

MENINGKATKAN KEBERLANJUTAN MELALUI DIGITALISASI





MENINGKATKAN KEBERLANJUTAN MELALUI DIGITALISASI

Keberlanjutan menjadi semakin penting di saat dunia menghadapi tantangan dalam mengendalikan berbagai risiko. Tidak hanya risiko ekonomi, namun juga lingkungan dan sosial, serta tata kelola. Maka, sebagai institusi perbankan, kami di Bank Mega melakukan banyak perubahan untuk menjaga masa depan yang berkelanjutan. Strategi keberlanjutan kami terapkan dengan mengembangkan inovasi teknologi, serta memperkuat kolaborasi dengan semua pemangku kepentingan.

Daftar Isi



03
Tema



05
Strategi Keberlanjutan



10
Ikhtisar Kinerja
Aspek Keberlanjutan



12
Sambutan
Direktur Utama



16
Profil Laporan



18
Profil Perusahaan



22
Tata Kelola
Keberlanjutan



30
KINERJA KEBERLANJUTAN

Kinerja Ekonomi	31
Kinerja Sosial	36
Kinerja Lingkungan Hidup	50

Lampiran	55
Referensi POJK dan Indeks Isi Standar GRI	58
Lembar Umpan Balik	62



Strategi Keberlanjutan

PT Bank Mega Tbk (Bank Mega) menjalankan kegiatan usahanya secara berkelanjutan sejalan dengan Visi dan Misi Perusahaan yaitu untuk menjadi Bank kebanggaan Bangsa Indonesia dengan tidak hanya berfokus pada laba (*profit*) tetapi juga turut serta dalam peningkatan kualitas SDM (*people*) dan kelestarian alam (*planet*). Bank Mega juga berkomitmen untuk mengembangkan ekonomi berkelanjutan dengan memperhatikan aspek sosial dan lingkungan serta menjalankan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Untuk menjaga keberlanjutan usaha, Bank Mega melakukan beberapa strategi, di antaranya dengan selalu berinovasi dan meningkatkan layanan bagi seluruh nasabah, termasuk memberikan pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Secara internal, Bank Mega melakukan peningkatan produktivitas melalui kegiatan operasional yang efisien, layanan kepada nasabah yang prima, dan memanfaatkan peluang pada pembiayaan berkelanjutan.

Untuk mewujudkan strategi keberlanjutan, Bank Mega secara rutin meningkatkan kapasitas internal melalui pelatihan yang sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan Bank. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan secara daring, mengingat kondisi yang masih dalam masa pandemi COVID-19. Pelatihan yang kami berikan menekankan pada peningkatan kemampuan pegawai yang lebih maksimal atas pemanfaatan teknologi digital.

Di sisi lain, Bank Mega terus berupaya meningkatkan penyaluran kredit pada KKUB. Penyaluran kredit terbesar adalah di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Strategi yang kami lakukan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan ini adalah berkolaborasi dengan pemangku kepentingan, terutama ekosistem CT Corpora, meningkatkan layanan kepada semua nasabah melalui transformasi digital dan otomatisasi proses, serta melakukan mitigasi risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST).

Pada aspek lingkungan, Bank Mega menerapkan strategi internal dan eksternal. Secara internal, Bank Mega berupaya untuk mengurangi konsumsi energi di antaranya dengan melakukan pembatasan pemakaian mesin pendingin, komputer, dan lampu. Selain itu, Bank Mega meneruskan inisiatif untuk mengurangi penggunaan kertas dengan memaksimalkan teknologi digital. Di sisi eksternal, Bank Mega mulai memperhatikan penyaluran kredit kepada debitur yang ramah lingkungan berdasarkan KKUB. Kami berharap strategi yang kami lakukan ini akan membangun budaya keberlanjutan sebagai dasar bagi dukungan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).



Kami mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)

Dari 17 tujuan, Bank Mega memberikan dukungan prioritas kepada 4 tujuan, yang disesuaikan dengan strategi dan proses bisnis Bank.



Prioritas Dukungan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan



Target 2021

1. Nihil kecelakaan kerja
2. Meningkatkan kesejahteraan pegawai beserta keluarga

Kegiatan

1. Menciptakan suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman
2. Sosialisasi standar keselamatan kerja

Strategi

1. Bekerja sama dengan PT CT Corpora dan Kementerian Kesehatan RI untuk memberikan vaksinasi
2. Menyelenggarakan sosialisasi penerapan protokol kesehatan 5M
3. Penyediaan fasilitas asuransi pegawai



Target 2021

Menyelenggarakan pelatihan pengenalan aksi keuangan keberlanjutan untuk seluruh pegawai Bank melalui *platform e-learning*

Kegiatan

1. Melakukan pelatihan daring melalui aplikasi
2. Renovasi fasilitas sekolah
3. Memberikan edukasi perbankan kepada masyarakat
4. Memberikan fasilitas sekolah yang layak untuk mendorong peningkatan kualitas pendidikan
5. Menjalankan program literasi edukasi perbankan dan inklusi keuangan

Strategi

1. Mengembangkan pelatihan berbasis aplikasi
2. Bekerja sama dengan pihak lain untuk melakukan pelatihan dengan rutin



Target 2021

1. Adanya kesetaraan gender untuk menduduki jabatan tertinggi dan menerima perlakuan yang setara
2. Adanya kegiatan pemberdayaan masyarakat kepada para perempuan

Kegiatan

Menerapkan kebijakan kesetaraan bagi semua pegawai untuk meningkatkan karir dan menduduki posisi pejabat eksekutif

Strategi

Melakukan evaluasi kerja setiap tahun berbasis *Key Performance Indikator (KPI)*.





Target 2021

1. Meningkatkan ekonomi masyarakat di sekitar wilayah operasional Bank
2. Meningkatkan kesejahteraan pegawai
3. Meningkatkan kemandirian UMKM

Kegiatan

1. Melakukan pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)
2. Menerapkan kebijakan peningkatan kesejahteraan pegawai sesuai dengan prestasi kerja dan kondisi Bank
3. Memberikan pembiayaan kepada UMKM

Strategi

1. Mengembangkan *Card Initiation System* (CIS)
2. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan prestasi kerja
3. Bekerja sama dengan pihak lain untuk memberdayakan UMKM



Target 2021

1. Membangun infrastruktur digital
2. Melakukan inovasi produk dan jasa untuk meningkatkan kualitas layanan

Kegiatan

Mengembangkan berbagai macam inovasi perbankan, di antaranya menerapkan *mobile onboarding, web policy & procedure management system, content management, e-document, tangible monitoring system, enterprise data warehouse, Robotic Process Automation (RPA), QR payment, chatbot, collection system.*

Strategi

1. Mengadakan sosialisasi dan edukasi penggunaan digital dalam proses perbankan
2. Menerapkan ISO 27001 untuk memastikan keamanan data



Target 2021

1. Menjamin pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan
2. Menghemat penggunaan energi dan air

Kegiatan

1. Menerapkan *car pooling system*
2. Menerapkan *mobile appraisal* dan semua inovasi teknologi dalam proses perbankan
3. Tidak menggunakan air minum dalam kemasan
4. Mengatur pendingin ruangan
5. Mengurangi pemakaian kertas
6. Mendukung program penghematan energi

Strategi

1. Menerapkan *agent of change* untuk memperkuat budaya keberlanjutan
2. Memberikan sosialisasi dan edukasi melalui himbauan-himbauan untuk menerapkan konsep *green banking*



Kegiatan Utama

Pencapaian 2021



Pengkinian buku pedoman kredit pada masing-masing segmen kredit terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Pengkinian buku pedoman kredit sesuai segmentasi Bank terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan diberlakukan pada segmen korporasi, indirect channel, komersial, UKM dan konsumen pada 4 Oktober 2021:

- SK. 061/DIRBM/21: Buku Pedoman Kredit Konsumen
- SK. 062/DIRBM/21: Buku Pedoman Kredit UKM
- SK. 063/DIRBM/21: Buku Pedoman Kredit Komersial
- SK. 064/DIRBM/21: Buku Pedoman Kredit INCH
- SK. 065/DIRBM/21: Buku Pedoman Kredit Korporasi



Pemberian pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan.

Penerapan metode pelatihan melalui platform *e-learning*

- Sebanyak 2.921 pegawai Kantor Pusat telah mengikuti kegiatan pembelajaran tersebut.
- Adanya 12 kegiatan *off-house training* secara daring bertemakan keberlanjutan yang telah diikuti oleh pegawai Bank.



Pertumbuhan penyaluran kredit yang sesuai dengan KKUB.

- Pertumbuhan penyaluran kredit KKUB mencapai 30,73%.
- Pertumbuhan penyaluran kredit dari segmen korporasi meningkat sebesar 34,68%.



Peningkatan efisiensi listrik dan air PDAM di seluruh Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan Kantor Kas (KK).

- Efisiensi biaya listrik dan air mencapai Rp4,23 miliar.
- Pengurangan emisi sebanyak 388,5 tCO₂.



Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) melalui program Mega Peduli dan Mega Berbagi.

Kegiatan Mega Peduli

- Pengadaan vaksinasi untuk 1.000 pegawai (Vaksinasi Gotong Royong) dengan biaya sebesar Rp886,5 juta.
- Pemberian vaksinasi kepada 456.002 masyarakat, bekerja sama dengan PT CT Corpora dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia di Jabodetabek, Malang, Makassar, dan Medan dengan biaya sebesar Rp916 juta.

Kegiatan Mega Berbagi

Melanjutkan kembali pembangunan dan renovasi sekolah sebanyak 72 sekolah.

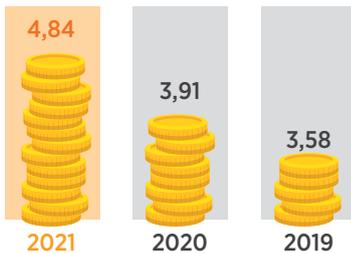
Ikhtisar Kinerja

Aspek Keberlanjutan

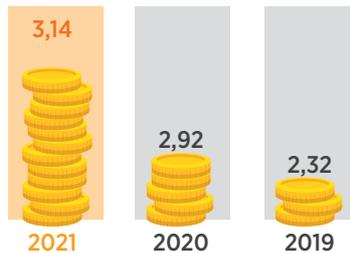


Aspek Ekonomi

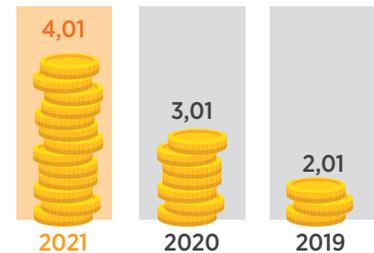
Pendapatan Bunga Bersih (Rp Triliun)



Pendapatan selain Bunga (Rp Triliun)



Laba Bersih (Rp Triliun)



Nominal Produk dan/atau Jasa yang Memenuhi Kriteria Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) (Rp Triliun)



Persentase Total Portofolio Pembiayaan KKUB terhadap Total Portofolio (%)



Aspek Lingkungan Hidup

	2021	2020	2019
Penggunaan Energi Listrik (kWh) - Menara Bank Mega Tendean	10.530.720	11.506.120	12.035.920
Pengurangan penggunaan listrik (kWh) - Menara Bank Mega Tendean	975.400	529.800	147.360
Emisi yang Dihasilkan dari Penggunaan BBM (tCO ₂)	2.772,2	2.211,5	-
Efisiensi emisi dari penggunaan BBM (tCO ₂)	388,5	1.117,5	-
Limbah Kertas (Ton)	18.695	34.319	58.554
Penggunaan Air (m ³)	76,45	78,98	-



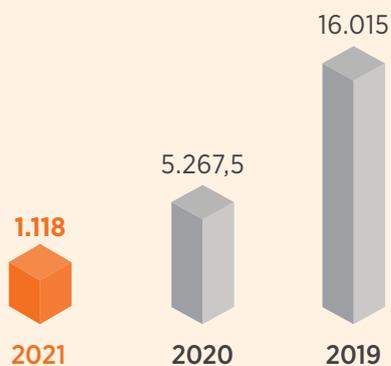
Aspek Sosial

	2021	2020	2019
Tingkat Kepuasan Pelanggan	1st Rank for 6 Categories versi The 4 th <i>Satisfaction Loyalty Engagement</i> (SLE) Awards 2021	<ul style="list-style-type: none"> Best Bank Award 2020 untuk bank kelompok modal inti Rp5 - 30 triliun versi Majalah Investor. Achievement by MRI (Experience Index & Loyalty Index 2020 Kategori Bank Buku III) 	Achievement by MRI (<i>Experience Index & Loyalty Index</i> 2018 Kategori Bank Buku III)
Tingkat Perputaran Pegawai (%)	32,07	33,47	35,56
Persentase Jumlah Pegawai Wanita Dibanding Total Pegawai (%)	51,49	50,26	50,12
Total Jam Pelatihan	261.747	216.507	312.224
Total Jam Pelatihan Terkait Keuangan Berkelanjutan	522	5.038	32

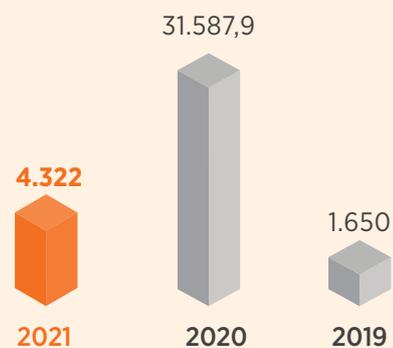


Realisasi Dana Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan (Rp Juta)

MEGA BERBAGI



MEGA PEDULI



Sambutan Direktur Utama [102-14]



Bank Mega mencatat kenaikan portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sebesar **31%** (YoY) atau menjadi **Rp16,63** triliun.

Kostaman Thayib
Direktur Utama

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Tahun 2021 masih menjadi tahun yang penuh tantangan dan dinamika di saat seluruh dunia dilanda pandemi COVID-19, tak terkecuali Indonesia. Indonesia melanjutkan pembatasan mobilitas masyarakat dengan menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga berpengaruh pada investasi, turunnya produktivitas, dan lesunya roda perekonomian. Di tengah tantangan ini, kami bersyukur bahwa Bank Mega tetap dapat tumbuh dengan baik untuk mendukung pemulihan perekonomian, serta berbagi kepada masyarakat Indonesia.

Bank Mega berhasil mencapai laba bersih Rp4,01 triliun di tahun 2021 dibandingkan tahun 2020 yang sebesar Rp3,01 triliun, sehingga laba tumbuh sebesar 33,24% (YoY). Bank Mega turut serta dalam Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) melalui berbagai kegiatan, terutama dalam mendukung UMKM yang usahanya terdampak pandemi COVID-19. Bank Mega memberikan perhatian dengan memberikan restrukturisasi kredit sesuai dengan ketentuan Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mendorong percepatan pemulihan sektor riil sehingga perekonomian nasional bisa kembali bangkit usai masa pandemi.

Pertumbuhan kinerja Bank Mega yang baik di tahun 2021 ini tentunya tidak terlepas dari masyarakat dan lingkungan sekitar. Untuk itu, Kami juga terus berupaya untuk meningkatkan pengelolaan tidak hanya pada aspek ekonomi, namun juga lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Keselarasan dari kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan, serta optimalisasi teknologi informasi menjadi strategi kami dalam mencapai keberlanjutan. Penerapan ini sejalan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan dan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Kebijakan Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Bank Mega mulai mengembangkan kebijakan pembiayaan berwawasan LST untuk merespon tantangan keberlanjutan dan mengurangi risiko, terutama dalam mengendalikan dampak negatif perubahan iklim. Kebijakan ini sejalan dengan nilai-nilai keberlanjutan yang juga tertera dalam Visi dan Misi Perusahaan. Sejalan dengan aspek LST, Bank Mega juga melanjutkan Transformasi Digital sebagai salah satu respon Bank dalam menghadapi tantangan di dunia perbankan. Digitalisasi telah menjadi bagian dari aspek keberlanjutan, terutama untuk meningkatkan layanan dengan dukungan fasilitas digital yang sudah menjadi kebutuhan mutlak saat ini, khususnya dengan adanya Kebijakan Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan pemerintah untuk menekan laju penyebaran COVID-19.



