



MEMBANGUN DASAR BAGI MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK







Membangun Dasar bagi Masa Depan yang lebih Baik

'Building foundation' merupakan gambaran bagi Bank Megayang mulai membangun dan menerapkan keuangan berkelanjutan (sustainable finance) pada kegiatan operasional Bank. Dasar ini dibangun untuk menciptakan landasan yang kuat, terutama melalui pelatihan untuk meningkatkan kesadaran, baik bagi pemangku kepentingan internal, maupun eksternal. Ke depan, landasan ini perlu terus dikembangkan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik bagi masa depan melalui dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan.



Tema	03
Daftar Isi	04
Strategi Keberlanjutan	05
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan	07
Sambutan Direktur Utama	10

13

Profil Perusahaan Profil Laporan 18 Tata Kelola Keberlanjutan 21

31

Kinerja Keberlanjutan	
Kinerja Ekonomi	32
Kinerja Sosial	39
Kinerja Lingkungan Hidup	53
Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	59
Indeks POJK dan Standar Isi GRI	64
Lembar Umpan Balik	67





ŠTRATEGI KEBERLANJUTAN

PT Bank Mega Tbk (Bank Mega) mempunyai komitmen dalam menerapkan prinsip-prinsip berkelanjutan yang tercermin di keuangan dalam visi dan misi Perusahaan. Visi dan misi ini mencerminkan tujuan untuk menjadi bank kebanggaan bangsa Indonesia yang berupaya untuk tidak hanya mengejar keuntungan (profit), namun juga turut serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia (people) dan kelestarian alam (planet). Seluruh pemangku kepentingan diharapkan dapat turut berkomitmen dalam mendukung bisnis Bank Mega untuk tumbuh berkelanjutan, yaitu dengan menjaga keselarasan antara profit, people dan planet (triple bottom line).

Untuk mewujudkan pertumbuhan yang berkelanjutanini,BankMegaberupayamembangun landasan yang kuat dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan berwawasan lingkungan. Pelatihan diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas tinggi. Bank Mega turut berperan aktif dalam meningkatkan kualitas

pendidikan yang layak bagi masyarakat, melalui kegiatan edukasi perbankan "Ayo ke Bank" untuk siswa sekolah. Selain itu, Bank Mega berkomitmen untuk meminimalkan risiko atau dampak negatif operasional bank terhadap lingkungan sekitar, melalui peningkatan layanan yang inovatif dan kemampuan kinerja organisasi yang terbaik.

keberlanjutan Bank Mega telah Komitmen dituangkan di dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019 yang berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Penyusunan RAKB 2019 menjadi langkah awal dalam membangun dasar keuangan berkelanjutan yang kinerjanya akan dipantau oleh Divisi Strategic & Business Development (SBDV). Divisi SBDV sekaligus bertindak sebagai ketua Tim Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Surat Keputusan (SK) No.153/DIRBM/19 tanggal 20 Juni 2019.

Berdasarkan RAKB 2019, strategi keberlanjutan Bank Mega disusun untuk jangka waktu 5 (lima) tahun yaitu 2019 hingga 2023 dengan skala prioritas utama pada program pengembangan kapasitas internal Bank. Program ini dilaksanakan melalui pelatihan keuangan berkelanjutan yang diselenggarakan oleh Divisi Human Capital Management (HCMG) yang bekerja sama dengan mitra dari kalangan praktisi dan akademisi yang pakar di bidang keuangan berkelanjutan. Tujuan pelatihan keuangan berkelanjutan adalah untuk mempersiapkan sumber daya manusia, khususnya untuk internal dalam mengimplementasikan keuangan berkelanjutan. Diharapkan, pemahaman dan kesadaran ini akan mendorong adanya inovasi terhadap produk dan jasa yang dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dan melakukan penyesuaian Standard Operasional Prosedur (SOP).

Selain pengembangan kapasitas internal, strategi keberlanjutan yang dilakukan oleh Bank Mega di tahun 2019 adalah melakukan pemetaan terhadap portofolio penyaluran dana yang telah sesuai dengan Kriteria dan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Pemetaan tersebut dilakukan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/12/PBI/2006 tentang Laporan Berkala Bank Umum, Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 05 Tahun 2012 tentang Jenis Rencana Usaha dan atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis terhadap Dampak Lingkungan. Berdasarkan hasil pemetaan, terdapat 9 (sembilan) sektor usaha yang sesuai dengan strategi usaha Bank, untuk kemudian dipetakan kembali ke dalam 12 (dua belas) KKUB berdasarkan Pedoman Teknis POJK No.51/POJK.03/2017. Hingga akhir 2019, portofolio penyaluran dana yang sesuai dengan KKUB adalah sebesar Rp11,8 triliun.

Strategi keberlanjutan lainnya yang dilakukan Bank Mega adalah dengan menjalankan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) melalui program Mega Berbagi dan Mega Peduli. Tahun 2018, Bank Mega menggunakan dana yang telah terakumulasi dari tahun-tahun sebelumnya untuk membiayai kegiatan program Mega Berbagi sehingga berdampak pada peningkatan dana Mega Berbagi yang cukup signifikan. Di sisi lain, kegiatan program Mega Peduli mengalami peningkatan dari Rp1,57 miliar di tahun 2018 menjadi Rp1,64 miliar.

Berdasarkan RAKB 2019, tujuan dari strategi keberlanjutan Bank Mega adalah:

- Mendukung program Keuangan Berkelanjutan yang sudah ditetapkan Pemerintah, sehingga pertumbuhan ekonomi berkelanjutan mampu menjaga stabilitas ekonomi dan bersifat inklusif dapat terwujud.
- 2. Turut serta dalam menggerakkan perekonomian nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dengan mempersiapkan infrastruktur yang cukup baik untuk meningkatkan porsi pembiayaan sesuai dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.
- 3. Meningkatkan fungsi intermediasi yang memungkinkan masyarakat dapat melakukan kegiatan ekonomi dan diharapkan dapat meningkatkan porsi pembiayaan sesuai dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.
- 4. Meningkatkan fungsi tanggung jawab sosial dengan terus meningkatkan hubungan dan menjadi pemerhati atas tingkat kualitas pendidikan bangsa. Bank Mega memiliki keyakinan bahwa kualitas pendidikan yang baik akan memutus mata rantai kemiskinan.



IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

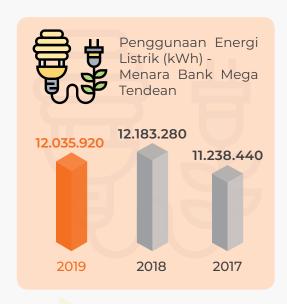


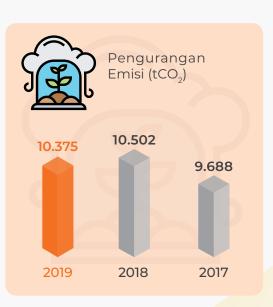










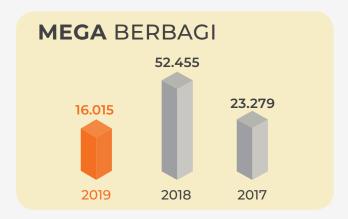


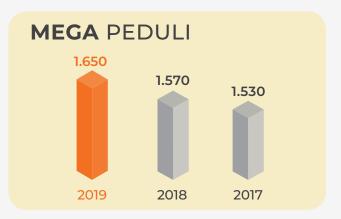


SOSIAL	2019	2018	2017
Tingkat Kepuasan Pelanggan	Achievement by MRI (Experience Index & Loyalty Index 2019 Kategori Bank Buku III) Peringkat 1 Customer Loyalty Peringkat 2 Net Promoter Score Peringkat 2 Satisfaction Loyalty Engagement Index Peringkat 3 Security Satisfaction Peringkat 3 Overall Satisfaction	Achievement by MRI (Experience Index & Loyalty Index 2018 Kategori Bank Buku III) Peringkat 1 Total Customer Experience Peringkat 1 Customer Loyalty Peringkat 1 Customer Service Satisfaction Peringkat Teller Satisfaction Peringkat Security Satisfaction Peringkat 2 Overall Satisfaction Peringkat 2 Tangible Satisfaction Peringkat 2 Tangible Satisfaction Peringkat 2 Net Promoter	Achievement by Mark Plus Bronze Champion of National WOW Service Excellence Award 2017 (Buku III) - Nasional Gold Champion Of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Semarang Gold Champion Of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Medan Silver Champion of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Medan Silver Champion of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Banjarmasin Silver Champion of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Banjarmasin Silver Champion of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Makassar Bronze Champion of WOW Service Excellence Award 2017 Regional Makassar
Tingkat Perputaran Karyawan	35,56%	34,45%	40,37%
Total Jam Pelatihan + E-learning	575.464	725.480	925.384
Total Jam Pelatihan	245.520	312.224	256.608
Total Jam Pelatihan terkait Sustainable Finance (SF)	1.992	32	56











11.840

Nominal Transaksi atas Produk dan/atau Jasa yang Memenuhi Kriteria Kegiatan Usaha Berkelanjutan (Rp miliar)

23,3%

Persentase Total Portofolio Kegiatan Usaha Berkelanjutan Terhadap Total Penyaluran Dana



SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA [102-14]



Para pemegang saham dan pemangku kepentingan yang terhormat,

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat bimbinganNya kami berhasil melalui tahun 2019 yang penuh dengan tantangan, dengan hasil yang menggembirakan. Semakin ketatnya persaingan industri perbankan, baik di tingkat nasional maupun internasional, dan semakin menguatnya isu lingkungan dan sosial, telah membuat kami terus berubah dan membangun dasar bagi masa depan yang lebih baik. Kami menyadari sepenuhnya bahwa pencapaian ke depan akan semakin menantang dengan adanya perubahan yang cepat, baik dalam aspek teknologi, lingkungan dan sosial, yang akan berdampak signifikan pada kinerja finansial.

Pertumbuhan ekonomi dalam negeri banyak dipengaruhi oleh perlambatan ekonomi global. Bank Indonesia memprediksi tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia hanya berada pada kisaran angka 5,1%. Angka ini tidak lebih baik dari pertumbuhan ekonomi tahun sebelumnya di 2018 yakni 5,2%. Walaupun demikian, secara umum, industri perbankan menunjukkan kinerja yang menggembirakan, meskipun perlambatan pertumbuhan kredit dan Dana Pihak Ketiga (DPK) tidak dapat dihindari. Di sisi lain, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat pertumbuhan penyaluran kredit perbankan yang hanya mengalami peningkatan sebesar 6,53% yoy. Tingkat pertumbuhan ini jauh dari target yang dicanangkan OJK sebelumnya, yakni di kisaran 9%-11% yoy.

Ditengah kondisi tersebut, secara finansial, Bank Mega berhasil mencatat pencapaian laba, jauh melampaui target yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Kami membukukan prestasi pencapaian pertumbuhan laba sebelum pajak sebesar 25,29% atau Rp2,5 triliun dibandingkan pada tahun 2018, yang



sebesar Rp2 triliun. Total aset berhasil menembus Rp100,80 triliun atau naik 20,35% dibanding tahun 2018. Semua pencapaian tersebut adalah hasil dari kebijakan strategis dan inisiatif utama yang kami terapkan, termasuk dalam melakukan transformasi teknologi dan digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan kepada semua nasabah.

Namun demikian, Bank Mega percaya bahwa pencapaian kinerja ekonomi harus dibarengi dengan kinerja lingkungan dan sosial yang semakin signifikan mempengaruhi kinerja finansial. Dampak perubahan iklim dan terus berlanjutnya bencana alam menunjukkan bahwa dunia usaha harus melakukan perubahan, salah satunya melalui penerapan keuangan berkelanjutan. Sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) no 51/POJK.03/2017, Bank Mega mulai membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Kebijakan Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Bank Mega memperhatikan isu-isu terkait keuangan berkelanjutan. penerapan Kami menyadari, situasi eksternal pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan berpotensi mempengaruhi kinerja Bank secara keseluruhan. Untuk itu, Bank Mega menerapkan nilai-nilai keberlanjutan yang sejalan dengan visi dan misi, serta prinsip keuangan berkelanjutan. Salah satu nilai yang terkait adalah 'etika'. Nilai etika mengandung makna bahwa Bank Mega akan menjalankan usaha dengan memperhatikan tata kelola yang baik, termasuk menyelaraskan kinerja ekonomi dengan tetap memperhatikan kinerja lingkungan dan sosial.

Dalam menjalankan nilai keberlanjutan, Bank Mega merespon risiko lingkungan dan sosial melalui pengembangan RAKB yang memuat target dan strategi penerapan keuangan berkelanjutan. Isu seputar kerusakan lingkungan, pemanasan global dan iklim yang ekstrim, telah menjadi perhatian dunia dan mempengaruhi cara pemberian kredit pada bisnis perbankan. Bank dituntut, tidak hanya memberikan kredit kepada debitur yang mempunyai kinerja ekonomi yang baik, namun juga harus memiliki kinerja lingkungan dan sosial yang mendukung capaian pembangunan berkelanjutan.

