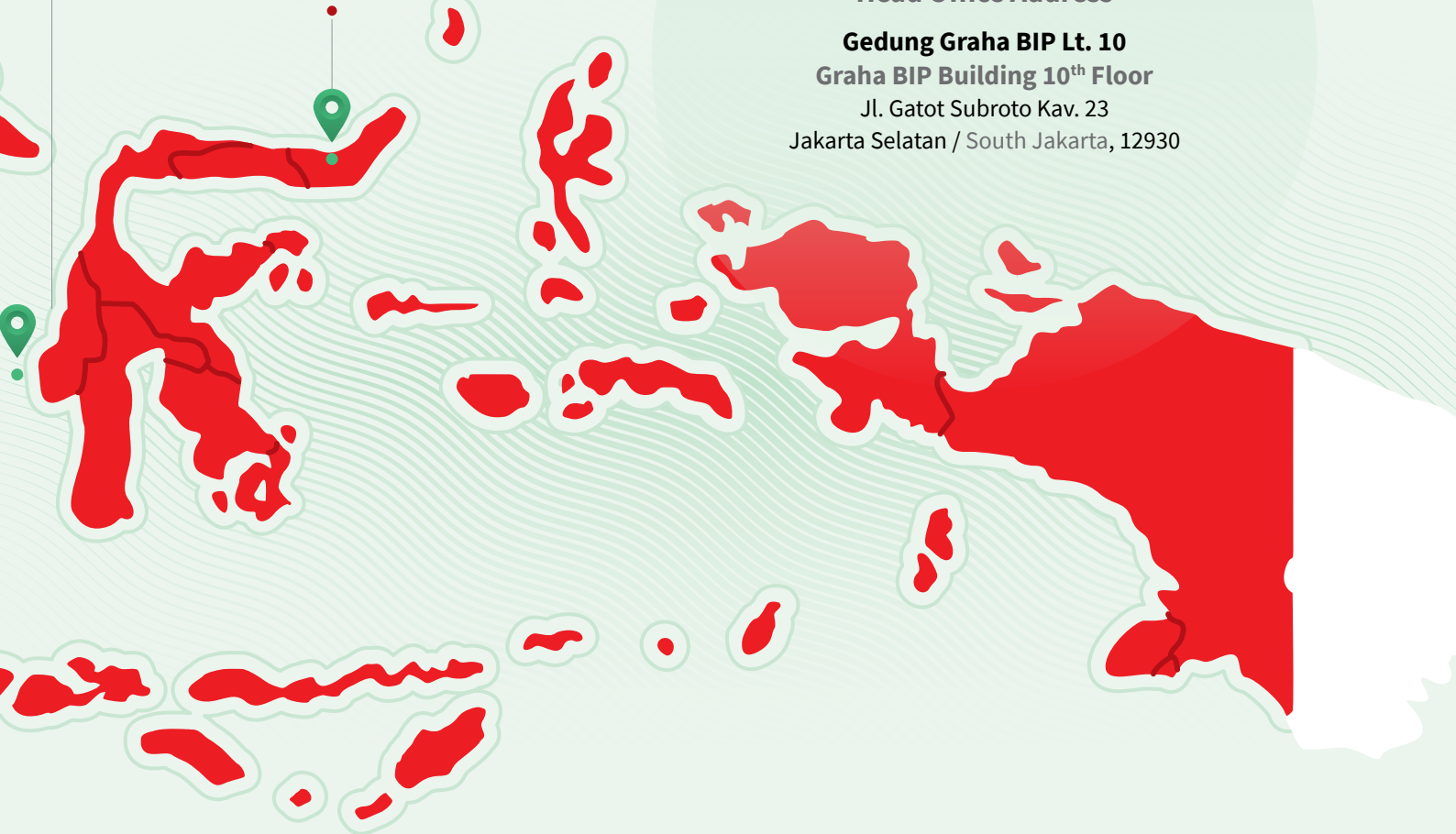
Kantor	2022	2021	2020	2019	2018	Office
Kantor Pusat	1	1	1	1	1	Head Office
Kantor Cabang	14	14	14	14	12	Branch Office
Kantor Cabang Pembantu	24	25	38	63	65	Sub-Branch Offices
Jaringan Kantor Lain (Kantor Kas, Payment Point, dan lainnya)	-	-	1	8	14	Other Office Network (Cash Office, Payment Point, and others)
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>Total</b>



**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 / South Jakarta, 12930

• Makassar    Manado



**JARINGAN KANTOR PER WILAYAH TAHUN 2022**

Office Network by Region in 2022

Wilayah	Kantor Cabang Branch Office	Kantor Cabang Pembantu Sub-Branch Offices	Total	Area
Jakarta Timur	-	-	-	East Jakarta
Jakarta Selatan	2	5	7	South Jakarta
Jakarta Utara	1	4	5	North Jakarta
Jakarta Barat	-	9	9	West Jakarta
Jakarta Pusat	2	4	6	Central Jakarta
Bekasi, Cibubur, dan sekitarnya	-	-	-	Bekasi, Cibubur, and the surrounding
Tangerang dan sekitarnya	-	2	2	Tangerang and the surrounding
Cabang Luar Kota	9	-	9	Out-of-Town Branch
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>Total</b>

## **PERUBAHAN YANG BERSIFAT MATERIAL** Material Changes

Pada tahun 2022, Bank melakukan divestasi atas 80% kepemilikan di Entitas Anak, yakni PT Bank Victoria Syariah kepada PT Victoria Investama Tbk. Bank telah mendapatkan persetujuan dari OJK atas divestasi tersebut melalui surat No. S-301/PB.101/2022 tertanggal 22 Desember 2022. Dengan demikian, hal ini mengubah status PT Bank Victoria Syariah dari Entitas Anak menjadi Entitas Asosiasi.

In 2022, the Bank divested 80% ownership in Subsidiary, namely PT Bank Victoria Syariah, to PT Victoria Investama Tbk. The Bank has received approval from Financial Service Authority (OJK) for the divestment through letter No. S-301/PB.101/2022 dated 22 December 2022. Therefore, this matter changed the status of PT Bank Victoria Syariah from Subsidiary to Associated Entity.



**6**

**Tata Kelola Keberlanjutan**  
Sustainability Governance



Pelaksanaan RAKB Tahun 2022-2026.  
Implementation of RKAB 2022 -2026.



Sebanyak 86 Orang Karyawan Telah Mengikuti Kegiatan Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan.  
A total of 86 Employees Have Participated the Competency Development Activity related to Sustainable Finance.



Menerapkan 4 Pilar dalam Manajemen Risiko Berkelanjutan.  
Implementing 4 Pillars in Sustainable Risk Management.



Tidak Terdapat Laporan Pengaduan Pelanggaran maupun *Fraud* Selama Tahun 2022.  
There were no Whistleblowing or Fraud Report Throughout 2022.



## KEBIJAKAN TATA KELOLA KEBERLANJUTAN Sustainable Governance Policies

Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank senantiasa menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) dengan mengintegrasikan pengelolaan risiko-risiko terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Adapun penerapannya dilakukan melalui berbagai program yang telah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta *standard best practices* Laporan Keberlanjutan.

Penerapan GCG yang dilakukan senantiasa berpedoman kepada ISO 26000 tentang *Guidance Standard on Social Responsibility*, sebagaimana ditunjukkan berikut ini.

In performing its business activities, the Bank always applies the principles of Good Corporate Governance (GCG) by integrating the management of risks related to economic, social, and environmental aspects. The implementation is carried out through various programs that comply with applicable laws and regulations as well as standard best practices in Sustainability Reports.

The GCG implementation always refers to ISO 26000 on Guidance Standard and Social Responsibility, as shown below.










Selain itu, dalam rangka menegakkan GCG, Bank juga melakukan berbagai kegiatan internalisasi prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan terhadap seluruh aspek kegiatan bisnis, seperti berikut.

In addition, in order to enforce GCG, the Bank also carries out various internalization activities 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

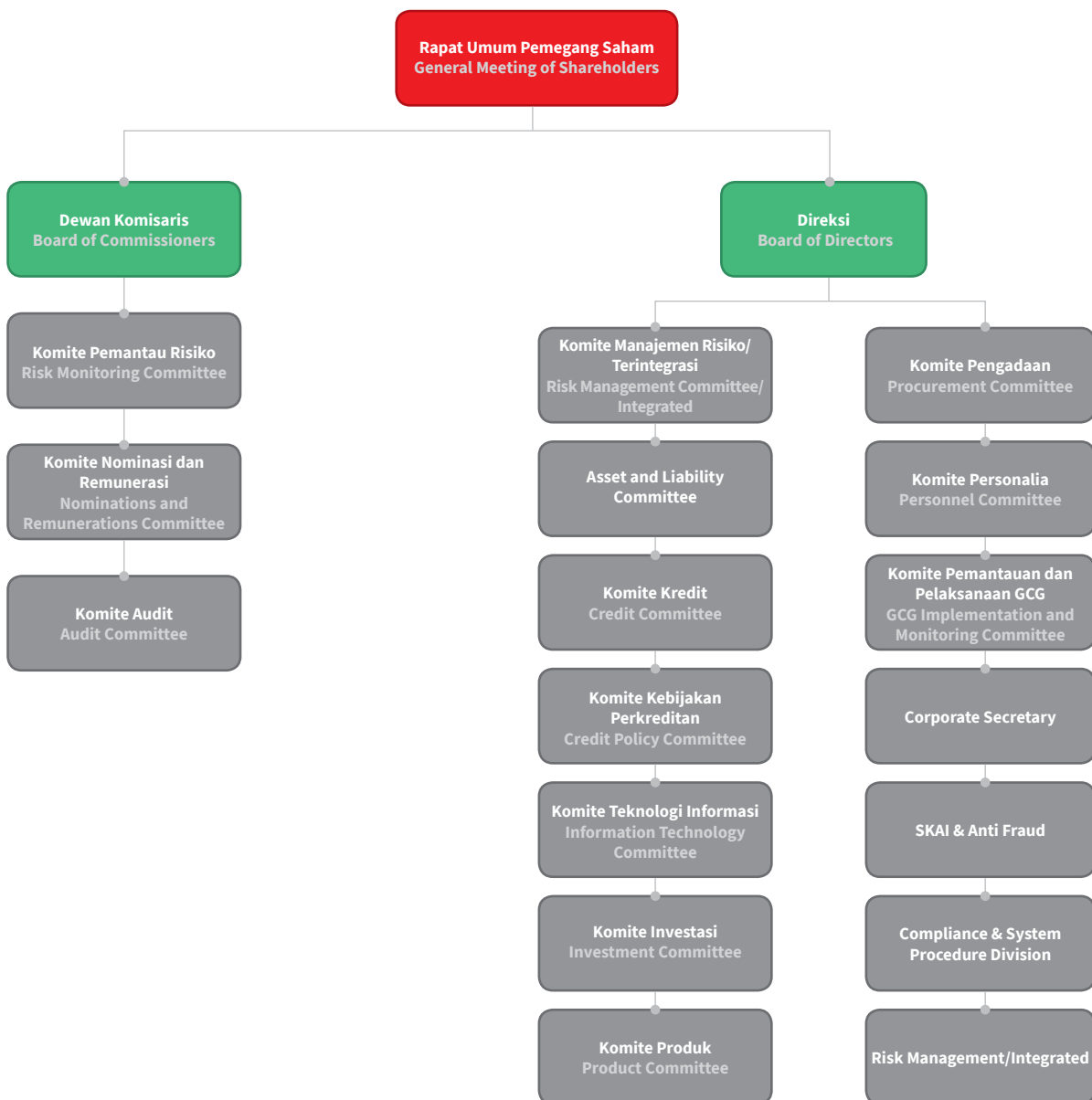
Prinsip Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Principles	Bentuk Internalisasi Form of Internalization
 <p><b>1</b></p>	<p><b>Investasi Bertanggung Jawab</b> Responsible Investment</p> <p>Dalam rangka menyelaraskan kebijakan, strategi, peluang bisnis, dan inovasi produk dan jasa dengan kepentingan nasional, Bank berpartisipasi dalam forum/kegiatan/kerja sama terkait keuangan berkelanjutan, baik pada tingkat lokal, nasional, maupun regional.</p> <p>Our investment decisions consider economic, social, environmental, and governance factors in order to manage the risks better and generate long-term, sustainable returns.</p>
 <p><b>2</b></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 focus on achieving long-term goals and setting short-term strategies to achieve them.</p>
 <p><b>3</b></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 prudence principle in measuring social and environmental risks from the funding and lending activities.</p>
 <p><b>4</b></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>5</b></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>6</b></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>7</b></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>8</b></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, or regional levels.</p>

# STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

## Sustainable Governance Structure

Penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan di Bank Victoria melibatkan berbagai pihak terkait. Oleh sebab itu, untuk menyukseskan penerapannya, kami telah menetapkan struktur tata kelola perusahaan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Struktur tata kelola Bank Victoria diuraikan sebagai berikut.

The application of sustainable finance principles at Bank Victoria involves various related parties. Therefore, for the success of its implementation, we have established a corporate governance structure in accordance with the applicable laws and regulations. Bank Victoria's governance structure is described below.





Bank telah menunjuk beberapa unit/divisi terkait sebagai pelaksana penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di lingkungan kerja Bank Victoria, sebagaimana ditunjukkan berikut ini.

**a. Compliance & 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.

Dalam pelaksanaannya, masing-masing unit/divisi mengimplementasikan dan mengawasi penerapan prinsip keuangan berkelanjutan. Selanjutnya, hasil pengawasan tersebut disampaikan kepada *Divisi Corporate Secretary* untuk ditindaklanjuti dan dikonsolidasikan kepada Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko. Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko akan menyampaikan hasil tersebut kepada Direksi untuk dievaluasi sehingga penerapan keuangan berkelanjutan yang dilakukan berjalan semakin baik. Selain itu, Dewan Komisaris berperan untuk mengawasi proses pengambilan keputusan, implementasi, serta pencapaian pelaksanaan RAKB.

The Bank has appointed several related units/divisions as executors of the implementation of sustainable finance principles within the work environment of Bank Victoria, as shown below.

**a. Compliance & 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.

In its implementation, each unit/division implements and monitors the implementation of sustainable finance principles. Furthermore, the monitoring results are submitted to the Corporate Secretary Division to be followed up and 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 more smoothly. In addition, the Board of Commissioners' role is to monitor the process of decision making, implementation, and achievement of the RAKB implementation.

## PENGEMBANGAN KOMPETENSI TERKAIT KEUANGAN BERKELANJUTAN

### Competency Development Related to Sustainable Finance

Untuk meningkatkan kualitas penerapan keuangan berkelanjutan, Bank secara berkala mengikutsertakan unit terkait ke berbagai kegiatan pengembangan kompetensi seputar keuangan berkelanjutan. Kegiatan tersebut dapat diselenggarakan oleh pihak internal maupun eksternal Bank dengan dibiayai penuh oleh Bank Victoria.

Adapun kegiatan pengembangan kompetensi yang diikuti oleh karyawan Bank selama tahun 2022 ditunjukkan sebagai berikut.

To improve the quality of sustainable finance implementation, the Bank regularly engages related units in various competence development activities related to sustainable finance. Such activities can be carried out by the Bank's internal or external parties, fully funded by Bank Victoria.

The competency development activities participated by the Bank's employees throughout 2022 were listed below.