Perubahan gaya hidup dan cara nasabah bertransaksi perlu direspons secara cepat dan tepat. Sementara, meningkatnya penggunaan teknologi juga menuntut adanya kepastian keamanan data untuk mengurangi risiko kejahatan. Untuk itu diperlukan sosialisasi, pendidikan, serta kesadaran masyarakat luas untuk bersama-sama menjaga kerahasiaan dan keamanan datanya.

Tantangan lainnya dalam menerapkan strategi keberlanjutan adalah meningkatnya risiko lingkungan dan sosial, seperti kerusakan lingkungan, pemanasan global, iklim yang ekstrem, banjir, kekeringan, degradasi lingkungan, pelanggaran hak asasi manusia, dan kesenjangan kesejahteraan. Semua tantangan ini menjadi tanggung jawab kita bersama, mengingat masa depan adalah milik kita. Untuk itu, sesuai dengan fungsinya, Bank Mega terus berupaya untuk berperan dalam melakukan edukasi, baik internal maupun eksternal, dan melakukan seleksi terhadap debitur melalui persyaratan kredit yang memperhatikan aspek LST. Secara internal, kami juga mulai menjalankan kegiatan dengan memperhatikan aspek lingkungan.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sebagai bentuk komitmen mendukung tercapainya penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Mega memiliki struktur Tim Keuangan Berkelanjutan. Tim ini berada di bawah tanggung jawab Divisi Strategic & Business Development (SBDV) yang berperan sebagai ketua Tim Keuangan Berkelanjutan. Tim Keuangan Berkelanjutan juga dibantu oleh 15 Divisi lainnya dan dibawah pengawasan Direktur Compliance & Human Capital.

Sepanjang tahun 2021, Tim Keuangan Berkelanjutan telah melakukan evaluasi penerapan budaya keberlanjutan dan mengembangkan pelatihan keuangan berkelanjutan secara daring. Kinerja penerapan keuangan berkelanjutan di tahun 2021, mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Pada akhir Desember 2021, Bank Mega mencatat kenaikan portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sebesar 31% (YoY) atau menjadi Rp16,63 triliun dari sebelumnya Rp12,72 triliun. Peningkatan portofolio LST ini didominasi oleh penyaluran kredit pada sektor Konstruksi. Selain itu, selama tahun 2021, Bank Mega telah menyalurkan pembiayaan kepada UMKM sebesar Rp70,61 miliar, naik 146% dari 28,71 miliar di tahun sebelumnya. Pencapaian ini menunjukkan bahwa Bank Mega mempunyai keseriusan dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

Sementara itu, Bank Mega terus memperhatikan kesehatan pegawai dengan memberikan Vaksin Gotong Royong kepada seluruh pegawai di Kantor Pusat. Selanjutnya melalui Mega Peduli, Bank Mega bersama PT CT Corpora (“CT CORP”) dan bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan mengadakan Sentra Vaksinasi di beberapa kota dalam 3 tahap untuk melakukan vaksinasi bagi masyarakat dan karyawan secara gratis.

Dari sisi lingkungan, Bank Mega melakukan program efisiensi dalam menggunakan bahan bakar minyak (BBM) untuk menurunkan emisi yang dihasilkan dari penggunaan mobil dinas. Selama tahun 2021, upaya ini berhasil mengurangi BBM sebanyak 165.311 liter atau setara dengan emisi 388,5 Ton CO₂eq. Adapun upaya lainnya adalah meningkatkan efisiensi penggunaan energi dan air, serta memastikan penyaluran kredit hanya kepada debitur yang ramah lingkungan.

Strategi Pencapaian Target

Bank Mega terus berupaya menjaga kinerja keberlanjutannya dengan memperhatikan target dan strategi, serta prospek usaha di masa depan. Bank Mega menyadari bahwa prospek pembiayaan kredit KKUB masih terbuka luas sejalan

dengan dikeluarkannya peta jalan Keuangan Berkelanjutan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Di samping itu, komitmen Indonesia dalam menjalankan kesepakatan COP26 di Glasgow, November 2021 terkait pengurangan dampak negatif gas rumah kaca juga mendukung percepatan perubahan usaha menuju keberlanjutan. Fenomena ini menjadikan peluang pembiayaan pada sektor berwawasan KKUB akan semakin besar di masa depan. Untuk itu, Bank Mega menyatakan kesiapannya dan akan menerapkan strategi untuk mencapai target yang mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Apresiasi

Kami menyadari bahwa pencapaian kinerja keberlanjutan yang sangat baik di tahun 2021 ini merupakan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, atas nama seluruh jajaran Direksi Bank Mega, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung kami. Ke depan, tantangan adanya berbagai perubahan akan semakin besar dan oleh karenanya kami mengajak segenap pemangku kepentingan untuk tetap optimis dalam menciptakan nilai bagi kehidupan masa depan.

Jakarta, 2 Februari 2022



Kostaman Thayib
Direktur Utama



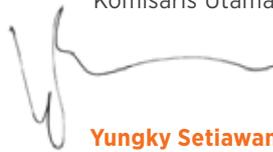
Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Mega, Tbk

Kami segenap Dewan Komisaris menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mega Tbk tahun buku 2021 telah disampaikan sesuai dengan peraturan dan Kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Februari 2022



Chairul Tanjung
Komisaris Utama



Yungky Setiawan
Wakil Komisaris Utama



Achjadi Ranuwisastra
Komisaris Independen



Avilliani
Komisaris Independen

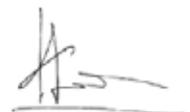


Lambock V. Nahattands
Komisaris Independen

Surat Pernyataan Anggota Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Mega, Tbk

Laporan Keberlanjutan PT Bank Mega Tbk tahun buku 2021 telah disampaikan sesuai dengan peraturan dan Kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Februari 2022



Kostaman Thayib
Direktur Utama



Madi Darmadi Lazuardi
Direktur Kredit



Lay Diza Larentie
Direktur Consumer Banking



Martin Mulwanto
Direktur Treasury & International Banking



Yuni Lastianto
Direktur Compliance and Human Capital



Indivara Erni
Direktur Risk



C. Guntur Triyudianto
Direktur Operations & Information Technology

Profil Laporan [102-45] [102-48] [102-50] [102-51] [102-52] [102-54] [102-56]

Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan ketiga Bank Mega yang disusun secara terpisah dari laporan tahunan, namun keduanya saling melengkapi. Laporan ini berisi informasi kinerja aspek ekonomi, sosial, lingkungan, serta tata kelola untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2021. Laporan keberlanjutan disampaikan setiap tahun dan sebelumnya diterbitkan pada tanggal 30 Maret 2021.

Penyusunan laporan keberlanjutan Bank Mega merujuk pada ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017, dengan tambahan referensi pada standar Global Reporting Initiative (GRI) 2020 dengan opsi “core”. Selain itu, laporan juga dilengkapi dengan GRI Sektor Indikator untuk Jenis Industri Keuangan (GRI *Financial Services Sector Supplement*). Selama tahun 2021, terdapat perubahan atas informasi yang telah disampaikan pada laporan keberlanjutan tahun sebelumnya, yaitu pada Safe Deposit Box di tahun 2020, sehingga terdapat penyajian kembali.

Data aspek keuangan yang disajikan dalam laporan ini diambil dari laporan keuangan konsolidasi yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik, sedangkan data lainnya berasal dari kantor pusat. Data kuantitatif yang material pada laporan keberlanjutan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*) minimal dua tahun berturut-turut untuk menyajikan tren kinerja Bank Mega. Laporan keberlanjutan ini belum dievaluasi oleh pihak independen, namun data yang tersaji telah diverifikasi oleh pihak internal.



Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya

Hingga akhir tahun 2021, kami belum menerima input atau masukan atas laporan keberlanjutan tahun 2020.

Penentuan Isi dan Kualitas Laporan [102-46]

Penentuan isi laporan disampaikan berdasarkan prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Adapun proses penyusunan laporan menggunakan prinsip kualitas, yaitu: keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan. Seluruh proses ini dilakukan secara internal dan hasilnya telah mendapat persetujuan dari Direktur Compliance & Human Capital sebagai penanggung jawab kegiatan keuangan berkelanjutan.



Kontak Pelaporan [102-53]

Nama : Christiana Maria Damanik
Jabatan : Sekretaris Perusahaan
Email : corsec@bankmega.com
Telp : (62-21) 7917 5000 (hunting)



Topik Material dan Batasan Dampak [102-46] [102-47] [102-49]

Terdapat empat topik material yang kami sampaikan pada Laporan Keberlanjutan tahun 2020 dan informasi utama ini masih relevan untuk menjadi topik material pada Laporan Keberlanjutan 2021. Kami meneruskan prioritas

pada kegiatan ‘Kesehatan dan Keselamatan Kerja’ sebagai bentuk upaya kami dalam memutus mata rantai penularan virus COVID-19. Semua topik material yang disajikan kami selaraskan dengan bentuk dukungan kami pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Topik Material, Isu Keberlanjutan, dan Batasan Dampak

 <p>Topik Material Kesehatan dan Keselamatan Kerja</p>	<p>Isu Keberlanjutan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatasi pandemi COVID-19 2. Menerapkan kesehatan dan keselamatan kerja sesuai standar 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dalam Perusahaan Pegawai ● Luar Perusahaan Nasabah Masyarakat
<p>Dukungan pada SDGs</p> 		
 <p>Topik Material Kinerja Ekonomi</p>	<p>Isu Keberlanjutan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketahanan kinerja ekonomi 2. Efisiensi biaya operasional 3. Pertumbuhan kredit 4. Pertumbuhan portofolio KKUB 5. <i>Anti-Fraud</i> dan Anti-Korupsi, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) 6. Kepatuhan pada regulasi dan tata kelola perusahaan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dalam Perusahaan Pemegang Saham, Pegawai ● Luar Perusahaan Investor, Nasabah, Masyarakat, Regulator, Media
<p>Dukungan pada SDGs</p>  		
 <p>Topik Material Privasi Pelanggan dan Kualitas Layanan</p>	<p>Isu Keberlanjutan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan inovasi digital teknologi 2. Menjaga keamanan informasi data nasabah 3. Meningkatkan kualitas layanan terbaik, serta kemudahan akses bagi nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dalam Perusahaan Pegawai ● Luar Perusahaan Nasabah Masyarakat
<p>Dukungan pada SDGs</p> 		



Topik Material Pelatihan dan Pendidikan

Dukungan pada SDGs



Isu Keberlanjutan

1. Pelatihan Keuangan Berkelanjutan
2. Pelatihan peningkatan kompetensi dan jenjang karir
3. Pelatihan peningkatan kompetensi bagi nasabah dan masyarakat
4. Pelatihan terkait inklusi dan literasi keuangan

- **Dalam Perusahaan**
Pegawai
- **Luar Perusahaan**
Nasabah
Masyarakat

Profil Perusahaan [102-16]

Visi

**Menjadi
Kebanggaan
Bangsa**



Misi

Mewujudkan hubungan baik yang berkesinambungan dengan nasabah melalui layanan perbankan inovatif dan sinergi dengan didukung oleh ekosistem yang terintegrasi, sumber daya manusia yang profesional, serta kemampuan kinerja organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

Nilai Perusahaan

- *Dynamic* (Dinamis)
- *Ethics* (Etika)
- *Entrepreneurship* (Kewirausahaan)
- *Commitment* (Komitmen)
- *Trust* (Kepercayaan)
- *Synergy* (Sinergi)

Budaya Keberlanjutan

Bank Mega mengeluarkan kebijakan terkait dukungan pada Keuangan Berkelanjutan melalui himbauan perilaku ramah lingkungan, baik dari penghematan energi, air, dan peniadaan penggunaan botol kemasan. Kebijakan ini diimplementasikan sejalan dengan nilai Bank Mega, terutama pada etika, komitmen, dan sinergi.

Pengawasan pada implementasi budaya keberlanjutan dilakukan melalui Corporate Culture & Change Management Specialist (CCCM), yang merupakan bagian dari Unit Kerja Corporate Affairs. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Direktur Utama.



Informasi Umum Perusahaan [102-1] [102-2] [102-3] [102-4] [102-5] [102-6]



Nama Perusahaan
PT Bank Mega Tbk.

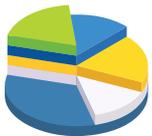
Tahun Mulai Beroperasi
1969



Dasar Hukum Pendirian
Akta Pendirian PT Bank Karman
No.32 Tanggal 15 April 1969 Juncto
Akta Perubahan No. 47 Tanggal 26
November 1969

Bidang Usaha
Perbankan

Izin Usaha
Surat Keputusan Menteri Keuangan
Republik Indonesia No. D.15.6.5.48
tanggal 14 Agustus 1969



Kepemilikan Saham
PT Mega Corpora (58,02%)
PT Indolife Pensiortama (5,70%)
Masyarakat (36,28%)

Alamat Kantor Pusat

Menara Bank Mega, Jl. Kapten Tendean
No. 12-14A, Jakarta 12790, Indonesia.

Telp: (+6221) 7917 5000,
Fax: (+6221) 7918 7100,
Mega Call: 08041500010
(+62) 21 29601600 (dari luar negeri)
Website: www.bankmega.com
E-mail: corsec@bankmega.com



Wilayah Operasional

Indonesia, dengan delapan kantor wilayah, yaitu:

1. Medan (area Sumatera kecuali Lampung)
2. Jakarta 1 (Area DKI Jakarta, Bekasi, Karawang)
3. Jakarta 2 (Area Jakarta Selatan, Lampung, Bogor, Depok, Tangerang, Banten)
4. Bandung (Area Jawa Barat kecuali Bogor, Depok, Bekasi dan Karawang)
5. Semarang (Area Jawa Tengah, DI Yogyakarta)
6. Surabaya (Area Jawa Timur, NTB, NTT, Bali)
7. Makassar (Area Sulawesi, Maluku, Papua)
8. Banjarmasin (Area Kalimantan)

Skala Perusahaan [102-7] [102-8]

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
Jumlah Pegawai Tetap	Laki-laki	2.403	2.544	2.756
	Perempuan	2.549	2.657	2.778
Pendapatan Bunga Bersih	Rp triliun	4,84	3,91	3,58
Laba Bersih		4,01	3,01	2,00
Total Kapitalisasi				
Total Liabilitas		113,73	94,00	85,26
Total Ekuitas	Rp triliun	19,14	18,21	15,54
Total Aset		132,88	112,20	100,80

Perubahan Bersifat Signifikan [102-10]

Sepanjang tahun 2021, dilakukan penutupan 1 kantor cabang (KC), yaitu Kantor Cabang Jakarta Hasanudin, sehingga pada akhir tahun 2021 jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu Bank Mega menjadi 376 kantor, dengan persentase kantor cabang 14% atau 54 kantor.

Meski demikian, jumlah KC tidaklah turun, melainkan tetap 54 kantor di tahun 2021. Hal ini dikarenakan adanya kantor cabang pembantu (KCP) yang dinaikkan statusnya menjadi KC.

Selain itu, dilakukan juga relokasi Kantor Cabang Jakarta Wisma Justus yang berakhir masa sewanya ke lokasi baru dengan gedung yang lebih baru dan lokasi yang lebih representatif yaitu gedung The Prime Office Suites.

Sementara, dengan banyaknya transaksi yang dilakukan melalui layanan digital, maka jumlah ATM dan kantor cabang akan disesuaikan dengan kondisi dan potensial pasar dan strategi perusahaan. Ke depan, strategi pengembangan jaringan kantor akan digabungkan dengan digitalisasi sesuai dengan perubahan proses bisnis di perbankan.