Bank Mega berkomitmen mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan dan pencapaian kinerja keuangan berkelanjutan melalui RAKB yang telah dibuat. Langkah awal implementasi keuangan berkelanjutan yang kami lakukan adalah melaksanakan pelatihan dan membangun kesadaran atas pemahaman prinsip keuangan berkelanjutan. Sebagai langkah baru, Bank Mega harus melalui berbagai tantangan, dan yang terbesar adalah perubahan pola pikir dan penerapan budaya keberlanjutan. Tidak hanya untuk internal Bank Mega, namun juga untuk pemangku kepentingan lainnya, terutama debitur yang terkait langsung dengan proses usaha berwawasan Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST).

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Prioritas yang kami lakukan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan adalah pengembangan kapasitas internal, yang dimulai dari tahapan menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menjalankan kegiatan keuangan berkelanjutan. Program pelatihan dilaksanakan sepanjang tahun 2019 dengan 308 peserta yang berasal dari tingkat Direksi, Komisaris, dan Pemimpin Divisi, Pemimpin Bagian, Pemimpin Regional dan juga pemimpin bidang kredit regional. Pelatihan akan terus dilanjutkan sesuai dengan kebutuhan Bank dan RAKB tahun 2020.

Selain pelatihan, Bank Mega mulai melakukan pemetaan penyaluran kredit untuk mendapatkan database posisi kredit yang berwawasan LST dan termasuk dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Hingga akhir 2019. portofolio penghimpunan dan penyaluran dana yang memenuhi KKUB berasal dari total aset produktif sebesar Rp10,9 triliun atau 23% dari total kredit/pembiayaan bank. Sementara, portofolio outstanding kredit berdasarkan KKUB adalah Rp11,8 triliun, dengan penghimpunan dana Tabungan Mega Berbagi sebanyak Rp634,77 juta. Kinerja penerapan keuangan berkelanjutan ini berada dalam pengawasan Divisi Strategic & Business Development (SBDV) sebagai ketua Tim Keuangan Berkelanjutan, dibantu oleh 15 Divisi lainnya.

Strategi Pencapaian Target

Untuk meminimalkan risiko lingkungan dan sosial, Bank Mega telah menargetkan penyesuaian dan pengkinian kebijakan perkreditan Bank, standar operasional kredit, serta meningkatkan kesadaran atas pencapaian keuangan berkelanjutan. Strategi yang kami lakukan adalah bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan, terutama debitur untuk menerapkan KKUB. Dalam lingkungan internal, Bank Mega akan meningkatkan efisiensi biaya kendaraan operasional, penggunaan listrik dan pemakaian air.

Ke depan, hingga tahun 2022, kami akan berupaya menurunkan pemakaian listrik dan air, hingga dapat menghemat Rpl miliar/tahun melalui strategi implementasi kebijakan pembatasan jam operasional penggunaan pendingin ruangan, komputer, lampu dan air, yang mulai diterapkan pada tahun 2019. Upaya ini, selain dapat meningkatkan efisiensi, Bank Mega berharap dapat membantu mengurangi risiko perubahan iklim.

Sementara itu, portofolio hijau terus diidentifikasi untuk memanfaatkan peluang dan prospek usaha dalam pembiayaan berwawasan LST. Bank Mega menyusun target dan mengukur capaian dari hasil penerapan keuangan berkelanjutan, kemudian melakukan penyesuaian kebijakan untuk menyiapkan diri apabila ada peluang dalam mendukung pembiayaan berkelanjutan. Saat ini, prospek usaha yang dapat dimaksimalkan adalah pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Selain itu Bank Mega juga akan meningkatkan kegiatan keuangan inklusif dan literasi keuangan untuk memberikan pendidikan perbankan bagi masyarakat yang berada di wilayah yang sulit dijangkau.

Jumlah UMKM dengan banyaknya jenis usaha yang mendukung lingkungan, misalnya memanfaatkan limbah untuk dijadikan produk baru, atau pemberdayaan wanita, menjadi prospek usaha yang baik di masa depan. Saat ini, jumlah pembiayaan kepada konsumer dan UMKM sebanyak Rp26,3 miliar. Nilai ini masih cukup jauh dibandingkan dengan pembiayaan kepada korporasi yang sebesar Rp10.344,9 miliar. Adanya potensi yang besar pada

segmen UMKM, akan membuka peluang kredit yang berwawasan lingkungan dan sosial. Namun demikian, Bank akan tetap menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengelola risiko dari setiap prospek usaha yang akan dijalankan.

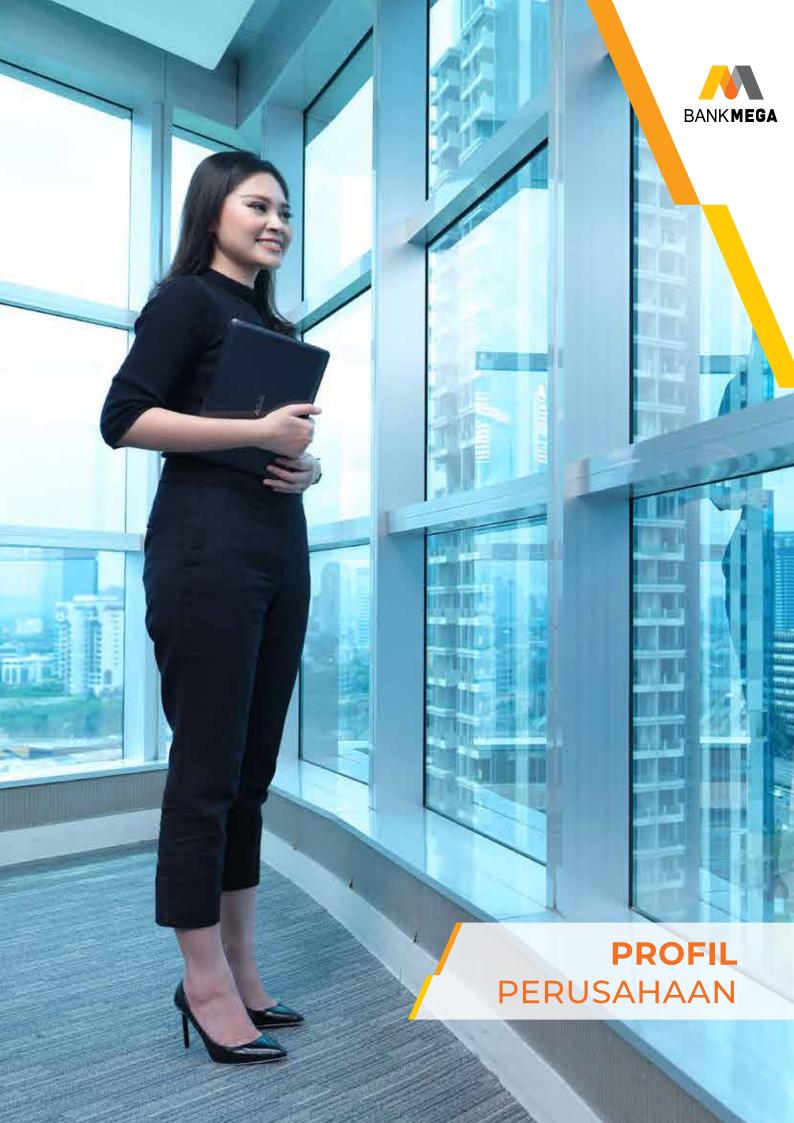
Pengelolaan risiko juga disesuaikan dengan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan secara makro. Penggunaan teknologi yang masif dengan segala tantangannya dan maraknya isu kerusakan lingkungan, serta kondisi perang dagang membuat semakin tingginya potensi pengaruh pada penerapan keuangan berkelanjutan. Mencermati situasi ini, Bank Mega akan patuh pada semua regulasi dan menjalankan etika bisnis secara ketat sebagai salah satu nilai keberlanjutan. Selain itu, Bank Mega akan meningkatkan sinergi bersama CT ARSA Foundation untuk melaksanakan berbagai kegiatan kemanusiaan, terutama melalui peningkatan kesehatan dan pendidikan.

Membangun Dasar bagi Masa Depan yang Lebih Baik

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung kami dalam mencatat berbagai prestasi selama tahun 2019. Sebagai langkah baru dalam implementasi keuangan berkelanjutan, kami mengajak kembali untuk bersama membangun dasar yang kuat sebagai landasan untuk menciptakan masa depan yang lebih baik untuk kita saat ini dan untuk generasi yang akan datang.

Jakarta, Februari 2020

Kostaman Thayib Direktur Utama



PROFIL PERUSAHAAN

Visi, Misi, dan Nilai [102-16]



Menjadi Kebanggaan Bangsa



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)

















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 No. 47 Tanggal 26 November 1969



Alamat Kantor Pusat

Menara Bank Mega, Jl. Kapten Tendean Kav. 12-14A, Jakarta 12790, Indonesia Tel. : (+62 21) 7917 5000,

Fax. : (+62 21) 7918 7100,

Mega Call: :1500010, (+62 21) 2960 1600
Website : www.bankmega.com
E-mail :corsec@bankmega.com



Bidang Usaha Perbankan

Izin Usaha

- Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. D.15.6.5.48 tanggal 14 Agustus 1969
- 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) : 8120211292773



Wilayah Operasional

Indonesia, dengan delapan kantor wilayah, yaitu:

- l. Medan (Area Sumatera)
- 2. Jakarta 1 (Area DKI Jakarta)
- 3. Jakarta 2 (Area Jakarta Selatan, Lampung, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Banten)
- 4. Bandung (Area Jawa Barat tidak termasuk 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)



Kepemilikan Saham

PT Mega Corpora (58,016 %) Masyarakat (41,984 %)



Skala Perusahaan [102-7]

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Jumlah Karyawan Tetap	Orang	5.379	5.962	6.156
Jumlah ATM	Mesin	709	720	713
Pendapatan Bunga Bersih		3.583,5	3.513,8	3.508,6
Laba Bersih	Rp miliar	2.002,7	1.599,3	1.300,0
Total Kapitalisasi				
- Total Liabilitas		85.262,4	69.979,3	69.232,4
- Total Ekuitas	Rp miliar	15.541,4	13.782,7	13.064,6
Total Aset		100.803,8	83.761,9	82.297,0

Produk dan Jasa

Bank Mega berupaya memberikan produk dan layanan terbaik bagi setiap Nasabah. Sampai akhir tahun 2019, Bank Mega memiliki tujuh jenis produk dan layanan, seperti Simpanan, Pinjaman, Trade Finance, Transaksi Internasional, Treasuri, Transaksi Pembayaran dengan Kartu, serta beberapa layanan lainnya (Mega ATM, Mega Pass, Internet Banking, dan Mobile Banking). Informasi detail terkait produk dan layanan Bank Mega dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2019, atau dapat diakses melalui website: www. bankmega.com.

	Transaksi Layanan	Tahun 2019 (Nilai Rp m	niliar)
	Mega ATM	Nasabah Nilai	316.412 11.348
	Mega Pass	Jumlah Kartu Nilai	592.420 516,4
Layanan	Internet Banking	Nasabah Nilai	35.969 1.082
Laya	Mobile Banking	Nasabah Nilai	119.292 2.721
	Mega Cash	Jumlah Kartu (juta) Nilai	4,16 39,2
	Safe Deposit Box	Box Nilai	6.569 4,81

Jenis	Satuan	2019	2018	2017
Simpanan	Nasabah	432.770	503.002	522.037
	Nilai (Rp miliar)	72.790	60.735	61.283
Treasuri	Nasabah	3.155	1.713	891
	Frekuensi Transaksi	19.274	23.639	24.877
	Nilai (Rp miliar)	781.466	634.784	749.415



Nasabah 945.538 Nilai (Rp miliar) 45.954,1

Rantai Pasokan [102-9]

Kebijakan mengenai rantai pasokan yang dapat mendukung keberlanjutan bisnis Bank Mega dikelola oleh Komite Pengadaan Barang yang berada langsung dibawah Direksi. Kebijakan ini diimplementasikan dengan mengedepankan integritas, profesionalisme, dan transparansi. Sebagai bentuk komitmen dalam memastikan rantai pasokan yang mendukung bisnis yang berkelanjutan, maka di dalam RAKB, Bank Mega mencanangkan target efisiensi biaya kendaraan operasional, penggunaan listrik dan pemakaian air. Hingga tahun 2022, ditargetkan penurunan biaya listrik dan air dapat mencapai Rp1 miliar melalui kebijakan pembatasan jam operasional AC, komputer, dan lampu, yang mulai digalakkan pada tahun 2019.

Untuk mendukung capaian target efisiensi tersebut, maka Komite Pengadaan Barang memastikan kuantitas dan kualitas barang yang optimal untuk mendukung operasional Bank. Kegiatan yang dilakukan oleh Komite tersebut, antara lain adalah:

- a. Melakukan evaluasi atas kinerja vendor secara rutin
- Menerjemahkan dan menuangkan dalam bentuk kesepakatan yang telah terjadi dengan pihak luar/ vendor dalam bentuk dokumen legal (binding-agreement).
- c. Melakukan evaluasi, memberi masukan/saran terhadap usulan dokumen legal/perjanjian yang diberikan oleh pihak luar/vendor.
- d. Membantu menyelesaikan permasalahan secara legal atas hal-hal yang berada di luar kesepakatan/perjanjian yang ada.