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI PENANGGUNG JAWAB KEUANGAN BERKELANJUTAN**  
Competency Development of Parties in Charge of Sustainable Finance

Program Pendidikan/Pelatihan Education/Training Program	Waktu Penyelenggara Time of Implementation	Pelaksana Organizer	Jenjang Jabatan Level of Position	Jumlah Peserta (Orang) Total Participants (People)	
				Pria Male	Wanita Female
Tren Penerapan Keuangan Berkelanjutan Berbasis ESG Pasca Pandemi Trends in Implementing Post-Pandemic ESG-Based Sustainable Finance	January / Januari 2022	Majalah Investor Investor Magazine	Division Head & Officer	-	2
Pengelolaan Energi Nasional: Catatan dan Pengarahan Kebijakan Menuju Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia National Energy Management: Notes and Policy Briefing towards Sustainable Development in Indonesia	January / Januari 2022	Forum Kajian Pembangunan & Indonesia Regional Science Association Development Studies Forum & Indonesia Regional Science Association	Division Head, Act. Division Head, Department Head, & Officer	10	9
The Impact of ESG on the Performance of Financial Services Industry	January / Januari 2022	Otoritas Jasa Keuangan Institute	Director, Act. Division Head, Department Head, & Officer	20	18
The Impact of Climate Change on Financing Aspects and Insurance Premiums Based on Green Economy	Februari / February 2022	Otoritas Jasa Keuangan Institute	Division Head & Officer	-	2
Building A Resilient Sustainable Finance	Februari / February 2022	Bank Indonesia	Division Head & Officer	-	2
Sustainability Governance for Long Term Value Creation	Mei / May 2022	Indonesia Institute for Corporate Directorship	Division Head, Vice Division Head, & Officer	1	2
Sustaining Culture When Everyone Remote	Mei / May 2022	Codemi	Officer	1	2
FGD Implementasi dan Pelaporan Taksonomi Hijau Indonesia Edisi 1.0 FGD Implementation and Reporting of Indonesia's Green Taxonomy Edition 1.0	Juni / June 2022	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	Division Head & Department Head	-	2
Dukungan Lembaga Jasa Keuangan untuk Pembiayaan Transisi Energi di Industri Perumahan Financial Services Institution Support for Energy Transition Financing in the Housing Industry	Juni / June 2022	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Indonesian Banking Development Institution	Officer	2	2
Securitization Summit 2022: Unlocking Securitization Role in Developing Sustainable Finance	Juni / June – Juli / July 2022	Kemenkeu RI Team Ministry of Finance Team of the Republic of Indonesia	Senior EVP, Division Head, & Officer	4	3
Pembiayaan Berkelanjutan: ESG Investing Menuju Nol Emisi Sustainable Financing: ESG Investing towards Zero Emissions	September 2022	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Indonesian Banking Development Institution	Department Head	1	1
Membangun Industri Berbasis Teknologi Hijau Penerapan <i>Sustainable Finance</i> di Industri Jasa Keuangan Syariah Building Green Technology-Based Industry Implementation of Sustainable Finance in the Islamic Financial Services Industry	Oktober / October 2022	Otoritas Jasa Keuangan Institute	Director	1	-
Briding Asean Connectivity & Sustainability Through Digital Innovation	November - Desember / December 2022	Perbanas & ASEAN Bankers	Director	1	-

Uraian	2022	2021	2020	Description
Total Peserta (Orang)	86	69	27	Total Participants (People)
Biaya (Rp)	18,071,058	-	12,814,000	Cost (Rp)

# MANAJEMEN RISIKO BERKELANJUTAN

## Sustainable Risk Management

Dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan, Bank menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan dan target RAKB sehingga akan mengganggu keberlangsungan usaha yang dijalankan. Oleh sebab itu, perlu adanya manajemen risiko keuangan berkelanjutan yang mencakup risiko aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Pengelolaan risiko dilakukan dengan mengacu kepada 4 (empat) pilar 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 Bank Victoria ditetapkan sebagai penanggung jawab utama atas penerapan keuangan berkelanjutan di lingkungan kerja Bank. Penetapan ini dilakukan sebab Dewan Komisaris dan Direksi telah memiliki pemahaman yang baik terhadap keuangan berkelanjutan yang disesuaikan dengan skala dan kompleksitas usaha Bank Victoria.

Dalam hal ini, tugas Dewan Komisaris dan Direksi yakni memberikan arahan, mengawasi, dan menetapkan kebijakan mitigasi yang diterapkan secara aktif sehingga pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dapat berjalan efektif dan terarah. Selanjutnya, Dewan Komisaris dan Direksi juga bertugas untuk menerapkan tata kelola yang baik sekaligus memenuhi kewajiban terkait kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan yang diterapkan Bank Victoria.

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

Bank Victoria telah memiliki kebijakan yang dijadikan pedoman dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan yaitu Surat Keputusan Direksi No. 006/SK-DIR/12/20 tanggal 11 Desember 2020 tentang Kebijakan Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, Bank juga telah memiliki kebijakan dan prosedur pendukung lainnya yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan yang telah diterapkan.

In implementing sustainable finance principles, the Bank faces various risks that have the potential to hinder the achievement of RAKB objectives and targets that will disrupt the current ongoing business sustainability. Therefore, sustainable financial risk management is required, which involves economic, social, and environmental risks.

Risk Management is implemented by referring to the 4 (four) pillars of risk management, namely:

1. Active monitoring of the 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 of Bank Victoria are designated as the parties mainly responsible for implementing sustainable finance within the Bank. This designation was due to the Board of Commissioners and Board of Directors have a good understanding of sustainable finance which is adjusted to the Bank Victoria's business scale and complexity.

In this case, the duties of the Board of Commissioners and Board of Directors are to give directions, monitor, and establish mitigation policies so that the implementation of sustainable finance principles runs effectively and as directed. Furthermore, the Board of Commissioners and Board of Directors also have duties in implementing good governance as well as fulfilling obligations related to applicable policies and laws and regulations and in line with the sustainable finance principles applied by Bank Victoria.

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

Bank Victoria already has a policy as a reference in implementing sustainable finance principles, which is the Board of Directors' Decision Letter No. 006/SK-DIR/12/20 dated 11 December 2020 on Sustainable Finance Policies. The Bank also has policies and other supporting procedures in line with the implemented sustainable finance principles.

Kebijakan dan prosedur tersebut secara berkala dievaluasi untuk memastikan kesesuaiannya dengan visi, misi, strategi keberlanjutan, dan perubahan peraturan yang berlaku. Adapun perubahan peraturan yang telah dilakukan antara lain pada kredit korporasi, kredit komersial, dan kredit UKM yang disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 009/SK-DIR/02/22 tanggal 25 Februari 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Perkreditan Corporate, Commercial & SME.

Kebijakan yang telah disesuaikan diantaranya terkait pembiayaan berwawasan lingkungan yang mewajibkan calon debitur untuk mendapatkan klarifikasi mengenai penggunaan sumber energi baru terbarukan (EBT), sumber daya (alokasi dana, sumber daya manusia, dan mitra kerja), serta tindakan peduli lingkungan hidup lainnya yang merupakan bagian dari syarat perkreditan. Adapun pembiayaan terhadap kegiatan usaha berwawasan lingkungan tersebut senantiasa ditingkatkan limit serta proporsi pembiayaannya terhadap total pembiayaan di setiap tahunnya.

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

Penerapan manajemen risiko keberlanjutan dilakukan Bank Victoria sebagai salah satu upaya pencapaian target dari berbagai program yang direncanakan dalam RAKB dengan upaya-upaya mitigasi terhadap risiko terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi menimbulkan dampak negatif. Manajemen risiko dilakukan melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang didukung oleh sistem informasi serta laporan informatif terkait keuangan berkelanjutan, sebagaimana ditunjukkan berikut.

The policies and procedures are periodically evaluated to ensure conformity with vision, mission, sustainability strategies, and amendments to the prevailing laws and regulations. Amendments to regulations made include corporate loans, commercial loans, and SME loans, which were ratified through the Board of Directors' Decision Letter No. 009/SK-DIR/02/22 dated 25 February 2022 on Standard Operating Procedures for Corporate, Commercial & SME Loans.

The policies adjusted include those related to environmentally sound financing which require potential debtors to obtain clarification on the use of new, renewable energy sources (EBT), resources (allocation of funds, human resources, and work partners), as well as other environmental care actions which are part of credit terms. As for financing for environmentally sound business activities, the limit and proportion of financing to total financing are continuously increased every year.

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

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



Bank Victoria memiliki sistem informasi untuk mendukung pengelolaan risiko yang telah disesuaikan dengan skala dan kompleksitas usaha Bank sehingga penerapan manajemen risiko dapat berjalan efektif dengan memperhatikan aspek-aspek dalam prinsip keuangan berkelanjutan.

### Sistem Pengendalian Internal terhadap Penerapan Manajemen Risiko

Dalam menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, Bank memiliki sistem pengendalian internal terhadap manajemen risiko, seperti:

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

Isu keberlanjutan dan tata kelola senantiasa menjadi aspek penting dalam penerapan manajemen risiko di Bank Victoria. Bank senantiasa mengevaluasi strategi manajemen risiko yang diterapkan terhadap visi, misi, serta strategi keberlanjutan yang dimiliki. Selain itu, Bank juga memperhatikan pencapaian target RAKB di tahun sebelumnya untuk dijadikan salah satu pertimbangan dalam perumusan strategi manajemen risiko keberlanjutan. Bank juga mempertimbangkan pencapaian target RAKB di tahun sebelumnya dalam perumusan strategi manajemen risiko keberlanjutan yang dimiliki.

Upaya evaluasi dilakukan guna mewujudkan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan yang efektif. Tidak hanya itu, manajemen risiko yang baik juga diperlukan guna menunjang transformasi digital yang memperhatikan prinsip kehati-hatian dan prinsip keuangan berkelanjutan.

### Mitigasi Risiko terkait RAKB

Bank telah memiliki langkah-langkah mitigasi apabila terdapat pencapaian program yang tidak sesuai dengan target maupun lini waktu yang ditetapkan dalam RAKB, yakni:

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.

Bank Victoria has information system to support the risk management 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 in the sustainable finance principles.

### Internal Control System on the Risk Management Implementation

In applying sustainable finance principles, the Bank has internal control system on risk management, among others:

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

Sustainability and governance issues have always been an important aspect in the risk management implementation at Bank Victoria. The Bank constantly evaluates the risk management strategy implemented against its vision, mission, and sustainability strategy. In addition, the Bank also pays attention to the achievement of RAKB targets in the previous year to be used as one of the considerations in formulating a sustainable risk management strategy. The Bank also considers the achievement of RAKB targets in the previous year in formulating its own sustainable risk management strategy.

Evaluation efforts are carried out to realize the effective application of sustainable finance principles. Not only that, good risk management is also needed to support digital transformation with due observance to the principles of prudence and principles of sustainable finance.

### RAKB-related Risk Mitigation

The Bank already has mitigation measures in place if there are program achievements that do not align with the targets or timeline determined in the RAKB, namely:

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

Penerapan prinsip-prinsip tata kelola keberlanjutan salah satunya didukung oleh kegiatan usaha yang sehat. Oleh sebab itu, Bank Victoria berkomitmen untuk mencegah terjadinya praktik melanggar hukum dengan kebijakan khusus yang wajib dipatuhi oleh insan Bank dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Kebijakan tersebut meliputi program dan prosedur yang dilakukan guna mengatasi segala bentuk praktik korupsi, balas jasa (*kickbacks*), *fraud*, suap dan/atau gratifikasi. Tidak hanya itu, kebijakan terkait *anti-fraud* juga terdapat dalam Kode Etik yang disosialisasikan melalui media internal sehingga mudah diakses oleh setiap insan Bank Victoria.

Dalam mencegah praktik gratifikasi, Bank melarang Dewan Komisaris, Direksi, Pejabat Eksekutif, Pimpinan Kantor, seluruh karyawan, beserta anggota keluarganya untuk menerima pemberian dalam bentuk apapun, baik secara langsung maupun tidak langsung dari nasabah ataupun pihak lain. 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 berkomitmen untuk menindak tegas segala bentuk praktik kecurangan yang melanggar peraturan dan Kode Etik yang berlaku.

Informasi laporan pelanggaran terkait kasus *fraud* pada tahun 2022 ditunjukkan sebagai berikut.

The application of sustainable governance principles is one of which supported by sound business activities. Therefore, Bank Victoria is committed to preventing unlawful practices with specific policies that must be complied with by Bank personnel in carrying out their daily duties. The policy includes programs and procedures implemented to address all forms of corruption, kickbacks, fraud, bribery, and/or gratification practices. Not only that, policy related to anti-fraud is also contained in the Code of Conduct which is disseminated through internal media that it can be easily accessed by Bank Victoria's personnel.

To prevent gratification practices, the Bank forbids the Board of Commissioners, Board of Directors, Executive Officers, Office Managers, all employees, and their families from receiving any gifts in any forms, either directly or indirectly, from the customers or other parties. 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 is committed to imposing strict disciplinary actions towards any fraudulent actions that violate the prevailing regulations and Code of Conduct.

Information on violation reports related with fraud cases in 2022 is shown below.

Uraian Description	Pihak Pelaku Violator								
	Dewan Komisaris & Direksi Board of Commissioners & Board of Directors			Karyawan Tetap Permanent Employees			Karyawan Tidak Tetap dan Tenaga Kerja Alih Daya Non-Permanent Employees and Outsourcing		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Kasus Fraud</b> Fraud Cases									
Total Kasus <i>Fraud</i> Total Fraud Cases	-	-	-	-	-	7	-	-	1
Selesai Settled	-	-	-	-	-	7	-	-	1
Masih dalam Proses Tindak Lanjut Still in Follow-Up Process	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Kasus Gratifikasi</b> Gratification Cases									
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

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank Victoria senantiasa menjunjung tinggi etika dan moral, salah satunya melalui penerapan persaingan usaha yang sehat. Oleh karena itu, Bank senantiasa melakukan beragam upaya, seperti:

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 juga senantiasa menghargai setiap hak kekayaan intelektual (HAKI) dengan menghimbau seluruh jajaran manajemen hingga karyawan untuk menghormati setiap karya milik pihak lain. Selain itu, Bank juga mendorong karyawan untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengembangan suatu proses atau produk yang akan digunakan Bank dan melindungi HAKI milik Bank.

In carrying out its business activities, Bank Victoria always upholds ethics and morals, one of which is through the implementation of fair business competition. As such, the Bank consistently carries out various efforts, 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 also always respects every intellectual property rights (IPR) by urging all levels of management to employees to respect every work belonging to other parties. In addition, the Bank also encourages the employees 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 senantiasa memberikan kebebasan karyawan dalam keterlibatan politik dengan ketentuan yang tertuang dalam Kode Etik, antara lain:

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 always gives freedom to the employees in political involvement with the provisions as set out in the Code of Conduct, among others:

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 telah memiliki sistem pelaporan pelanggaran *whistleblowing system* (WBS) dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan bebas dari tindakan pelanggaran hukum. Oleh sebab itu, kami menghimbau seluruh pihak, baik internal maupun eksternal Bank, yang mengetahui indikasi tindakan *fraud* atau pelanggaran hukum yang dilakukan oleh insan Bank dapat dilaporkan melalui WBS.

Secara berkala, dilakukan program sosialisasi oleh tim pengelola WBS bagi internal agar dapat memahami pelaksanaan prosedur WBS dengan benar. Kegiatan sosialisasi tersebut disampaikan melalui forum pelatihan dan sosialisasi etika, serta melalui *e-mail* yang secara rutin dikirimkan kepada seluruh karyawan pada setiap bulannya. Selain itu, kebijakan WBS juga disosialisasikan melalui situs web dan berbagai media internal, seperti buletin internal, poster, maupun presentasi langsung kepada pihak terkait.

Media pelaporan yang disediakan Bank untuk menampung laporan pengaduan, 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 Dewan Komisaris 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 Direksi atau keluarganya, laporan pengaduan ditujukan kepada Dewan Komisaris dengan alamat *e-mail*: [unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id](mailto:unitantifraudkomisaris@victoriabank.co.id).
4. Jika terlapor merupakan anggota Tim *Anti Fraud*, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung kepada Direktur Utama.

Bank Victoria already has a whistleblowing system (WBS) violation reporting system to create a work environment that is transparent and free from acts of violation of law. Therefore, we urge all parties, both internal and external to the Bank, who are aware of indications of acts of fraud or law violation committed by the Bank's personnel to be reported to the WBS.

Dissemination program is periodically carried out by the WBS management team to the internal so that they understand the implementation of WBS procedure. Such dissemination activities are delivered through training forum and ethics dissemination, and through e-mail, which is routinely delivered to all employees every month. In addition, WBS policies are also disseminated through website and various internal media such as internal bulletin, posters, and direct presentation to related parties.

The reporting media provided by the Bank to receive complaints, i.e.:

1. For complaints of violations allegedly committed by the Bank's employees, submission of infringement complaints is addressed to the Anti-Fraud Team. Violation reporting can be done verbally, by mail, email, or SMS to Anti Fraud Team at the following address:
  - a. Letter:  
To the President Director and copy to  
Anti Fraud Unit  
Graha BIP Building 10<sup>th</sup> floor  
Jl. Gatot Subroto Kav. 23, RT 002, RW 002  
Kel. Karet Semanggi, Kec. Setiabudi  
South Jakarta, 12930
  - b. E-mail: [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 Commissioners 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 Directors 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.