Produk dan Jasa

Penggunaan teknologi dengan pemanfaatan inovasi digital merupakan salah satu strategi Bank Mega dalam memberikan produk dan layanan terbaik kepada setiap nasabah. Produk yang dipasarkan Bank Mega, seperti Simpanan, Pinjaman, Trade Finance, Transaksi Internasional, Treasuri, dan Transaksi Pembayaran dengan Kartu. Adapun layanan jasa untuk memudahkan transaksi nasabah dapat dilakukan melalui M-Smile, Mega Internet, Mega Pass, Mega

ATM, Mega Cash, dan M-Money. Informasi lebih lanjut terkait produk dan layanan dapat diakses melalui Laporan Tahunan 2021, ataupun website www.bankmega.com

Dalam transaksi layanan Safe Deposit Box, terdapat *restatement* angka *box* yang tercatat di pelaporan sebelumnya di tahun 2020 tepatnya pada kolom 2020 yakni semula 7.407 menjadi 8.465 *box*.

Transaksi Layanan

		Satuan	2021	2020	2019
Layanan	Mega ATM	Nasabah	182.295	242.286	316.412
		Nilai (Rp miliar)	4.524	7.074	11.348
	Mega Pass	Jumlah Kartu	313.934	415.864	592.420
		Nilai (Rp miliar)	398,8	412,3	516,4
	Internet Banking	Nasabah	29.301	34.266	39.526
		Nilai (Rp miliar)	49.786	55.290	71.384
	Mobile Banking	Nasabah	394.564	286.977	119.292
		Nilai (Rp miliar)	10.737	4.894	2.721
	Uang Elektronik	Jumlah Kartu (juta)	4,4	4,2	4,2
		Nilai (Rp miliar)	0,4	3,7	39,4
	Safe Deposit Box	<i>Box</i>	5.510	8.465	6.569
		Nilai (Rp miliar)	5,1	4,7	4,8



Kuantitas Produk



Simpanan

Satuan	2021	2020	2019
Nasabah (orang)	316.001	362.241	432.770
Nilai (Rp triliun)	98,91	79,19	72,79



Treasuri

Satuan	2021	2020	2019
Nasabah (orang)	6.122	4.403	3.155
Frekuensi Transaksi	21.368	19.017	19.274
Nilai (Rp triliun)	588,61	548,34	781,47

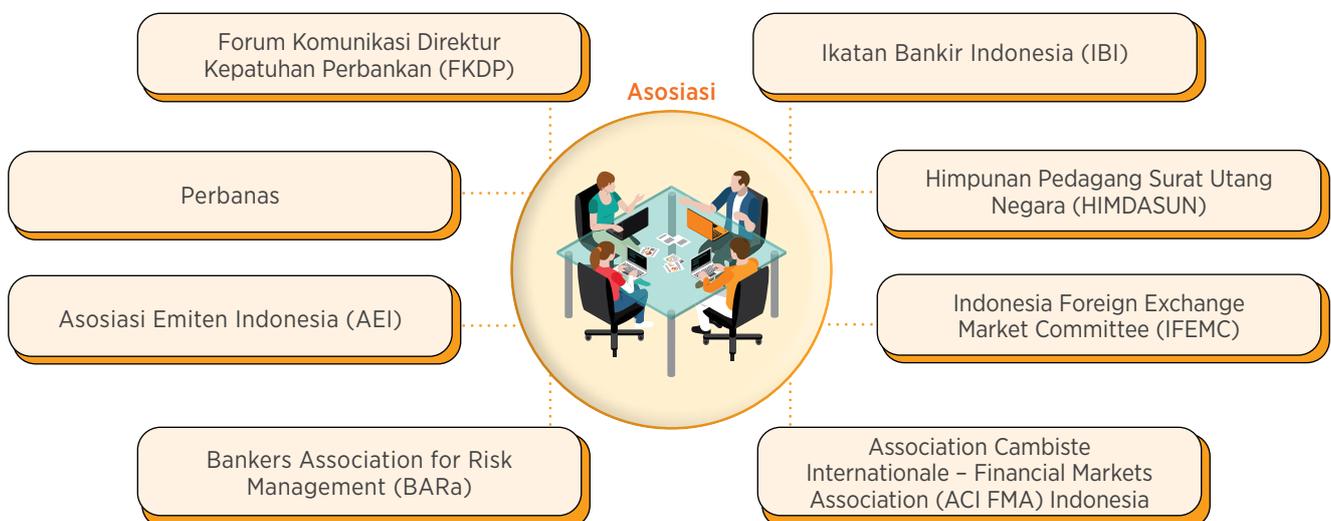
Rantai Pasokan [102-9]

Keberlanjutan Bank ditunjang oleh para pelaku rantai pasokan, yaitu pemasok dan vendor yang memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran bisnis Bank. Kami berupaya mengelola proses rantai pasokan yang berkualitas, transparan, profesional, dan aman melalui koordinasi yang dilakukan secara langsung oleh Komite Pengadaan Barang

kepada Direksi. Untuk mewujudkan kerja sama yang lebih baik dengan para pemasok dan vendor, Komite Pengadaan Barang juga melakukan evaluasi kinerja vendor secara rutin dan memberikan saran atas perjanjian-perjanjian kerja sama yang lebih baik.

Keikutsertaan dalam Asosiasi [102-13]

Bank Mega berperan aktif sebagai anggota dalam mengikuti perkembangan isu perbankan terkini dengan terlibat dalam asosiasi jasa keuangan lainnya pada lingkup nasional. Adapun lembaga asosiasi yang diikuti adalah sebagai berikut:

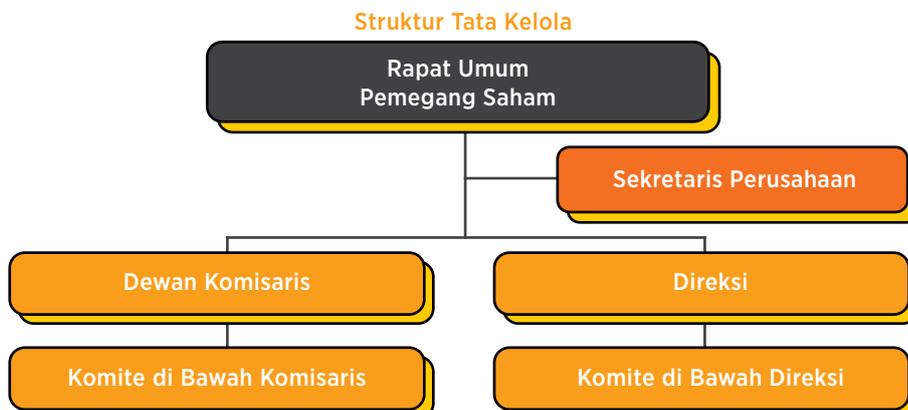




Tata Kelola Keberlanjutan

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18]

Struktur Tata Kelola Bank Mega telah sesuai dengan Undang-Undang (UU) Perseroan Terbatas dengan organ tertinggi adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Bank Mega telah menerapkan tata kelola yang baik (GCG) sebagaimana tertuang dalam Anggaran Dasar PT. Bank Mega Tbk. No.7 tahun 2021. Penerapan ini mengacu pada prinsip tata kelola yang merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum dan POJK NO. 21/POJK.04/2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka. Sejak tahun 2016 Bank Mega telah menerbitkan laporan pelaksanaan tata kelola setiap tahun guna mendukung transparansi informasi yang berkelanjutan.



Kegiatan keuangan berkelanjutan telah diawasi dan disetujui pelaksanaannya oleh Direktur Compliance dan Human Capital.





Adapun untuk penerapan keuangan berkelanjutan dan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Bank Mega telah membentuk Tim Keuangan Berkelanjutan. Tim Keuangan Berkelanjutan dibentuk melalui Surat Keputusan Direksi No. 153/DIRBM/19 tanggal 20 Juni 2019 tentang Struktur Keanggotaan Tim Keuangan Berkelanjutan. Posisi Tim Keuangan Berkelanjutan merupakan non-struktural dalam organisasi Bank Mega, yang beranggotakan beberapa unit kerja. Tim Keuangan Berkelanjutan memiliki tanggung jawab untuk membuat laporan RAKB (Unit Kerja Strategic & Business Development) dan laporan keberlanjutan (Unit Kerja Corporate Affairs). Kinerja keuangan berkelanjutan dilaporkan secara berkala oleh Tim Keuangan Berkelanjutan kepada Direktur Compliance & Human Capital. [102-20]

Selama tahun 2021, Tim Keuangan Berkelanjutan telah melakukan beberapa kegiatan sesuai dengan tugasnya, di antaranya:

1. Penyusunan RAKB yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tepat waktu.
2. Melakukan penyesuaian kebijakan kredit
3. Melakukan pelatihan keuangan berkelanjutan melalui daring.
4. Menjalankan kegiatan sosial sebagai bentuk kegiatan TJSL yang mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan.
5. Menyusun laporan keberlanjutan yang disampaikan pada RUPS dan semua pemangku kepentingan.
6. Mengadakan pertemuan berkala dengan pihak-pihak yang terlibat untuk memantau pelaksanaan RAKB.

Kebijakan Keuangan Berkelanjutan [FS1]

Pada tahun 2021 Bank Mega telah melakukan pengkinian terhadap kebijakan manajemen risiko kredit sesuai dengan RAKB. Tujuan pengkinian kebijakan manajemen risiko kredit ini kami lakukan untuk memastikan adanya pengelolaan risiko pada aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Dengan adanya penerbitan Surat Keputusan No. 039/DIRBM/21 pada tanggal 15 Juni 2021 tentang Kebijakan Manajemen Risiko Kredit, maka Bank Mega mulai melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST).

Bank Mega juga telah melakukan penyesuaian pada Kebijakan Perkreditan Bank yang tertuang dalam Surat Keputusan Pimpinan. Adanya penyesuaian pedoman kredit ditujukan agar proses pemberian kredit sejalan dengan aspek LST dan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Dengan adanya penyesuaian ini, maka penerapan Keuangan Berkelanjutan lebih meningkat, terutama dalam mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Sebelumnya, Bank Mega juga telah melakukan penyesuaian internal terkait efisiensi yang dikeluarkan sejak tahun 2019, yaitu melalui pembentukan *task force* transformasi digital dan *task force* efisiensi biaya sumber daya manusia dan general affair. Keberadaan *task force*, tidak hanya memberikan dampak positif kepada Bank Mega, melainkan kepada para pemegang saham, pegawai, dan masyarakat.



Pengembangan Kompetensi atas Keuangan Berkelanjutan

Bank Mega telah mengembangkan modul *e-learning* mengenai Pengenalan Aksi Keuangan Berkelanjutan. Modul ini disusun agar semua pegawai mendapat akses pelatihan dengan lebih mudah, kapanpun dan dimanapun mereka berada. Pengembangan infrastruktur *e-learning* ini akan terus dikembangkan di kemudian hari. [FS4]

Hingga akhir Desember 2021, sebanyak 2.921 pegawai Kantor Pusat, termasuk pegawai yang baru bergabung di tahun 2021 telah mengikuti *e-learning* Pengenalan Aksi Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, Bank Mega juga memiliki 12 kegiatan *off-house training* yang telah diikuti oleh pegawai sepanjang tahun 2021.

Topik pelatihan ini, antara lain: inklusi keuangan dan Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), pembiayaan UMKM dan inklusif makroprudensial, *carbon market*, manajemen dan strategi keuangan berkelanjutan, dan laporan keberlanjutan.

Informasi lainnya terkait pelatihan Keuangan Berkelanjutan untuk Penanggung Jawab Keberlanjutan dapat dilihat pada lampiran halaman 57.



Prosedur Manajemen Risiko pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan [102-11] [FS2]

Bank Mega menyadari adanya berbagai risiko yang menjadi tantangan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan. Risiko ini di antaranya yaitu risiko kredit, risiko operasional, risiko likuiditas, dan risiko pasar.

Untuk mengatasi setiap risiko, Bank Mega menggunakan pendekatan kehati-hatian melalui empat pilar:



Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, Bank Mega menerapkan manajemen risiko berdasarkan Kebijakan Perkreditan Bank yang tertuang dalam Surat Keputusan No. 039/DIRBM/21 pada tanggal 15 Juni 2021 untuk segmen korporasi, indirect channel, komersial, UMKM dan konsumen. Bank Mega juga telah melakukan penyesuaian terhadap syarat kredit dengan memperhatikan aspek LST dan profil risiko debitur. Pemantauan risiko pada Keuangan Berkelanjutan juga dilaksanakan melalui RAKB yang berisi rencana dan target setiap tahun hingga lima tahun ke depan. Pemantauan risiko ini dilakukan langsung oleh Direktur Compliance & Human Capital yang disampaikan hasilnya kepada Dewan Komisaris dan Direksi.

Pengelolaan risiko juga dipantau oleh Satuan Kerja Audit Internal yang ditugaskan untuk menilai dan mengawasi pelaksanaan sistem pengendalian internal (*internal control*), manajemen risiko, penerapan GCG, dan penerapan keuangan berkelanjutan. Auditor internal memiliki tanggung jawab untuk melaporkan segala temuannya kepada Direktur Utama.

Prosedur Manajemen Risiko Pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan yang tertuang dalam kebijakan manajemen risiko Bank juga melakukan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko kredit yang meliputi dampak sosial dan lingkungan hidup dari kegiatan usaha debitur guna memenuhi aspek keuangan berkelanjutan.

1. Identifikasi dapat dilakukan dengan cara:
 - Daftar risiko aktivitas bisnis untuk menentukan level risiko sosial dan lingkungan hidup.
 - Mengidentifikasi dan menganalisa suatu potensi kerusakan sosial dan lingkungan hidup dari kegiatan usaha debitur
 - Dampak/ isu sosial dan lingkungan hidup dari tujuan pengajuan kredit.
2. Pengukuran risiko kredit juga dilakukan terhadap risiko sosial dan lingkungan atas usaha tersebut. Bertujuan untuk menilai keamanan proyek terkait faktor sosial dan lingkungan.
 - Risiko lingkungan yang ditangani terkait dengan keamanan proyek seperti kontaminasi area di sekitar

tempat usaha (proyek), keusangan teknologi (belum menggunakan teknologi yang ramah lingkungan), dan keberadaan limbah berbahaya.

- Risiko sosial yang ditangani terkait dengan keamanan proyek seperti keberadaan tanah adat dengan lokasi proyek, tidak adanya keterlibatan warga sekitar terkait proyek yang akan dijalankan (tenaga kerja), pembebasan lahan yang tidak dilakukan secara damai, polusi yang berakibat pada kesehatan warga sekitar.
3. Pemantauan atas risiko sosial dan lingkungan hidup dari usaha debitur dengan instrumen utama adalah laporan sosial dan lingkungan hidup (contohnya Sustainability Report) atau kepatuhan terhadap standar pengelolaan sosial dan lingkungan hidup seperti Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) dan/atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL).
4. Pengendalian risiko sosial dan lingkungan hidup juga perlu dilakukan terhadap usaha Debitur yang usahanya mengandung risiko sosial dan lingkungan hidup dengan menggunakan *environmental covenant* yang melekat pada Perjanjian Kredit antara Bank dengan Debitur.

Efektifitas manajemen risiko khususnya kredit merupakan bentuk dukungan dan komitmen Bank dalam mengupayakan pembangunan yang berkelanjutan dengan memperhatikan dampak yang diberikan oleh debitur/calon debitur terhadap lingkungan dan sosial melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian. Proses yang

dilakukan memberikan dampak positif terhadap penyaluran dana. Penyaluran dana kepada debitur yang memenuhi kriteria berkelanjutan tumbuh sebesar 30,73% dari tahun lalu.

Permasalahan Terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Terdapat berbagai tantangan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, Bank Mega menyadari perlunya peningkatan kesadaran dari seluruh pegawai terkait dengan implementasi Keuangan Berkelanjutan, khususnya di bidang perkreditan. Selain itu diperlukan kesadaran untuk berperilaku ramah lingkungan, baik bagi pegawai dan nasabah. Perilaku ramah lingkungan sangat penting untuk memastikan adanya tanggung jawab personal dalam menerapkan efisiensi penggunaan sumber daya alam.