Perubahan bersifat signifikan [102-10]

Pada tahun 2019 terdapat 10 Kantor Kas Bank Mega yang telah diresmikan dan beroperasi yaitu:

- 1. KK Malang Transmart MX Mall.
- 2. KK Bekasi Transmart Juanda,
- 3. KK Cibubur Trans Studio Mall,
- 4. KK Denpasar Trans Studio Mall,
- 5. KK Tasikmalaya Transmart,
- 6. KK Jambi Transmart,
- 7. KK Pekalongan Transmart,
- 8. KK Semarang Transmart Majapahit,
- 9. KK Pangkal Pinang Transmart,
- 10. KK Bintaro Trans Park.

Keberadaan Bank Mega pada tiap jaringan Trans Studio Mall, Trans Park, dan Transmart merupakan sinergi di dalam ekosistem jaringan ritel CT Corp sehingga dapat menambah dan memperluas jangkauan pelayanan di bidang jasa keuangan, khususnya kepada para pengunjung. Setelah peresmian ini, jaringan kantor Bank Mega menjadi berjumlah 379 kantor di seluruh Indonesia.

Perubahan signifikan lainnya adalah pembentukan Tim Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Surat Keputusan No.153/DIRBM/19 tanggal 20 Juni 2019. Tim ini diketuai oleh Divisi Strategic & Business Development (SBDV) dan beranggotakan 15 Divisi lainnya.





Keanggotaan Asosiasi [102-13]

Hingga akhir 2019, Bank Mega belum mengikuti asosiasi tertentu yang khusus terkait keuangan berkelanjutan. Namun, bank Mega mendukung dan mengikuti kegiatan terkait keuangan berkelanjutan, serta memastikan implementasi RAKB sejalan dengan upaya mendukung pembangunan berkelanjutan.

Nama Asosiasi	Posisi
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Anggota
Perbanas	Anggota
Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)	Anggota
Bank Risk Association Management (BARa)	Anggota
Ikatan Bankir Indonesia (IBI)	Anggota
Himpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN)	Anggota
Indonesia Foreign Exchange Market Committee (IFEMC)	Anggota
Association Cambiste Internationale- Financial Markets Association (ACI FMA) Indonesia	Anggota

PROFIL LAPORAN

Tentang Laporan [102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56]

Laporan Keberlanjutan ini merupakan laporan pertama Bank Mega sebagai bagian dari implementasi Keuangan Berkelanjutan. Bank Mega berkomitmen akan menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun dengan disertai peningkatan kualitas laporan untuk mengungkapkan kinerja bidang ekonomi, sosial dan lingkungan, serta tata kelola keberlanjutan. Laporan kali ini memuat informasi untuk periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2019.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 dan Standar Global Reporting Initiative (GRI): opsi 'in accordance' menjadi dasar penyusunan Laporan Keberlanjutan ini.

Selain itu, laporan juga dilengkapi dengan Financial Services Sector Supplement yang diterbitkan oleh GRI. Pada bagian Kinerja Keberlanjutan akan disampaikan kontribusi Bank Mega terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

Laporan Keberlanjutan ini belum diverifikasi (assurance) oleh pihak independen, namun untuk data keuangan konsolidasi telah melalui proses audit laporan keuangan yang disajikan secara lengkap dalam laporan tahunan.



Kontak Pelaporan [102-53]

Nama : Christiana Maria Damanik Jabatan : Sekretaris Perusahaan

Alamat : Kantor Pusat PT Bank Mega, Tbk

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

Email : corsec@bankmega.com Telp : (+62 21) 7917 5000 (hunting)

Fax : (+62 21) 7918 7100

Call Center : 1500010, (+62 21) 2960 1600
Website : www.bankmega.com
Media Sosial : @BankMegaID (Twitter)

Bank Mega Indonesia (Facebook)

@BankMegaID (Instagram)
BankMegaID (Youtube)

Peningkatan kualitas laporan secara terus-menerus sesuai dengan salah satu prinsip Keuangan Berkelanjutan yaitu Komunikasi yang Informatif. Setiap bank harus menyiapkan dan menyediakan laporan yang komprehensif dan mudah dipahami, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Laporan juga disampaikan dengan menggunakan media komunikasi yang efektif, misalnya website perusahaan, sehingga dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan.



Penentuan Isi dan Kualitas Laporan [102-46]

Prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, kelengkapan, dan materialitas merupakan prinsip yang menjadi acuan dalam proses penentuan isi laporan. Adapun kualitas pelaporan mengacu kepada prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan.

Tahapan dalam proses penentuan isi laporan

01



Identifikasi

Relevansi topik keberlanjutan yang terkait dengan keuangan berkelanjutan diidentifikasi berdasarkan karakteristik industri perbankan dan efeknya terhadap pemangku kepentingan 02



Prioritisasi

Penentuan skala prioritas terhadap topik keberlanjutan telah diidentifikasi melalui pelatihan laporan keberlanjutan yang diselenggarakan pada tanggal 14 dan 15 November 2019

03



Validasi

Topik material yang diungkapkan dalam laporan ini telah mendapatkan persetujuan Direktur Compliance & Human Capital 04



Tinjauan

Meninjau kembali saran yang diterima dari pemangku kepentingan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas laporan tahun berikutnya. Tanggapan atas umpan balik ini akan kami sampaikan pada laporan keberlanjutan 2020. Dengan demikian, pembuatan laporan keberlanjutan akan melibatkan keberadaan pemangku kepentingan

Topik Materialitas dan Batasan Dampak [102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 103-1]

Bank Mega menetapkan tiga topik material yang berada pada kategori 'tinggi'. Topik material adalah informasi yang menjadi perhatian para pemangku kepentingan untuk menetapkan keputusan, setelah memperhatikan adanya risiko dan kesempatan Bank.

Ruang lingkup dan batasan dampak (boundary) dari Topik Material mencakup data keuangan, kinerja sosial, dan kinerja lingkungan. Datadata keuangan yang disajikan merupakan data Laporan Keuangan per tanggal 31 Desember 2019 yang telah diaudit oleh pihak independen. Informasi keuangan tidak mencakup kinerja konsolidasi dari entitas lain dan hanya

bersumber dari internal Bank Mega karena Bank Mega belum mempunyai entitas perusahaan anak. Laporan ini juga tidak menyajikan kembali informasi yang telah disajikan, karena ini merupakan laporan keberlanjutan pertama yang disajikan oleh Bank Mega, tidak terdapat sehingga perubahan dalam pelaporan.

Topik Material, SDGs, Isu Keberlanjutan dan Batasan Dampak



Topik Material

Kinerja Ekonomi

Isu Keberlanjutan

Meningkatkan laba perusahaan, fee based income, dan low cost fund

Dukungan pada SDGs



Dampak

Dalam Perusahaan

- 1. Pemegang Saham
- 2. Pegawai

Luar Perusahaan

- 1. Investor
- 2. Nasabah
- 3. Masyarakat
- 4. Regulator



Topik Material

Privasi Pelanggan

Isu Keberlanjutan

Menjaga kerahasiaan data nasabah

Dukungan pada SDGs



Dampak

🛑 Dalam Perusahaan

1. Pegawai

Luar Perusahaan

1. Nasabah



Topik Material

Pelatihan dan Pendidikan

Isu Keberlanjutan

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

Dukungan pada SDGs







Dampak

Dalam Perusahaan

1. Pegawai

Luar Perusahaan

- 1. Nasabah
- 2. Masyarakat



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Landasan Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Bank Mega sebagai Lembaga Jasa Keuangan yang menjunjung tinggi *Good Corporate Governance* (GCG) menerapkan peraturan perusahaan dengan mengacu kepada berbagai ketentuan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/ POJK.03/2016 tanggal 7 Desember 2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum;
- b. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/ SEOJK.03/2017 tanggal 17 Maret 2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum;
- c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan no. 21/ SEOJK.04/2015 tanggal 16 November 2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka;
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 17/ POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan;
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/ POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan.

Seluruh jajaran Bank Mega berkomitmen menerapkan GCG dalam pengelolaan perusahaan dengan mengacu kepada ketentuan sebagai berikut:

- a. Anggaran Dasar Perusahaan;
- b. Prinsip-Prinsip Corporate Governance yang dikembangkan oleh Organization for Economic Cooperation and Development (OECD);
- Pedoman GCG perbankan Indonesia yang dikembangkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG);
- d. ASEAN Corporate Governance Scorecard;
- e. Principles for Enhancing Corporate Governance yang diterbitkan oleh Basel Committee on Banking Supervision.



Pembahasan lengkap mengenai Tata Kelola Perusahaan terdapat pada Laporan Tahunan 2019.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18]

Struktur Tata Kelola Bank Mega telah dibuat dan sesuai dengan Undang-Undang Perseroan Terbatas, yaitu adanya organ utama yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi, serta organ pendukung

yang terdiri dari Komite di bawah Dewan Komisaris, Komite Direksi, dan Unit Kerja yang mendukung penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Struktur tertinggi di perusahaan adalah RUPS dan dalam pelaksanaan operasional di tingkat paling tinggi dipegang oleh Direktur Utama yang dibantu oleh Direktur Bidang dan Komitekomite dibawahnya. Selain itu, sejalan dengan POJK 18/POJK.03/2014 tentang Tata Kelola Terintegrasi, Perseroan membentuk Satuan Kerja

Kepatuhan Terintegrasi, Satuan Kerja Manajemen Risiko Terintegrasi dan Satuan Kerja Audit Intern Terintegrasi. Satuan ini dibentuk untuk membangun sinergi dan aliansi bisnis yang kuat antara Bank Mega dan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) Terelasi dalam Konglomerasi Keuangan Mega Corpora.

Struktur Tata Kelola



Direksi memiliki tugas untuk memastikan Bank Mega telah menerapkan Keuangan Berkelanjutan dalam prinsip-prinsip Tata Kelola yang dijalankan. Dalam implementasi POJK 51/POJK.03/2017, Direksi Bank Mega dengan persetujuan Dewan Komisaris telah menerbitkan Surat keputusan Direksi No. 153/ DIRBM/19 tanggal 20 Juni 2019 tentang Struktur Keanggotaan Tim Keuangan Berkelanjutan. Tim Keuangan Berkelanjutan beranggotakan seluruh unit kerja yang terkait dengan perencanaan pelaksanaan Keuangan dan Berkelanjutan. Direktur Compliance dan Human Capital telah ditetapkan sebagai Direktur yang memastikan implementasi Keuangan Berkelanjutan. Tim Keuangan Berkelanjutan membantu Direksi dalam menjalankan setiap program penerapan Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan strategi bisnis bank dan RAKB. [102-20]

Tugas dan tanggung jawab Tim Keuangan Berkelanjutan, diantaranya sebagai berikut :

 a. Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai bagian dari rencana bisnis Bank.

- b. Mengkomunikasikan RAKB kepada:
 - Regulator (OJK).
 - · Pemegang Saham; dan
 - · Seluruh jenjang organisasi.
- Menyusun rencana pengembangan kapasitas internal Bank khususnya terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan.
- d. Menyusun rencana aktivitas yang sesuai dengan penerapan keuangan berkelanjutan, termasuk rencana dan strategi pengembangan produk dan portofolio keuangan berkelanjutan.
- e. Menyusun rencana aktivitas Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL).
- f. Menyusun Laporan Keberlanjutan dan mengkomunikasikan kepada pemangku kepentingan melalui situs web Perusahaan.
- g. Melakukan pemantauan atas pelaksanaan RAKB
- h. Memastikan kecukupan sistem informasi untuk mengukur pencapaian target penerapan Keuangan Berkelanjutan sesuai RAKB.



Pengembangan Kompetensi atas Keuangan Berkelanjutan

Rencana pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dilakukan secara terpadu mulai dari strategi pemenuhan karyawan yang berkualitas, pengembangan kompetensi dan programprogram strategis untuk pengelolaan karir dan kinerja, penyediaan sistem teknologi yang mendukung perencanaan dan pengembangan SDM, serta internalisasi budaya perusahaan. Pelaksanaan strategi pengembangan SDM sangat mendukung tercapainya prioritas program Keuangan Berkelanjutan.

Hingga akhir semester II tahun 2019, Bank Mega telah melaksanakan pelatihan Keuangan Berkelanjutan sebanyak 12 (dua belas) batch, termasuk diantaranya: 3 (tiga) batch yang melibatkan praktisi eksternal untuk level Direksi, Komisaris, dan Pemimpin Divisi, serta Pemimpin Bagian, Pemimpin Regional dan juga pemimpin

bidang kredit regional. Selain itu, telah dilakukan 9 (sembilan) batch untuk tim bisnis kredit dan kredit analis di seluruh regional. Selanjutnya, untuk persiapan penyusunan laporan keberlanjutan, pada tanggal 14-15 November 2019 telah dilaksanakan pelatihan terkait peraturan OJK tentang laporan keberlanjutan. Jumlah peserta pelatihan yang dilakukan secara internal dan eksternal selama tahun 2019 sebanyak 308 karyawan.