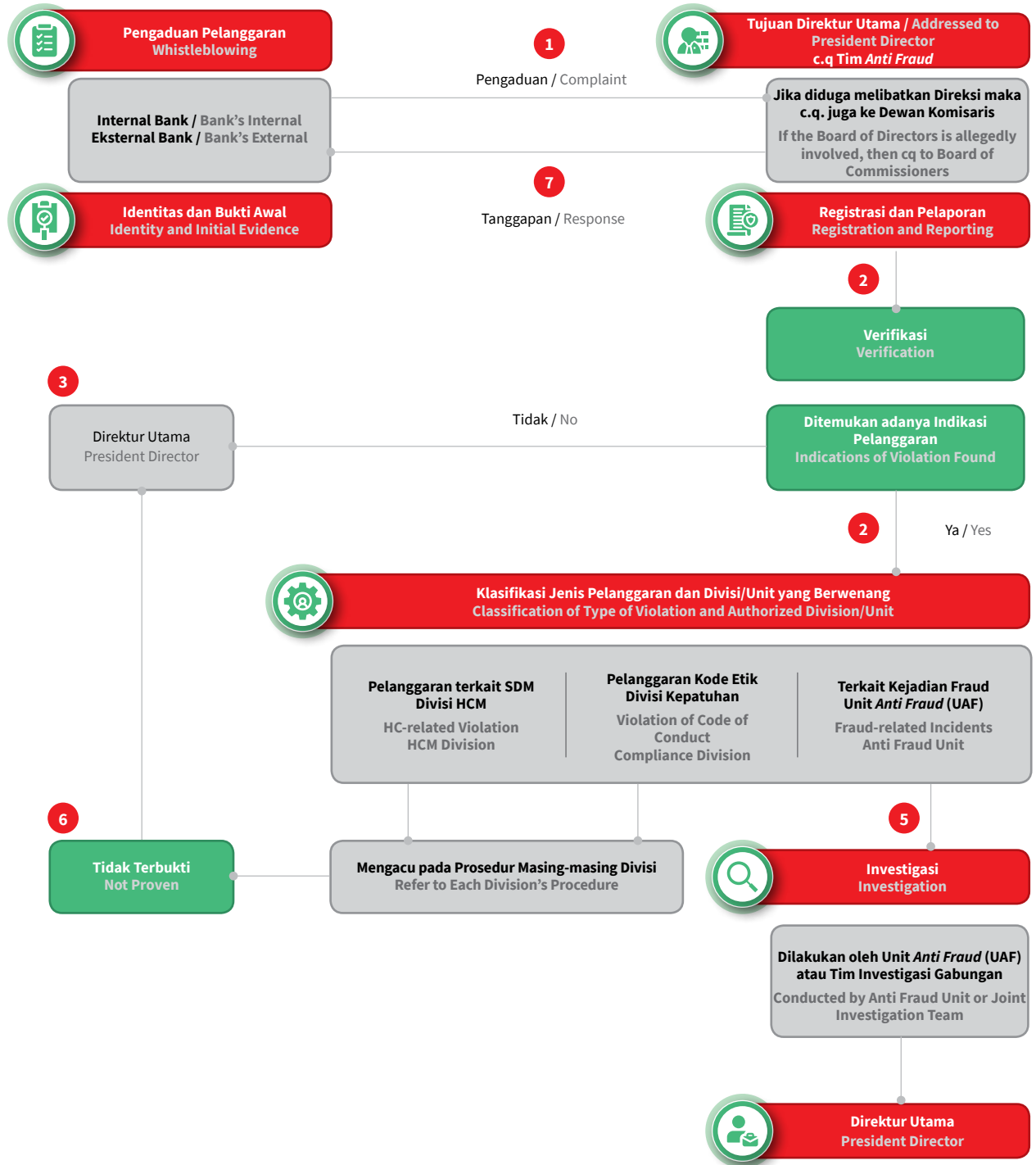


### Mekanisme Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran

### Mechanism of Whistleblowing Management

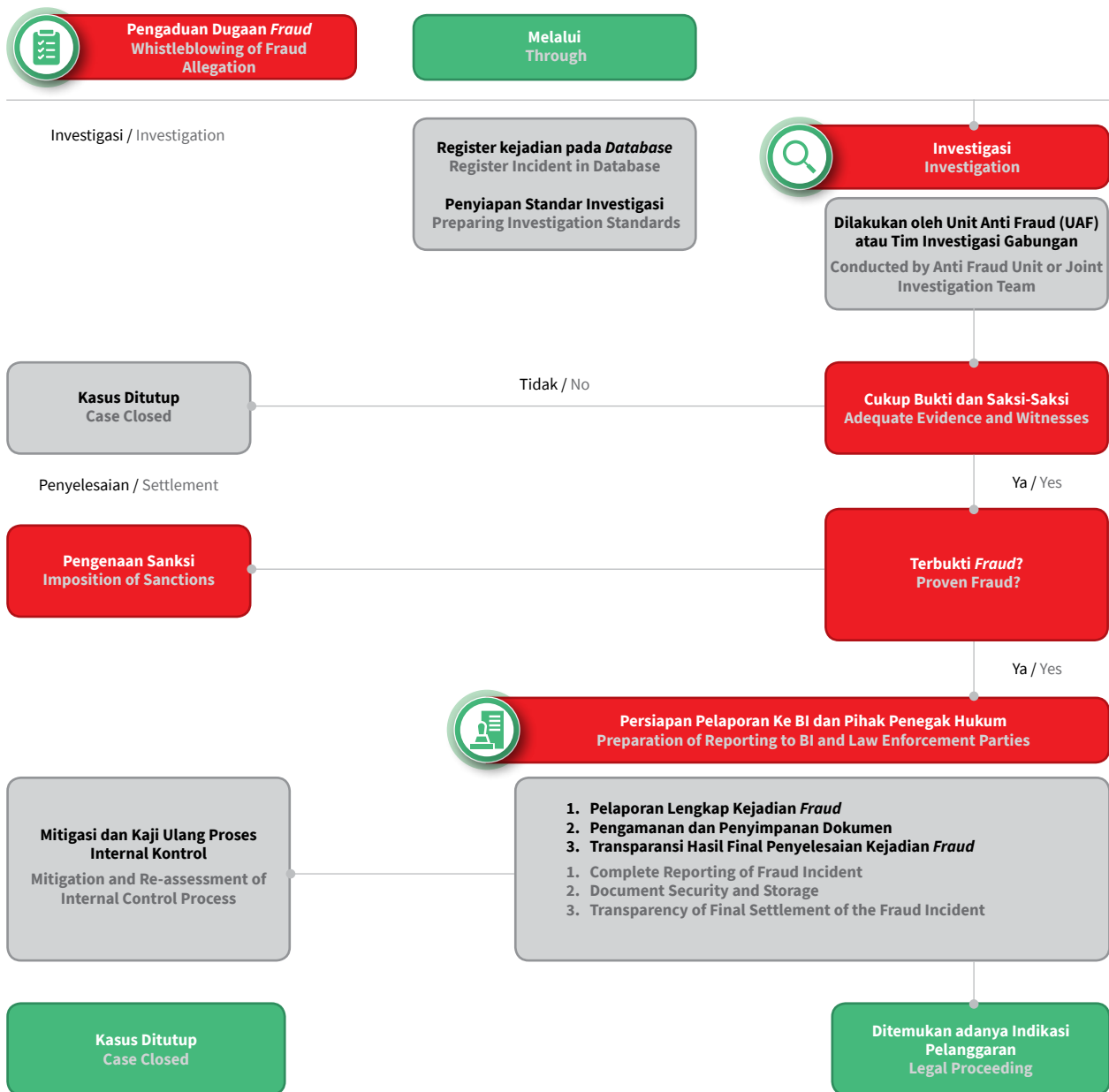
Pengelolaan laporan pengaduan yang diterima melalui WBS dilakukan dengan mekanisme sebagaimana diuraikan berikut.

The whistleblowing received through the WBS is managed through the mechanism as described below.



Adapun skema penyelesaian laporan terkait kasus *fraud*, Bank telah menyediakan mekanisme tersendiri, yakni sebagai berikut.

As for the chart for completing reports related to fraud cases, the Bank has provided a separate mechanism as follows.



## Perlindungan bagi Pelapor

Bank Victoria memastikan keamanan bagi setiap pelapor yang menyampaikan laporan pelanggaran melalui WBS. Manajemen Bank sangat menyarankan agar pelapor mencantumkan identitasnya untuk memudahkan pemberian keamanan serta kelancaran proses investigasi laporan pengaduan.

Beberapa upaya yang dilakukan Bank guna menjamin perlindungan bagi pelapor, yakni:

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;

## Protection for Whistleblower

Bank Victoria ensures security for every whistleblower who submits a violation report through the WBS. Bank Victoria's management strongly suggests that the whistleblower includes identity for providing security and easy investigation process of the whistleblowing.

Several 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. 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.
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.

## Penanganan Pengaduan

Bank menindaklanjuti setiap laporan dengan terlebih dahulu melakukan penyaringan dengan verifikasi kebenaran laporan. Setelah diverifikasi dengan berbagai bukti yang lengkap dan jelas, selanjutnya laporan akan ditindaklanjuti oleh pihak Bank sesuai ketentuan dan peraturan terkait yang berlaku. Namun, apabila laporan tidak terbukti, maka laporan tersebut tidak perlu ditindaklanjuti dan pelapor tidak dikenakan sanksi.

1. Untuk mempermudah komunikasi dengan pelapor dalam proses tindak lanjut dugaan pelanggaran, maka kami menyarankan untuk menyertakan identitas pelapor dalam laporan pengaduan. Namun, apabila laporan yang diterima tanpa disertai identitas (*anonim*), laporan tersebut akan tetap ditindaklanjuti. Beberapa pertimbangan yang kami lakukan untuk menindaklanjuti laporan anonim, yakni: 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.

## Whistleblowing Handling

The Bank follows-up every whistleblowing report by first screening the report's validity. After being verified through various clear and complete evidences, the report will thereafter be followed-up by the Bank according to the prevailing provisions and regulations. However, in case of invalid report, it will not be followed-up and no sanction will be imposed on the whistleblower.

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



## Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance

Peningkatan Total Aset  
Increase in Total Assets



9.60%

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



17.03%

Rasio Kredit Bermasalah  
Non-Performing Loans Ratio



4.23%

Bruto  
Gross

3.42%

Neto  
Net

Survei Kepuasan Nasabah  
Customer Satisfaction Survey



Cukup Puas  
Quite Satisfied

Pengembangan Kompetensi  
Karyawan  
Employee's Competency  
Development



8,361

Orang  
People

Rp2.99

Miliar  
Billion

Tingkat Penyelesaian  
Pengaduan Nasabah  
Customer Complaint  
Settlement Level



99.20%

Pembiayaan dengan  
Pertimbangan Aspek  
Lingkungan  
Financing by Considering  
Environmental Aspect



Rp617.42

Miliar  
Billion

Efisiensi Energi  
Energy Efficiency



0.00031

GJ/Juta Rp  
GJ/Million Rp

Penghematan Penggunaan Air  
Saving of Water Use



0.00048

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

# KEBERLANJUTAN KINERJA EKONOMI

## Economic Performance Sustainability

### Kinerja Operasional dan Keuangan

Salah satu indikator keberlangsungan usaha Bank yakni ditunjukkan melalui pencapaian kinerja ekonomi yang mencakup aspek operasional dan keuangan. Kinerja ekonomi menjadi salah satu pertimbangan besaran pemberian manfaat nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, kami senantiasa berupaya untuk menjaga dan meningkatkan capaian kinerja operasional dan keuangan hingga mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Hasil pencapaian Bank Victoria dalam 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan pada tabel berikut.

### PENCAPAIAN KINERJA EKONOMI BANK VICTORIA

#### Bank Victoria's Economic Performance Achievement

Uraian	2022		2021	2020	Description
	Target	Realisasi Realization			
<b>Kinerja Keuangan / Financial Performance</b> (dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)					
Total Aset	24,685	25,932	23,660	24,280	Total Assets
Total Liabilitas	21,081	22,232	20,649	21,662	Total Liabilities
Total Ekuitas	3,604	3,700	3,011	2,618	Total Equity
Pendapatan Bunga - Bersih	1,603	699	418	153	Interest Income - Net
Pendapatan (Beban) Operasional selain Bunga - Bersih	365	266	(513)	(404)	Operating Income (Expenses) other than Interest - Net
Laba (Rugi) Operasional	378	434	(95)	(251)	Income (Loss) from Operations
Laba (Rugi) Tahun Berjalan	160	226	(119)	(252)	Profit (Loss) For The Year
<b>Rasio Keuangan / Financial Ratios</b> (dalam / in %)					
<b>Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM)</b>					
KPMM dengan Memperhitungkan Risiko Kredit dan Operasional	23.16	22.59	17.92	17.39	Capital Adequacy Ratio (CAR) by Calculating Credit and Operational Risks
KPMM dengan Memperhitungkan Risiko Kredit, Operasional, dan Pasar	23.07	21.97	17.49	16.68	CAR by Calculating Credit, Operational, and Market Risks
Margin Pendapatan Bunga Bersih (NIM)	3.37	3.52	2.36	0.82	Net Interest Margin (NIM)
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (LDR)	82.55	81.69	81.25	75.64	Loan to Deposit (LDR) Ratio
Rasio Tingkat Pengambilan Aset (ROA)	1.28	1.47	(0.71)	(1.26)	Return on Assets (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)	6.73	9.48	(6.54)	(12.74)	Return on Equity (ROE)
Rasio Kredit Bermasalah (NPL Bruto)	4.30	4.23	7.27	7.58	Non-Performing Loan (NPL Gross) Ratio
Rasio Belanja Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	80.82	79.44	104.94	112.09	Ratio of Operating Expenses to Operating Income (BOPO)

### Operational and Financial Performance

One of the indicators of the Bank's business sustainability is shown through the achievement of economic performance which includes operational and financial aspects. Economic performance is also one of the considerations for giving economic value benefits to stakeholders. As such, we consistently strive to maintain and enhance the achievement of our operational and financial performance so as to achieve the predetermined targets.

Bank Victoria's achievement in the past 3 (three) years is described in the table below.

Uraian	2022		2021	2020	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	3,712	3,148	3,138	2,401	Savings Account
Giro	1,373	2,384	1,327	1,331	Current Account
Deposito Berjangka	13,851	13,629	13,620	14,348	Time Deposits
Negotiable Certificate Deposits	-	211	-	-	Negotiable Certificate Deposits
<b>Total Produk Simpanan</b>	<b>18,936</b>	<b>19,372</b>	<b>18,085</b>	<b>18,080</b>	<b>Total Deposits Products</b>
<b>Produk Pinjaman</b>			<b>Loan Products</b>		
Pinjaman Tetap	10,150	8,861	9,336	10,289	Fixed Loans
Pinjaman Konsumen	188	167	162	195	Consumer Loans
Pinjaman Rekening Koran	1,480	1,678	1,511	1,026	Overdraft
Pinjaman Tetap dengan Angsuran	3,760	5,078	3,627	2,103	Fixed Loans with Installments
Pinjaman Serba Guna	53	40	46	63	Multipurpose Loans
<b>Total Produk Pinjaman</b>	<b>15,631</b>	<b>15,825</b>	<b>14,683</b>	<b>13,676</b>	<b>Total Loan Products</b>

## Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan

Bank Victoria senantiasa berupaya untuk dapat memberikan manfaat kepada para pemangku kepentingan, salah satunya melalui pendistribusian nilai ekonomi di setiap tahunnya. Adapun pencapaian nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

## Direct Economic Value Generated and Distributed

Bank Victoria always strive to bring benefit to the stakeholders, one of which is through the distribution of economic value every year. The achievement of direct economic value generated and distributed in the past 3 (three) years are shown below.

### NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DIHASILKAN DAN DIDISTRIBUSIKAN

#### Direct Economic Value Generated and Distributed

(dalam juta Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2022	2021	2020	Description
<b>Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan</b>				<b>Direct Economic Values Generated</b>
Penerimaan dari Bunga dan Komisi	1,585,072	1,342,025	1,578,206	Receipt from Interest and Commission Income
Penerimaan dari Operasional Lainnya	363,011	430,949	477,768	Receipt from Other Operating Income
Penerimaan dari Penjualan Agunan yang Diambil Alih	14,101	182,231	122,827	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	1,496,221	10,194	3,809,701	Increase in Operating Assets
Kenaikan dalam Kewajiban Operasi	1,886,197	-	1,074,996	Increase in Operating Liabilities
Hasil Penjualan Aset Tetap	17,287	21,815	26,866	Proceeds from Sale of Fixed Assets
<b>Total</b>	<b>5,361,889</b>	<b>1,995,086</b>	<b>7,094,371</b>	<b>Total</b>
<b>Nilai Ekonomi yang Didistribusikan</b>				<b>Distributed Economic Value</b>
Pembayaran Bunga	936,210	1,114,885	1,483,833	Payment of Interest
Pembayaran Beban Umum dan Administrasi	118,617	110,607	111,232	Payment of General and Administrative Expenses
Pembayaran Beban Tenaga Kerja	132,900	134,561	158,887	Payment of Personnel Expenses
Pembayaran Beban Operasional Lainnya	62,434	128,875	94,100	Payments of Other Operating Expenses

Uraian	2022	2021	2020	Description
Pembayaran Beban Pendapatan Non-Operasional Lainnya	28,898	-	-	Payments of Other Non-Operating Income Expenses
Pembayaran Pajak Penghasilan	16,049	-	207	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	Decrease in Operating Assets
Penurunan dalam Kewajiban Operasi	-	806,390	4,696,232	Decrease in Operating Liabilities
Pembelian Aset Tetap	7,527	1,093	2,454	Purchase of Fixed Assets
Pembelian Aset Tak Berwujud	1,880	829	395	Purchase of Intangible Assets
Pembayaran Sewa	10,959	6,686	11,237	Payment of Lease
Biaya Investasi Sosial	238	643	337	Social Investment Cost
<b>Total</b>	<b>1,315,712</b>	<b>3,988,135</b>	<b>7,145,936</b>	<b>Total</b>
<b>Nilai Ekonomi yang Ditahan</b>	<b>4,046,177</b>	<b>(1,993,049)</b>	<b>(1,256,963)</b>	<b>Economic Value Retained</b>

## Mendukung Pertumbuhan Perekonomian Indonesia

Dalam menjalankan usahanya, Bank Victoria berkomitmen untuk berkontribusi aktif terhadap pembangunan ekonomi nasional, salah satunya melalui penyaluran kredit kepada berbagai sektor lapangan usaha. Informasi pencapaian penyaluran kredit pada 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

## Supporting Indonesia's Economic Growth

In carrying out its business, Bank Victoria is committed to actively contributing to national economic development, one of which is through loan distribution to various business sectors. Information regarding the loan distribution achievements for the past 3 (three) years is described as follows.