Dari sisi eksternal, Bank Mega melihat bahwa masih diperlukan banyak dukungan dan kolaborasi dari berbagai regulator untuk menciptakan regulasi yang jelas dan tidak tumpang tindih, khususnya dalam pengadaan proyek hijau. Himbauan untuk menuju ke industri ramah lingkungan juga perlu dibarengi dengan percepatan pembangunan infrastruktur yang memerlukan banyak biaya, waktu, dan kompetensi. Situasi ini menjadi tantangan bersama dan kami di Bank Mega akan mendukung Pemerintah, serta beradaptasi dengan cepat terhadap segala perubahan.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-40] [102-42] [102-43] [102-44]

Bank Mega memiliki berbagai pemangku kepentingan yaitu kelompok ataupun individu yang memiliki dampak secara langsung atau pengaruh yang besar terhadap kegiatan bisnis Bank Mega. Kami memetakan pemangku kepentingan berdasarkan kedekatan, pengaruh, dan dampaknya terhadap Bank. Pemetaan dilakukan melalui diskusi internal untuk memastikan bahwa hubungan antar pemangku kepentingan terjalin dengan baik.



Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS): setahun sekali
- Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB): apabila diperlukan
- Laporan Triwulanan
- Laporan Tahunan
- Laporan Keberlanjutan

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Kinerja finansial
- Kinerja keberlanjutan

Respon Bank Mega

- Menyelenggarakan RUPS dan RUPSLB
- Pelaporan kinerja keuangan (*Public Expose*).



Pemangku Kepentingan Nasabah

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

- Aktivitas perbankan di kantor cabang: frekuensi setiap saat
- Melalui *contact center*: Mega Call 08041500010/(+62) 29601600 (dari luar negeri), situs web, dan media sosial: frekuensi setiap saat
- Survei kepuasan pelanggan: setiap tahun

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Tanggapan dan solusi atas input, keluhan, dan permintaan informasi
- Pengembangan produk perbankan, termasuk digitalisasi
- Kesehatan dan keselamatan kerja, terutama di area kantor bank
- Kinerja keberlanjutan
- Perlindungan privasi dan keamanan data
- Pendidikan dan pelatihan
- Layanan yang prima
- Literasi dan inklusi keuangan

Respon Bank Mega

- Menyediakan media komunikasi dan layanan 24 jam
- Menindaklanjuti keluhan dan pengaduan yang diterima
- Menggali kebutuhan nasabah, dan mengembangkan inovasi produk, serta layanan, termasuk digital banking
- Melakukan survei kepuasan nasabah
- Menjaga privasi dan keamanan data nasabah
- Melakukan program literasi dan inklusi keuangan



Pemangku Kepentingan Regulator

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

- Pelaporan pelaksanaan kepatuhan: minimal setahun sekali atau insidental
- Penyampaian bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, ringkasan Laporan Keuangan Konsolidasi: minimal setahun sekali atau insidental
- Laporan bulanan, Rencana Penyelenggaraan *Public Expose*: minimal setahun sekali atau insidental

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Kepatuhan regulasi dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan
- Analisis risiko lingkungan dan sosial dalam pemberian kredit
- *Anti-Fraud* dan Anti-Korupsi, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)

Respon Bank Mega

- Pelaporan pelaksanaan kepatuhan
- Menyusun RAKB
- Menyusun laporan tahunan dan laporan keberlanjutan
- Pertemuan-pertemuan lain, seperti *pra exit meeting* dan *exit meeting*



Pemangku Kepentingan Pegawai

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

- Media komunikasi Internal: frekuensi setiap saat
- Rapat internal sesuai kebutuhan: setiap saat
- Sesi berbagi yang diadakan sesuai dengan kebijakan masing-masing Unit Kerja
- Layanan dan/atau fasilitas perbankan yang dapat diakses setiap saat

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Hubungan industrial
- Hak dan kewajiban pegawai
- Kesempatan pengembangan karir, kompetensi, pelatihan dan pendidikan
- Kesehatan dan keamanan kerja

Respon Bank Mega

- Menyediakan saluran *whistleblowing* untuk menampung keluhan pegawai
- Memberikan hak-hak pegawai sesuai dengan Peraturan Perusahaan
- Mengadakan pelatihan & pengembangan
- Mengadakan evaluasi kerja, kenaikan jabatan, promosi, dan mutasi



**Pemangku
Kepentingan**
Mitra Bisnis/
Pemasok/Vendor

**Sarana Pelibatan dan
Frekuensinya**

- Interaksi melalui situs: setiap saat
- Kode etik yang berhubungan dengan vendor
- Pertemuan dengan Komite Pengadaan Barang: jika diperlukan minimal sekali setahun

**Topik Penting dan Kebutuhan
Pemangku Kepentingan**

- Pengadaan barang dan/atau jasa yang transparan
- Kontrak kerja yang adil
- Pembayaran tepat waktu
- Hubungan kerja yang saling menguntungkan

Respon Bank Mega

- Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memperlancar proses pengadaan dan pekerjaan
- Sosialisasi kebijakan dan kode etik
- Membangun komunikasi bisnis
- Melakukan pembayaran tepat waktu



**Pemangku
Kepentingan**
Media

**Sarana Pelibatan dan
Frekuensinya**

Siaran Pers: jika diperlukan atau bersifat insidental

**Topik Penting dan Kebutuhan
Pemangku Kepentingan**

Informasi dan data perusahaan, antara lain mengenai finansial perusahaan, produk, dan aksi korporasi

Respon Bank Mega

- Menyelenggarakan siaran pers
- Publikasi media dan laporan perusahaan

Kebijakan *Anti-Fraud* dan Sistem *Whistleblowing* [205-2]

Penerapan kebijakan *Anti-Fraud* memiliki peranan yang sangat penting untuk menjaga dan mengamankan kegiatan usaha Bank Mega. Adanya kebijakan ini juga dapat memperkuat sistem pengendalian internal dan menjaga kepercayaan nasabah. Bank Mega memastikan seluruh kegiatan usaha perbankan dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan Pemerintah, prinsip kehati-hatian, dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi *Anti-Fraud* bagi Bank Umum tanggal 19 Desember 2019.

Komitmen Bank Mega untuk selalu menjaga integritas dan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah diwujudkan salah satunya dengan adanya Kebijakan *Whistleblowing System* yang diatur dalam Surat Edaran Nomor 094/PRMG-DIRBM/2019 tentang Kebijakan Operasional Sistem Pelaporan Pelanggaran sebagai saluran komunikasi bagi seluruh pemangku kepentingan. Adanya sistem

whistleblowing diharapkan dapat memberikan kesempatan dan meningkatkan kepercayaan pegawai maupun non-pegawai untuk mengungkapkan tindak kecurangan yang mungkin terjadi tanpa rasa takut sehingga menciptakan sebuah lingkungan bisnis yang bersih, aman, serta transparan. Sistem *whistleblowing* dipantau oleh Unit Kerja Crime and Fraud Investigation (CFIN).

Selama tahun 2021, terdapat 3 (tiga) laporan *whistleblowing* yang diterima dan semuanya telah ditindaklanjuti sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Untuk mengurangi risiko semua kecurangan, Bank Mega terus memperkuat sistem keamanan data dengan pertahanan tiga lapis dan menerapkan ISO 27001, serta mengajak semua nasabah ikut membantu menjaga kerahasiaan datanya.



Pelapor (*whistleblower*) dapat menyampaikan keluhan/informasi melalui *whistleblowing system* yang dapat diakses melalui media sosial sebagai berikut:

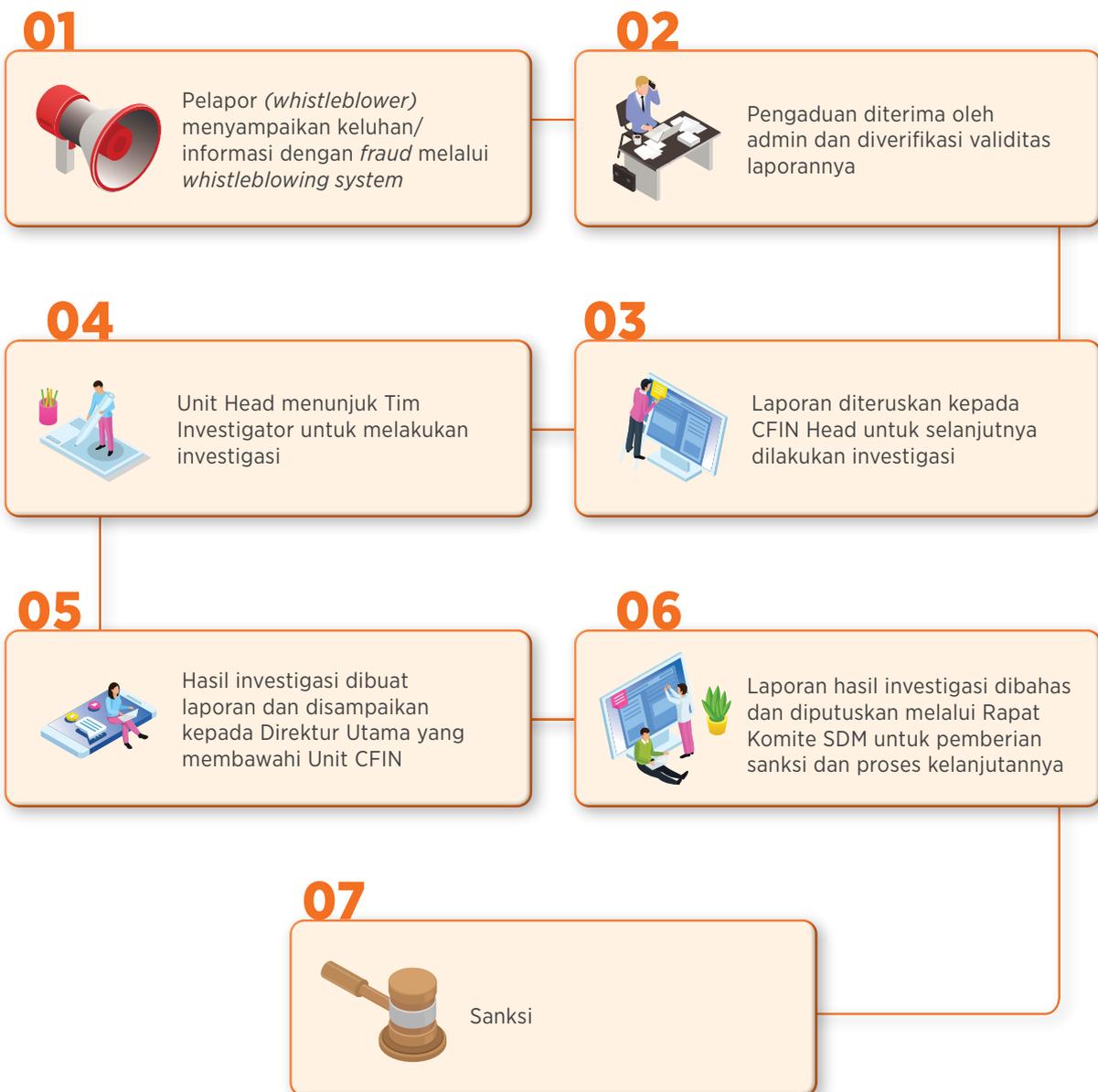
Aplikasi *Whistleblowing System*, dapat diakses melalui website internal Bank Mega (Megaweb)

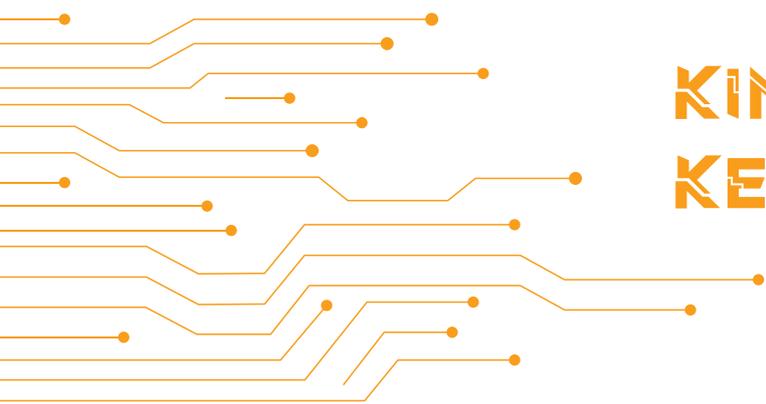
E-Mail : fbi@bankmega.com

Telephone : +6221-791500 melalui eks. 15.505 dan 15.525

Lisan, ke alamat : Unit Kerja Crime & Fraud Investigation (CFIN), Menara Bank Mega Lt. 15
Jl. Kapten Tendean No. 12-14 A Jakarta 12790.

Mekanisme Whistleblowing System





KINERJA KEBERLANJUTAN



Kinerja Ekonomi



Pencapaian Kinerja Ekonomi 2021

The Best Financial Resilience Bank
Kategori Bank Konvensional Aset
diatas Rp100 triliun.

The Best Financial Performance
Bank Kategori Bank Konvensional
Aset diatas Rp100 triliun

Pendekatan Manajemen [103-1, 103-2, 103-3]

Bank Mega mencatat kinerja positif atas kenaikan laba sebelum pajak sebesar 33,31%. Kenaikan ini disebabkan adanya peningkatan pendapatan bunga bersih dan *fee based income*, serta efisiensi. Selain itu, sepanjang tahun 2021 Bank Mega mencatat penyaluran kredit sebesar Rp60,68 triliun, meningkat 25,14% dibandingkan dengan tahun 2020 sebesar Rp48,49 triliun. Komposisi kredit Bank Mega didominasi terutama oleh 3 segmen kredit, yaitu kredit korporasi 65,80%, *joint finance* 18,03% dan kartu kredit 10,47%.

Bank Mega menjaga kualitas kredit secara intensif dengan mengkaji kemampuan bayar debitur dan melakukan analisis secara berkala. Penerapan ini berhasil menjaga profit dan kualitas kredit dengan baik. Dari segi likuiditas, Bank Mega menetapkan kebijakan untuk menjaga rasio LDR di kisaran 70%.



Kinerja Keuangan (Rp Triliun) [201-1]

Uraian	2021	2020	2019
Total Aset	132,88	112,20	100,80
Kredit yang Disalurkan	60,68	48,49	53,02
Dana Pihak Ketiga	98,91	79,19	72,79
Pendapatan Bunga Bersih	4,84	3,91	3,58
Pendapatan selain Bunga	3,14	2,92	2,32
Pendapatan Operasional Bersih	4,94	3,74	2,48
Laba Bersih	4,01	3,01	2,00

Rasio Keuangan (%)

Uraian	2021	2020	2019
Rasio Kecukupan Modal Minimum	27,30	31,04	23,68
NPL Gross	1,12	1,39	2,46
NPL Nett	0,81	1,07	2,25
Return on Asset (ROA)	4,22	3,64	2,90
Return on Equity (ROE)	23,49	19,42	14,85
Net Interest Margin (NIM)	4,75	4,42	4,90
Rasio Efisiensi (BOPO)	56,06	65,94	74,10
Loan to Deposit Ratio (LDR)	60,96	60,04	69,67

Realisasi Kinerja Keuangan 2021 (Rp Triliun)

Keterangan	2021	2020	2019
Pendapatan operasional bersih			
Target	4,31	2,57	2,28
Realisasi	4,94	3,74	2,48
Laba (Rugi) bersih			
Target	3,50	2,04	1,84
Realisasi	4,01	3,01	2,00
Total kredit/Pembiayaan KKUB			
Target	13,36	13,02	-
Realisasi	16,63	12,72	11,84



Kinerja ekonomi juga terkait erat dengan risiko sosial dan lingkungan. Bagi Bank Mega, risiko sosial terbesar adalah kompetensi sumber daya manusia yang berkaitan dengan digitalisasi dan pelayanan kepada nasabah, sedangkan risiko lingkungan adalah perubahan cuaca yang ekstrim. Dampak negatif perubahan cuaca ini juga dapat mempengaruhi kegiatan usaha perbankan, seperti halnya terjadi bencana banjir dan badai angin di tahun 2021 yang menghambat operasional Bank. [201-2]

Risiko perubahan iklim menjadi tanggung jawab kita semua. Meski demikian, sebagai institusi keuangan, Bank Mega mendukung implementasi keuangan berkelanjutan dengan memberikan pembiayaan kepada sektor usaha KKUB. Untuk itu, Bank Mega melakukan filterisasi pembiayaan sektor yang berpotensi menyumbangkan kerusakan alam besar seperti sektor transportasi, kelapa sawit, atau manufaktur. Secara bertahap, sektor yang memiliki risiko tinggi pada kerusakan lingkungan, akan dikurangi atau diberikan rencana perbaikan dalam jangka waktu tertentu.

Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Bank Mega memetakan portofolio pembiayaan kepada debitur ke dalam 12 kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB). Sejalan dengan RAKB, Bank Mega menyalurkan kredit KKUB segmen korporasi paling besar pada Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya dengan total kredit mencapai Rp11,6 triliun, naik 19,59% dari tahun 2020 yang sebesar Rp9,7 triliun.

Selain itu, kredit KKUB dengan persentase kenaikan cukup besar adalah pada sektor Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan pada segmen korporasi, mencapai Rp3,12 triliun, dari tahun 2020 yang hanya sebesar Rp0,96 triliun. Hingga akhir tahun 2021, portofolio pemberian kredit berdasarkan aspek LST atau KKUB tercatat sebesar Rp16,63 triliun.

Realisasi Total Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan (Rp miliar)

Keterangan	Target 2021	Realisasi 2021
Jumlah Produk yang Memenuhi Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)		
a. Penghimpunan Dana	695	577
b. Penyaluran Dana	13.360	16.634,21
Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan		
a. Total Kredit/Pembiayaan KKUB	13.360	16.634,21
b. Total Non- Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan	-	40.620,92
Persentasi Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan terhadap Total Kredit/Pembiayaan Bank (%)	24,75	29,05
Jumlah Pembiayaan KKUB	13.360	16.634,21
Jumlah dan Kualitas Kredit/Pembiayaan Berdasarkan KKUB		
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan		3.129,67
Transportasi Ramah Lingkungan		369,47
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional		1.127,56
Kegiatan Usaha atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya		11.936,90
Kegiatan UMKM		70,61
Jumlah		16.634,21

Penyaluran Kredit per Segmen (Rp miliar) [FS6]

Uraian	2021	2020	2019
Kredit Korporasi	16.012,86	11.889,59	10.344,90
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	3.105,28	957,88	66,03
Transportasi Ramah Lingkungan	369,47	259,32	100,93
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	938,07	937,88	858,43
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	11.600,04	9.734,50	9.319,51
Kredit Komersial	526,26	783,67	1.469,00
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	0	66,76	71,04
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	189,50	336,07	720,59
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	336,76	380,84	677,43
Kredit Retail (UMKM & Konsumer)	95	51,25	26,30
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	24,39	16,12	16,53
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	0	0	2,84
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	0	6,42	6,36
Kegiatan UMKM	70,61	28,71	0,56

Penyaluran Kredit Berdasarkan Sektor Ekonomi Selama Tahun 2021 [FS6]

Sektor Ekonomi	Jumlah Debitur Customer Information File (CIF)	Loans Outstanding (Rp Miliar)
Jasa Masyarakat Sosial Budaya Hiburan	4	9,29
Industri Pengolahan	21	960,04
Konstruksi	20	8.866,37
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	19	299,68
Perdagangan Besar dan Eceran	43	41,89
Pertambangan dan Penggalian	7	1.783,06
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	11	3.678,82
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	11	621,56
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	4	369,83
Jasa Perorangan Melayani Rumah Tangga	4	1,31
Perikanan	1	0,45
Rumah Tangga	4	1,87
Jumlah	149	16.634,21



Dukungan Bank Mega Pada UMKM di Masa Pandemi

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang paling terdampak selama masa pandemi COVID-19. Untuk membantu mengatasi kondisi ini, Bank Mega hadir di tengah masyarakat dengan memberikan pembiayaan dan peluang pengembangan. Dukungan ini sejalan dengan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perlakuan Khusus bagi Penerima Kredit Usaha Rakyat Terdampak Pandemi COVID-19. Selain itu, kami juga memberikan program relaksasi kepada para debitur yang usahanya terdampak pandemi. Total pembiayaan kepada UMKM yang disalurkan sepanjang tahun 2021 mencapai Rp70,61 miliar atau sekitar 0,43% dari total kredit.

Peluang dan Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Kondisi perekonomian yang masih sangat dinamis sepanjang pandemi COVID-19 masih menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Perubahan tentang cara berpikir dan cara berbisnis bagi dunia usaha pun merupakan perubahan yang harus diadaptasi oleh Bank Mega. Kondisi ini mempengaruhi capaian target yang telah tercantum dalam RAKB sehingga tidak dapat dicapai secara maksimal.

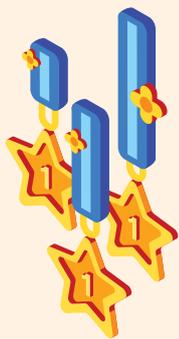
Untuk pembiayaan pada segmen UMKM, Bank Mega mencatat adanya beberapa tantangan yang dapat menghambat penyaluran kredit. Tantangan ini di antaranya adalah penyebaran lokasi UMKM yang sangat luas, kemampuan manajerial pengelola dan modal yang masih terbatas, serta legalitas usaha yang perlu dipastikan keabsahannya.

Meski demikian, tantangan tersebut tidak mengendurkan semangat Bank Mega untuk tetap menyalurkan pembiayaan kredit kepada UMKM sebagaimana mestinya dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku.

Dengan optimis untuk tetap membiayai UMKM, Bank Mega melihat banyaknya peluang potensial. Selain dapat berkontribusi kepada negara secara tidak langsung dengan membantu mengembangkan usaha-usaha baru, sektor UMKM berpotensi menarik investor. Selain itu, potensi pembiayaan pada proyek KKUB diprediksi akan semakin tinggi, sejalan dengan naiknya perhatian pemangku kepentingan pada pentingnya pelestarian lingkungan. Untuk itu, Bank Mega akan terus mencermati perubahan ini dan memanfaatkan setiap peluang agar dapat tumbuh dan mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).



Kinerja Sosial



Pencapaian Kinerja Sosial 2021

- *The 4th Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Awards 2021 – For 8 Categories: 1st Rank for 6 Categories – Infobank and MRI*
- *Inspiring Women Awards 2021: Indivara Erni – Direktur Risk PT Bank Mega Tbk – Iconomics*
- *Best Leader for Business Resilience Through Corporate Development Initiative – Stakeholders Engagement and Risk Mitigation 2021 – Warta Ekonomi*
- *Corporate Secretary Champion 2021 – Top 10 – Majalah SWA*
- *3rd Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands (Millennials' Choice) Bank BUKU 3 – Iconomics, kategori:*
 - Mobile Banking (E-Transaction)
 - E-Money
 - E-Customer Service



Sumber Daya Manusia Unggul [102-8] [406-1]

Bank Mega terus berupaya menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, profesional, dan berintegritas tinggi. Upaya ini juga menjadi bagian dalam mendukung implementasi Hak Asasi Manusia (HAM) dengan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh pegawai tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, dan gender. Setiap insan Bank Mega berhak mendapatkan pelatihan, pendidikan, dan penilaian kerja, sesuai dengan kebutuhan dan bakatnya.

Kesempatan yang sama juga kami berikan kepada seluruh calon pegawai kami pada proses rekrutmen. Setiap calon pegawai ini mempunyai peluang untuk menduduki jenjang jabatan tertinggi sesuai dengan kompetensi, kapasitas, dan prestasi kerja. Prinsip kesetaraan kesempatan bekerja menjadi dasar bagi Perusahaan dalam memilih insan terbaik untuk menjadi bagian dari Bank Mega. Prinsip kesetaraan dan keberagaman dalam bekerja ini tertuang dalam Surat Keputusan No. 083/DIRBM/21 tentang Rekrutmen dan Seleksi Pegawai.

Hingga akhir tahun 2021, terdapat sebanyak 3.254 orang atau 51,49% pegawai wanita di Bank Mega serta terdapat sebanyak 3 orang atau 25% wanita yang menduduki posisi sebagai Direksi dan Dewan Komisaris. Keberadaan wanita juga mencerminkan adanya kesetaraan gender dan keberagaman dalam komposisi kepegawaian Bank. Secara keseluruhan, komposisi pegawai antara pria dan wanita cukup seimbang dan kelompok umur sebagian besar berada pada usia 25 hingga 39 tahun yang merupakan usia produktif. Dengan komposisi pegawai yang didominasi oleh kaum milenial, Bank Mega berharap adanya keunggulan SDM yang mampu mengikuti perubahan dengan cepat, terbuka dalam menerima pengetahuan dan pengalaman, serta mampu berinovasi dengan teknologi.

Pencapaian kinerja kepegawaian yang adil dan menjunjung hak asasi manusia tercermin dari tidak adanya laporan pengaduan terkait praktik diskriminasi selama tahun 2021, baik terhadap suku, agama, jenis kelamin, ras, dan golongan.

Pegawai Berdasarkan Status Ketenagakerjaan dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1]

Status	Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pegawai Tetap & Kontrak		3.066	48,51	3.232	49,74	3.697	49,88
		3.254	51,49	3.266	50,26	3.714	50,12
	Jumlah	6.320		6.498		7.411	

Pegawai Berdasarkan Wilayah dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1]

Status	Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Kantor Pusat		2.035	32	2.103	32	2.319	31
		1.088	17	1.052	16	1.217	16
	Jumlah	3.123	49	3.155	49	3.536	48
Wilayah & Cabang		1.031	16	1.129	17	1.378	19
		2.166	34	2.214	34	2.497	34
	Jumlah	3.197	51	3.343	51	3.875	52
Jumlah		6.320		6.498		7.411	

Tingkat Perputaran Pegawai [401-1]

Selama tahun 2021, terdapat penurunan jumlah pegawai sebesar 2,74% dari tahun sebelumnya. Penurunan jumlah pegawai ini sehubungan dengan penurunan target bisnis di masa pandemi COVID-19, sehingga banyak kontrak kerja pegawai yang tidak diperpanjang kembali. Selain itu, adanya proses digitalisasi menyebabkan pergeseran kebutuhan nasabah, sehingga kehadiran Bank dan pegawainya secara fisik, perlahan mulai berkurang.



Pegawai yang Meninggalkan Perusahaan (orang)

Uraian	Jenis Kelamin	2021	2020	2019
Pensiun	Laki-laki	17	29	19
	Perempuan	11	15	9
Mengundurkan diri	Laki-laki	528	444	844
	Perempuan	633	628	960
Meninggal Dunia	Laki-laki	11	8	13
	Perempuan	4	3	6
Pemutusan hubungan kerja	Laki-laki	402	607	515
	Perempuan	434	567	412
Jumlah	Jumlah	2.040	2.301	2.778



Rekrutmen Pegawai

Bank Mega mematuhi ketentuan Pemerintah terkait usia kerja minimum dan waktu kerja. Ketentuan ini juga tercantum dalam Surat Keputusan Nomor 083/DIRBM/21 tentang Rekrutmen dan Seleksi Pegawai. Tidak ada kegiatan kerja paksa dan anak di bawah umur yang bekerja di Bank Mega. Perusahaan selalu memberikan hak pegawai, seperti upah yang sesuai dengan kewajibannya, mengatur waktu untuk bekerja, dan cuti. Di samping itu, baik pegawai tetap maupun alih daya mendapatkan manfaat tunjangan hari raya, tunjangan jabatan, insentif kehadiran, manfaat pensiun, asuransi kesehatan, dan kompensasi fasilitas istirahat tahunan. [401-2]

Remunerasi Pegawai [102-35]

Pemberian remunerasi merupakan apresiasi terhadap prestasi kerja dan memastikan kesejahteraan pegawai. Kebijakan remunerasi dipantau oleh Komite Sumber Daya Manusia dengan berpedoman pada Ketentuan Internal dalam Surat Keputusan Nomor 047/DIRBM/19 tentang Komite Sumber Daya Manusia. Penetapan besarnya remunerasi dilakukan berdasarkan prestasi kerja, level jabatan, kinerja, dan dipastikan tidak ada diskriminasi terkait gender dan latar belakang lainnya. Semua pemberian remunerasi pegawai pada tingkat terendah terhadap upah minimum regional di atas 100% sesuai dengan wilayahnya masing-masing.

Cuti Melahirkan [401-3]

Bank Mega memberikan hak cuti melahirkan bagi pegawai wanita, sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Perusahaan periode 2021-2023 pasal 40. Pegawai wanita berhak mendapatkan cuti melahirkan selama tiga bulan dan pegawai laki-laki berhak mendapat cuti saat istri melahirkan selama 2 (dua) hari. Pegawai wanita pun diberikan kesempatan untuk kembali bekerja dengan posisi yang sama. Pada tahun 2021 terdapat 244 pegawai yang mengambil cuti melahirkan dan seluruh pegawai tersebut kembali bekerja pada posisi yang sama. Di samping itu, Bank Mega juga memberikan hak cuti tahunan, cuti ibadah, cuti pernikahan, cuti baptis, dan cuti khitan anak bagi seluruh pegawai yang diatur dalam Peraturan Perusahaan Periode 2021-2023.

Dana Pensiun [102-35]

Bank Mega memberikan hak pegawai yang telah memasuki usia pensiun sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Di tahun 2021 terdapat 20 pegawai laki-laki dan 9 pegawai wanita yang mendapatkan dana pensiun. Jumlah keseluruhan dana pensiun yang diterima oleh pegawai-pegawai tersebut adalah sebesar Rp19,4 miliar.



Lingkungan Kerja yang Sehat, Layak dan Aman [103-1] [103-2] [103-3] [403-6]

Di tengah pandemi COVID-19, Bank Mega masih mengaktifkan *Business Continuity Management* dengan membentuk Gugus Kendali COVID-19. Gugus Kendali COVID-19 berada di kantor pusat Bank dan seluruh kantor wilayah untuk mengkoordinasikan penyelenggaraan protokol kesehatan dalam pengendalian COVID-19 di lingkungan kantor. Bank Mega juga senantiasa melakukan sosialisasi penerapan protokol kesehatan secara rutin melalui *email blast*, website internal, dan *announcer* di jam-jam tertentu.

Selama tahun 2021, Bank Mega juga aktif memberikan webinar tentang kesehatan, terutama tentang COVID-19. Topik webinar kesehatan, di antaranya adalah *Your Health is Your Greatest Wealth: Sport Therapy for Immunity* dan *A Healthy Way to Fight COVID-19 in 2021*.

Upaya adaptasi terhadap situasi pandemi COVID-19 tercermin dari berbagai kebijakan Bank untuk mengatur kegiatan di kantor. Adapun *physical distancing* diterapkan dengan ketat, didukung dengan penyesuaian jam kerja. Himbuan untuk terus menjaga kesehatan, termasuk pencegahan dan pengendalian COVID-19 dapat diakses dari buku panduan yang telah disosialisasikan melalui website internal.