Materi yang telah diberikan dalam pelatihan Keuangan Berkelanjutan, di antaranya adalah Konsep dan Prinsip Keuangan Berkelanjutan; Risiko, Mitigasi, dan Peluang serta Manfaat bagi Bisnis perbankan; Penerapan Manajemen Risiko, Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Laporan Keberlanjutan. Materi ini sejalan dengan petunjuk dari OJK untuk tahap persiapan implementasi Keuangan Berkelanjutan.



Prosedur Manajemen atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [102-11, FS2, FS9]

Seluruh jajaran Direksi dan Komisaris melakukan pengawasan penerapan Keuangan Berkelanjutan, baik dalam hal peningkatan portofolio produk dan/ atau jasa yang sesuai dengan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), peningkatan kapasitas internal, dan penyesuaian ketentuan agar sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Pengawasan mencakup pengendalian risiko, pelaksanaan, penyesuaian kebijakan, perkembangan, dan pengaruh keuangan berkelanjutan terhadap bisnis Bank Mega.

Supervisi terhadap implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan secara langsung oleh Direktur Compliance & Human Capital. Pengawasan ini dimulai dari penyusunan RAKB, peningkatan kapasitas internal melalui pendidikan dan pelatihan, penyesuaian kebijakan kredit, sampai dengan penyusunan Laporan Keberlanjutan. Untuk penyesuaian kebijakan kredit, risiko yang dihadapi, di antaranya adalah dampak dari penyesuaian syarat kredit ramah lingkungan dan yang mendukung pembangunan berkelanjutan, yang seringkali belum dipahami oleh banyak pemangku kepentingan, khususnya debitur yang masih melakukan usahanya dengan 'business as usual'. [FSI]

Selain itu, terbatasnya proyek ramah lingkungan juga memiliki risiko economic return yang dapat mempengaruhi kondisi finansial. Atas adanya risiko ini, maka Bank Mega terus melakukan edukasi dan mengukur risiko kredit melalui stress test. Bank Mega juga akan terus mengembangkan dan mengimplementasikan penilaian kredit melalui scoring dan rating, termasuk untuk segmen Komersial dan Ritel yang disesuaikan dengan KKUB.

Bank Mega mulai melakukan pemetaan portofolio kredit dan pendanaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Hingga 31 Desember 2019, portofolio outstanding kredit berdasarkan KKUB adalah Rp11,8 triliun. Sedangkan untuk penghimpunan dana Tabungan Mega Berbagi adalah Rp634,77 juta. Pada tahun akan datang, pengawasan kredit dan pendanaan yang mendukung KKUB akan dilakukan oleh Divisi Strategic & Business Development (SBDV) sebagai ketua Tim Keuangan Berkelanjutan, dibantu oleh 15 Divisi lainnya.

Bank Mega belum memiliki kebijakan intervensi Direksi dan/atau Komisaris terhadap debitur yang dianggap memberikan dampak negatif terhadap lingkungan dan sosial, namun akan langsung menurunkan peringkat debitur apabila ada indikasi risiko ini. Sebagai contoh, dalam proses pemberian peringkat risiko debitur, jika terdapat informasi terkait permasalahan perburuhan, maka peringkat debitur akan diturunkan tanpa menunggu untuk melakukan periode proses Penurunan peringkat risiko pada setiap debitur dapat berdampak pada kebijakan dan prosedur lainnya kepada debitur. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi risiko Bank atas aspek lingkungan dan sosial, dan pada waktu yang sama juga mendorong debitur agar mulai meningkatkan proses usahanya agar lebih ramah lingkungan, serta memperhatikan aspek sosial. [FS12]



Penerapan Kebijakan Manajemen Risiko [102-11]

Bank Mega memiliki manajemen risiko sebagai pendekatan kehati-hatian atau precautionary approach untuk meminimalkan risiko dan menjalankan prinsip keuangan berkelanjutan. Empat pilar penerapan manajemen risiko merupakan prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan. Empat pilar manajemen Risiko itu adalah:

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

Bank Mega berkomitmen menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan yang mengintegrasikan risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) dalam mengelola produk dan layanan keuangan. Sebagai hal yang mendasar, penyaluran kredit akan selalu memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola. Bank Mega juga melakukan assesment risiko LST dimulai sejak proses pendekatan pada calon debitur, persetujuan kredit, pengolahan kredit, sampai administrasi dan pemantauan kredit.

Sejalan dengan RAKB, Bank Mega akan melakukan penyesuaian kebijakan manajemen risiko dan tata kelola terkait Keuangan Berkelanjutan. Terdapat empat aktivitas yang dilakukan dalam penyesuaian tersebut:

Melakukan pengkinian Kebijakan Perkreditan
 Bank terkait pengaturan pemberian kredit yang

- perlu dihindari dengan mempertimbangkan dampak aktivitas usaha yang dihasilkan dari calon debitur terhadap keberlangsungan lingkungan hidup dan dampak negatif terhadap sosial.
- Operating Procedure (SOP) kredit terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan. Dalam SOP akan memuat persyaratan data dan informasi debitur yang dibutuhkan dalam proses analisis untuk memastikan rencana usaha atau kegiatan yang dilakukan berada dalam pemantauan dan pengelolaan lingkungan. Salah satu data/informasi yang dimaksud adalah Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), ditujukan terutama bagi kegiatan usaha yang dipersyaratkan memiliki AMDAL.
- c. Melakukan sosialisasi dan peningkatan kesadaran terhadap pemahaman Keuangan Berkelanjutan melalui media cetak internal ataupun media interaktif lainnya, seperti Buletin Credit Risk Management.
- d. Memasukkan unsur Keuangan Berkelanjutan dalam analisis industri terkait LST.

Untuk meminimalisir risiko LST, Bank Mega telah mencanangkan target penyesuaian dan pengkinian kebijakan perkreditan Bank, SOP kredit, serta meningkatkan kesadaran atas keuangan berkelanjutan dalam analisis industri. Penerapan kebijakan manajemen risiko, termasuk risiko LST akan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan dan mendukung pembangunan berkelanjutan.



Pelibatan Pihak Lokal [102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Pemangku kepentingan adalah pihak-pihak yang berhubungan dengan kegiatan usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan mempunyai pengaruh keberlanjutan terhadap perusahaan secara signifikan. Sekretaris Perusahaan merupakan penghubung antara Bank Mega dengan para pemangku kepentingan, termasuk instansi pemerintahan dan investor. Bank Mega menjaga hubungan yang harmonis dan profesional dengan seluruh pemangku kepentingan untuk

mendapatkan masukan dan memenuhi kebutuhan mereka melalui peningkatan pelayanan dan produk Bank Mega.

Kelompok pemangku kepentingan ditentukan berdasarkan kedekatan, pengaruh dan dampaknya terhadap perusahaan. Metode pemilihan kelompok pemangku kepentingan dilakukan melalui diskusi dan *sharing session* selama pelatihan laporan keberlanjutan di bulan November 2019.



Pemangku KepentinganInvestor dan Pemegang Saham

Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

- · RUPS: setahun sekali
- Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB): minimal sekali dalam setahun
- · Quarterly Report
- · Laporan Tahunan
- · Laporan Keberlanjutan

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

Kinerja finansial dan pelaksanaan strategi perusahaan dijelaskan pada paparan publik dan laporan-laporan yang diterbitkan, terutama pada rapat umum pemegang saham tahunan.

- Menyelenggarakan RUPS, dan RUPSLB
- Pelaporan kinerja keuangan, lingkungan dan sosial (Public Expose).





Pemangku Kepentingan Nasabah

Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

- Aktivitas perbankan di kantor cabang: frekuensi setiap saat
- Melalui contact center:
 MegaCall 1500010 atau
 +62 21 2960 1600, situs
 web, dan media sosial:
 frekuensi setiap saat
- Survei kepuasan pelanggan: setiap tahun

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Input, keluhan, dan permintaan informasi mengenai produk dan layanan perbankan
- Pengembangan solusi perbankan
- Memberikan solusi atas permasalahan dalam bertransaksi, menggunakan produk dan/atau layanan perbankan
- · Perlindungan privasi dan keamanan data.

Respon Bank Mega dalam Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Menyediakan media komunikasi dan layanan 24 jam untuk menanggapi kebutuhan nasabah
- Menindaklanjuti keluhan dan pengaduan yang diterima
- Menggali kebutuhan nasabah, dan mengembangkan inovasi produk, serta layanan
- Melakukan survei kepuasan nasabah
- Menjaga privasi dan keamanan data nasabah dengan memperkuat sistem informasi dan keamanan teknologi





Pemangku Kepentingan Regulator

Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan GCG
- Analisis risiko lingkungan dan sosial dalam pemberian kredit
- Anti-fraud dan anti-korupsi, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)
- Green banking
- · Inclusive banking
- · Literasi keuangan
- Keuangan Berkelanjutan

- Pelaporan pelaksanaan kepatuhan
- Menyusunan RAKB
- Menyusun Laporan
 Tahunan dan Laporan
 Keberlanjutan
- Pelaporan-pelaporan lainnya yang diwajibkan
- Pertemuan-pertemuan lain, seperti pra exit meeting dan exit meeting



Pemangku Kepentingan

Pegawai

Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan
- · Hak dan kewajiban karyawan
- Kesempatan pengembangan karir, kompetensi, pelatihan dan pendidikan.

Respon Bank Mega dalam Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Menyediakan saluran untuk menampung masukan karyawan, misal melalui whistleblowing system
- Menjamin keamanan, dan hak-hak karyawan sesuai dengan Peraturan Perusahaan
- Mengadakan pelatihan & pengembangan
- Mengadakan evaluasi kerja dan kenaikan jabatan serta promosi dan mutasi



Pemangku KepentinganMitra Bisnis/Pemasok/Vendor

Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Pengadaan barang dan/atau jasa
- · Jenis kebutuhan/spesifikasi
- Kontrak kerja yang adil dan telah disepakati kedua belah pihak
- Pembayaran tepat waktu
- Hubungan yang saling menguntungkan

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





Pemangku KepentinganMedia

Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

Siaran Pers: jika diperlukan atau bersifat insidentil

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

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

- Menyelenggarakan siaran pers
- Publikasi media dan laporan perusahaan



Kebijakan Anti Fraud dan Whistleblowing System [205-3]

Bank Mega telah melaksanakan Kebijakan Penerapan Strategi Anti Fraud sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum tanggal 19 Penerapan Desember 2019. Strategi Anti Fraud merupakan bagian yang tidak terpisahkan penerapan Manajemen Risiko dan untuk memastikan seluruh kegiatan dilakukan secara legal, hati-hati (prudent) dan sesuai dengan prinsip Good Corporate Governance.

Bank Mega memiliki Kebijakan Whistleblowing System yang diatur dalam 094/DRBM-PRMG/2019 tentang Sistem

Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) yang merupakan saluran komunikasi yang disediakan oleh Mega bagi seluruh karyawan. Bank Mega memberikan akses kepada seluruh Karyawan untuk menyampaikan informasi Manajemen, kepada hal ini kepada Divisi Banking Fraud, yang bertanggung jawab kepada langsung Direktur Utama.

Dengan demikian, maka apabila terjadi kasus *fraud*, penanganan dapat segera dilakukan dan yang terpenting adalah pencegahan secara dini. Bank Mega secara rutin menyampaikan laporan ada atau tidaknya pelanggaran kepada OJK setiap semester

dan laporan insidentil apabila ada kasus yang mengganggu kegiatan operasional Bank.

Selama tahun 2019 terdapat tindakan fraud yang dilakukan oleh oknum internal dan pelaku eksternal. Tindakan fraudinitelah ditindaklanjuti oleh Manajemen dengan pemberian sanksi sesuai tingkat kesalahannya. Ke depan, Bank Mega akan meningkatkan lebih sistem keamanan, termasuk melalui inovasi teknologi, memberikan sosialisasi integritas dan anti fraud secara terus-menerus, serta mengawasi setiap proses perbankan dengan lebih cermat dan ketat agar jumlah tindakan fraud dapat dikurangi seminimal mungkin.

Mekanisme Whistleblowing System



Pelapor (whistleblower) menyampaikan keluhan/ informasi dugaan fraud melalui whistleblowing system





Pengaduan diterima oleh admin, dan diverifikasi validitas laporannya





Laporan diteruskan kepada Crime & Fraud Investigation (CFIN) Head untuk selanjutnya dilakukan investigasi



Sanction



06

Laporan Hasil Investigasi dibahas dan diputuskan melalui Rapat Komite SDM untuk pemberian sanksi dan proses kelanjutannya



Hasil Investigasi dibuat Laporan dan disampaikan kepada Direktur Utama yang membawahi Unit CFIN





Unit Head menunjuk Tim Investigator untuk melakukan investigasi



KINERJA EKONOMI



Sejalan dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Bank Mega mulai memetakan dan menyesuaikan kebijakan pemberian kredit yang berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola



Pendekatan Manajemen [103-2]

Perekonomian Indonesia cenderung dinilai stabil di tahun 2019, meski masih menghadapi berpotensi berbagai tantangan sebagai dampak kondisi ekonomi global pada tahun-tahun mendatang. Bank Indonesia memprediksi pertumbuhan Indonesia ekonomi dapat bertahan pada kisaran 5,02%. Capaian pertumbuhan ekonomi Indonesia diproyeksikan untuk terus tumbuh sebesar 5,1% pada 2020 dan 5,2% pada 2021, dengan inflasi sekitar 2,5-4,5%. Kondisi ini mendukung usaha perbankan yang kreditnya tumbuh di kisaran 6,53% dan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) naik 6,29% dengan likuiditas yang terjaga.