### PENYALURAN KREDIT BERDASARKAN SEKTOR EKONOMI

#### Loans by Economic Sector

Sektor Ekonomi	2022		2021		2020		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	3,810,285	24.08	3,013,384	20.52	2,189,724	16.01	Financing Institution
Perdagangan, Restoran, dan Hotel	3,471,734	21.94	3,435,922	23.40	3,126,102	22.86	Trading, Restaurant, and Hotel
Industri	1,546,407	9.77	1,565,012	10.66	1,460,490	10.68	Industry
Real Estate	2,639,334	16.68	2,572,483	17.52	3,228,429	23.61	Real Estate
Konstruksi	881,965	5.57	1,104,130	7.52	707,891	5.18	Construction
Jasa-jasa Sosial/ Masyarakat	423,152	2.67	506,249	3.45	662,698	4.85	Social/Community Services
Lain-lain	3,051,734	19.28	2,485,925	16.93	2,301,049	16.82	Others
<b>Total</b>	<b>15,824,611</b>	<b>100.00</b>	<b>14,683,105</b>	<b>100.00</b>	<b>13,676,383</b>	<b>100.00</b>	<b>Total</b>

Tidak hanya itu, wujud komitmen Bank terhadap pembangunan ekonomi nasional juga direalisasikan melalui penyaluran kredit kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sebagai sektor yang berkontribusi cukup besar terhadap perekonomian nasional. Adapun penyaluran kredit yang diberikan kepada UMKM ditunjukkan sebagai berikut.

Not only that, the Bank's commitment to national economic development is also realized through loan distribution to micro, small, and medium enterprises (MSMEs) as a sector that has significantly contributed to the national economy. The loan distribution provided to the MSME is shown below.

## PENYALURAN KREDIT BERDASARKAN SEKTOR UMKM

### Loans by MSME Sector

Skala Usaha	2022		2021		2020		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	20,696	0.85	28,950	1.44	38,014	2.54	Small Business
Usaha Menengah	2,424,657	99.15	1,985,229	98.56	1,456,616	97.46	Medium Business
<b>Total</b>	<b>2,445,354</b>	<b>100.00</b>	<b>2,014,179</b>	<b>100.00</b>	<b>1,494,630</b>	<b>100.00</b>	<b>Total</b>

## Pembiayaan terhadap Kegiatan Usaha Berkelanjutan

Peranan lain Bank dalam penerapan prinsip keuangan berkelanjutan diwujudkan dalam hal pembiayaan terhadap kegiatan usaha berkelanjutan. Sesuai dengan POJK No. 51 Tahun 2017, Bank Victoria berkomitmen untuk memberikan pembiayaan terhadap 4 (empat) kegiatan usaha yang termasuk dari 12 (dua belas) kategori kegiatan usaha yang tergolong dalam kegiatan usaha berkelanjutan. Komitmen tersebut diwujudkan dengan semakin meningkatnya jumlah pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan yang disalurkan terhadap debitur.

## Financing for Sustainable Business Activities

Another role of the Bank in implementing sustainable finance principles is realized in financing sustainable business activities. Pursuant to POJK No. 51 of 2017, Bank Victoria is committed to financing for 4 (four) business activities included in 12 (twelve) groups categorized as sustainable business activities. Such commitment is realized by the increasing amount of financing for sustainable business activities distributed to debtors.

## 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
	2022	2021	2020	
Pencegahan dan Pengendalian Polusi	108,375	88,765	-	Pollution Prevention and Control
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	393,548	374,526	286,983	Management of Biodiversity Resources and Sustainable Land Use
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	115,136	139,395	-	Eco-Friendly Business Activities and/or Other Activities
Kegiatan UMKM	2,445,354	2,014,179	1,494,630	MSME Activities
<b>Total</b>	<b>3,062,413</b>	<b>2,616,865</b>	<b>1,781,613</b>	<b>Total</b>

## Literasi dan Inklusi Keuangan

Bank Victoria menyadari bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan masih cukup rendah. Oleh karena itu, bank berkomitmen untuk mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat sesuai ketentuan POJK No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Program ini dilakukan agar masyarakat lebih memahami produk dan jasa perbankan sekaligus manfaatnya.

## Financial Literacy and Inclusion

Bank Victoria realizes that public understanding of banking services is still quite low. 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 Enhancing Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Communities. This program is carried out so that people can better understand banking products and services as well as their benefits.



## Tahapan Implementasi Program Literasi dan Inklusi Keuangan

### 1. Perencanaan dan Persiapan

Penyampaian materi dan pengajaran dilakukan oleh tenaga ahli yang telah memperoleh pelatihan dan penyuluhan, serta menguasai program. Guna mempermudah pemahaman peserta edukasi, Bank menyiapkan materi yang akan disampaikan dengan dilengkapi video yang memuat referensi audio-visual yang jernih. Materi ini dilengkapi dengan beberapa lagu anak terkait “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

Lokasi pelaksanaan program disesuaikan dengan wilayah kantor cabang, kantor pembantu, dan kantor kas Bank Victoria, dengan pertimbangan kedekatan jarak guna mempermudah koordinasi antar pihak. Program ini diharapkan dapat menjadi media edukasi, khususnya bagi kalangan ibu-ibu, untuk dapat melakukan perencanaan keuangan rumah tangga menjadi lebih baik lagi. Sedangkan, bagi para murid tingkat SD, SMP, dan SMA, program ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman seputar manfaat dan kegunaan menabung sejak dini.

### 3. Pelaksanaan Strategi dan Kebijakan

Pelaksanaan program literasi keuangan dilakukan secara berkala sesuai dengan tahapan implementasi berikut.

- Pre-test* dilakukan untuk mengetahui pemahaman awal peserta sebelum mengikuti program. Pengukuran dilakukan dengan memberikan 17 pertanyaan yang berhubungan dengan pengetahuan dan pengertian terkait materi yang diberikan kepada peserta program.
- Setelah didapatkan hasil *pre-test*, pemateri yang berasal dari Bank Victoria akan memberikan edukasi interaktif dan komunikatif yang memungkinkan peserta untuk bertanya dan memberikan pendapat secara langsung.
- 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.

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

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

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

## Implementation Stages for the Financial Literacy and Inclusion Programs

### 1. Planning and Preparation

Materials and education are taught by experts who have obtained trainings and developments, and understood the program. In order to facilitate the participants' understanding, the Bank prepares materials to be delivered, supported with videos containing references of clear audio visual. This material is complemented by several children songs related to “Ayo Menabung” (Let's Save Money) in order to encourage students to participate in the program, and prepared with links for Zoom meeting to be used in the educational and literacy program, virtually.

### 2. Achievement of the Predetermined Goals

The location to hold the program is adjusted to the area of Bank Victoria's branch offices, sub-offices, and cash offices by considering the proximity to facilitate coordination between parties. This program is expected to be an educational medium, especially for housewives, to be able to do better plan their household finance in the future. Meanwhile for elementary, junior high, and high school students, this program is expected to increase their understanding regarding the benefits and advantages of saving money early.

### 3. Implementation of Strategies and Policies

The financial literacy program is implemented periodically in accordance with the following implementation phases.

- Pre-test* is conducted in order to know participants' initial understanding of the program. It is measured by giving 17 *pre-test* questions related to the knowledge and understanding related of the materials delivered to the program participants.
- Upon obtaining the *pre-test*'s results, the speaker who is from Bank Victoria's internal will provide interactive and communicative education to encourage the participants to directly raise questions and express opinions.
- In order to understand 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.

### 5. Evaluation of Obstacles Encountered and Problem Solving Measures

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

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

Bank berhasil mengatasi kendala-kendala tersebut melalui pendekatan terhadap koordinator kelompok peserta edukasi serta pihak terkait lainnya hingga terselenggaranya program dengan baik, sesuai dengan target yang diinginkan.

### **Pelaksanaan Program Literasi dan Inklusi Keuangan**

Pada tahun 2022, Bank melaksanakan beberapa program literasi dan inklusi keuangan, yakni:

1. *Financial Expo* Bulan Inklusi Keuangan 2022 yang berlokasi di Mall Central Park dengan diikuti oleh masyarakat umum;
2. Program “Ayo ke Bank” yang dilaksanakan bagi siswa/i Sekolah Dasar (SD); serta
3. Program SiMuda InvestasiKu yakni program tabungan rencana dengan menyasar masyarakat kelompok usia 18-30 tahun dengan fitur investasi di reksadana yang diproteksi asuransi.

The Bank managed to deal with these obstacles through an approach to the coordinators of group of participants and relevant parties so that the program was implemented properly, according to the required target.

### **Implementation of Financial Literacy and Inclusion Program**

In 2022, the Bank conducted several financial literacy and Inclusion programs, which were:

1. Financial Expo of the 2022 Financial Inclusion Month which was located at Central Park Mall attended by public;
2. “Ayo ke Bank/Come to the Bank” Program which was implemented for Elementary School (SD) students; and
3. SiMuda InvestasiKu program, is a saving plan program targeting the community of 18-30 year old age group with investment feature in insurance-protected mutual funds.

## **KEBERLANJUTAN KINERJA SOSIAL** **Social Performance Sustainability**

### **Komitmen Pelayanan Terbaik bagi Nasabah**

Nasabah merupakan pihak yang memberikan pengaruh penting terhadap keberlangsungan usaha yang dijalankan Bank Victoria. Untuk itu, Bank senantiasa berupaya untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui pelayanan terbaik dengan jaminan penyediaan layanan yang setara, aman, mudah dijangkau, serta dapat dipercaya. Berbagai upaya tersebut dilaksanakan sesuai Surat Keputusan Direksi No. 041/SK-DIR/07/14 tentang Kebijakan dan Prosedur Kualitas Pelayanan Nasabah (*Customer Experience*). Adapun kebijakan tersebut menjadi pedoman dalam Standar Pelayanan Nasabah bagi Bank Victoria.

### **Commitment to the Best Service for Customers**

The customer is a party that has an important influence on the business sustainability run by Bank Victoria. For this reason, the Bank strives to maintain customer trust and satisfaction through the best services with guaranteed service provision that is equal, safe, easy to reach, and trustworthy. Such efforts were carried out 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.

### Manfaat dari Produk dan Layanan yang Diberikan

Kehadiran Bank ditujukan untuk membantu nasabah individu maupun korporasi memenuhi kebutuhan transaksi ekonomi utamanya melalui beragam produk simpanan dan pinjaman yang ditawarkan. Selain itu, kami juga mendukung kebutuhan keuangan pendukung dari nasabah melalui produk investasi, layanan bank devisa, serta jasa layanan lainnya.

### Inovasi dan Pengembangan Produk dan Jasa

Pada tahun 2022, Bank Victoria telah mengembangkan produk *bancassurance*, reksadana (*wealth*), serta sukuk ritel pemerintahan sebagai berikut.

#### **Bancassurance:**

1. Allianz Life Secure PASTI;
2. Allianz Assetlink Maxima; serta
3. Allianz Wealthlink Preferred Life.

#### **Reksadana (Wealth):**

Reksadana Setiabudi 07.

#### **Sukuk Ritel Pemerintahan:**

1. SUN RITEL ORI 021;
2. SBR\_ORI 011;
3. SUN RITEL ORI 022; serta
4. ST009.

### Program Peningkatan Kualitas Layanan

Bank Victoria senantiasa melaksanakan berbagai program untuk memberikan kepuasan kepada setiap nasabah, antara lain:

1. Menyusun standar *service excellence* bagi seluruh kantor cabang, 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

Untuk memberikan rasa aman bagi setiap nasabah, Bank Victoria memastikan jaminan perlindungan atas uang yang disimpan oleh nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Tidak hanya itu, Bank juga berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah sebagai bentuk tanggung jawab dalam dunia perbankan.

### Benefits of Products and Services Provided

The presence of the Bank is intended to help individual and corporate customers meet their economic transaction needs primarily through various savings and loan products offered. In addition, we also support the financial support needs of customers through investment products, foreign exchange banking services, and other services.

### Product and Service Innovation and Development

In 2022, Bank Victoria developed the following *bancassurance*, mutual fund (*wealth*) and government retail sukuk products.

#### **Bancassurance:**

1. Allianz Life Secure PASTI;
2. Allianz Assetlink Maxima; and
3. Allianz Wealthlink Preferred Life.

#### **Mutual Funds (Wealth):**

Setiabudi 07 Mutual Funds.

#### **Government Retail Sukuk:**

1. SUN RITEL ORI 021;
2. SBR\_ORI 011;
3. SUN RITEL ORI 022; and
4. ST009.

### Services Quality Improvement Program

Bank Victoria always implements various programs to provide satisfaction to every customer, including:

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

To provide a sense of security for each customer, 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. Not only that, the Bank is also committed to maintaining the confidentiality of customer data as a form of responsibility in the banking world.

# 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.

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.



## Tidak Menandatangani Dokumen Kosong Not Signing Blank Documents

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.



## Gunakan Internet Banking dan Mobile Banking Use Internet Banking and Mobile Banking

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.



## Rutin Cek Saldo Regularly Check Your Balance

Komitmen untuk memberikan keamanan bagi nasabah dilakukan dengan mengacu kepada peraturan terkait, 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.

Commitment to providing customers security 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 Order or Written Permission to Disclose Banking Information; and
3. OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection of Services Sector, and its derivative regulations.

Berdasarkan peraturan tersebut, Bank wajib untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah, baik penyimpanan maupun simpanannya, kecuali dalam beberapa hal berikut.

Based on such regulations, the Bank is required to keep confidential all information regarding the customers, both 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-mutukar 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**

Secara berkala, Bank melaksanakan program *engagement* untuk menjaga hubungan yang baik antara Bank Victoria dengan nasabahnya. Program yang telah 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**

Periodically, Bank Victoria carries out engagement program to maintain good relationship between Bank Victoria and the customers. The programs carried out are:

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**

Meskipun di masa pandemi terdapat pembatasan aktivitas, Bank Victoria tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima dengan mengedepankan aspek kesehatan dan produktivitas. Beberapa penyesuaian yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seperti:

**Services during the Pandemic**

Even though there were activity restrictions during the pandemic, Bank Victoria was still committed to providing excellent service by prioritizing health and productivity aspects. The adjustments made in providing services to customers are among others:

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.

### Evaluasi Produk dan Jasa

Bank Victoria secara berkala melaksanakan *review* terhadap produk ataupun layanan keuangan yang sedang berjalan berdasarkan peninjauan data yang diperoleh dari sistem informasi manajemen. Hasil dari peninjauan ini akan menjadi pertimbangan dalam memutuskan kelanjutan produk ataupun layanan yang disediakan bagi nasabah.

### Survei Kepuasan Nasabah

Setiap kualitas produk dan jasa senantiasa ditingkatkan guna menjaga kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan yang ditawarkan Bank Victoria. Salah satu indikator pengukuran kualitas layanan yang diberikan yakni melalui survei kepuasan nasabah. Hasil survei tersebut akan dijadikan pertimbangan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang Bank miliki.

Metode survei dilakukan melalui selebaran kuesioner yang harus diisi oleh nasabah setiap semester/awal periode triwulan 1 dan triwulan 3 di masing-masing kantor cabang. Kemudian, hasilnya akan dikumpulkan di kantor pusat untuk proses evaluasi akhir. Berdasarkan hasil survei, pada tahun 2022, nasabah merasa cukup puas terhadap produk dan layanan yang diberikan Bank. Adapun uraian hasil survei kepuasan nasabah Bank Victoria selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Indikator	2022	2021	2020	Indicator
Teller ( <i>Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge</i> )	85	80	70	Teller ( <i>Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge</i> )
Customer Service ( <i>Behavior, Skill, Product Knowledge, and Cross Selling</i> )	85	80	70	Customer Service ( <i>Behavior, Skill, Product Knowledge, and Cross Selling</i> )
Security ( <i>Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge</i> )	85	80	70	Security ( <i>Grooming, Behavior, Skill, and Product Knowledge</i> )
Eksterior dan Interior Kantor Cabang	75	75	75	Exterior and Interior of Branch Offices
<b>Rata-rata Hasil</b>	<b>82.50</b>	<b>78.75</b>	<b>71.25</b>	<b>Average Results</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>Category</b>

### Sarana Pengaduan Nasabah

Sarana pengaduan telah disediakan oleh Bank bagi setiap nasabah yang memiliki keluhan terkait produk dan layanan yang disediakan Bank Victoria. Pelaksanaannya dilakukan melalui sistem *online* dan terpadu terkait sarana pengaduan nasabah (*customer care*) yang fokus menangani dan menindaklanjuti laporan pengaduan nasabah yang dikelola oleh Direktorat Operasional. Sistem ini memudahkan nasabah untuk menyampaikan laporan pengaduan serta mengecek status penyelesaiannya di seluruh kantor cabang Bank Victoria.