Bank Mega juga menyediakan dan menjamin ketersediaan sarana sanitasi beserta kelengkapannya, seperti tempat cuci tangan ataupun *hand sanitizer* di setiap Kantor. Adapun penyemprotan disinfektan dilakukan secara berkala di seluruh lingkungan kantor sebagai langkah mitigasi penyebaran COVID-19. Bank juga menutup sementara waktu

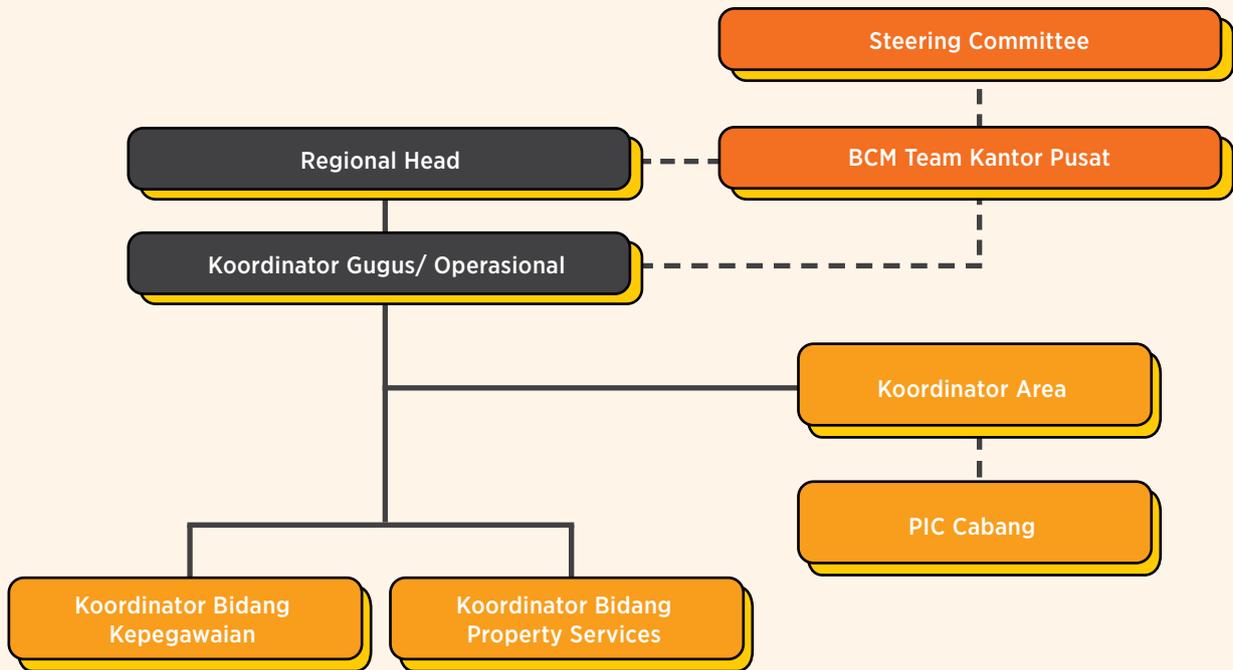
beberapa kantor jika ditemukan kantor-kantor yang berisiko menimbulkan cluster dari pegawai yang terkonfirmasi positif COVID-19. Dalam hal penutupan kantor cabang, maka operasionalnya akan dialihkan ke kantor cabang lain.

Selanjutnya, dilakukan juga *testing, tracing, dan treatment* (3T) secara optimal di lingkungan kantor, melalui penyelenggaraan PCR/Tes Swab bagi pegawai yang diduga terpapar COVID-19 berdasarkan penelusuran, serta memberikan paket kesehatan bagi mereka yang telah terkonfirmasi positif. Bank Mega juga menyelenggarakan tes screening COVID-19 kepada seluruh pegawai Bank Mega.

Kebijakan Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) juga telah diterapkan Bank Mega secara menyeluruh di tiap-tiap unit kerja. Penerapan sistem manajemen K3 telah terintegrasi dengan sistem manajemen Bank dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan K3 ini, di antaranya sosialisasi dan simulasi tanggap bencana secara rutin, serta memberikan kompensasi kecelakaan kerja, serta bantuan terhadap pegawai yang mengalami musibah. Bank Mega juga memberikan fasilitas asuransi kesehatan yang ditunjuk Perusahaan, serta asuransi wajib Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bagi pegawai dan keluarganya. Selama tahun 2021, tidak terdapat kecelakaan kerja fatal di seluruh Kantor Bank Mega.



Struktur Organisasi Gugus Kendali COVID-19



Disamping itu, Bank juga memberikan dukungan kepada pengembangan Teknologi Informasi (TI) yang menjadi salah satu pilar *Business Continuity Management (BCM)* dalam menghadapi pandemi COVID-19, terutama mengenai sistem kerja. Sistem kerja dengan *work from home* maupun *split operation* di *alternate site* dapat berjalan karena ketersediaan *Virtual Private Network (VPN)* dan aplikasi yang tersedia di *Business Continuity Plan (BCP) sites*. Bank juga dapat memastikan ketersediaan infrastruktur dengan adanya *Disaster Recovery Center* yang diuji secara rutin setiap tahunnya.



Pelatihan Pegawai [103-1] [103-2] [103-3] [404-1]

Bank Mega merencanakan dan memberikan perhatian besar pada peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui berbagai program pelatihan. Pendidikan dan pelatihan diberikan kepada semua pegawai, termasuk kepada seluruh Direksi dan Dewan Komisaris. Peningkatan kompetensi seluruh pegawai dipantau oleh Direktur Human Capital & Compliance (CHC).

Secara bertahap, jumlah peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan akan ditingkatkan untuk semua pegawai yang tersebar di seluruh Indonesia melalui aplikasi *e-learning* yang dikembangkan secara internal.

Realisasi Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Tahun 2021 [FS4]

Topik Pelatihan	Jumlah Peserta	Jam Pelatihan	Rerata Jam Pelatihan/Pegawai	Keterangan Jabatan Peserta
Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pegawai	16.992	83.928	5	Semua jenjang pegawai Pegawai kantor pusat dan pegawai baru
<i>E-Learning</i> : Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan	2.921	5.842	2	

Selain pelatihan Keuangan Berkelanjutan, beberapa program pelatihan dan pendidikan lainnya, adalah pelatihan sertifikasi dan pelatihan wajib yang sesuai ketentuan regulator, pelatihan teknis dan pengendalian risiko sesuai

dengan kebutuhan unit kerja terkait, serta pelatihan berbasis *soft competency* seperti *leadership skills*, dan *communication skills*.



Penilaian terhadap Kinerja Pegawai

Bank Mega melakukan penilaian kinerja secara berkala kepada semua pegawai untuk mengukur hasil kerja dan capaian sesuai dengan target yang ditentukan. Prosedur penilaian kinerja telah mengikuti ketentuan Surat Keputusan Nomor 085/DIRBM/21 tentang Penilaian Kinerja. Tujuan penilaian kinerja selanjutnya adalah untuk memberikan kesempatan kenaikan jenjang karir atau mengukur minat dan kebutuhan pekerjaan.

Bank Mega juga senantiasa memberikan promosi bagi pegawai yang berkompeten untuk naik jabatan maupun pangkat. Mekanisme promosi kenaikan jabatan ini telah mengacu pada Surat Keputusan Nomor 079/DIRBM-HCRO/21 tentang Promosi Pegawai. Sepanjang tahun 2021, terdapat 14,32% pegawai yang menerima promosi jabatan.

Komposisi dan Persentase Pegawai yang Menerima Promosi [404-3]

Status	Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Promosi Jabatan		53	6,38	51	8,19	78	8,88
		66	7,94	51	8,19	69	7,86
	Jumlah	119	14,32	102	16,37	147	16,74
Promosi Pangkat		89	10,71	52	42,28	97	11,05
		86	10,35	71	57,72	90	10,25
	Jumlah	175	21,06	123	19,74	187	21,30
Rotasi/Mutasi		267	32,13	249	62,56	314	35,76
		270	32,49	149	37,44	230	26,20
	Jumlah	537	64,62	398	63,88	544	61,96
Total Jumlah		831	100	623	100	878	100

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Bank Mega memiliki komitmen untuk selalu menjaga kualitas dan memberikan pelayanan produk dan jasa yang setara bagi semua nasabah dan mitra. Hal ini bukan saja sebagai bentuk tanggung jawab Bank Mega terhadap pemangku kepentingannya, melainkan sebagai upaya bank dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan.

Pengembangan produk dan jasa dilakukan dengan inovasi melalui transformasi digital untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi dan memenuhi kebutuhan nasabah. Transformasi digital yang dilakukan Bank Mega antara lain yaitu peningkatan layanan *cash management*, *corporate payroll*, fitur *chatbot* MILA, aplikasi M-Smile, Layanan pembukaan rekening tabungan, pengajuan kartu kredit secara digital di Aplikasi M-Smile serta peluncuran produk kartu kredit Mega Metro Card. Dalam jangka panjang, transformasi digital ini akan menjadi model bisnis perbankan yang baru dan pada waktu yang sama akan mengurangi transportasi yang dilakukan oleh nasabah sehingga dapat menurunkan polusi dan emisi karena berkurangnya aktivitas kendaraan.

Untuk kenyamanan nasabah, Bank Mega juga menyediakan layanan 24 jam. Layanan yang cepat dan tepat menjadi perhatian utama yang dituangkan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Adapun bentuk apresiasi untuk nasabah juga menjadi bagian dari layanan kami dalam kegiatan *Service Day*.

Perlindungan Informasi Nasabah [103-1] [103-2] [103-3] [418-1]

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, interaksi digital nasabah dengan Bank Mega pun juga meningkat. Hal ini mengakibatkan semakin tingginya kejahatan teknologi yang harus disikapi dengan meningkatkan keamanan teknologi. Kami menerapkan peraturan ketat untuk melindungi kerahasiaan dan keamanan data nasabah, sebagaimana tertulis dalam Surat Edaran PT Bank Mega Tbk Nomor Surat Edaran 159/DIRBM-CPPD/15 tentang Perlindungan Konsumen dalam Kerahasiaan dan Keamanan Data dan atau Informasi Pribadi Konsumen, Surat Keputusan SK No. 042/ DIRBM/17 terkait Kebijakan Perlindungan Konsumen PT Bank Mega Tbk, dan Surat Edaran No. 230/DIRBM-PMOC/21 tentang *Self Assessment* Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Bank Mega memastikan bahwa data nasabah hanya dapat diakses oleh pegawai yang memiliki wewenang khusus, atau pihak berwajib yang memiliki surat perintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10/1998/Pasal 40 Ayat 1 mengenai kewajiban Bank merahasiakan informasi nasabah, termasuk dananya. Sampai dengan akhir 2021, tidak ada produk Bank Mega yang ditarik kembali.





Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa

Selama tahun 2021, dalam rangka memberikan pengalaman pelayanan perbankan yang aman dan nyaman kepada Nasabah, serta menyesuaikan pola perilaku aktivitas finansial Nasabah yang mengalami perubahan sejak adanya pandemi COVID-19, Bank Mega melakukan berbagai inisiatif untuk mendorong percepatan transformasi digital.

Percepatan transformasi digital didukung dengan adanya inovasi layanan berbasis digital dari *Mobile Banking* (M-Smile). Peningkatan berbagai fitur yang mempermudah

Nasabah dalam melakukan transaksi finansial, mulai dari pembukaan rekening secara online tanpa nasabah datang ke kantor cabang, berbagai transaksi pembayaran tagihan ataupun pembelian, dan transaksi pembayaran pada merchant menggunakan QRIS, serta fitur-fitur lainnya yang terdapat pada aplikasi M-Smile.

Pengembangan bisnis ini, dimaksudkan untuk memperluas jangkauan layanan perbankan kepada nasabah di pelosok Indonesia sebagai bentuk implementasi kegiatan inklusi keuangan.

Peluncuran Aplikasi M-Smile

Untuk memastikan kemudahan transaksi Nasabah, Bank Mega meluncurkan aplikasi Mobile Banking Bank Mega yaitu M-Smile. Sampai dengan akhir tahun 2021, terdapat 394.496 pengguna yang melakukan registrasi aplikasi M-Smile dengan rata - rata volume transaksi per hari mencapai 28,27 miliar dan rata-rata frekuensi transaksi per hari sebanyak 10.285 frekuensi.

Peluncuran Mega Metro Card

Bank Mega meluncurkan Mega Metro Card sebagai produk baru di ranah kartu kredit yang dilengkapi dengan teknologi *contactless*.

Hai, saya Mila



Mega Intelligent Assistant (MILA)

MILA merupakan layanan digital berbasis teknologi artificial intelligence (AI) atau kecerdasan buatan untuk meningkatkan layanan nasabah yang ingin mengetahui produk dan proses transaksi perbankan melalui fitur chatbot. Mila dapat diakses 7 x 24 jam melalui aplikasi whatsapp lewat nomor 082208225000. Selama tahun 2021, terdapat 58.508 pengguna, dengan 431.852 pertanyaan yang diterima MILA. Pertanyaan yang dijawab serta pemberian informasi yang diberikan MILA meliputi 69,71% promosi, 21,80% *chit chat*, 5,52% pemberitahuan informasi, 2,07% informasi mengenai kartu kredit, dan 0,9% tentang ATM, tabungan, cabang, dan kredit.

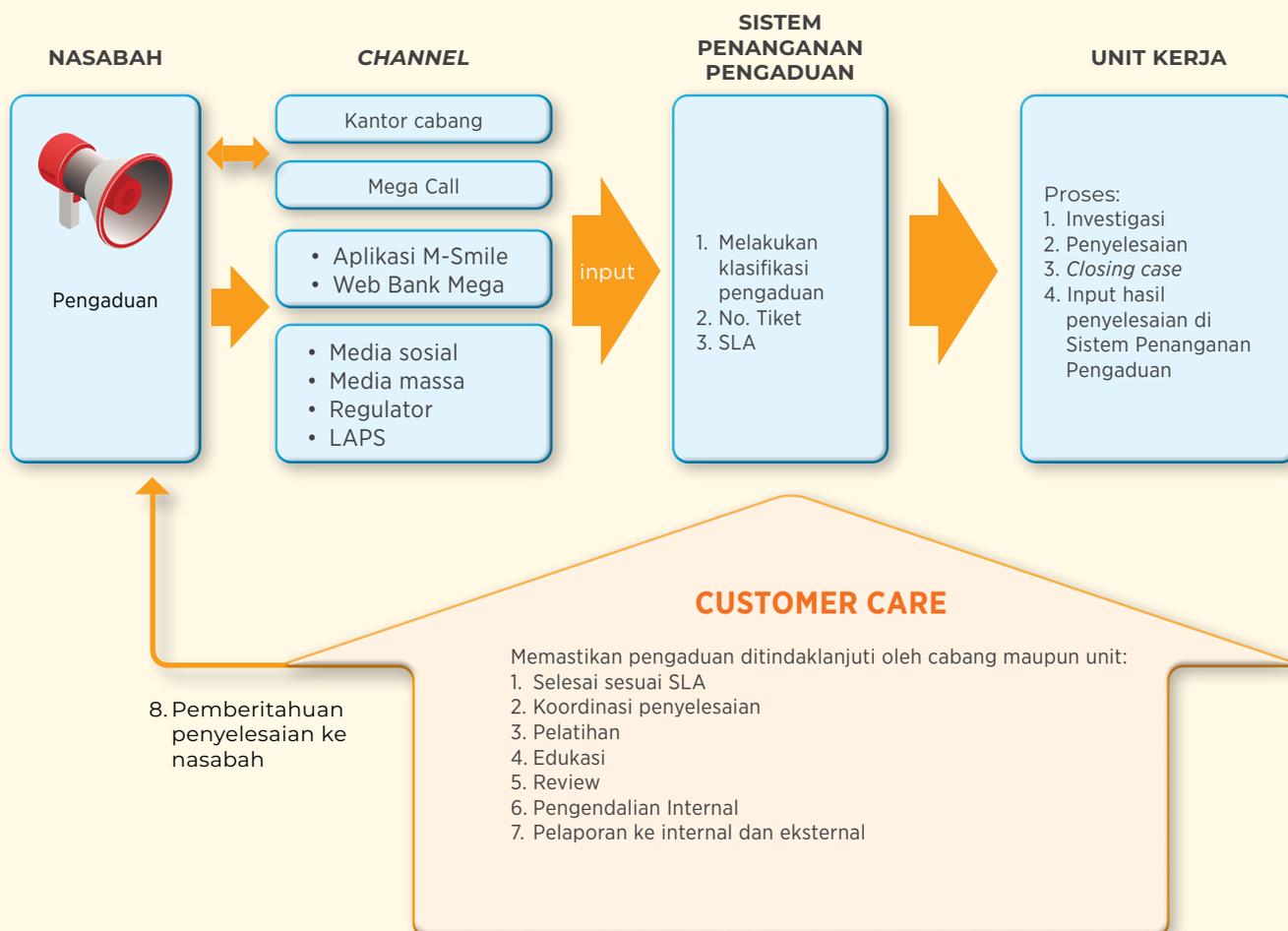
Inovasi untuk mendukung inklusi keuangan



Mekanisme Pengaduan dan Keluhan Nasabah [103-2] [103-3]

Berdasarkan Peraturan OJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Bank Mega wajib mempublikasikan prosedur singkat layanan pengaduan nasabah dan/atau masyarakat. Bank Mega menyediakan berbagai kanal layanan melalui Kantor Cabang, Mega Call 08041500010, input pengaduan di situs web (formulir pengaduan online), media sosial, dan form pengaduan via aplikasi M-Smile. Pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh unit-unit yang menangani pengaduan sesuai jenis keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Mekanisme Penanganan & Penyelesaian Pengaduan





Selama tahun 2021, Customer Care mencatat jumlah pengaduan yang diterima terkait produk dan/atau layanan Bank Mega sebanyak 5.728 laporan. Angka pengaduan ini menurun sebesar 16% bila dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 6.870 laporan. Pengaduan yang paling banyak diterima adalah seputar penggunaan kartu kredit dan kartu ATM Debit. Keseluruhan dari pengaduan ini, semuanya atau sebesar 100% telah ditindaklanjuti oleh Bank Mega. Untuk mengurangi angka pengaduan ini, Bank Mega terus mengadakan pelatihan, sosialisasi, dan pendidikan, baik kepada seluruh pegawai maupun nasabah.