Dengan situasi ekonomi yang cukup kondusif, Bank Mega berupaya meningkatkan kinerja ekonomi melalui beberapa strategi pengembangan bisnis selama tahun 2019. Strategi pertumbuhan kredit difokuskan kepada segmen korporasi, yaitu pembiayaan pada perusahaan atau grup usaha korporasi yang mempunyai reputasi baik, serta



aktif dalam partisipasi dealdeal sindikasi, dan masuk ke pembiayaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pada Kredit Komersial Ritel, Bank dan Mega mengoptimalkan model distribusi penjualan melalui pemusatan business center di kantor wilayah dan fokus pada kota-kota yang memiliki basis bisnis, serta potensi pertumbuhan ekonomi yang didukung oleh kecukupan dan kesiapan infrastruktur.

Penyaluran kredit Bank dilakukan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian agar kualitas kredit tetap terjaga dengan baik. Langkah preventif dilakukan, antara lain melalui sinyal peringatan awal (early warning signal) dengan aktivitas check on the spot secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, Bank dapat melihat perkembangan usaha debitur dan melakukan disiplin pengawasan secara dalam pemenuhan upaya kovenan kredit.

Untuk kartu kredit, melanjutkan sebelumnya, selama tahun 2019 Bank Mega terusmenerus memberikan manfaat melalui fitur, fasilitas program promosi terbaik untuk memenuhi kebutuhan para pemegang kartunya. Bank Mega juga melanjutkan Program Mega Travel Fair bekerja sama dengan Antavaya Tours untuk meningkatkan usage dan akuisisi baru kartu kredit.

Mega Travel Fair merupakan pameran perjalanan wisata yang diadakan dua kali setahun dengan berbagai penawaran terbaik, bekerja sama dengan Singapore Airlines, All Nippons Airlines, China Airlines, Turkish Airlines, Quantas Airways, Thai Airways & Qatar Airways.

Selain produk dan jasa, peningkatan kinerja ekonomi juga ditopang oleh strategi transformasi digital, yang fokus untuk melayani nasabah melalui aplikasi digital dalam menciptakan 'one stop solution' nasabah. Salah bagi satu bersaing keunggulan yang dimiliki Bank Mega dalam hal layanan digital banking ini adalah sinergi dengan grup CT Corpora dalam bentuk pengembangan Lifestyle Banking Ecosystem, Digital Payment Ecosystem dan Digital Commerce Ecosystem.

Pada tahun 2019, transformasi digital telah membuahkan hasil berupa lima penghargaan dalam ajang "8th Infobank Digital Brand 2019". Penghargaan Awards diberikan oleh Infobank dan Isentia Indonesia pada 16 Mei 2019 di Jakarta. Bank Mega dinilai sebagai salah satu perusahaan yang berhasil meraih indeks tertinggi dalam digital branding di media online dan social media berdasarkan pengukuran yang dilakukan sepanjang tahun 2018 dengan menggunakan metode monitoring Social Media Isentia.



Bank Mega
bersinergi
dengan grup
CT Corpora
dalam bentuk
pengembangan
Lifestyle Banking
Ecosystem,
Digital Payment
Ecosystem
dan Digital
Commerce
Ecosystem





Lima penghargaan yang diperoleh Bank Mega terkait kinerja ekonomi selama tahun 2019:

- a. Peringkat 1 Kategori Bank Umum Konvensional Modal Inti Rp5 triliun Rp30 triliun (BUKU 3), dengan aset Rp50 triliun Rp100 triliun Corporate Brand
- b. Peringkat 1 Kategori Kartu Debit Bank Umum Konvensional Produk Brand Kartu Mega Pass
- c. Peringkat 1 Kategori Kartu Kredit Bank Umum Konvensional Produk Brand Mega Credit Card
- d. Peringkat 2 Kategori Tabungan Bank Umum Konvensional Produk Brand Mega Dana
- e. Peringkat 5 Kategori E-Money Bank Swasta Product Brand Mega Cash

Evaluasi Pendekatan Manajemen [103-3]

Bank Mega memiliki Satuan Kerja Audit Internal untuk memastikan kecukupan dan terlaksananya sistem pengendalian internal, manajemen risiko, serta penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Unit ini melakukan pemeriksaan terhadap proses kerja Bank Mega dan melaporkan hasil temuan kepada Direktur Utama atau Dewan Komisaris, dan salinannya disampaikan kepada Dewan Komisaris, Komite Audit dan Direktur Kepatuhan.

Selama tahun 2019, Satuan Kerja Audit Internal telah melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan amanah, yang dimandatkan oleh Manajemen, Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Terkait dengan implementasi Keuangan Berkelanjutan, Satuan Kerja Audit Internal juga turut serta mengawasi dan telah menyertakan satu karyawannya dalam pelatihan implementasi rencana aksi keuangan berkelanjutan.

Kinerja Keuangan dan Rasio

Kinerja Keuangan		(Satuan dalam miliar rupiah)	
Uraian	2019	2018	2017
Total aset	100.803,8	83.761,9	82.297,0
Kredit yang diberikan	53.015,3	42.252,7	35.222,6
Dana pihak ketiga	72.790,2	60.734,8	61.282,9
Pendapatan bunga bersih	3.583,5	3.513,8	3.508,6
Pendapatan selain bunga	2.389,6	2.016,9	2.179,1
Pendapatan operasional bersih	2.549,1	1.952,9	1.604,1
Laba Bersih	2.002,7	1.599,3	1.300,0



Rasio Keuangan			(dalam %)
Uraian	2019	2018	2017
Rasio Kecukupan Modal Minimum	23,68	22,79	24,11
NPL gross	2,46	1,60	2,01
NPL nett	2,25	1,27	1,41
Return on Asset (ROA)	2,90	2,47	2,24
Return on Equity (ROE)	14,85	13,76	11,66
Net Interest Margin (NIM)	4,90	5,19	5,80
Rasio Efisiensi (BOPO)	74,10	77,78	81,28
Loan to Deposit Ratio (LDR)	69,67	67,23	56,47

Bank Mega mencatatkan kinerja ekonomi yang menggembirakan di tahun 2019. Pertumbuhan laba sebelum pajak sebesar 25,29% mencapai Rp2,5 triliun, naik Rp0,5 triliun dibandingkan tahun 2018 sebesar Rp2 triliun. Pencapaian laba bersih juga menembus Rp2 triliun dibandingkan pada tahun 2018 sebesar Rp1,6 triliun. Pendapatan operasional bersih juga mengalami kenaikan sebesar 30,5% dari Rp1,95 triliun pada tahun 2018 menjadi Rp2,55 triliun pada tahun 2019.

Dana Pihak Ketiga Bank Mega tumbuh 19,85% menjadi Rp72,79 triliun dari Rp60,73 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya. Meski secara komposisi masih didominasi oleh perolehan Deposito, tetapi Tabungan tumbuh 5,98% jika dibanding dengan tahun sebelumnya, yakni menjadi Rp12,50 triliun dari Rp11,80 triliun.

Portofolio kredit Bank Mega tercatat Rp53,02 triliun meningkat 25,47% melebihi target yang ditetapkan di awal tahun yaitu Rp47,30 triliun. Bank Mega mencatat pertumbuhan yang positif pada segmen kredit korporasi yang menempati porsi terbesar atau 43,60% dari total kredit Bank Mega, disusul oleh *joint-financing* sebesar 28,88 % dan kartu kredit sebesar 14,87 %.

Kredit korporasi memiliki pertumbuhan terbesar dibanding segmen lainnya, yaitu naik 51,52% dari Rp15,26 triliun pada tahun 2018, menjadi Rp23,12 triliun. Sementara itu, kredit joint-financing tumbuh 14,43% menjadi Rp15,31 triliun dari Rp13,38 triliun pada perode yang sama tahun 2018. Kredit Komersial tumbuh 36,73% menjadi Rp5,06 triliun dari Rp3,7 triliun di tahun sebelumnya. Di sisi lain, rasio profitabilitas juga menunjukkan perbaikan. Return on Asset (ROA) naik dari 2,47% menjadi 2,90%, sementara rasio Return on Equity (ROE) naik dari 13,76% menjadi 14,85% pada 2019.

Kinerja Pembiayaan yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sebagai salah satu bank swasta nasional dengan visi untuk menjadi kebanggaan bangsa Indonesia, Bank Mega turut serta dalam merespon isu sosial dan lingkungan yang dinamis, serta isu-isu global lainnya seperti perubahan iklim dan pemanasan global. Bank Mega turut serta dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs) dan penerapan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia melalui Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

masuk dalam KKUB. Bank Mega juga menyusun target dan mengukur capaian dari hasil penerapan keuangan berkelanjutan, kemudian dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui RAKB. Ke depannya, kontribusi Bank Mega pada penerapan keuangan berkelanjutan dan kinerja ekonomi yang optimal diharapkan dapat menyumbang dampak positif bagi lingkungan hidup, pemangku kepentingan, dan masyarakat Indonesia.

Sejalan dengan penyusunan RAKB, Bank Mega menyesuaikan kebijakan pemberian terutama pada pembiayaan berwawasan Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) atau Environment, Social, & Governance (ESG). Persyaratan kredit di Bank Mega telah memuat checklist terkait aspek LST dan terus mencoba mengembangkan produk dan layanan keuangan untuk Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), serta inklusi keuangan melalui pembiayaan korporasi dan UMKM.

Sementara itu, portofolio hijau terus diidentifikasi unutk mendapatkan profil pembiayaan yang Hingga akhir 2019, Bank Mega mencatat realisasi penerapan kinerja keuangan berkelanjutan, namun belum dapat menyajikan perbandingan antara target dan hasil kinerja pembiayaan yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan karena masih dalam tahap persiapan. Dalam tahap persiapan ini, Bank Mega banyak menitikberatkan pada pelatihan dan membangun kesadaran, serta budaya keberlanjutan. Untuk menghitung target, Bank Mega akan menggolongkan jenis pembiayaan ke dalam portofolio kredit KKUB terlebih dahulu melalui pemetaan. Hasil pemetaan penyaluran kredit KKUB sudah dapat kami sampaikan selama tiga tahun.

Realisasi Penerapan Kinerja Keuangan Berkelanjutan (Rp miliar)

Uraian	Realisasi 2019
Jumlah produk yang memenuhi Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)	
a. Penghimpunan Dana	632
b. Penyaluran Dana	11.840,25
Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan	
a. Total Kredit/Pembiayaan KKUB	11.840,25
b. Total Non- Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan	30.938,50
Persentasi total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (%)	23%



Realisasi Penerapan Kinerja Keuangan Berkelanjutan (Rp miliar)

Uraian	Realisasi 2019
Jumlah dan kualitas kredit/pembiayaan berdasarkan KKUB	
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	153,60
Transportasi Ramah Lingkungan	100,93
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	1.581,85
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	10.003,29
Kegiatan UMKM	0,56
Jumlah	11.840,25



Perbandingan target dan kinerja pembiayaan, investasi, pendapatan, dan laba rugi disampaikan pada Laporan Tahunan 2019.

Kinerja Penyaluran Kredit per Segmen (Rp miliar)

Uraian	2019	2018	2017
Kredit Korporasi	10.344,9	4.011,02	1.919,72
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	66,03	69,04	72,78
Transportasi Ramah Lingkungan	100,93	12,2	-
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	858,43	861,56	743,26
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	9.319,51	3.068,21	1.103,68
Kredit Komersial	1.469	1.139,6	764,44
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	71,04	39,37	-
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	720,59	757,95	591,34
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	677,43	342,28	173,10

Kinerja Penyaluran Kredit per Segmen (Rp miliar)

Uraian	2019	2018	2017
Kredit Retail (UMKM & Konsumer)	26,3	29,10	8,37
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	16,53	19,57	1,44
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	2,84	2,84	-
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	6,36	6,36	6,43
Kegiatan UMKM	0,56	0,32	0,5

Penyaluran Kredit Selama 2019 [FS8]

Sektor Ekonomi	Jumlah Debitur Customer Information File (CIF)	Loans Outstanding (Rp Miliar)
Industri Pengolahan	13	2.564,6
Konstruksi	15	8.023,7
Listrik, Gas dan Air	1	2,3
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	15	364,8
Perdagangan Besar dan Eceran	10	75
Pertambangan dan Penggalian	6	82,2
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	1	-
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	6	626,7
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	1	100,9
Jumlah	68	11.840

Peluang dan Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank Mega menerapkan keuangan berkelanjutan dengan menyusun RAKB 2019 untuk dilaksanakan pada tahun 2019. Perubahan pola pikir, perilaku bisnis, penyesuaian ketentuan, dan peningkatan kapasitas merupakan tujuan utama dalam implementasi keuangan berkelanjutan. Selama tahun 2019, Bank Mega belum menghadapi permasalahan yang signifikan atas penerapan keuangan berkelanjutan. Secara umum, penerapan keuangan berkelanjutan menciptakan peluang dan tantangan yang harus dihadapi oleh semua

pihak, termasuk Bank Mega. Peluang ini adalah penyerapan pembiayaan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan kegiatan usaha yang berkaitan dengan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, termasuk di sektor pertanian berkelanjutan, transportasi dan energi, serta sektor usaha ramah lingkungan lainnya. Dengan sumber daya alam Indonesia yang kaya dan berlimpah, maka peluang besar untuk memanfaatkan sumber energi terbarukan juga terbuka lebar.