1. Shortened 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 tracing method (customers fill out the online tracing form) for meetings with debtors.

### Evaluation of Products and Services

Bank Victoria regularly reviews the ongoing financial products or services based on a review of data obtained from the management information system. The results of this review will be considered in deciding the continuity of the product or service provided to customers.

### Customer Satisfaction Survey

Every product and service quality is continuously improved to maintain customer satisfaction with the banking services offered by Bank Victoria. One of the indicators for measuring the quality of services provided is through a customer satisfaction survey. The survey results will be the consideration to evaluate and improve the quality of the products and services that the Bank offers.

The survey method is carried out through leaflet questionnaires that must be filled in by customers every semester/beginning of the 1<sup>st</sup> and 3<sup>rd</sup> quarter periods at each branch office. Then, the results will be collected at the head office for the final evaluation process. Based on survey results, in 2022, the customers were quite satisfied with the products and services provided by the Bank Victoria's customer satisfaction surveys for the last 3 (three) years.

### Customer Complaint Channel

Complaint channel has been provided by the Bank for every customer who has a complaint regarding the products and services provided by Bank Victoria. It is implemented through 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. This system makes it easier for customers to submit complaints and to check their complaint status at the Bank's branch offices throughout Indonesia.

Bank telah menyediakan media pusat pengaduan, antara lain:

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*.

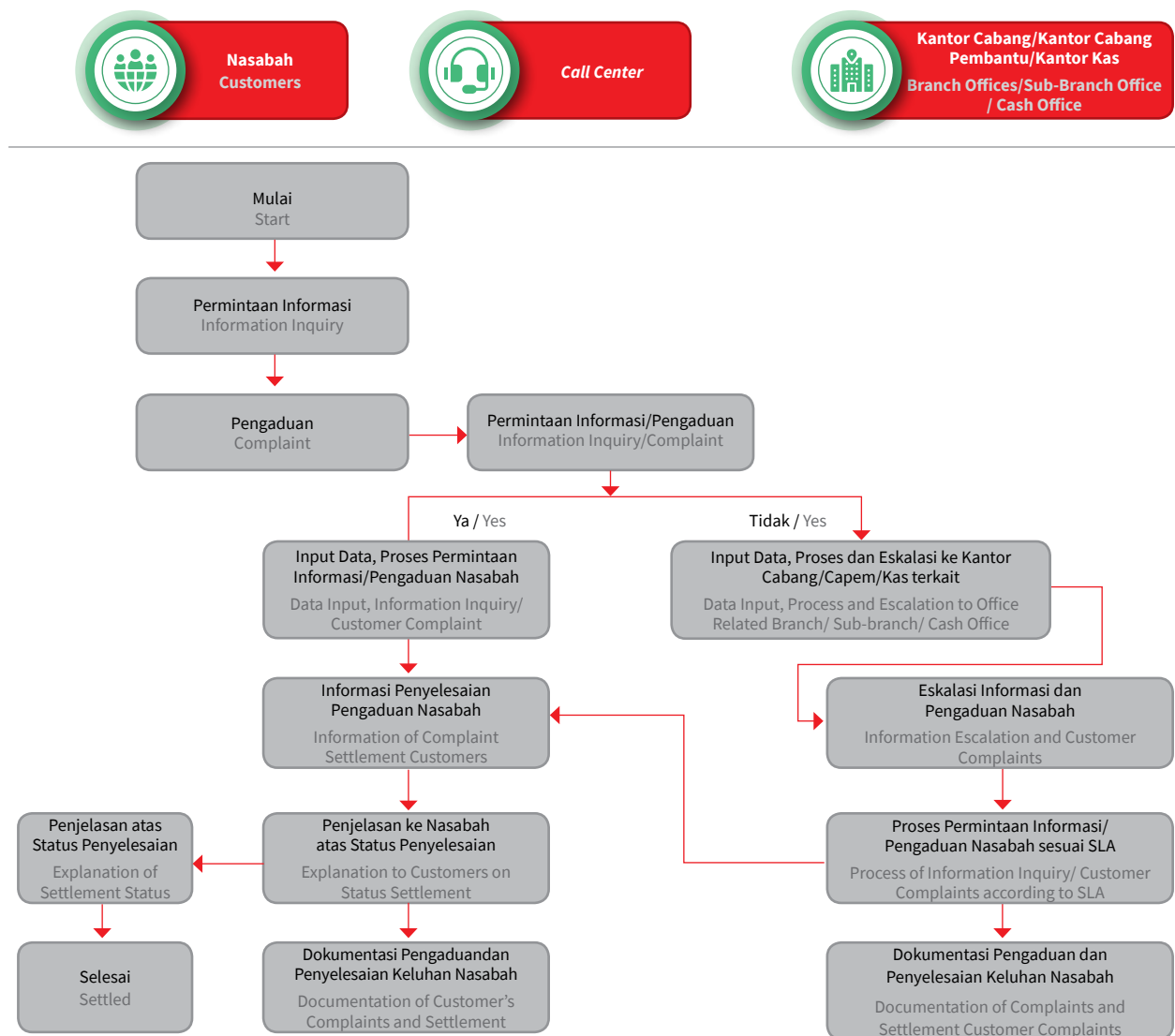
The Bank has provided complaint center media, which are:

1. 24 Hour Call Center at 1500977;
2. E-mail [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.

Adapun skema penanganan pengaduan nasabah ditunjukkan sebagaimana berikut.

Customers complaint handling scheme is as shown below.

**SKEMA PENGELOLAAN PENGADUAN NASABAH**  
Customer Complaint Management Scheme



Dalam menangani laporan pengaduan, 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). Informasi terkait jumlah pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Bank Victoria selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

In handling complaint reports, we always check the validity of every 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. Information on complaints received and followed-up by Bank Victoria in the last 3 (three) years is as follows.

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>2022</b>							
ATM	105	97.22	3	2.78	-	-	108
Internet/Mobile Banking	758	99.48	4	0.52	-	-	762
Internet Banking Business	4	100.00	-	-	-	-	4
Tabungan Savings Account	1	100.00	-	-	-	-	1
EDC	2	100.00	-	-	-	-	2
Kredit Loans	1	100.00	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>871</b>	<b>99.20</b>	<b>7</b>	<b>0.80</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>878</b>
<b>2021</b>							
ATM	86	95.56	4	4.44	-	-	90
Internet/Mobile Banking	568	99.65	2	0.35	-	-	570
Internet Banking Business	6	100.00	-	-	-	-	6
Tabungan Savings Account	1	100.00	-	-	-	-	1
Deposito Time Deposits	1	100.00	-	-	-	-	1
Kredit Loans	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/Mobile Banking	487	98.98	5	1.02	-	-	492
IT Internet Banking	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>

## Pengelolaan Human Capital yang Berkualitas

Keberadaan *Human Capital* (HC) yang kompeten di bidangnya masing-masing merupakan salah satu nilai tambah bagi Bank Victoria dalam menyediakan pelayanan terbaik kepada nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Untuk itu, Bank senantiasa melakukan pengelolaan HC secara bertanggung jawab, adil, dan terarah yang disesuaikan dengan strategi Bank serta perkembangan di industri perbankan sampai saat ini. Selain itu, Bank juga berkomitmen untuk senantiasa memenuhi setiap hak-hak terhadap HC sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Pengelola HC

Bank telah memiliki Divisi *Human Capital Management & General Affair* yang bertanggung jawab dalam pengelolaan HC di lingkungan kerja Bank Victoria. Dalam pelaksanaannya divisi tersebut dibantu oleh beberapa unit kerja di bawahnya, seperti yang ditunjukkan dalam struktur pengelola HC berikut.

## Quality Human Capital Management

Having competent Human Capital (HC) in respective fields is one of Bank Victoria's added values to provide the best services to customers amid the increasingly tough competition in the banking industry. Thus, the Bank always manages HC in a responsible, fair, and directed manner, adjusted to the Bank's strategy and developments in the banking industry to date. In addition, the Bank is also committed to always fulfilling every right to HC in accordance with the policies and applicable laws and regulations.

### HC Management

The Bank has Human Capital Management & General Affair Division that is responsible for HC management within Bank Victoria. In its implementation, the division is assisted by several work units under it, as shown in the following HC management structure.



**STRUKTUR PENGELOLA HUMAN CAPITAL**  
Human Capital Management Structure



**Kebijakan Pengelolaan HC**

Dalam melakukan pengelolaan HC yang bertanggung jawab, Bank senantiasa mematuhi setiap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pengelolaan HC yang dilakukan Bank juga mengacu kepada Kebijakan dan Prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan serta dimutakhirkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 001A/SK-DIR/12/22 tanggal 1 Desember 2022 tentang Kebijakan Human Capital Management dan Surat Keputusan Direksi No. 001B/SK-DIR/12/22 tanggal 1 Desember 2022 tentang Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*.

Pengelolaan HC yang bertanggung jawab dilakukan guna menciptakan dan menjaga hubungan industrial yang berkualitas dan harmonis antara karyawan dengan Bank Victoria. Implementasinya dilakukan 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. Secara berkala, Bank akan melakukan pembaruan terhadap Peraturan Perusahaan sesuai dengan perkembangan ketentuan bidang ketenagakerjaan.

**HC Management Policy**

In carrying out responsible HC management, the Bank always complies with all applicable rules and regulations. In addition, the HC management conducted by the Bank also refers to the Human Capital Management Policies and Procedures which have been approved and updated based on Board of Directors’ Decision Letter No. 001A/SK-DIR/12/22 dated 1 December 2022 on Human Capital Management Policy and Board of Directors’ Decision Letter No. 001B/SK-DIR/12/22 dated 1 December 2022 on Standard Operating Procedures for Human Capital Management.

Responsible HC management is carried out to create and maintain quality and harmonious industrial relations between employees and Bank Victoria. Its implementation is carried out based on the Decree of the Director General of Development of Industrial Relations and Social Security for Workers 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. Periodically, the Bank will update the Company Regulations in accordance with developments in the provisions in the field of employment.

### **Keberagaman di Bank Victoria**

Setiap insan Bank memiliki latar belakang yang beragam. Oleh karena itu, telah menjadi komitmen Bank untuk senantiasa memperlakukan seluruh karyawan dengan setara tanpa adanya tindakan diskriminasi suatu suku, ras, agama, ataupun gender dalam pengelolaan karyawan. Upaya ini digiatkan guna menciptakan lingkungan kerja yang inklusif demi menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi setiap insan Bank. Dengan demikian, setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang bersama Bank Victoria.

### **Hak Asasi Karyawan**

Bank senantiasa menjunjung hak asasi setiap karyawan dengan menetapkan waktu kerja dan memberikan izin yang sepatutnya, sebagai berikut.

1. Bank menerapkan jam kerja yang proporsional sesuai dengan standar, serta menetapkan waktu kerja lembur dilengkapi fasilitas 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**

Bank senantiasa mematuhi setiap peraturan yang berlaku, termasuk dalam mengelola HC secara bertanggung jawab. Komitmen tersebut 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. Selain itu, Bank juga telah menyediakan sarana bagi karyawan untuk berkumpul ataupun berserikat.

### **Diversity in Bank Victoria**

Every person in the Bank has a diverse background. Therefore, the Bank is committed to constantly treating all employees equally without discrimination based on ethnicity, race, religion, or gender in managing employees. This effort is intensified to create an inclusive work environment in order to foster a sense of security and comfort for the Bank personnel. Thus, every employee has the same opportunity to develop with Bank Victoria.

### **Employee's Human Right**

The Bank always upholds every employee's human rights by setting working hours and providing proper permissions, as follows.

1. The Bank implements proportional work hours, 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; and
  - 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 miscarriage. 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**

The Bank always complies with every applicable regulation, including in managing HC responsibly. This commitment is realized through no forced labor practices and no underage workers (<18 years) working in all of Bank Victoria's operational areas. In addition, the Bank has also provided facilities for employees to assemble or associate.

### Roadmap Pengembangan HC

Bank telah menyusun strategi pengembangan karyawan agar pengelolaan HC sebagaimana tercantum dalam Rencana Bisnis Bank Periode Tahun 2022-2024. Upaya ini dilakukan agar pengelolaan HC terarah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Secara garis besar, strategi pengembangan HC tersebut ialah “menyiapkan *performance oriented* dan personel yang memiliki kompetensi sebagai kunci penggerak pertumbuhan bisnis Bank Victoria”.

Beberapa aspek yang menjadi elemen utama dalam strategi pengembangan HC ditunjukkan sebagai berikut.

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

Adapun *roadmap* strategi pengembangan HC yang akan diterapkan pada tahun 2022 dan diteruskan hingga tahun 2024 ditunjukkan sebagai berikut.

### HC Management Roadmap

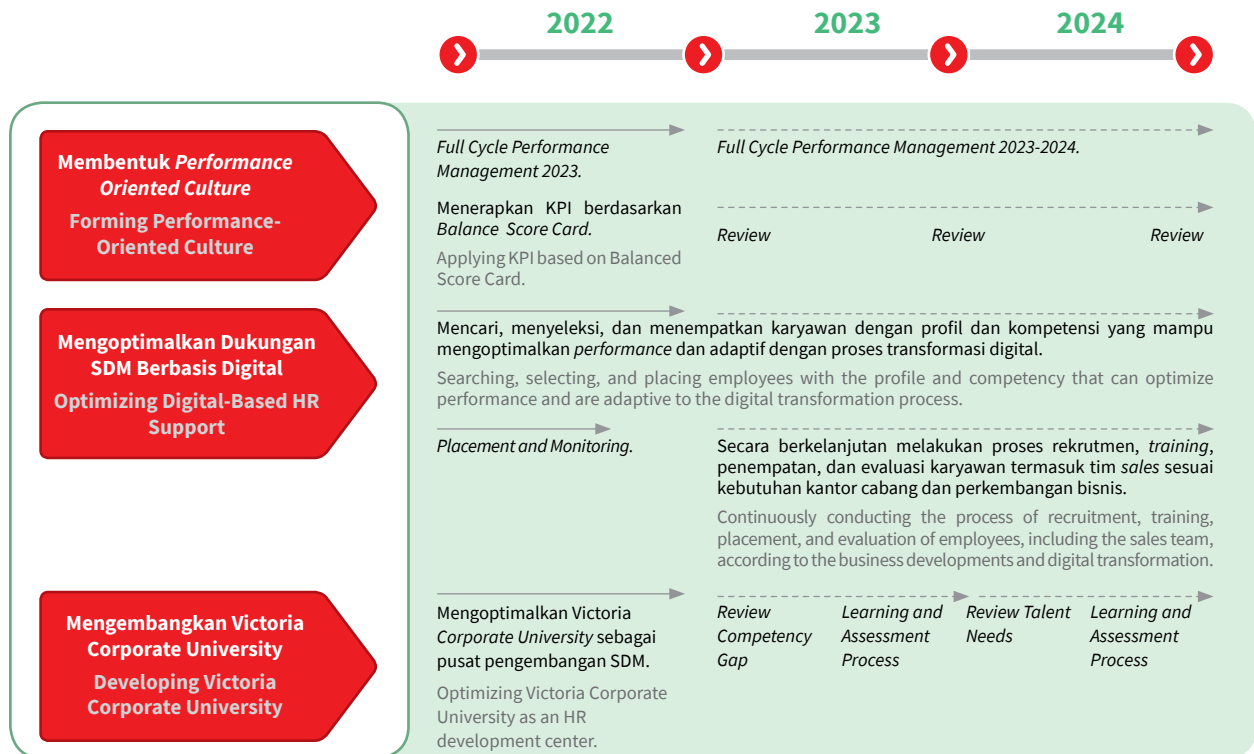
The Bank has developed an employee development strategy so that HC management is as stated in the Bank’s Business Plan for the 2022-2024 period. This effort is made so that HC management is directed according to the plan that has been set. Overall, the HC development strategy is “preparing performance oriented and competent personnel as key drivers of Bank Victoria’s business growth”.

Several aspects which are the main elements in the HC development strategy are shown below.

HC development strategy roadmap implemented in 2022 and will be continued until 2024 is shown as follows.

### Roadmap Pengembangan Human Capital sesuai Rencana Bisnis Bank

### Human Capital Management Roadmap according to the Bank’s Business Plan



### Pengembangan Karier HC

Bank Victoria senantiasa menyusun perencanaan HC (*man power planning*) agar kebutuhan HC dapat terpenuhi pada setiap tahunnya. Perencanaan tersebut disusun berdasarkan pertimbangan pertumbuhan bisnis, rencana strategis Bank, serta perkembangan di industri perbankan. Selain itu, Bank juga mempertimbangkan kinerja dan potensi sebagai dasar penyusunan kebutuhan HC.