**Call Center**

08041500010

Website

www.bankmega.com

Media Sosial

: @BankMegaID (Twitter)

Bank Mega Indonesia (Facebook)

@bankmegaid (Instagram)

Bank Mega Indonesia (Youtube)

Aplikasi M-Smile : Form Pengaduan**Jumlah Pengaduan Nasabah**

Uraian	2021	2020	2019
Pengaduan yang diterima	5.728	6.870	7.555
Pengaduan yang ditindaklanjuti	5.728	6.870	7.555
Pengaduan yang telah selesai	5.595	6.621	7.203

Dampak Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Pembiayaan pada KKUB pada dasarnya memberikan banyak dampak positif pada kelestarian lingkungan, efisiensi, dan pencapaian pembangunan berkelanjutan. Dalam jangka panjang, adanya produk atau jasa keuangan berkelanjutan akan menciptakan daya saing perekonomian secara global dan menjaga bumi untuk generasi yang akan datang. Di sisi lain, Bank Mega belum melakukan audit terkait dampak negatif yang dihasilkan atas pembiayaan KKUB. Namun, secara umum dampak negatif dapat terjadi apabila debitur tidak mematuhi peraturan lingkungan sehingga menimbulkan risiko terkenanya penalti atau denda.

Evaluasi Keamanan Produk dan/atau Layanan [418-1]

Pada tahun 2021, Bank Mega belum melakukan survei kepuasan nasabah terkait produk dan jasa. Namun demikian, Perusahaan menerima input dari kegiatan ajang penghargaan yang banyak diikuti, dan selalu melakukan pengawasan, evaluasi, dan peningkatan layanan.

Bank Mega terus berupaya untuk meningkatkan sistem teknologi informasi perusahaan karena area ini semakin membutuhkan perhatian seiring dengan pesatnya laju teknologi di era revolusi industri 4.0 saat ini. Teknologi

informasi perusahaan harus selalu diperbaharui mengikuti perkembangan aktivitas bisnis, terutama pada sistem ketersediaan layanan, sistem keandalan, sistem keamanan, dan sistem pendeteksi penipuan/kecurangan. Bank Mega melakukan pengawasan yang ketat dan evaluasi keamanan teknologi pada semua (100%) produk sebelum diluncurkan. Tidak hanya itu, Bank juga selalu memberikan informasi dan edukasi atas dampak negatif pada produk, misalnya keamanan bertransaksi, serta pencegahan kejahatan teknologi.

Bank juga melibatkan pihak eksternal pada proses evaluasi atas keamanan produk, seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Prosedur evaluasi yang digunakan harus memenuhi UU No. 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan; dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.1/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Hingga akhir tahun 2021, tidak terdapat produk dan/atau jasa yang ditarik kembali setelah diluncurkan, serta tidak ada denda finansial maupun sanksi hukum lainnya karena dugaan ketidakpatuhan penyampaian informasi produk dan/atau jasa perbankan.

Tanggung Jawab Sosial dan Kemasyarakatan

Corporate Social Responsibility

Bank Mega bersama PT CT Corpora bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan RI melaksanakan program vaksinasi COVID-19 untuk mencapai target herd immunity atau kekebalan komunal. Bank Mega memberikan vaksinasi secara gratis bagi para nasabah dan masyarakat umum lainnya pada bulan Juni hingga Agustus 2021 di 10 lokasi di Jabodetabek.

Bank Mega terus berupaya untuk menyetatkan bangsa dan secara langsung mendukung TPB 3 Kehidupan Sehat dan Sejahtera yaitu pada bulan September hingga akhir November 2021, Bank Mega kembali mengadakan program vaksinasi untuk nasabah dan masyarakat umum di tiga lokasi yaitu di Menara Bank Mega Jakarta - Tendea, Transmart lebak Bulus, dan Trans Studio Mall Cibubur. Untuk lebih memperluas layanan vaksinasi, Bank Mega bersama PT CT Corpora juga mengadakan program vaksinasi di Kota Malang, Makassar, dan 2 lokasi di Medan.

Selain itu, selama tahun 2021, Bank Mega juga menyelesaikan renovasi sekolah-sekolah yang sedang berjalan dengan memberikan donasi per Desember 2021 sebesar Rp1.118.395.000. Sekolah ini mayoritas berada di pelosok yang aksesnya sulit terjangkau. Selain donasi, Bank Mega memberikan pelatihan, baik kepada guru, siswa, maupun petugas administrasi sekolah.

Dalam memberikan donasi, Bank Mega mencermati adanya potensi dampak negatif yang mungkin timbul dari bantuan yang diberikan. Dampak negatif ini adalah meningkatnya pola hidup konsumerisme, sehingga kesejahteraan yang dirasakan tidak dapat berlangsung lama, serta pola pikir yang bergantung pada bantuan, sehingga menurunkan kemampuan untuk mandiri. Untuk mengatasi potensi dampak negatif ini, Bank Mega selalu memberikan pemahaman dan pendidikan agar bantuan yang diterima dapat dimanfaatkan sebagai modal usaha atau keperluan produktif lainnya.





Mega Berbagi [FS7]

Program Mega Berbagi merupakan program donasi untuk pembangunan kembali (renovasi) sarana dan prasarana sekolah yang dicanangkan Bank Mega melalui produk Tabungan Mega Berbagi sejak tahun 2008. Perolehan donasi berasal dari penyisihan bunga minimal 1% dari nasabah dan 1% dari Bank Mega. Penyisihan dana ini digunakan untuk membangun kembali sekolah yang kurang layak, yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk memastikan kegiatan ini dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, Bank Mega membentuk Komite Mega Berbagi yang terdiri dari beberapa unsur, termasuk perwakilan nasabah. Selama tahun 2021, dana yang dialokasikan untuk Mega Berbagi sebesar Rp1,12 miliar.

Di tahun 2021, program Mega Berbagi kembali dilaksanakan dengan melanjutkan pembangunan lanjutan kepada 72 sekolah yang tersebar di wilayah barat hingga wiayah timur Indonesia. 6 diantaranya berada di Papua, yakni Sorong, Manokwari (2 sekolah), Merauke, Sentani-Jayapura dan Timika. Ke depannya, Bank Mega akan terus menjalankan Program Mega Berbagi untuk mewujudkan pemerataan pendidikan di Tanah Air dengan mengikuti perubahan perkembangan zaman.

Mega Peduli - Peduli Sesama Menghadapi Pandemi COVID-19

Dampak signifikan akibat pandemi COVID-19 terhadap perekonomian dan kesehatan harus segera diatasi bersama. Sepanjang tahun 2021, Program Mega Peduli banyak ditujukan untuk membantu masyarakat dan pegawai Bank yang membutuhkan dan membantu memutus mata rantai penyebaran COVID-19. Biaya yang dikeluarkan Bank Mega untuk program vaksinasi sebesar Rp1,81 miliar.

Program Mega Peduli juga memberikan bantuan sembako melalui 20 ribu paket dengan total biaya sebesar Rp2,5 miliar kepada masyarakat di sekitar kantor cabang Bank Mega yang tersebar di seluruh Indonesia. Total bantuan sembako ini naik 56% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

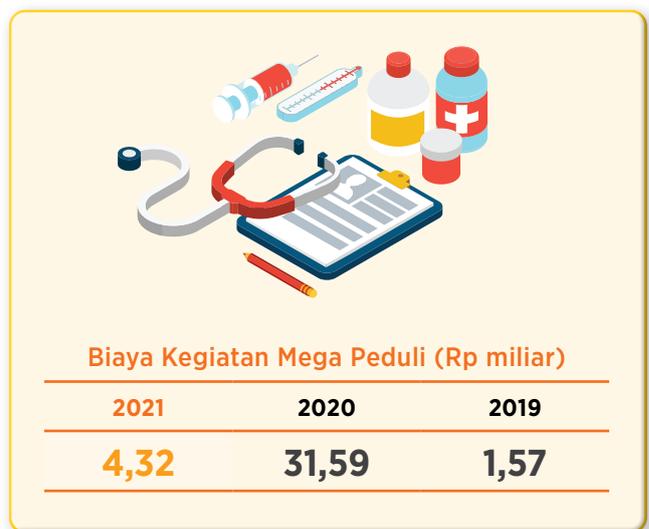
Selain itu, di pertengahan tahun 2021, Bank Mega bersama mobil dapur keliling milik CT ARSA, membagikan bantuan berbuka puasa sebanyak 400 paket kepada Yayasan Yatim Piatu AI-Bayyan Bekasi dan bantuan juga diberikan kepada masyarakat di daerah Banten.

Literasi dan Inklusi Keuangan [FS16]

Pemahaman masyarakat atas kegiatan perbankan adalah hal yang sangat penting. Untuk itu Bank Mega terus melakukan program literasi keuangan, seiring dengan himbauan Pemerintah. Masyarakat diharapkan dapat memahami pengelolaan keuangan dengan bijak melalui program literasi keuangan yang rutin dilaksanakan Bank Mega, yaitu “Ayo ke Bank”.

Pada tahun 2021, program Ayo ke Bank diselenggarakan di pondok pesantren Al - Bayyan, Bekasi dan di ikuti oleh anak-anak yatim piatu di pondok tersebut.

Berbeda dengan program literasi keuangan, program inklusi keuangan dilakukan secara daring melalui program Ngobrol Bareng Mega untuk memperkenalkan produk-produk perbankan kepada masyarakat luas.





» Kinerja Lingkungan Hidup



Komitmen Perusahaan dalam Menjaga Lingkungan

Bank Mega mendukung kelestarian lingkungan melalui kegiatan efisiensi penggunaan energi sehingga dapat membantu menurunkan emisi karbon. Program efisiensi akan ditingkatkan lagi dengan mengurangi pemakaian kendaraan operasional. Tercatat seluruh kendaraan dinas operasional Bank Mega telah lulus uji emisi. Dukungan efisiensi lainnya juga dilakukan melalui kegiatan operasional Bank berbasis digital yang lebih efektif karena menghemat waktu, mengurangi biaya operasional, efisiensi penggunaan SDM, serta pengurangan kertas yang dapat mendukung upaya *Go Green Bank* serta Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).



Capaian Kinerja Lingkungan

Penghargaan *Green Elite* dalam penurunan emisi korporasi Sektor Emiten Perbankan Kategori Green 2021 – Berita Satu Media Holdings & Bumi Global Karbon



E-Learning

Mendukung proses pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Bank kepada SDM dengan efektif dan efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya, SDM, kertas



Mobile onboarding

Mendukung proses *onboarding* nasabah yang efektif dan efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya, SDM, kertas



Card Initiation System

Mendukung proses *customer origination* bagi nasabah kartu kredit

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas





Carpooling System

Mendukung proses pengelolaan penggunaan kendaraan perusahaan

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



Tangible Monitoring System

Mendukung proses pengelolaan barang-barang dan aset yang terdapat di cabang sehingga Bank dapat merencanakan pengadaan dan penggantian barang dan aset secara efektif

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



QR Payment

Mendukung proses pembayaran yang lebih efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional



Web Policy & Procedure Management System

Mendukung pengelolaan dokumen kebijakan dan prosedur serta penyimpanan dokumen secara *paperless*

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



Content Management

Mendukung pengelolaan dokumen data profil dan rekening nasabah secara *paperless*

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



E-Doc

Mendukung pengelolaan dokumen data profil dan rekening nasabah secara *paperless*

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



Enterprise Data Warehouse

Mendukung penyediaan untuk berbagai jenis laporan secara *paperless*

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



Robotic Process Automation

Mendukung efisiensi proses sehingga dapat mengoptimalkan kinerja SDM

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



Chatbot

Mendukung proses pelayanan nasabah yang lebih efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



Collection System

Mendukung proses *collection* menggunakan *mobile apps* sehingga meningkatkan efisiensi proses

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM, kertas



Mobile Appraisal

Mendukung proses *appraisal* menggunakan *mobile apps* sehingga meningkatkan efisiensi proses

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM, kertas



Bank Mega melakukan upaya efisiensi lainnya, yaitu:

- a. Mengatur pemakaian pendingin ruangan (AC) dan penggantian lampu kantor menjadi lampu yang lebih ramah lingkungan di kantor Bank. Hal ini akan terus diupayakan Bank secara berkelanjutan untuk menekan pemakaian listrik. Dalam melakukan hal ini Bank juga akan tetap mempertimbangkan kenyamanan karyawan.
- b. Bank Mega telah membuat ketentuan dalam bentuk Memo Dinas (No. MD .1638/PRFS/19) tentang Penghentian Penggunaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Gelas dan Botol di Lingkungan Bank Mega untuk mengurangi limbah plastik.

Beberapa hasil dari efisiensi ini adalah menurunnya penggunaan kertas sebesar 30,8% dari semula di tahun 2020 mencapai 3.987.792 lembar kertas menjadi hanya 2.759.738 lembar kertas di tahun 2021. Kemudian, menurunnya total biaya listrik dan air di tahun 2021 sebesar 7,36% atau Rp4,23 miliar, dari semula di tahun 2020 mencapai Rp57,44 miliar menjadi Rp53,21 di akhir tahun 2021.

Tak hanya itu, Bank juga telah berhasil menurunkan biaya BBM sebesar Rp1,27 miliar dari semula di tahun 2020 mencapai Rp10,29 miliar menjadi Rp9,02 miliar.



Penggunaan Energi

Bank Mega menggunakan genset berbahan bakar solar sebagai cadangan energi apabila ada pemadaman listrik untuk memastikan *zero downtime*. Disamping itu, Bank juga memanfaatkan bahan bakar minyak, bensin, dan solar untuk menjalankan kendaraan operasional.