Di sisi lain, terdapat tantangan untuk ditanggulangi bersama, di antaranya:

- a. Kesamaan persepsi yang belum merata di antara pemangku kepentingan mengenai konsep, prinsip, aturan dan pelaksanaan keuangan berkelanjutan sehingga sosialisasi masih perlu terus ditingkatkan.
- b. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis Lembaga Jasa Keuangan atas KKUB yang relevan untuk dikembangkan di Indonesia sesuai dengan segmentasi pasar, termasuk menilai risiko dan kelayakannya.
- c. Perlunya pengetahuan tentang penerapan manajemen risiko LST yang sesuai dengan

- situasi dan kebutuhan spesifik untuk dituangkan dalam kebijakan dan prosedur manajemen risiko.
- d. Proses pengambilan keputusan terkait prinsip keuangan berkelanjutan yang mempengaruhi kebijakan kredit bank memerlukan waktu implementasi secara bertahap.
- e. Kebijakan Pemerintah yang perlu disinergikan agar dapat menciptakan iklim kondusif bagi proses pembiayaan KKUB sehingga risiko kegagalan dapat diminimalkan sekecil mungkin.

KINERJA SOSIAL

Komitmen Perusahaan Terkait Layanan Nasabah [103-2, 103-3]



Bank Mega berhasil mempertahankan prestasi peringkat ke-1 Customer Loyalty untuk kategori Bank Buku III berdasarkan Experience Index & Loyalty Index 2019

Bank Mega berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara dan merata kepada semua nasabah atas produk dan/atau jasa Bank. Beberapa strategi telah dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang prima ditengah persaingan perbankan yang semakin ketat. Terlebih lagi, kehadiran perusahaan financial technology (fintech) yang dapat menjadi tantangan, sekaligus peluang bagi perbankan.

Salah satu strategi yang dikembangkan oleh Bank Mega untuk menjangkau semua nasabah adalah mengembangkan layanan yang bertumpu pada teknologi digital. Pembentukan *Task Force* Transformasi Digital merupakan langkah strategis yang telah dilakukan Bank guna memperluas jangkauan layanan terhadap nasabah dengan berfokus kepada *branchless banking*, penyempurnaan *customer experience* dan kecakapan penjualan digital, serta peningkatan sistem *mobile banking*.



Pada tahun 2019, berbagai layanan berbasis teknologi digital telah dilakukan dan diluncurkan, antara lain:

- a. Peningkatan layanan cash management
- b. Peningkatan layanan corporate payroll
- c. Peluncuran layanan *Mega Intelligent Assistant* atau 'MILA' yang merupakan layanan melalui fitur *chatbot*
- d. Layanan nasabah baru (customer onboarding), pembukaan rekening dana dan rekening kartu kredit melalui layanan digital menggunakan mobile application, sehingga dapat mempercepat proses Service Level Agreement (SLA) pembukaan rekening.

Selain peningkatan layanan berbasis teknologi digital, Bank Mega juga melaksanakan berbagai program yang dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara konsisten, di antaranya adalah:

- a. Mega Service Training, bertujuan untuk membentuk service mindset, service skill, service supervisory, dan service leadership bagi karyawan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah.
- b. Service Day, yaitu hari pelayanan bagi nasabah setia Bank Mega untuk mendapatkan extraordinary experience. Tahun 2019 ini, bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional tanggal 4 September, Bank Mega mengadakan

- service day sebagai bentuk apresiasi kepada para nasabah. Pada kesempatan tersebut segenap Dewan Komisaris dan Direksi secara terpisah mengunjungi jaringan kantor Bank Mega yang berada di Jakarta untuk melayani dan beramah tamah dengan nasabah yang datang. Pada hari ini juga, sebanyak 379 jaringan kantor Bank Mega di seluruh Indonesia tampil meriah dengan hiasan berbagai ornamen yang membawa suasana lebih menyenangkan dan memberikan pengalaman berbeda bagi para nasabah.
- c. Developing Service Level Agreement (SLA), yaitu salah satu cara untuk mempercepat layanan kepada nasabah dengan mempersingkat waktu pelayanan, namun dengan tidak mengorbankan kualitas layanan itu sendiri. Kegiatan ini sudah dilakukan sejak tahun 2017 dan akan terus dikembangkan.

Bank Mega juga memberikan informasi yang transparan kepada nasabah terkait dengan informasi non keuangan. Informasi produk, misalnya disajikan dalam bentuk brosur dan media promosi lainnya, serta dalam situs web. Untuk memberikan layanan yang prima, Bank Mega menyediakan saluran pengaduan bagi nasabah yang dapat dilakukan secara *online* melalui situs web: https://www.bankmega.com atau melalui Megacall: 1500010 selama 24 jam.







Bank Mega mengadakan Service Day sebagai bentuk apresiasi kepada nasabah.



Privasi Pelanggan [418-1]

Sejalan dengan peraturan OJK, Bank Mega juga telah menerapkan kebijakan ketat untuk melindungi kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Untuk itu, Bank Mega menggunakan inovasi teknologi untuk memastikan tidak adanya pelanggaran atas kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Hanya pegawai yang mempunyai wewenang khusus yang dapat mengakses data nasabah untuk kepentingan perbankan, kecuali apabila diperlukan oleh yang berwajib. Kerahasiaan dan keamanan data nasabah harus dijaga dengan hati-hati dan cermat untuk menjamin kepercayaan nasabah.

Ketenagakerjaan

Komitmen Perusahaan [103-2, 103-3]

Pihak Manajemen Bank Mega menyadari sepenuhnya bahwa setiap karyawan memiliki keberagaman dan latar belakang yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan memastikan bahwa Bank beroperasi dengan memperhatikan Hak Asasi Manusia (HAM) yang diwujudkan dengan memberikan kesetaraan kesempatan bekerja kepada semua karyawan, tanpa membedakan latar belakang suku, agama, jenis kelamin, ras, dan golongan. Kesetaraan kesempatan bekerja diberlakukan dalam manajemen SDM mulai dari rekrutmen, pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja, hingga peningkatan level jabatan. Terkait ketenagakerjaan ini, Bank Mega memiliki Peraturan Perusahaan yang telah disahkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, yang memuat persyaratan, kebijakan dan tata tertib. [102-41]

Praktik kesetaraan dan keberagaman dalam Manajemen Bank Mega diterapkan, misalnya dengan memberi kesempatan kaum wanita untuk menduduki posisi manajemen tertinggi. Hingga akhir 2019, terdapat dua orang wanita yang menempati posisi sebagai Direktur. Selain itu, Bank Mega juga berusaha untuk menjaga keseimbangan dalam komposisi karyawan, sehingga terdapat keseimbangan antara karyawan laki-laki dan perempuan. Hingga akhir tahun 2019, tidak ada laporan pengaduan terkait praktik diskriminasi, baik terhadap suku, agama, jenis kelamin, dan ras, serta golongan. [406-1]

Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan dan Jenis Kelamin [102-8]

Chahua	Jenis	20	19	20	18	20	17	
Status	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Tetap		2.672	49,67%	2.952	49,51%	3.051	49,56%	
Karyawan		2.707	50,33%	3.010	50,49%	3.105	50,44%	
	Jumlah	5.379		5.9	5.962		6.156	

Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin [405-1]

Kelompok Jenis		20	19	2018		2017	
Usia	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
	Laki-laki	192	3%	273	3%	275	3%
Di bawah 25	Perempuan	469	6%	625	8%	749	9%
	Jumlah	661	9%	898	11%	1.024	12%
	Laki-laki	763	10%	923	11%	976	11%
25 - 29	Perempuan	1.174	16%	1.226	15%	1.251	15%
	Jumlah	1.937	26%	2.149	26%	2.227	26%
	Laki-laki	799	11%	976	12%	1.083	13%
30 - 34	Perempuan	925	12%	1.093	13%	1.177	14%
	Jumlah	1.724	23%	2.069	25%	2.260	26%
	Laki-laki	876	12%	946	11%	924	11%
35 – 39	Perempuan	613	8%	573	7%	557	6%
	Jumlah	1.489	20%	1.519	18%	1.481	17%
	Laki-laki	509	7%	482	6%	494	6%
40 – 44	Perempuan	245	3%	244	3%	255	3%
	Jumlah	754	10%	726	9%	749	9%
45 – 49	Laki-laki	338	5%	384	5%	371	4%
	Perempuan	183	2%	193	2%	186	2%
	Jumlah	521	7%	577	7%	557	6%



Kelompok	Jenis	201	9	2018		201	2017	
Usia	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
	Laki-laki	184	2%	167	2%	161	2%	
50 – 54	Perempuan	93	1%	88	1%	81	1%	
	Jumlah	277	4%	255	3%	242	3%	
	Laki-laki	30	0%	21	0%	23	0%	
55 - 59	Perempuan	9	0%	6	0%	6	0%	
	Jumlah	39	1%	27	0%	29	0%	
	Laki-laki	6	0%	6	0%	4	0%	
> 60	Perempuan	3	0%	3	0%	1	0%	
	Jumlah	9	0%	9	0%	5	0%	
Tot	Total		7.411		29	8.57	' 4	

Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

Tingkat	Jenis	201	19	2018		2017	
Pendidikan	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
	Laki-laki	132	2%	142	2%	142	2%
S2	Perempuan	65	1%	74	1%	71	1%
	Jumlah	197	3%	216	3%	213	2%
	Laki-laki	2.717	37%	3.056	37%	3.144	37%
S1	Perempuan	2.918	39%	3.128	38%	3.257	38%
	Jumlah	5.635	76%	6.184	75%	6.401	75%
	Laki-laki	544	7%	617	7%	643	7%
D3	Perempuan	660	9%	768	9%	816	10%
	Jumlah	1.204	16%	1.385	17%	1.459	17%
	Laki-laki	20	0%	24	0%	24	0%
D1 – D2	Perempuan	17	0%	16	0%	18	0%
	Jumlah	37	0%	40	0%	42	0%
	Laki-laki	284	4%	339	4%	358	4%
SMU	Perempuan	54	1%	65	1%	101	1%
	Jumlah	338	5%	404	5%	459	5%
Tot	tal	7.4	11	8.22	29	8.57	74

Karyawan Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin

Tingkat	Jenis	2019		2018		2017		
Pendidikan	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
	Laki-laki	175	2%	174	2%	160	2%	
Vice President	Perempuan	95	1%	101	1%	99	1%	
	Jumlah	270	4%	275	3%	259	3%	
	Laki-laki	624	8%	625	8%	599	7%	
Manager	Perempuan	467	6%	453	6%	427	5%	
	Jumlah	1.091	15%	1.078	13%	1.026	12%	
	Laki-laki	1.580	21%	1.731	21%	1.812	21%	
Officer	Perempuan	1.348	18%	1.412	17%	1.487	17%	
	Jumlah	2.928	40%	3.143	38%	3.299	38%	
	Laki-laki	1.318	18%	1.648	20%	1.740	20%	
Administrasi	Perempuan	1.804	24%	2.085	25%	2.250	26%	
	Jumlah	3.122	42%	3.733	45%	3.990	47%	
Total		7.411		8.229		8.57	8.574	

Karyawan Berdasarkan Wilayah dan Jenis Kelamin

\\/ilayab	Jenis	2019		2018		2017	
Wilayah	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
	Laki-laki	2.319	31%	2.511	31%	2.505	29%
Kantor Pusat	Perempuan	1.217	16%	1.307	16%	1.285	15%
	Jumlah	3.536	48%	3.818	46%	3.790	44%
	Laki-laki	1.378	19%	1.667	20%	1.806	21%
Wilayah & Cabang	Perempuan	2.497	34%	2.744	33%	2.978	35%
oubug	Jumlah	3.875	52%	4.411	54%	4.784	56%
Total		7.411		8.229		8.574	

Kesempatan bagi pengembangan karir karyawan merupakan program yang terbuka bagi semua karyawan yang berkualitas melalui internal job posting. Jenjang karir yang diberikan dapat bersifat vertikal atau horizontal di dalam satu fungsi atau

job family yang sama, atau secara cross function. Semua kesempatan ini diberikan bagi karyawan untuk menambah wawasan, kompetensi dan pengembangan potensi.