### Rekrutmen HC

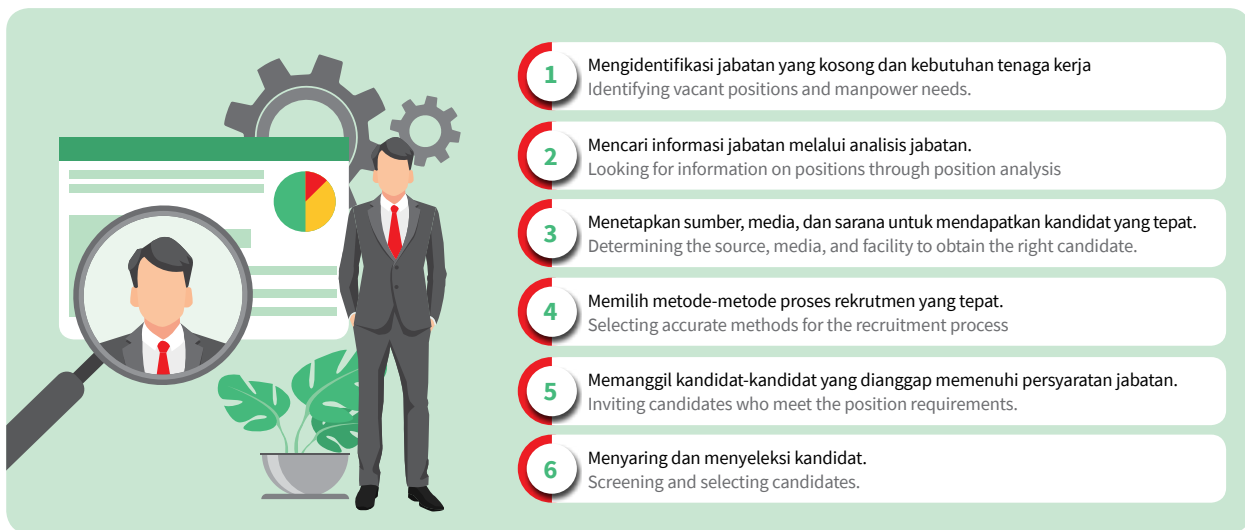
Rekrutmen HC dilakukan tanpa diskriminasi suatu suku, ras, agama, gender, maupun golongan politik. Selain itu, Bank juga berkomitmen untuk melaksanakan rekrutmen secara sehat dan transparan dengan mencegah praktik-praktik kecurangan seperti suap ataupun calon karyawan titipan. Adapun Bank memprioritaskan tenaga kerja dalam negeri sebagai calon karyawan.

Berdasarkan Kebijakan *Human Capital Management* dan Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*, kelompok tenaga kerja yang direkrut meliputi:

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

Bank Victoria memiliki tahapan dalam proses rekrutmen, sebagaimana berikut.

### Skema Rekrutmen Human Capital



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

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

Informasi lebih lanjut terdapat di dalam Laporan Tahunan Bank Victoria Tahun 2022.

### HC Career Development

Bank Victoria always prepares HC (*man power planning*) plans so that HC needs can be met every year. Such plan is prepared based on the consideration of business growth, the Bank's strategic plans, and developments in the banking industry. In addition, the Bank also considers its performance and potential as the basis for preparing HC needs.

### HC Recruitment

HC recruitment is carried out without discrimination of ethnicity, race, religion, gender, or political group. In addition, the Bank is also committed to carrying out sound and transparent recruitment by preventing fraudulent practices such as bribery or entrusted prospective employees. The Bank prioritizes domestic workers as prospective employees.

Based on the Human Capital Management Policy and Standard Operational Procedures for Human Capital Management, the group of manpower recruited consists of:

1. Organik;
2. Contract; and
3. *Outsourcing*.

Bank Victoria has stages in the recruitment process as follows.

### Human Capital Recruitment Scheme

Bank Victoria's HC recruitment selection is processed with a method as the predictor that is highly dependent on:

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

Further information can be obtained in Bank Victoria's 2022 Annual Report.

## Pengembangan Kompetensi HC

Pengembangan kompetensi HC sangat penting untuk dilakukan guna membantu pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dalam realisasi kinerja yang sesuai dengan target, khususnya terkait peningkatan kualitas pelayanan bagi nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Oleh sebab itu, secara berkala, Bank mengikutsertakan HC pada berbagai kegiatan pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing karyawan, termasuk terkait keuangan berkelanjutan.

Kegiatan pengembangan kompetensi yang diikuti HC Bank Victoria dapat berasal dari pihak internal maupun eksternal Bank. Selain itu, Biaya pelaksanaan seluruh kegiatan pengembangan kompetensi tersebut menjadi tanggung jawab penuh Bank. Adapun informasi terkait pelaksanaan pengembangan kompetensi selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

## HC Competency Development

It is very important to develop HC competencies to assist in carrying out their duties and responsibilities in realizing performance that is in line with targets, particularly in relation to improving the quality of service for customers in the midst of increasingly fierce competition in the banking industry. Therefore, periodically, the Bank includes HC in various competency development activities that suit the needs of each employee, including those related to sustainable finance.

Competency development activities participated in by Bank Victoria's HC can come from internal and external parties of the Bank. In addition, the cost of implementing all competency development activities is the Bank's full responsibility. Information related to the implementation of competency development for the last 3 (three) years is shown as follows.

## 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>2022</b>							
Training/ Inhouse	12	30	1,917	3,414	98	5,471	65.43
Refreshment Training	-	3	60	34	35	132	1.58
Training/Public	3	7	383	997	5	1,395	16.68
Seminar/Public	-	8	104	113	8	233	2.79
Certification	1	7	249	429	-	686	8.20
Training- Certification	-	1	211	229	-	441	5.27
Educational Scholarship	-	-	2	1	-	3	0.04
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	<b>2,926</b>	<b>5,217</b>	<b>146</b>	<b>8,361</b>	<b>100.00</b>
<b>Komposisi (%) Composition (%)</b>	<b>0.19</b>	<b>0.67</b>	<b>35.00</b>	<b>62.40</b>	<b>1.75</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
<b>Biaya Pengembangan Kompetensi Competency Development Cost</b>							<b>Rp2,991,913,259</b>

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
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>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
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>	

Victoria Corporate University merupakan fasilitas kegiatan pengembangan kompetensi bagi para karyawan yang sejalan dengan perkembangan bisnis Bank Victoria. Pembentukan dan pengembangan Victoria Corporate University merupakan salah satu bentuk upaya Bank Victoria dalam membentuk HC yang kompeten dan profesional sebagai nilai keunggulan dan pendukung daya saing Bank di industri perbankan Indonesia.

Victoria Corporate University is a competency development facility for employees which is in line with Bank Victoria's business development. The establishment and development of Victoria Corporate University is Bank Victoria's efforts to form a competent and professional HC as a value of excellence and a supporter of the Bank's competitiveness in the Indonesian banking industry.

Adapun Victoria Corporate University mengemban misi sebagai berikut.

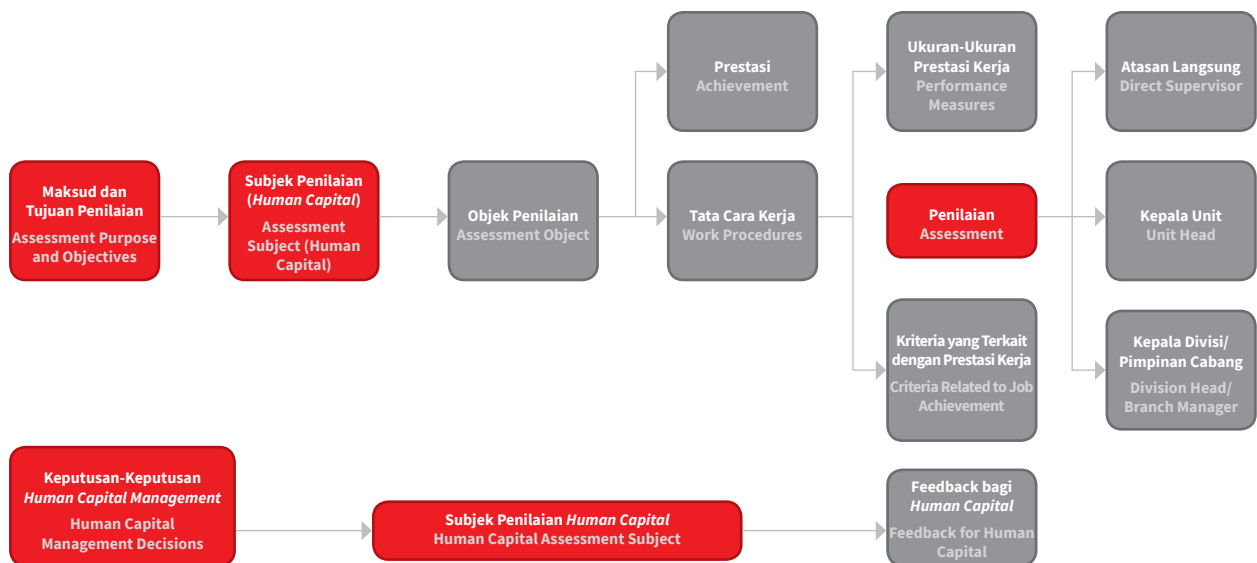
1. Mengembangkan program pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi;
2. Mengembangkan organisasi dan karyawan pembelajar yang efisien; serta
3. Membentuk *assessment center* serta *talent pool* yang mampu mengidentifikasi dan mengelola pengembangan karir karyawan guna menciptakan *leader* yang kuat.

### Penilaian Kinerja HC

Bank 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 secara berkala. Unsur kinerja yang dinilai terdiri dari *result* dan *process*. Adapun *result* menunjukkan pencapaian karyawan atas target (*lag measure*), sedangkan *process* menunjukkan bagaimana cara karyawan tersebut mencapai target (*lead measure*). Hasil penilaian kinerja ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan remunerasi, bonus tahunan, dan penghargaan yang bersifat finansial maupun non-finansial.

Penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan mengacu kepada sistem penilaian yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management* yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 001B/SK-DIR/12/22 tanggal 1 Desember 2022. Selanjutnya, pelaksanaan penilaian juga akan disesuaikan Peraturan Perusahaan, Surat Edaran Direksi, Surat Keputusan Direksi, kaidah-kaidah umum tentang penilaian HC, serta kebiasaan yang ada di lingkungan Bank. Skema yang dimiliki Bank untuk menilai kinerja HC ditunjukkan sebagai berikut.

### Skema Penilaian Kinerja Human Capital



The 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 assesses HC performance based on performance achievements based on agreed key performance indicators (KPI), competency fulfillment or improvement, as well as application of Bank Victoria's internal cultural values on a regular basis. The performance elements assessed consist of result and process. The result shows the employee's achievement of the target (*lag measure*), while the process shows how the employee achieves the target (*lead measure*). These results will be used as material for consideration in determining remuneration, annual bonuses, and awards that are both financial and non-financial.

Employee performance is assessed out by referring to the assessment system listed in the Standard Operational Procedures for Human Capital Management which has been ratified by the Board of Directors' Decision Letter No. 001B/SK-DIR/12/22 dated 1 December 2022. Furthermore, the assessment will also be adjusted to 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 owned by the Bank for assessing HC performance is shown below.

### Human Capital Performance Assessment Scheme

### Pengembangan Karier HC

Kami memastikan tidak ada tindakan diskriminasi terhadap setiap karyawan pada program pengembangan karier dengan menerapkan prinsip *fair opportunity*. Prinsip tersebut memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan dengan mempertimbangkan faktor kebutuhan Bank, kemampuan, kinerja, peningkatan nilai, klasifikasi talenta, ketersediaan jabatan, serta persyaratan lainnya.

Hingga akhir tahun 2022, sebanyak 61 orang karyawan telah mengikuti program pengembangan karier dengan penempatan di berbagai posisi sebagaimana diuraikan berikut.

### PENGEMBANGAN KARIER HUMAN CAPITAL

#### Human Capital Career Development

Pengembangan Karier Career Development	Jumlah Karyawan Total Employees								
	2022			2021			2020		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Promosi ke Jabatan yang Lebih Tinggi Promotion to a Higher Position	13	8	21	8	13	21	4	12	16
Mutasi pada Jenjang yang Selevel Transfer at the Same Level	19	21	40	62	95	157	70	130	200
<b>Total</b>	<b>61</b>			<b>178</b>			<b>216</b>		

### HC Engagement

Salah satu upaya untuk menjaga tingkat produktivitas karyawan yakni dengan menjaga keterikatan dan rasa memiliki terhadap Bank. Oleh karenanya, Bank melakukan beberapa cara untuk meningkatkan *engagement* karyawan dengan memberikan kesempatan mengikuti pengembangan kompetensi dan karier tanpa diskriminasi, serta pemberian penghargaan yang bersifat finansial maupun non-finansial kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, Bank melakukan pemberian remunerasi yang layak dan sesuai dengan peraturan terkait ketenagakerjaan yang berlaku.

### Remunerasi Karyawan

Bank senantiasa mengapresiasi segala bentuk kontribusi karyawan dalam memajukan Bank Victoria. Salah satu apresiasi kami diwujudkan dengan pemberian remunerasi yang adil sesuai dengan tanggung jawab kerja masing-masing karyawan. Bank senantiasa memperhatikan ketentuan Upah Minimum Regional (UMR) serta tingkat upah di industri sejenis. Adapun informasi upah karyawan tetap di jabatan terendah dibandingkan dengan UMR masing-masing wilayah operasional diuraikan sebagai berikut.

### HC Career Development

We ensure that there are no acts of discrimination against any employee in the career development program by applying fair opportunity principle. Such principle provides equal opportunity to all employees by considering factors of the Bank's requirement, capabilities, performance level, score rating, talent classification, available positions, and other requirements.

Until the end of 2022, 61 employees participated in career development programs by placing them in various positions as described below.

### HC Engagement

One effort to maintain employee productivity levels is by maintaining attachment and a sense of belonging to the Bank. Therefore, the Bank applies several ways to increase employee engagement by providing opportunities to take part in competence and career development without any discrimination, and giving financial or non-financial awards to the employees with good achievement. In addition, the Bank provides appropriate remuneration and in accordance with the applicable labor regulations.

### Employee Remuneration

The Bank always appreciates all forms of employee contributions in developing Bank Victoria. One of our appreciations is realized by providing fair remuneration according to the employees' respective work responsibility. The Bank always pays high regard to the provisions of Regional Minimum Wage (UMR) and wage level in similar industry. Information on permanent employees' wage on the lowest position compared to the UMR in each Bank's operational area is described below.



Wilayah Region	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	4,400,000	3,774,860	116.56
Bogor	5,000,000	4,330,249	115.47
Denpasar	4,500,000	2,802,926	160.55
DKI Jakarta	5,000,000	4,641,854	107.72
Manado	3,800,000	3,394,489	111.95
Makassar	4,600,000	3,294,962	139.61
Medan	5,100,000	3,370,645	151.31
Semarang	3,800,000	2,835,021	134.04
Surabaya	4,900,000	4,375,479	111.99
Surakarta	3,200,000	2,035,720	157.19

### Program Pensiun

Kami senantiasa memperhatikan kesejahteraan karyawan yang telah berkontribusi bagi kemajuan usaha Bank Victoria hingga memasuki usia pensiun. Program pensiun dilaksanakan dengan mengacu kepada Kebijakan *Human Capital Management* dan Standar Operasional Prosedur *Human Capital Management*. Adapun karyawan yang memiliki usia di atas 55 tahun dapat mengikuti program pensiun.

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

### Tingkat Perputaran Karyawan

Meskipun perputaran karyawan merupakan fenomena yang biasa terjadi di industri perbankan, namun Bank Victoria senantiasa melaksanakan berbagai upaya untuk menjaga *engagement* karyawan sehingga dapat meminimalkan tingkat perputaran karyawan. Adapun 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.

### Pension Program

We consistently pays attention to employees' welfare who have contributed to the progress of Bank Victoria's business until they enter retirement age. Pension program is carried out by referring to the Human Capital Management Policy and Standard Operational Procedures for Human Capital Management. Employees over 55 years old can join the pension program.

Every employee entering retirement age will be registered in the pension plan and receive a pension in accordance with the applicable regulations. Furthermore, the retiree can be rehired under contract status.

### HC Turnover Rate

Although HC turnover is a normal phenomenon in banking industry, Bank Victoria continues to implement various efforts to maintain employee engagement to reduce employee turnover rates. Reasons for employees resigning are various, such as pension, resigning, terminated, etc.

Information on employees turnover for the past 3 (three) years is described below.