Intensitas Penggunaan Energi Listrik [302-3]

Uraian	2021	2020	2019
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	10.530.720	11.506.120	12.035.920
Jumlah pemakaian energi (MWh)	10.530	11.506	12.036
Luasan (m ²)	57.595	57.595	57.595
Intensitas penggunaan energi (kWh/m ²)	182,84	199,77	208,97



Biaya Listrik, Air, dan Bahan Bakar Minyak (BBM) (Rp Miliar)

Biaya Listrik*				Biaya Pemakaian Air**				Biaya Penggunaan Bahan Bakar Minyak***			
2021	2020	2019		2021	2020	2019		2021	2020	2019	
12,02	14,19	14,87		0,86	1,10	1,14		9,02	10,29	12,98	

Keterangan:

*Data berasal dari Kantor Pusat Bank Mega

**Data dari seluruh cabang Bank Mega (KC, KCP, KK)

***Data dari seluruh Wilayah Nasional Bank Mega (Kendaraan Operasional dan Taksi Online)

Pemakaian energi pada tahun 2021 sebesar 10.530 MWh menurun sebesar 8,48% dibandingkan tahun 2020 yaitu sebesar 11.506 MWh karena adanya penerapan bekerja dari rumah selama masa pandemi. Berdasarkan total biaya penggunaan BBM yang dikonversikan dengan harga BBM jenis Pertalite seharga Rp7.650/liter, maka total penggunaan BBM tahun 2021 adalah sebanyak 1.179.668 liter. Penggunaan BBM tersebut menurun sebanyak 165.311 liter dibandingkan tahun 2020, atau setara 388,5 ton CO₂.

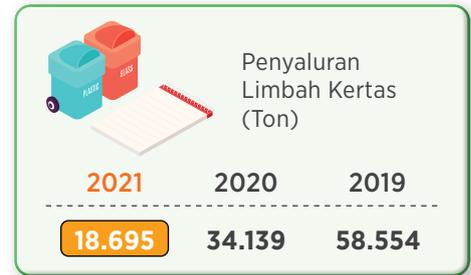
Penggunaan air juga tercatat mengalami penurunan yaitu sebesar 3,21% dari semula penggunaan air di tahun 2020 mencapai 78,98 m³ menjadi 76,5 m³ pada tahun 2021. [303-5]

Penurunan emisi karbon (CO₂) selama tahun 2021 [305-1][305-5]

Konversi emisi			
Konsumsi BBM	Emisi CO ₂		
1 liter	2,35 Kg		
Total Emisi Cakupan 1 yang Dihasilkan			
Total Penggunaan BBM	Emisi CO ₂		
1.179.668 liter	2.772,2 ton		
Total Efisiensi BBM			
Efisiensi BBM	Emisi CO ₂		
165.311 liter	388,5 ton		

Pengolahan Limbah [306-3]

Limbah terbanyak di sektor perbankan adalah limbah kertas. Dalam rangka pengelolaan limbah kertas tersebut, Bank Mega bekerja sama dengan pihak independen yaitu PT Aspex Kumbong yang mempunyai izin untuk mengelola limbah kertas tersebut sehingga dapat didaur ulang kembali. Selama tahun 2021, limbah kertas yang disalurkan mencapai 18.695 ton.



Pengaduan Masyarakat

Bank Mega memiliki mekanisme pengaduan yang disediakan untuk menampung pengaduan dari nasabah dan juga dari masyarakat, termasuk apabila ada keluhan terkait aspek lingkungan dan sosial. Hingga akhir 2021, tidak terdapat pengaduan dari nasabah maupun masyarakat dan tidak ada perkara hukum terkait dengan isu lingkungan dan sosial.



Keluhan nasabah dapat disampaikan kepada Customer Service di seluruh kantor cabang Bank Mega atau melalui Mega Call dengan nomor **08041500010**, atau melalui Formulir Keluhan Pelanggan yang dapat diakses melalui website **www.bankmega.com**.



Lampiran

Pegawai Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1]

Kelompok Usia	Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
20-24	Laki-laki	128	2,03	108	1,66	192	3
	Perempuan	375	5,93	324	4,99	469	6
	Jumlah	503	7,96	432	6,65	661	9
25 - 29	Laki-laki	550	8,70	621	9,56	763	10
	Perempuan	968	15,32	1.004	15,45	1.174	16
	Jumlah	1.518	24,02	1.625	25,01	1.937	26
30 - 34	Laki-laki	608	9,62	654	10,06	799	11
	Perempuan	698	11,04	788	12,13	925	12
	Jumlah	1.306	20,66	1.442	22,19	1.724	23
35 - 39	Laki-laki	674	10,66	772	11,88	876	12
	Perempuan	623	9,86	613	9,43	613	8
	Jumlah	1.297	20,52	1.385	21,31	1.489	20
40 - 44	Laki-laki	561	8,88	531	8,17	509	7
	Perempuan	289	4,57	258	3,97	245	3
	Jumlah	850	13,45	789	12,14	754	10
45 - 49	Laki-laki	293	4,64	318	4,89	338	5
	Perempuan	165	2,61	159	2,45	183	2
	Jumlah	458	7,25	477	7,34	521	7
50 - 54	Laki-laki	218	3,45	193	2,97	184	2
	Perempuan	122	1,93	113	1,74	93	1
	Jumlah	340	5,38	306	4,71	277	4
55 - 59	Laki-laki	27	0,43	30	0,46	30	0
	Perempuan	13	0,21	6	0,09	9	0
	Jumlah	40	0,63	36	0,55	39	1
> 60	Laki-laki	7	0,11	5	0,08	6	0
	Perempuan	1	0,02	1	0,02	3	0
	Jumlah	8	0,13	6	0,09	9	0
Total		6.320		6.498		7.411	

Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1]

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Strata 2 dan 3	Laki-laki	121	1,92	114	1,75	132	2
	Perempuan	69	1,09	71	1,09	65	1
	Jumlah	190	3,01	185	2,85	197	3
Strata 1	Laki-laki	2.271	35,93	2.369	36,46	2.717	37
	Perempuan	2.585	40,90	2.562	39,43	2.918	39
	Jumlah	4.856	76,84	4.931	75,88	5.635	76
Diploma 3	Laki-laki	441	6,98	478	7,36	544	7
	Perempuan	551	8,72	576	8,86	660	9
	Jumlah	992	15,70	1.054	16,22	1.204	16
Diploma 1 dan 2	Laki-laki	13	0,21	16	0,25	20	0
	Perempuan	13	0,21	15	0,23	17	0
	Jumlah	26	0,41	31	0,48	37	0
Sekolah Menengah Umum	Laki-laki	220	3,48	255	3,92	284	4
	Perempuan	36	0,57	42	0,65	54	1
	Jumlah	256	4,05	297	4,57	338	5
Total		6.320		6.498		7.411	

Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1]

Jenjang Jabatan	Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Vice President	Laki-laki	175	2,77	175	2,69	175	2
	Perempuan	109	1,72	96	1,48	95	1
	Jumlah	284	4,49	271	4,17	270	4
Manager	Laki-laki	641	10,14	611	9,40	624	8
	Perempuan	475	7,52	477	7,34	467	6
	Jumlah	1.116	17,66	1.088	16,74	1.091	15
Officer	Laki-laki	1.380	21,84	1.422	21,88	1.580	21
	Perempuan	1.271	20,11	1.219	18,76	1.348	18
	Jumlah	2.651	41,95	2.641	40,64	2.928	40
Administrasi	Laki-laki	870	13,77	1.024	15,76	1.318	18
	Perempuan	1.399	22,14	1.474	22,68	1.804	24
	Jumlah	2.269	35,90	2.498	38,44	3.122	42
Total		6.320		6.498		7.411	

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan untuk Penanggung Jawab Keberlanjutan di Bank Mega Selama Tahun 2021

Nama Pelatihan	Level Jabatan	Jumlah Pejabat Bank Mega yang Hadir	Pihak yang Menyelenggarakan
Momentum Reformasi Sektor Jasa Keuangan Pasca COVID-19 dalam Mempercepat Pemulihan Ekonomi Nasional yang Inklusif	Direktur	3	OJK
Kebijakan Rasional Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM)	Direktur	1	OJK
<i>Adapting & Sustaining Indonesia Banking in the Era of New Normal COVID-19: GRC Perspective</i>	Komisaris	1	BSMR
Transformasi Digital Perbankan	Direktur Utama	1	OJK
Strategi Pengembangan Produk Keuangan di Era Digital	Direktur Utama	1	OJK
<i>Building Robust and Sustainable Digital Finance Ecosystem Amid COVID-19 Pandemic</i>	Direktur Utama	1	OJK
Konferensi Tahunan SDGs Indonesia 2021 tentang <i>Recovery & Resilience: Pendanaan Inklusif untuk Pencapaian SDGS 2030</i>	Pejabat Eksekutif & Middle Management	8	Bappenas RI
OJK - OECD Conference: <i>on Financial Inclusion, Financial Consumer Protection and Financial Literacy in Asia-Pacific</i>	Pejabat Eksekutif & Middle Management	6	OJK
<i>Leaders Engagement in Sustainability</i>	Pejabat Eksekutif	1	Trisakti Sustainability Center
<i>Managing Strategic Sustainable Finance</i>	Pejabat Eksekutif	1	Trisakti Sustainability Center
<i>Presenting The Future of Carbon Market Indonesia</i>	Pejabat Eksekutif & Middle Management	28	ICDX Group
<i>Seminar Keuangan Berkelanjutan dalam Pemulihan Ekonomi Nasional</i>	Middle Management	2	LPPI
<i>Strengthening ESG Commitments and Performance</i>	Middle Management	2	Trisakti Sustainability Center

Referensi POJK dan Indeks Isi Standar GRI [102-55]

Indeks	Pengungkapan	Halaman	
POJK 51/ POJK.03/2017	1	Penjelasan strategi keberlanjutan	5
	2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	10
	3	Profil singkat	19
	3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	18
	3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	19
	3.c	Skala usaha	19
	3.d	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan	19-20
	3.e	Keanggotaan pada asosiasi	21
	3.f	Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan	20
	4	Penjelasan Direksi	12-14
	5	Penerapan Keuangan Berkelanjutan	10
	5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Kinerja Berkelanjutan	Ref. AR 2021
	5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	57
	5.c	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	23, 25, 26
	5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:	26-28
	5.d.1	Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian manajemen, RUPS, surat keputusan, atau lainnya	26-28
	5.d.2	Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan	26-28
	5.e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan	26
	6	Kinerja keberlanjutan	10
	6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	18
	6.b	Uraian mengenai kinerja ekonomi	31
	6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan	32
	6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	33
	6.c	Kinerja sosial	36-43
	6.c.1	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	44
	6.c.2	Ketenagakerjaan	37-39
	6.c.2.a	Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	37, 39
	6.c.2.b	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	39

Indeks	Pengungkapan	Halaman	
POJK 51/ POJK.03/2017	6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	40
	6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	42
	6.c.3	Masyarakat	48-49
	6.c.3.a	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	48-49
	6.c.3.b	Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	54
	6.c.3.c	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	49
	6.d	Kinerja Lingkungan Hidup	50
	6.d.1	Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan	53
	6.d.2	Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang	-
	6.d.3	Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	
	6.d.3.a	Jumlah dan intensitas energi yang digunakan	52
	6.d.3.b	Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk	53
	6.e.2	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak terhadap lingkungan hidup sekitar	52
	6.e.3.a	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	-
	6.e.3.b	Upaya konservasi keanekaragaman hayati	-
	6.f	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:	-
	6.f.1	Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Berkelanjutan	44
	6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	44
	6.f.3	Dampak yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi	47
	6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	44
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	11
	7	Verifikasi tertulis dari pihak independen	16
	Standar GRI GRI Standards		
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	102-1	Nama organisasi	19
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	19
	102-3	Lokasi kantor pusat	19
	102-4	Lokasi operasi	19
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	19
	102-6	Pasar yang dilayani	19
	102-7	Skala organisasi	19
	102-8	Informasi karyawan	19, 43, 55, 56
	102-9	Rantai pasokan	21
	102-10	Perubahan signifikan	20
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	25-26

Indeks	Pengungkapan	Halaman
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	102-13 Keanggotaan asosiasi	21
	102-14 Sambutan Direktur Utama	12-14
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	18
	102-18 Struktur tata kelola	22-23
	102-35 Kebijakan remunerasi	39
	102-40 Pemangku kepentingan	17-18
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	26
	102-43 Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan	26-28
	102-44 Topik utama dan Isu	26-28
	102-45 Entitas dalam laporan keuangan konsolidasian	16
	102-46 Menetapkan isi laporan dan Batasan	17-18
	102-47 Daftar topik material	17-18
	102-48 Penyajian kembali informasi	16
	102-49 Perubahan dalam pelaporan	16
	102-50 Periode pelaporan	16
	102-51 Tanggal laporan terbaru	15
102-52 Siklus pelaporan	16	
102-53 Kontak	16	
102-54 Kesesuaian dengan Standar GRI	16	
102-55 Indeks isi GRI	58-61	
102-56 Assurance oleh pihak eksternal	16	
Topik Material		
Kinerja Ekonomi		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya	31
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	31
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	31
GRI 201: Kinerja Ekonomi	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	Ref. AR 2021
	201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	Ref. AR 2021
GRI 205: Antikorupsi	205-2 Kebijakan dan prosedur antikorupsi	28
Kesehatan dan Keselamatan Kerja		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya	40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	40
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	40
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2016	403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	40
Perlindungan Informasi Nasabah		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Pendekatan manajemen dan komponennya	44
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	44
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	44
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1 Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	46

Indeks	Pengungkapan	Halaman
Pelatihan dan Pendidikan		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Pendekatan manajemen dan komponennya	42
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	42
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	42
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	42
	404-3 Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	43, 57
Pengelolaan Lingkungan		
GRI 302: Energi	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi	52
	302-3 Intensitas energi	52
GRI 303: Air	303-5 Konsumsi air	53
GRI 305: Emisi	305-1 Emisi GRK langsung (Cakupan 1)	53
	305-5 Pengurangan emisi GRK	53
GRI 306: Limbah	306-3 Timbulan limbah	54
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan	307-1 Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	54
Pengelolaan Lingkup Sosial		
GRI 401: Kepegawaian	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	38-39
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1 Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	54

GRI Sektor Layanan Keuangan

FS Standard	Sector disclosures	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	23
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	25
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk menerapkan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial yang diterapkan pada lini bisnis	42
FS6	Persentase kredit berdasarkan bidang usaha	34
FS7	Nilai moneter dari produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial tertentu untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	49
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	49

Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Mega Tbk memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dapat memberikan masukan, kritik, dan saran dengan mengirim e-mail.

Profil Anda

Nama (bila berkenan) :

Institusi/Perusahaan :

Surel :

Telp/Hp :

Golongan Pemangku Kepentingan

- Pemegang saham dan Investor
- Pelanggan
- Pegawai
- Pemerintah
- Media
- Mitra usaha
- Masyarakat dan komunitas
- Lain-lain, mohon sebutkan :
.....

Mohon pilih jawaban berikut yang paling sesuai dengan pertanyaan di bawah

- | | Ya | Tidak |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Laporan ini mudah dimengerti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Mohon berikan penilaian atas tingkat aspek material yang dinilai penting menurut anda bagi keberlanjutan PT Bank Mega Tbk

(Nilai 1=Paling Tidak Penting S/D 5=Paling Penting).

Kesehatan dan Keselamatan Kerja	
Kinerja Ekonomi	
Privasi Pelanggan dan Kualitas Layanan	
Pelatihan dan Pendidikan	

Terima kasih atas partisipasi anda.

Mohon agar lembar umpan balik ini dikirimkan kembali ke alamat:

Corporate Secretary

PT Bank Mega Tbk [102-53]

Menara Bank Mega

Jl. Kapten P. Tendean, No.12-14A

Jakarta 12790, Indonesia.

www.bankmega.com

email : corsec@bankmega.com

telepon : (+62 21) 7917 5000



BANK MEGA

PT BANK MEGA Tbk

Menara Bank Mega

Jl. Kapten Tendean 12-14A, Jakarta 12970

Telp. 021 7917 5000 (hunting)

Fax. 021 7918 7100

Mega Call

08041500010

www.bankmega.com