Karyawan yang Menerima Promosi [404-3]

Tingkat	Jenis	2019		2018		2017	
Pendidikan	Kelamin	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
	Laki-laki	78	8,88%	81	8,29%	50	6,94%
Promosi Jabatan	Perempuan	69	7,86%	76	7,78%	43	5,97%
	Jumlah	147	16,74%	157	16,07%	93	12,92%
	Laki-laki	97	11,05%	152	15,56%	95	13,19%
Promosi Pangkat	Perempuan	90	10,25%	151	15,46%	101	14,03%
	Jumlah	187	21,30%	303	31,01%	196	27,22%
	Laki-laki	314	35,76%	319	32,65%	212	29,44%
Rotasi/ Mutasi	Perempuan	230	26,20%	198	20,27%	219	30,42%
	Jumlah	544	61,96%	517	52,92%	431	59,86%
Tot	al	878	100%	977	100%	720	100%

Tingkat Perputaran Karyawan [401-1]

Selama tahun 2019 terdapat penurunan jumlah karyawan sebesar 2.778 karyawan. Penurunan disebabkan karena banyaknya karyawan yang meninggalkan Perusahaan, di antaranya karena telah memasuki usia pensiun, mengundurkan diri, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) atau meninggal dunia.

Tingkat Perputaran Karyawan (*Turnover*) (dalam %)

2019	2018	2017
35,56	34,45	40,37

Karyawan yang Meninggalkan Perusahaan

Uraian	2019	2018	2017
Pensiun	28	40	18
Mengundurkan Diri	1.804	1.258	2.088
Meninggal Dunia	19	7	6
РНК	927	1.628	1.394
Jumlah	2.778	2.933	3.506

Bank Mega memastikan tidak ada tenaga kerja di bawah umur dan hanya mempekerjakan karyawan sesuai ketentuan Pemerintah. Kebijakan ini tercantum dalam kebijakan rekrutment yang mewajibkan pendidikan minimum adalah lulusan Sekolah Menengah Umum (SMU). Selain itu, untuk menghindari dari kesan adanya kerja paksa, Bank Mega mengatur waktu kerja, waktu istirahat, dan

waktu cuti dalam Peraturan Perusahaan atau dalam Kesepakatan Kerja Waktu Tertentu. Bank Mega memberikan hak karyawan berupa upah untuk perhitungan waktu lembur, sehingga tidak ada pemaksaan tenaga kerja. Untuk memastikan kesetaraan antara pekerja tetap dan pekerja alih daya, Bank Mega memberikan manfaat yang sama untuk mereka.

Manfaat yang Diterima Pekerja Berdasarkan Status Karyawan [401-2]

Manfaat	Pekerja Tetap	Alih daya
Tunjangan Hari Raya	$\sqrt{}$	$\sqrt{}$
Tunjangan Jabatan	$\sqrt{}$	\checkmark
Tunjangan Daerah	$\sqrt{}$	\checkmark
Insentif Kehadiran	$\sqrt{}$	\checkmark
Tunjangan Pensiun (BPJS)	$\sqrt{}$	\checkmark
Tunjangan Makan	$\sqrt{}$	X
Kompensasi Fasilitas Istirahat Tahunan	$\sqrt{}$	\checkmark
Cuti Melahirkan	$\sqrt{}$	$\sqrt{}$
Upah Lembur	\checkmark	\checkmark

Cuti Melahirkan [401-3]

Bank Mega memiliki kebijakan cuti melahirkan bagi karyawannya. Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Perusahaan Pasal 39. Karyawan wanita berhak mendapatkan cuti melahirkan sebanyak 3 (tiga) bulan kalender. Sementara itu, untuk karyawan laki-laki juga diberikan cuti istri melahirkan selama 2 (dua) hari kalender. Sepanjang tahun 2019, terdapat 224 karyawan wanita telah mengambil cuti melahirkan dan setelah selesai cuti, mereka tetap diberikan kesempatan untuk kembali bekerja di posisi yang sama. Sebanyak 175 karyawan wanita telah kembali aktif bekerja setelah menjalani masa cuti melahirkannya.

Remunerasi

Penyusunan kebijakan remunerasi bagi karyawan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab Komite Sumber Daya Manusia. Pada tahun 2019 ini, Komite telah melakukan pembahasan kenaikan gaji karyawan berkala dan bonus karyawan. Selain itu, sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kesejahteraan karyawan, Bank Mega memastikan pemberian remunerasi di tingkat karyawan terendah telah melebihi upah minimum regional di seluruh masing-masing wilayah.

Remunerasi Karyawan Tetap di Jakarta pada Tingkat Terendah Terhadap UMR

Uraian	2019	2018	2017
Remunerasi karyawan tetap Jakarta (terendah) (Rp)	4.440.000	4.140.000	3.830.000
Upah minimum regional di Jakarta (Rp)	4.138.022	3.830.438	3.523.539
% perbandingan	7,3%	8,1%	8,7%



Lingkungan Kerja

Salah satu tujuan dari proses internalisasi budaya kerja perusahaan Bank Mega adalah penciptaan lingkungan kerja yang positif sehingga akan berdampak kepada peningkatan produktivitas karyawan. Proses internalisasi tersebut telah dimulai sejak tahun 2018 ditandai dengan acara kick off dan proses sosialisasi Mega Corporate Values kepada seluruh Pimpinan Divisi dan Pimpinan Bagian, yang dibawakan langsung oleh CEO Bank Mega.

Pada tahun 2019, Divisi Corporate Culture & Change Management merilis program untuk membangun kesadaran karyawan tentang Nilai-nilai Perusahaan, antara lain penggunaan lanyard berlogo DETECS yang dibagikan ke seluruh karyawan Bank Mega, survei tentang corporate values dan penilaian Key Performance Indicator (KPI). Manajemen mengharapkan melalui pengembangan dan

penerapan budaya perusahaan, kinerja SDM akan meningkatkan dan mampu berkontribusi pada pencapaian tujuan dan visi Perusahaan.

Selain itu, untuk memastikan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan sehat, Bank Mega melengkapi fasilitas *Disaster Recovery Center* atau DRC, yang selalu diuji coba untuk menangani kejadian, misalnya bencana kebakaran, banjir atau gempa bumi. Pengembangan DRC juga merupakan salah satu tindakan penting untuk menjamin kesinambungan operasional Bank apabila terjadi gangguan infrastruktur pada pusat data di Kantor Pusat maupun di kantor-kantor regional dan cabang. Penanganan tindakan darurat dikelola dalam kerangka *Business Continuity Management*. Program ini merupakan salah satu wujud perlindungan Bank Mega atas tempat kerja yang layak, aman dan nyaman.

Pelatihan dan Pengembangan SDM terkait Keuangan Berkelanjutan [404-1]

Sesuai RAKB 2019, implementasi yang telah dilakukan sampai dengan triwulan III-2019 berfokus pada peningkatan kapasitas internal, yaitu pelatihan Keuangan Berkelanjutan kepada seluruh Direksi dan sebagian besar Komisaris serta Pejabat Eksekutif yang terkait langsung dalam struktur Tim Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, ada pula Tim Analis, Support dan Bisnis dari Kantor Regional dan Kantor Pusat yang ikut dalam pelatihan Keuangan Berkelanjutan.

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan [FS4]

Topik Pelatihan	Jumlah Peserta	Jam Pelatihan	Rerata Jam Pelatihan/ Pekerja	Keterangan Jabatan Peserta
Implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan - Executive Level	30	120	4	Pengurus Perseroan & Division Head.
Implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan	60	480	8	Division Head, Regional Head, Credit Business Head, Credit Analyst Head (HO & Regional), Credit Deputy Regional Head, RM Corporate.
Implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan untuk Tim Kredit Regional	180	720	4	Credit Business Manager, Relationship Manager, Credit Reviewer Regional, Regional Credit Support
Pelatihan Laporan Keberlanjutan	30	480	16	Sustainability Report Team
<i>Training</i> Analis Lingkungan (TAL)	2	64	32	Commercial Business Analysis & Support Specialist, Corporate & Commercial Credit Review Specialist
Training of Trainers Training Analis Lingkungan Hidup	1	24	24	Strategic & Business Development Head
<i>Training</i> Analis Lingkungan (TAL) Tingkat Menengah	1	24	24	Strategic & Business Development Head
Training Analis Lingkungan (TAL) Tingkat Dasar (Proyek Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hydro)	2	64	32	Credit Deputy Regional Head, Corporate & Commercial Credit Review Specialist
Workshop Peran Direksi dan Komisaris Terhadap POJK No 51 POJK 03 2017	2	16	8	GCG & Governance Integration Head, Corporate Affairs Head

Pada RAKB 2019, total biaya untuk pelaksanaan pelatihan mendukung keuangan yang berkelanjutan telah dianggarkan sebesar Rp450 juta, sementara realisasinya mencapai Rp393,36 juta. Program pelatihan akan tetap dilanjutkan pada

tahun 2020 sesuai dengan kebutuhan dan rencana jangka pendek, termasuk peningkatan kapasitas tim bisnis perkreditan untuk memahami sektor usaha yang mendukung keuangan berkelanjutan.



Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan



Mega Berbagi dan Mega Peduli adalah salah satu wujud kepedulian Bank Mega untuk turut serta meningkatkan pendidikan dan kesejahteraan masyarakat



Komitmen Perusahaan Bagi Masyarakat

Kegiatan kemasyarakatan Bank Mega terbagi menjadi dua program, yaitu program Mega Berbagi dan Mega Peduli. Filosofi yang terkandung di dalam kedua program ini adalah bahwa Bank Mega tidak hanya mengembalikan sebagian keuntungan kepada masyarakat, tetapi lebih ditekankan untuk mewujudkan hubungan yang

harmonis dengan alam sekitar, tepatnya komunitas dan lingkungan, serta dapat saling memberikan nilai tambah kepada semua pihak secara berkesinambungan. Kegiatan kemasyarakatan ini membawa dampak positif bagi komunitas dan lingkungan hidup.

Aspek pendidikan menjadi fokus utama yang dilakukan untuk pengembangan kapasitas masyarakat karena Bank Mega yakin bahwa peningkatan taraf pendidikan akan memutus mata rantai kemiskinan. Hingga akhir 2019, total dana yang disalurkan untuk Mega Berbagi sebesar Rp16 miliar dan Mega Peduli Rp1,6 miliar.







Mega Berbagi

Bank Mega mengajak nasabah dan seluruh insan bangsa untuk menabung sekaligus berbagi dengan turut serta dalam proses pembangunan sarana dan prasarana sekolah melalui produk tabungan Mega Berbagi. Dengan memiliki Tabungan Mega Berbagi, para nasabah dapat menabung sekaligus berbuat amal dengan menyalurkan berkat untuk masyarakat yang membutuhkan. Hanya dengan menyisihkan minimum 1% dari suku bunga yang diterima dan tambahan 1% lagi dari Bank Mega, maka para nasabah dan Bank Mega secara bersamasama telah Berbagi Masa Depan dan memberi kontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan. Untuk menjaga akuntabilitasnya, penyaluran donasi Mega Berbagi, Bank Mega membentuk Komite Mega Berbagi yang terdiri dari berbagai unsur, termasuk perwakilan nasabah.

Hingga akhir Desember 2019, total penerimaan dana donasi mencapai Rp111 miliar dan dana telah disalurkan kepada 69 sekolah untuk pembangunan dan renovasi yang diselesaikan, serta 3 sekolah yang masih dalam tahap pembangunan, dengan alokasi dana sebesar Rp102 miliar.

Kegiatan Mega Berbagi

- Melalui jaringan Kantor Bank Mega yang tersebar di seluruh Indonesia, Komite Mega Berbagi melakukan pendataan sekolah yang memerlukan bantuan;
- Komite Mega Berbagi melakukan assesmen data yang masuk termasuk assesmen lokasi dan kebutuhan yang diperlukan;
- Melakukan kunjungan ke sekolahsekolah yang telah selesai direnovasi dan dibangun

Jumlah Penerima Manfaat Kegiatan Mega Berbagi (orang)

2019	2018	2017
4.147	6.372	3.704









Mega Peduli

Program Mega Peduli juga ikut meramaikan kegiatan tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*/ CSR). Seluruh karyawan dilibatkan secara aktif dalam kegiatan ini sehingga mereka dapat memiliki rasa sosial dan kepedulian terhadap sesama yang kurang beruntung. Bantuan disalurkan melalui kantor cabang/capem/ kantor kas Bank Mega di seluruh Indonesia. Kegiatan sosial Mega Peduli semakin dirasakan manfaatnya terutama bagi masyarakat yang kurang beruntung karena tingginya harga-harga kebutuhan pokok di saat menjelang Hari Raya dan melemahnya daya beli masyarakat.

Bank Mega, melalui program Mega Peduli membagikan paket sembako untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berada disekitar Kantor Pusat dan 379 Jaringan Kantor Bank Mega yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada tahun 2019, Bank Mega membagikan lebih dari 16.000 paket sembako. Secara simbolis, kegiatan ini ditandai dengan pemberian paket sembako oleh Direktur Utama Bank Mega: Kostaman Thayib, kepada masyarakat di lingkungan Masjid Raihanul Hamim – Mampang.

Program Mega Peduli lainnya diselenggarakan tepat di hari ulang tahun yang ke-50. Bank Mega bekerja sama dengan CT ARSA Foundation melakukan penyuluhan perawatan gigi oleh Tim Dokter Gigi CT ARSA Foundation, dilanjutkan dengan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan gigi secara gratis melalui Mobil Sehat bagi siswa dan masyarakat di sekitar Madrasah Aliyah Al Falak, Bogor-Jawa Barat. Pada kegiatan ini Bank Mega berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi.