Uraian	2022	2021	2020	Description
<b>Total Karyawan yang Keluar</b>	<b>165</b>	260	306	Total Employees Leaving
Pria	<b>68</b>	101	127	Male
Wanita	<b>97</b>	159	179	Female
Total Karyawan	<b>688</b>	694	799	Total Employees
Rata-rata Tingkat Perputaran Karyawan dalam Setahun (%)	<b>23.84</b>	34.83	33.76	Employee Turnover Rate in a year (%)

### Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Bank berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sebagai pemenuhan hak karyawan sekaligus menjaga produktivitas usaha. Komitmen tersebut diwujudkan dengan memperhatikan tata ruang kerja yang dilengkapi dengan penerangan yang cukup, sirkulasi udara lancar, temperatur udara yang dapat disesuaikan melalui pendingin udara (AC), serta sarana dan prasarana penunjang keselamatan kerja yang memadai.

Bank melakukan beberapa upaya untuk memastikan keselamatan dan keamanan karyawan secara berkala, salah satunya dengan melakukan pemeliharaan *lift* sebagai fasilitas dengan intensitas penggunaan yang cukup tinggi. Selain itu, Bank juga menggunakan monitor komputer anti radiasi untuk menjaga kesehatan mata karyawan. Selanjutnya, Bank telah memiliki skema penanganan rencana situasi darurat atau evakuasi kebakaran yang ditempatkan di seluruh ruang kerja karyawan pada setiap lantai gedung agar mudah diketahui karyawan.

Bentuk kepedulian lain yang diperhatikan Bank terhadap kesehatan dan keselamatan kerja karyawan diwujudkan dengan mengikutsertakan pada program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) 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).

Selain program jaminan kesehatan, 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

Penanganan keadaan darurat diawali dengan identifikasi terhadap 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.

### Occupational Health and Safety Management

The Bank is committed to providing a safe and comfortable work environment to fulfill employee rights while maintaining business productivity. Such commitment is realized 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.

Bank regularly makes several efforts to ensure employees safety and security, one of which is by conducting lift maintenance as a facility with the high intensity of use. In addition, the Bank also uses anti radiation monitor to maintain employee's healthy vision. Furthermore, the Bank has emergency plan and fire evacuation handling scheme placed in all employee's work space on each floor in the building so that employees can easily identify them.

Another form of concern that the Bank pays attention to employee's occupational health and safety is realized by registering the employees in the Workers' Social Security (Jamsostek) program which includes:

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

In addition to health insurance program, 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

Emergency Handling begins with identifying 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.

Adapun Bank telah menetapkan prosedur 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

Bank Victoria senantiasa mendukung program pemerintah dalam penanganan penyebaran virus Covid-19 dengan melakukan penyesuaian prosedur kerja dengan tetap memperhatikan aspek operasional serta kesehatan dan keselamatan seluruh pemangku kepentingan yang berada di lingkungan Bank. Upaya penanganan Covid-19 yang dilakukan Bank mengacu pada Pedoman Pencegahan Penyebaran Covid-19 sebagai bagian dari *Business Continuity Planning* (BCP).

The Bank has established procedures to handle emergency situation, including:

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

Bank Victoria always supports government programs in handling the Covid-19 virus spread by adjusting work procedure with due observance of operational aspects and health and safety of all stakeholders within the Bank. The Bank's efforts to deal with Covid-19 refer to the Guidelines for Prevention of the Covid-19 Spread as part of the Business Continuity Planning (BCP).

## Pedoman Pencegahan Penyebaran Covid-19 Bank Victoria

## Bank Victoria's Guidelines for Prevention of the Covid-19 Spread

<b>Langkah 1 Step 1</b>	Menjalankan <i>Split Operation</i> khusus untuk Unit Kerja Kritis. Unit kerja kritis yang dimaksud adalah <i>Treasury, Accounting, Settlement HCM, Loan Admin, Operasional</i> , dan IT. Performing Split Operation particularly for Critical Work Units. The Critical Work Units are Treasury, Accounting, HCM Settlement, Loan Admin, Operations, and IT.
<b>Langkah 2 Step 2</b>	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.
<b>Langkah 3 Step 3</b>	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.
<b>Langkah 4 Step 4</b>	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.
<b>Langkah 5 Step 5</b>	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.
<b>Langkah 6 Step 6</b>	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.
<b>Langkah 7 Step 7</b>	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.
<b>Langkah 8 Step 8</b>	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.
<b>Langkah 9 Step 9</b>	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

Komitmen kami dalam menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman menunjukkan hasil berupa tidak terdapat kejadian kecelakaan kerja pada tahun 2022. Capaian tersebut dapat dipertahankan dari tahun sebelumnya.

### Sarana Pengaduan terkait Pengelolaan HC

Pengaduan masalah atau konflik ketenagakerjaan dapat disampaikan kepada *Divisi Human Capital Management & General Affair*. Namun, berkaitan dengan praktik pengelolaan HC yang baik, tidak terdapat pengaduan seputar pengelolaan ketenagakerjaan yang diterima Bank selama 3 (tiga) tahun terakhir.

### Berkembang Bersama Masyarakat

Kehadiran Bank Victoria di antara masyarakat diharapkan dapat berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*). Pelaksanaan program CSR berpedoman kepada Surat Keputusan Direksi No. 002/SK-DIR/12/18 tanggal 19 Desember 2018 tentang *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

### Occupational Accident Rate

Our commitment to providing safe and comfortable work environment resulted in zero work accidents in 2022. Such achievement was maintained from the previous year.

### Complaint Channel Related to HC Management

Complaints regarding manpower problems or conflicts can be submitted to the Human Capital Management & General Affairs Division. However, with regard to good HC management practices, there were no complaints regarding manpower management received by the Bank for the last 3 (three) years.

### Developing Together with the Community

The presence of Bank Victoria among the community is expected to contribute towards community's economic and social development through the implementation of corporate social responsibility (CSR). CSR program implementation refers to the Board of Directors' Decision Letter No. 002/SK-DIR/12/18 dated 19 December 2018 on Corporate Social Responsibility (CSR).

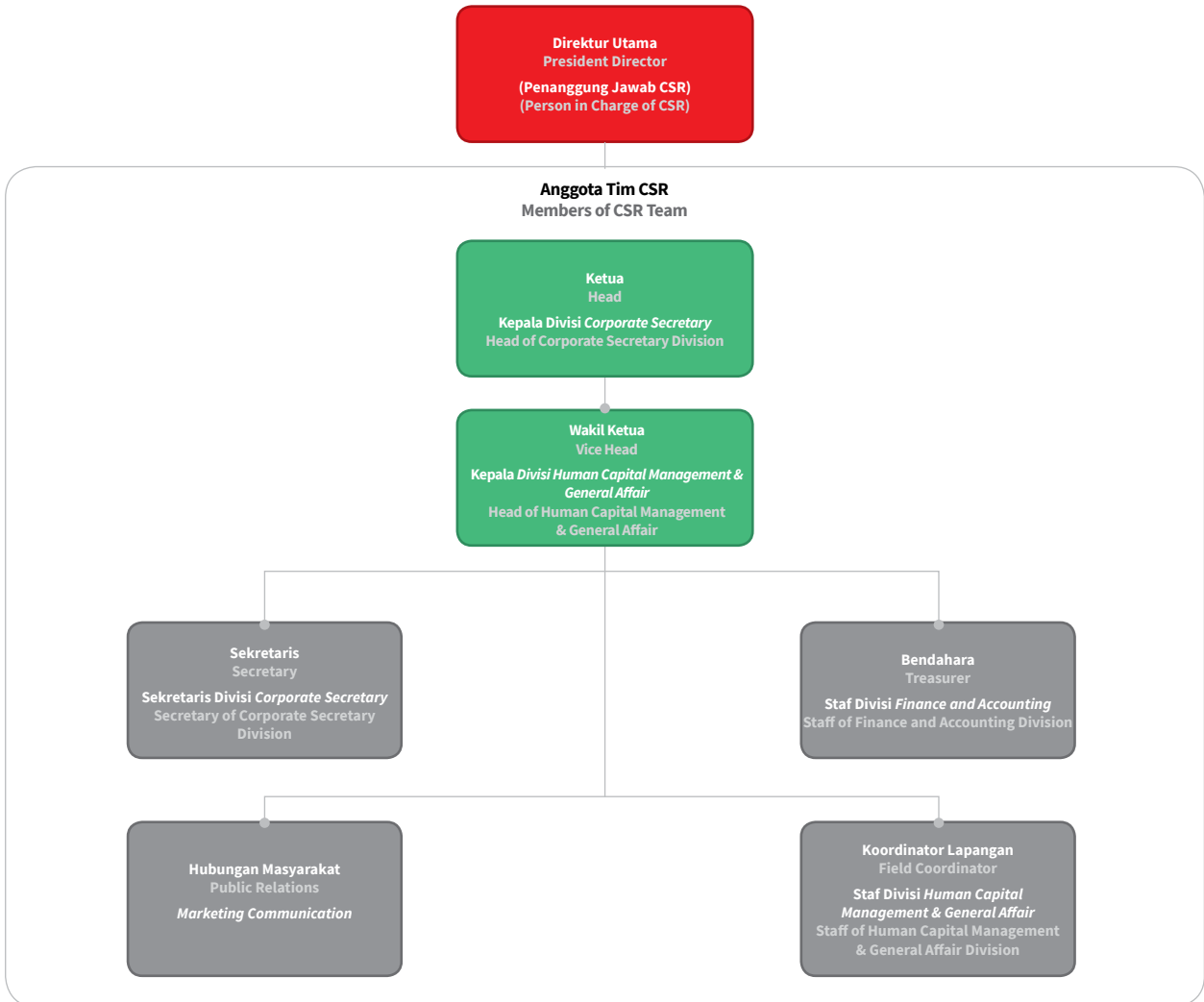
### Pengelola CSR

Dalam rangka pelaksanaan CSR, Bank telah membentuk pengelola CSR yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya 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.

### CSR Management

In implementing CSR, the Bank has established CSR management who is responsible for its implementation starting from the process of planning, implementation, up to monitoring and evaluating 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



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.



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



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



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.



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

### Perumusan CSR

Dalam merumuskan CSR, Bank memiliki langkah-langkah yang diterapkan sebagai berikut.

- 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.
  - Aspek ekonomi: peran Bank dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui penyaluran kredit secara bertanggung jawab, serta edukasi dan literasi keuangan.
  - Aspek sosial: peran Bank dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat.
  - Aspek lingkungan: peran Bank dalam menjaga dampak lingkungan dari aktivitas usaha yang dijalankan.
- Merumuskan isu-isu penting CSR dengan mempertimbangkan hasil identifikasi dampak kegiatan usaha bagi pemangku kepentingan.
- Menelaah seluruh regulasi yang terkait dengan isu-isu penting CSR sehingga Bank selalu berjalan dalam koridor kepatuhan.
- Merancang mekanisme pengenalan dan perumusan ekspektasi pemangku kepentingan tentang peran sosial perusahaan. Hal ini antara lain dilakukan berdasarkan survei kepuasan

### CSR Formulation

In formulating CSR, the Bank takes the following steps.

- 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.
  - Economic aspects: the Bank's role in supporting economic growth through responsible lending, and financial education and literacy.
  - Social aspects: the Bank's role in improving social community welfare.
  - Environmental aspects: the Bank's role in protecting the environment from impact of the business activities.
- Formulating CSR important issues by considering the identification result of business impacts on stakeholders.
- Reviewing all regulations related to CSR important issues so that the Bank is always within the compliance corridor.
- Designing introduction mechanism and stakeholders expectation formulation regarding the Company's social roles. This is carried out among others based on customer

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.

### Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Salah satu bentuk kontribusi bank terhadap pertumbuhan perekonomian daerah, Bank telah memprioritaskan tenaga kerja lokal (memiliki domisili KTP sesuai wilayah operasional tempat bekerja) untuk bergabung menjadi insan Bank. Komitmen tersebut diwujudkan dengan karyawan Bank yang seluruhnya merupakan warga negara Indonesia (WNI) dan 66,86% diantaranya merupakan tenaga kerja lokal.

### Perbaikan Sarana dan Prasarana Sosial

Kami berkeinginan untuk dapat turut andil dalam membantu kegiatan masyarakat melalui perbaikan sarana dan prasarana sosial. Perbaikan sarana dan prasarana sosial yang kami lakukan pada 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

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.

### Use of Local Manpower

As a form of the bank's contribution to regional economic growth, the Bank has prioritized local manpower (having domicile stated on ID card conforms to the workplace operational area) to join the Bank. Such commitment is realized by having all employees of Indonesian nationality (WNI) and 66.86% among them are local manpower.

### Social Facility and Infrastructure Repair

We wish to be able to take part in helping community activities through repairing social facilities and infrastructure. 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

2022	2021	2020
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian bantuan vitamin bagi karyawan Bank Victoria dan keluarga dalam rangka pencegahan Covid 19. <i>Provision of vitamin assistance for Bank Victoria's employees and their families for the purpose of preventing Covid 19.</i></p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Seluruh Kantor Cabang Bank Victoria All Branch Offices of Bank Victoria</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 680 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp88,967,970</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> 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] <i>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]</i></p> <p><b>Lokasi / Location:</b> 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.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 240 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp39,789,600</p>	-

## Pemberian Donasi

Kami juga berupaya untuk dapat berkontribusi dalam kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat sebagai donatur. Informasi kegiatan-kegiatan yang kami bantu pendanaannya selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

## Donation

We also strive to contribute to beneficial activities to the community as donors. Information on the funding activities for the past 3 (three) years is shown below.

2022	2021	2020
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian Kegiatan <i>Screening</i> Tes PCR, Antigen, Serulog bagi karyawan Bank Victoria dalam rangka pendidikan Covid-19.</p> <p>Providing <i>Screening</i> Activities for PCR, Antigen, Serulog Tests for Bank Victoria's employees for the purpose of Covid-19 education.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Karyawan Kantor Pusat dan Cabang. Employees of Head Office and Branch Offices.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 360 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp46,495,844</p>	<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> Pemberian santunan dalam rangka Bulan Suci Ramadhan dan Hari Raya Idul Fitri kepada panti asuhan anak yatim piatu dan kepada anak almarhum karyawan. Fund assistance in the context of the Holy Month of Ramadhan and Eid al-Fitr to orphanages and children of the deceased employees.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Panti Asuhan Yatim Piatu "Yayasan Darussalam" - Bhakti Jaya, Sukma Jaya, Depok;</li> <li>Panti Asuhan Chairul Amal Cikasungka Solear Tangerang; dan</li> <li>Santunan Kepada Anak Alm. Karyawan (Alm. Sigit Sukoco, Alm. Meksi Trichayadi, Alm. Dhanny Prambudi).</li> <li>Orphanage "Darussalam Foundation" - Bhakti Jaya, Sukma Jaya, Depok;</li> <li>Orphanage Chairul Amal Cikasungka Solear Tangerang; and</li> <li>Fund Assistance to Children of the Late Employee (The Late Sigit Sukoco, the Late Meksi Trichayadi, the Late Dhanny Prambudi).</li> </ul> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 59 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp22,285,00</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian bantuan kualitas pendidikan bagi tenaga pendidik (guru) berupa pemberian paket <i>medical check up</i> (darah lengkap, gula darah, dan kolesterol) serta pemberian polis asuransi jiwa dari Victoria Life. Providing educational quality assistance for educators (teachers) in the form of providing medical check-up packages (complete blood count, blood sugar, and cholesterol) as well as providing life insurance policies from Victoria Life.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> SD Dewi Sartika, Cilincing, Jakarta Utara dan SD Laksa Bhakti, Jembatan Lima, Jakarta Barat. SD (Elementary School) Dewi Sartika, Cilincing, North Jakarta, and SD (Elementary School) Laksa Bhakti, Jembatan Lima, West Jakarta.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 22 sekolah / school</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,450,200</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> Pemberian bantuan dalam rangka berpartisipasi pada kegiatan sosial korban bencana banjir melalui Ikatan Bankir Indonesia (IBI). Participating in social activities for flood victims through the Indonesian Bankers Association (IBI).</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jakarta</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur. The number of direct beneficiaries is difficult to calculate.</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,000,000</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pelaksanaan kegiatan donor darah dan <i>medical check up</i> bagi karyawan Bank Victoria dan Grup melalui kerja sama dengan PMI DKI Jakarta dan Asuransi Sinar Mas MSIG. Blood donation and medical check-up activities for employees of Bank Victoria and Group in collaboration with PMI DKI Jakarta and Sinar Mas Insurance MSIG.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Function Hall Gedung Graha BIP Lt. 11</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 250 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp2,981,250</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> Pemberian bantuan bagi karyawan Bank Victoria terdampak musibah bencana banjir di wilayah Jakarta, Bekasi, dan Tangerang. Assistance to Bank Victoria employees affected by the flood disaster in the Jakarta, Bekasi, and Tangerang areas.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jakarta, Bekasi, dan Tangerang</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 108 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp53,000,000</p>



2022	2021	2020
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian bantuan dana sarana pendidikan bagi Sekolah Dasar (SD) berupa pengadaan lampu hemat energi (<i>solarcell</i>).</p> <p>Provision of funding for educational facilities for elementary schools (SD) in the form of procuring energy-saving lamps (solar cells).</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> SD Dewi Sartika, Cilincing, Jakarta Utara dan SD Laksa Bhakti, Jembatan Lima, Jakarta Barat.</p> <p>SD Dewi Sartika, Cilincing, North Jakarta, and SD Laksa Bhakti, Jembatan Lima, West Jakarta.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 2 sekolah / school</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp7,925,000</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Bantuan Kasih Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera dalam rangka Natal 2021.</p> <p>Donation for Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera (Nursing Home) for Christmas 2021.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Wisma Kasih Lansia Bina Sejahtera, 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> Pemberian bantuan dalam rangka berpartisipasi pada kegiatan Donor Darah Ikatan Bankir Indonesia.</p> <p>Participating in the Blood Donation activities of the Indonesian Bankers Association.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jakarta</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> Jumlah penerima manfaat langsung sulit untuk diukur.</p> <p>The number of direct beneficiaries is difficult to calculate.</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp5,000,000</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian bantuan dana pendidikan bagi anak almarhum karyawan Bank Victoria atas nama Meksi Tri Cahyadi.</p> <p>Provision of educational funding assistance for children of deceased employees of Bank Victoria on behalf of Meksi Tri Cahyadi.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Yayasan Semut The Natural School Kelapa Dua Cimanggis Depok.</p> <p>Semut Foundation The Natural School Kelapa Dua Cimanggis Depok.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 1 orang / person</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp28,830,000</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.</p> <p>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.</p> <p>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 on the Late Sigit Sukoco; 5. Children on the Late Dhany Prambudi; and 6. Children on 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> Pemberian bantuan vitamin bagi karyawan Bank Victoria dan keluarganya dalam rangka pencegahan Covid-19.</p> <p>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. All of Bank Victoria's Branch.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 799 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp121,274,280</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Partisipasi kegiatan sosial kemasyarakatan penggalangan dana bantuan korban bencana alam gempa Cianjur.</p> <p>Participation in community social activities to raise funds for victims of Cianjur earthquake natural disaster.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Cianjur Jawa Barat</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 100 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp10,000,000</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Penggalangan Dana Bantuan Penanggulangan Pandemi Covid-19 “Pelaku Industri Pasar Modal”.</p> <p>Fundraising Assistance in Handling the Covid-19 Pandemic “Capital Market Industry Players”.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jakarta, Purwokerto, Solo, Semarang dan Surabaya.</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> Pemberian bantuan biaya pendidikan kepada anak mantan karyawan Bank Victoria atas nama Alm. Sigit Sukoco.</p> <p>Tuition assistance to children of former Bank Victoria employees on behalf of the Late Sigit Sukoco.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Jakarta</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 1 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp4,345,500</p>

2022	2021	2020
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian bantuan sosial kemasyarakatan bingkisan dalam rangka Bulan Ramadhan dan Hari Raya Idul Fitri. Provision of community social assistance, gifts in the framework of Ramadan month and Eid al-Fitr.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Kantor Pusat dan Seluruh Kantor Cabang. Head Office and All Branch Offices.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 700 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp26,565,400</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</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 / Activity:</b> Partisipasi penyelenggaraan tes imunoserologi antigen, dan PCR dalam rangka <i>screening</i> dan <i>tracing</i> bagi karyawan Bank Victoria sebagai bentuk pencegahan penularan Covid-19. Participation in holding antigen immunoserology tests and PCR in screening and tracing for Bank Victoria employees as a form of preventing the transmission of Covid-19.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Seluruh Kantor Cabang. All of Bank Victoria's Branch.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 268 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp126,566,479</p>
<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian bantuan sosial kemasyarakatan santunan kepada panti disabilitas, panti yatim piatu, dan untuk keluarga (anak) dari almarhum karyawan Bank Victoria dalam rangka Bulan Ramadhan 1442 H. Provision of community social assistance in compensation to disabled homes, orphanages, and for families (children) of deceased employees of Bank Victoria in the framework of Ramadhan month 1442 H.</p> <p><b>Lokasi / Location:</b> Yayasan Yatim Piatu - Ar Ridho, Jl. Caringin No. 13, Kel. Rangkapan Jaya, Kec. Pancoran Mas, Depok dan Yayasan Yatim Piatu - Darul Mawa, Jl. Kenanga Baru No. 37, Kp. Bojong, Kel. Abadijaya, Kec. Sukmajaya Depo. Orphanage Foundation - Ar Ridho, Jl. Caringin No. 13, Kel. Rangkapan Jaya, Kec. Pancoran Mas, Depok and Orphanage Foundation - Darul Mawa, Jl. Kenanga Baru No. 37, Kp. Bojong, Kel. Abadijaya, Kec. Sukmajaya Depo.</p> <p><b>Penerima Manfaat / Beneficiaries:</b> 30 orang / people</p> <p><b>Biaya / Cost:</b> Rp21,000,000</p>	<p><b>Kegiatan / Activity:</b> Pemberian Kegiatan <i>Screening Tes</i> 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 / Activity:</b> Pembelian Tabung Oxygen dalam Rangka Antisipasi Pencegahan dan Perawatan 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> Kantor Pusat Bank Victoria. Bank Victoria 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 menghimbau kepada masyarakat apabila menemukan aktivitas Bank yang melanggar peraturan dan merugikan beberapa pihak, dapat melaporkannya melalui sarana pengaduan. Adapun sarana tersebut antara lain:

1. *Call Center* yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 1500977;
2. *E-mail* [customer@victoriabank.co.id](mailto:customer@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 urge the community should they find any of the Bank's activities violating the regulations and harming several parties, they can report it through the complaint channel. The channels are, among others:

1. 24 Hour Call Center 1500977;
2. Email [customer@victoriabank.co.id](mailto:customer@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

Bank Victoria berkomitmen untuk berkontribusi terhadap pencapaian SDGs di Indonesia melalui penyaluran kredit kepada kegiatan usaha yang berkelanjutan. Salah satu pertimbangan utama dalam memberikan kredit yakni dengan memperhatikan dampak, baik langsung maupun tidak langsung terhadap aspek keberlanjutan mencakup ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup dari penggunaan kredit yang diberikan kepada debitur. Oleh sebab itu, Bank telah memetakan kelompok usaha yang kami biayai serta menyusun berbagai kebijakan terkait penyaluran kredit tersebut.

#### Pembiayaan dengan Pertimbangan Aspek Lingkungan Hidup

Komitmen Bank dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup diwujudkan dengan 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. Adapun kebijakan ini berpedoman kepada Keputusan Direksi No. 038/SK-DIR/05/13 tentang Buku Pedoman Perkreditan Kredit Komersil dan Konsumer PT Bank Victoria International Tbk.

Melalui dokumen AMDAL, Bank dapat menganalisis pengelolaan lingkungan dari kegiatan usaha debitur dan menentukan pemberian kredit kepada (calon) debitur yang telah memenuhi persyaratan. Informasi penyaluran kredit dengan pertimbangan aspek lingkungan hidup selama 3 (tiga) tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

#### Environmentally-Friendly Business Activities

Bank Victoria is committed to contributing in SDGs achievement in Indonesia by lending to sustainable business activities. One of the main considerations in providing loans is by considering the direct and indirect impact on economic, social, and environmental aspects of sustainability from the financing provided to the debtors. Therefore, the Bank has mapped out the business groups that we finance and established various policies related to such financing distribution.

#### Financing by Considering the Environmental Aspect

The Bank's commitment to preserving the environment is realized by requiring 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/SK-DIR/05/13 on Guidelines for Commercial and Consumer Loans of PT Bank Victoria International Tbk.

Through the AMDAL document, the Bank can analyze the environmental management of the debtor's business activities and determine loan provision to (potential) debtor fulfilling the requirements. Information regarding loans distribution with due observance of the environmental aspect for the past 3 (three) years is shown below.

(dalam Rupiah penuh / in full rupiah)

Perusahaan Debitur Debtor Company	2022	2021	2020
PT Perkebunan Nusantara III	210,786,819,116	235,000,000,000	250,000,000,000
PT Samudera Parama Avirodha	-	-	36,983,000,000
PT Ungaran Sari Garment	82,435,067,952	98,646,875,000	-
PT Lamipak Primula Ind	19,367,223,618	19,625,224,433	-
PT IGP International	89,368,860,696	69,140,134,964	-
PT Nada Surya Tunggal	24,701,986,247	24,748,638,561	-
PT Pabrik Tekstil Kasrie	8,000,000,000	16,000,000,000	-
PT Pratama Unggul S	10,000,000,000	8,867,040,968	-
PT Kwala Gunung	-	130,659,234,350	-
PT Sweet Greens Indonesia	11,482,253,333		
PT Mitra Niaga Cornindo	23,994,019,129		
PT Mitra Sewatama Raya	60,125,000,000		
PT Gaharu	77,161,478,564		
<b>Total</b>	<b>617,422,708,655</b>	<b>602,687,148,276</b>	<b>286,983,000,000</b>

## Efisiensi Penggunaan Energi

Sumber energi yang digunakan merupakan energi tak terbarukan dan semakin terbatas ketersediaannya sehingga perlu dilakukan upaya-upaya efisiensi energi seperti mematikan peralatan elektronik, lampu, dan AC setelah selesai digunakan. Selain itu, dalam penggunaan AC, Bank menghimbau karyawan untuk mengatur suhu ruangan agar dapat menghemat energi. Untuk penerangan, kami telah menggunakan lampu yang lebih ramah lingkungan yaitu lampu dengan jenis *light emitting dioda* (LED). Sedangkan, dalam upaya penghematan penggunaan BBM, Bank telah memanfaatkan sistem komunikasi *teleconference* untuk keperluan pertemuan sehingga dapat mengurangi pertemuan fisik antar kantor yang menggunakan kendaraan operasional dalam transportasinya. Berikut informasi penggunaan energi di Bank Victoria di 3 (tiga) tahun terakhir.

## Using Energy Efficiently

The energy source used is non-renewable energy and its availability is getting more and more limited, so energy efficiency needs to be measured, such as turning off electronic equipment, lights, and AC after use. Furthermore, in using AC, the Bank calls for employees to set up room temperature that can save energy. For lighting, we have used more environmentally friendly light bulbs, i.e. light emitting diode (LED) bulbs. Meanwhile, 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 that use operational vehicles for transportation. Information on energy use in Bank Victoria for the last 3 (three) years is described below.

Uraian	Satuan Unit	2022	2021	2020	Description
<b>Penggunaan Energi</b>					<b>Energy Usage</b>
Listrik	GJ	4,442.55	4,459.18	5,486.88	Electricity
BBM	GJ	2,879.76	2,711.33	3,366.90	Fuel
<b>Total</b>	<b>GJ</b>	<b>7,322.31</b>	<b>7,170.51</b>	<b>8,853.78</b>	<b>Total</b>
Intensitas Penggunaan Energi	GJ/Juta Rp GJ/Million Rp	0.00448	0.00479	0.00539	Intensity of Energy Use to Operating Income
Capaian Efisiensi Energi	GJ/Juta Rp GJ/Million Rp	0.00031	0.00061	(0.00029)	Achievement of Energy Efficiency

## Efisiensi Penggunaan Air

Bank menggunakan air untuk memenuhi kebutuhan aktivitas operasional sehari-hari. Penggunaan air ditujukan untuk keperluan kamar kecil, masjid, penyiraman tanaman, dan sebagainya. Kami berkomitmen untuk senantiasa menghemat penggunaan air, salah satunya melalui kampanye penggunaan air dengan bijaksana kepada setiap insan Bank.

Adapun air yang digunakan di kantor pusat bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Informasi penggunaan air selama 3 (tiga) tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Uraian	Satuan Unit	2022	2021	2020	Description
Penggunaan Air	m <sup>3</sup>	5,494.06	5,756.90	7,452.13	Water Usage
Intensitas Penggunaan Air terhadap Pendapatan Operasional	m <sup>3</sup> /Juta Rp m <sup>3</sup> /Million Rp	0.00336	0.00384	0.00454	Intensity of Water Use to Operating Income
Capaian Penghematan Air	m <sup>3</sup> /Juta Rp m <sup>3</sup> /Million Rp	0.00048	0.00070	0.00362	Achievement of Water Saving

## Pengelolaan Limbah Kertas

Untuk menjalankan aktivitas operasional, kami menggunakan kertas dengan jumlah yang cukup banyak untuk berbagai kebutuhan administrasi maupun transaksi. Oleh sebab itu, sebagian besar limbah yang dihasilkan oleh Bank berupa limbah kertas. Adapun penggunaan kertas senantiasa dikurangi jumlahnya sesuai dengan program di dalam RAKB.

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

## Using Water Efficiently

The Bank uses water to meet the needs of daily operational activities. The use of water is intended for washroom, mosque, plants watering, and others. We are committed to always save water, one of which is 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.

## Paper Waste Management

To carry out operational activities, we use quite large amount of paper for various administrative and transactional purposes. Therefore, most wastes generated by the Bank are in the form of paper waste. Paper use is consistently being reduced according to the program in the RAKB.

Several savings efforts were made through using information technology in conducting the Bank's operational activities. We distribute documents by scanning documents to minimize document photocopy which uses lots of paper. In addition, we also use *e-mail* or Bank Victoria's internal portal in delivering various information to all HC. If there are empty pages of the used paper, we will use such empty pages by printing the document front and back by considering the importance level of the printed document. Furthermore, the digital opening accounts not only facilitates customers to open a new account, but also to reduce paper use significantly.

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

Paper use at the Bank's head office in the last 3 (three) years is shown below.

Uraian	Satuan Unit	2022	2021	2020	Description
Jumlah Kertas Terpakai	Rim	1,703	1,847	2,163	Total Paper Used
	Box	169	122	265	
Pengurangan Penggunaan Kertas	Rim	144	316	1,685	Reduced Paper Use
	Box	(47)	143	206	
Biaya Pengadaan Kertas	Rp	125,015,266	102,428,820	139,207,635	Paper Procurement Cost

### Sarana Pengaduan terkait Masalah Lingkungan

Pada tahun 2022, 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

In 2022, the Bank did 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	16
<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	4
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	32, 33
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	30
C.3	Skala Perusahaan Company Scale	36
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities that are Executed	38
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	46
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	47
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment for the Implementation of Sustainable Finance	49
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	25
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	18
<b>Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Activities to Build A Culture of Sustainability	32, 33, 52
<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

No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
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	62, 89
<b>Kinerja Lingkungan</b> <b>Environmental Performance</b>		
Umum General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	N/A
<b>Aspek Material</b> <b>Material Aspects</b>		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Amount and Intensity of Energy Used	N/A
<b>Aspek Energi</b> <b>Energy Aspects</b>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	90
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	90
<b>Aspek Air</b> <b>Water Aspects</b>		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	91
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</b> <b>Biodiversity Aspects</b>		
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> <b>Emission Aspect</b>		
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> <b>Waste and Effluent Aspects</b>		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan berdasarkan Jenis Amount of Waste And Effluent Generated by Type	N/A
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanisms	N/A
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Spill Occurring (if any)	N/A
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</b> <b>Aspects of Complaints Related to the Environment</b>		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	92
<b>Kinerja Sosial</b> <b>Social Performance</b>		
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	64
<b>Aspek Ketenagakerjaan</b> <b>Manpower Aspects</b>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Opportunity to Work	72



No. Indeks No. Index	Uraian Description	Halaman Page
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	72
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	79
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	80
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Capacity Building	75
<b>Aspek Masyarakat</b> Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on the Surrounding Communities	82
F.24	Pengaduan Masyarakat Public Complaints	88
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Corporate Social Environmental Responsibility (CSER) Activities	85
<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	62, 89
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers	68
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	14
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	93

## TANGGAPAN TERHADAP UMPAN BALIK LAPORAN TAHUN SEBELUMNYA

### Responses to Previous Year's Report Feedback

Tidak terdapat kritik ataupun saran melalui lembar umpan balik terkait Laporan Keberlanjutan Bank di tahun 2021. Meskipun demikian, kami tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan data pada setiap periode penyusunan Laporan Keberlanjutan Bank Victoria.

There were no criticisms or suggestions via feedback sheets regarding the Bank's Sustainability Report in 2021. Nonetheless, we remain committed to improve the quality and completeness of the data in each period for preparing the Bank Victoria Sustainability Report.

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

# 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 = less important, 4 = least important).

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

<input type="radio"/> Pemerintah Government	<input type="radio"/> Nasabah Customer	<input type="radio"/> Karyawan Employee	<input type="radio"/> Mitra Usaha Business Partners
<input type="radio"/> Media	<input type="radio"/> Masyarakat Community	<input type="radio"/> LSM NGO	<input type="radio"/> Lain-Lain, .... Other

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

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

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

# bank victoria

**PT BANK VICTORIA INTERNATIONAL TBK**

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](mailto:corsec@victoriabank.co.id)  
W : [www.victoriabank.co.id](http://www.victoriabank.co.id)