Biaya Kegiatan Mega Peduli (Rp miliar)

2019	2018	2017
1,65	1,57	1,53



Selain itu, Bank Mega rutin melakukan kegiatan donor darah setiap tahun. Pada tahun 2019, Bank Mega mengikutsertakan karyawan untuk turut mendonorkan darah. Berdasarkan data yang diterima dari Palang Merah Indonesia (PMI) UDD PMI Sukabumi, UDD PMI Jakarta Utara dan UDD PMI Kabupaten Bekasi, terdapat 364 kantong darah yang diterima oleh PMI dari 460 karyawan yang ikut mendonorkan darah di kantor pusat Jakarta. Kegiatan yang sama juga dilakukan di kantor kantor regional Bank Mega seperti di Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makasar dan Banjarmasin. Jumlah kantong darah yang dihasilkan selama tahun 2019 meningkat sekitar 5% dari total yang dihasilkan pada 2018.







Literasi Edukasi Perbankan

Secara konsisten, Bank Mega juga turut berpartisipasi untuk melaksanakan program edukasi yang secara khusus diarahkan untuk pengembangan pengetahuan masyarakat di bidang perbankan. Program yang dicanangkan oleh Bank Indonesia ini merupakan manifestasi dari pilar ke enam arsitektur perbankan Indonesia yang menetapkan bahwa bankbank bertanggung jawab mendidik masyarakat untuk memahami dasar-dasar perbankan.

Sepanjang tahun 2019, Bank Mega sudah melaksanakan beberapa kegiatan pelaksanaan program literasi edukasi, di antaranya adalah edukasi perbankan "Ayo Ke Bank" kepada siswa-siswi di SMK Persada Sangatta, penerima donasi Mega Berbagi dan Literasi keuangan kepada nasabah dan calon nasabah kartu kredit, seiring dengan dilaksanakannya program Mega Travel Fair. Di samping itu, Bank Mega juga turut memeriahkan Bulan Inklusi Keuangan bersama OJK di tahun 2019. [FSI6]







Bank Mega berupaya mendukung pencegahan perubahan iklim melalui penghematan energi dengan melakukan efisiensi penggunaan listrik, air, serta meningkatkan proses digitalisasi perbankan

Komitmen Perusahaan dalam Menjaga Lingkungan [103-2, 103-3]

Bank Mega berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi untuk mengurangi biaya dan pada waktu yang sama juga mendukung pengurangan penggunaan energi yang secara langsung menurunkan emisi karbon. Program efisiensi akan terus ditingkatkan, misalnya melalui standarisasi jumlah kendaraan operasional di seluruh kantor regional, kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas. Untuk ini, Bank Mega merencanakan menjual aset kurang lebih sebanyak 60 kendaraan operasional mela<mark>lui le</mark>lang.

Seiring dengan strategi Bank Mega untuk mengembangkan inovasi layanan perbankan berbasis teknologi digital, maka proses perbankan akan menjadi lebih mudah, cepat serta efisien. Upaya ini secara tidak langsung turut mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan.

Pengembangan Sistem dan Dukungan pada SDGs







Mobile onboarding Mendukung proses <i>onboarding</i> nasabah yang lebih efektif dan efisien	Biaya, karyawan, kertas
Web Policy & Procedure Management System Mendukung pengelolaan dokumen kebijakan dan prosedur serta penyimpanan dokumen secara paperless	Karyawan, kertas
Content Management dan e-Doc Mendukung pengelolaan dokumen data profil dan rekening nasabah secara <i>paperless</i>	Karyawan, kertas
Card Initiation System Mendukung proses <i>customer origination</i> bagi nasabah kartu kredit	Karyawan, kertas
Carpooling System Mendukung proses pengelolaan penggunaan kendaraan perusahaan	Biaya operasional, Karyawan
Enterprise Data Warehouse Mendukung penyediaan untuk berbagai jenis laporan secara <i>paperless</i>	Karyawan, kertas
Robotic Process Automation Mendukung efisiensi proses sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan	Biaya operasional, Karyawan
QR Payment Mendukung penyediaan untuk berbagai jenis laporan secara <i>paperless</i>	Biaya operasional
Chatbot Mendukung proses pelayanan nasabah yang lebih efisien	Biaya operasional, Karyawan
Collection System Mendukung proses <i>collection</i> menggunakan <i>mobile apps</i> sehingga meningkatkan efisiensi proses	Biaya operasional, Karyawan, kertas
Mobile Appraisal Mendukung proses appraisal menggunakan <i>mobile apps</i> sehingga meningkatkan efisiensi proses	Biaya operasional, Karyawan, kertas







E-Learning

Mendukung proses pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan dengan efektif dan efisien

Biaya, karyawan, kertas







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

Biaya operasional, Karyawan

Selain itu, Bank Mega telah melaksanakan program efisiensi lainnya yang termasuk dalam *responsible consumption*, yaitu menggunakan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menuju kualitas hidup yang lebih baik dan berkelanjutan. Program efisiensi tersebut di antaranya:

- a. Mengatur pemakaian pendingin ruangan (AC) dan lampu secara efisien, sehingga tingkat konsumsi listrik di Bank Mega akan menurun, dengan tetap memperhatikan tingkat kenyamanan karyawan dalam bekerja.
- Membuat ketentuan dalam bentuk Memo Dinas No. MD .1638/PRFS/19 tentang Pemberitahuan Penghentian Penggunaan Air Minum Dalam

- Kemasan gelas dan botol di Lingkungan Bank Mega untuk mengurangi limbah plastik.
- c. Mengurangi pemakaian kertas dalam proses perbankan dengan memanfaatkan inovasi teknologi perbankan. Nasabah dihimbau untuk memakai fasilitas ATM, mobile banking, internet banking, dan beberapa aplikasi keuangan yang telah dikembangkan Bank Mega. Upaya ini akan mengurangi transaksi di counter Teller yang cenderung memakai dokumen/kertas sebagai underlying transaksi, serta menghemat transportasi yang biasanya digunakan oleh nasabah yang harus menuju ke kantor Bank Mega.



Penggunaan Energi



Selama tahun
2019, Bank Mega
menurunkan
penggunaan listrik
sebesar 147.360
kWh atau setara
dengan penurunan
emisi sekitar 10.375
ton CO₂eq



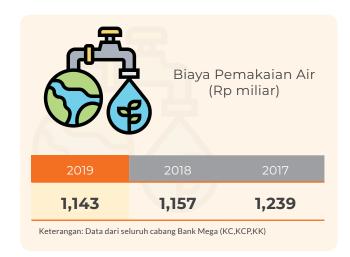
Bank Mega berkomitmen menjaga kelestarian lingkungan dengan melakukan penghematan penggunaan energi. Hal ini sesuai dengan salah satu tujuan dari RAKB Bank Mega yaitu meningkatkan fungsi intermediasi Bank yang memungkinkan untuk mendukung dunia usaha melakukan kegiatan berwawasan Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST).

Upaya Bank Mega dalam menurunkan pemakaian listrik adalah dengan mengatur suhu pendingin ruangan serta penggunaan lampu. Angka penurunan penggunaan energi listrik telah dikonversi menjadi penurunan emisi, sehingga selama tahun 2019, Bank Mega berhasil menurunkan emisi sebesar 10.375 ton CO₂eq.

Intensitas Penggunaan Energi Listrik [302-3]

Uraian	2019	2018	2017
Jumlah Pemakaian listrik (kWh)	12.035.920	12.183.280	11.238.440
Biaya Listrik (Rp Miliar)	14,865	15,814	16,576
Jumlah Pemakaian Energi (MWh)	12.036	12.183	11.238
Luasan (m²)	57.595	57.595	57.595
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/m²)	208,97	211,53	195,12
Emisi tCO ₂ /tahun	10.375	10.502	9.688
Nilai Faktor Emisi Sistem Interkoneksi : JAMALI	C),862 ton CO ₂ /MWh	

Keterangan: Data berasal dari Kantor Pusat Bank Mega

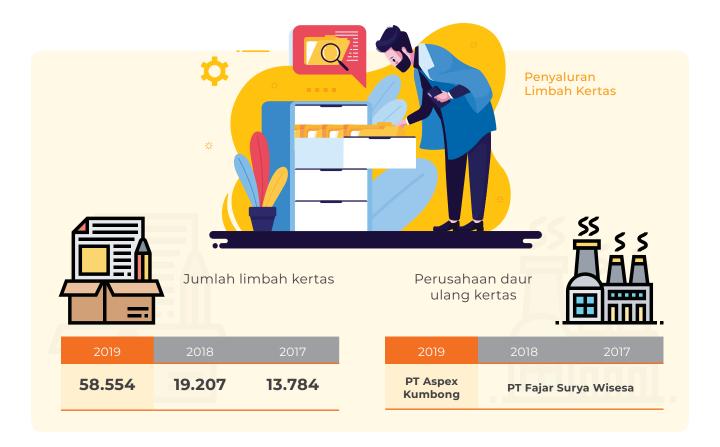




Pengolahan Limbah Kertas

Kegiatan operasional perbankan banyak menggunakan kertas yang pada akhirnya akan menjadi limbah. Bank Mega tidak melakukan pengelolaan limbah sendiri, namun menggunakan jasa pihak ketiga untuk mengelola limbah kertas. Pada tahun 2019, Bank Mega menyalurkan limbah kertas untuk dihancurkan sebanyak 58.554 ton.

Meningkatnya limbah kertas dipengaruhi oleh adanya penambahan kantor cabang dan kantor kas sehingga kebutuhan kertas meningkat. Ke depan, Bank Mega akan mencoba menghitung limbah kertas dengan menggunakan proksi pengukuran yang lebih menggambarkan efektifitas kegiatan.





Laporan keberlanjutan ini belum menyampaikan informasi terkait pengurangan efluen, tumpahan yang terjadi, serta pelestarian keanekaragaman hayati. Informasi ini tidak berkaitan secara langsung dengan kegiatan perbankan Bank Mega, namun menjadi perhatian untuk diidentifikasi pada nasabah atau pemangku kepentingan lainnya terkait dengan kegiatan operasional Bank.



Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama bagi lembaga jasa keuangan seperti bank, yang mengandalkan kepercayaan, termasuk di dalamnya penanganan pengaduan nasabah dan masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan karyawan yang bertugas menangani pengaduan terus ditingkatkan melalui berbagai kegiatan, seperti pelatihan dan sosialisasi, baik secara sentralisasi maupun desentralisasi.

Bank Mega tidak memiliki mekanisme pengaduan yang khusus disediakan untuk menampung pengaduan dari masyarakat terkait aspek lingkungan dan sosial. Namun demikian, masyarakat tetap dapat menggunakan saluran contact center: MegaCall 1500010 atau +62 21 2960 1600 untuk menyampaikan keluhan. Hingga akhir 2019, tidak terdapat pengaduan dari nasabah maupun masyarakat terkait dengan isu sosial dan lingkungan.



TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK DAN/ATAU JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN

Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa

Strategi Bank Mega dalam menghadapi ketatnya persaingan industri jasa keuangan, terutama dengan kehadiran berbagai perusahaan financial technology (fintech) yang menawarkan layanan keuangan. Untuk itu, Manajemen berupaya melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi melalui pengembangan inovasi digital. Bank Mega berharap, layanan berbasis digital ini dapat memperluas jangkauan kepada masyarakat sehingga prinsip inklusi keuangan juga dapat diterapkan.

Bank Mega juga telah mengenalkan fitur transaksi pembayaran menggunakan kode QR (quick response) dan transaksi tanpa kartu (penarikan uang). Inovasi ini, yang secara digital terhubung dengan layanan pada kartu debit dan kartu kredit, dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan cara transaksi yang lebih cepat, praktis, nyaman dan aman. Kami berkomitmen untuk menjaga keamanan dan kenyamanan dalam setiap fitur layanan dengan pengembangan sistem teknologi informasi melalui ketersediaan layanan sistem, keandalan sistem, dan sistem keamanan (keamanan siber).

Beberapa aktivitas yang dijalankan untuk mendukung terlaksananya *digital banking transformation* di Bank Mega, di antaranya:

Pembukaan Rekening Nasabah Baru (*Customer Onboardina*)

Bank Mega berupaya memberikan layanan yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan akses bagi nasabah untuk membuka Rekening Dana dan Rekening Kartu Kredit di Bank Mega (customer onboarding). Hadirnya layanan ini terbukti dapat membantu nasabah untuk membuka rekening dana dan kartu kredit melalui layanan digital pada aplikasi seluler (mobile application) dengan lebih cepat tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain peningkatan layanan pembukaan rekening nasabah baru (customer onboarding), Bank Mega juga meningkatkan sistem layanan pendukung (back office support) dengan melakukan otomatisasi dan merekayasa ulang pemrosesan layanan pendukung (back office processing) untuk meningkatkan SLA dalam pembukaan rekening nasabah.

Peningkatan Layanan Nasabah (*Customer Services Improvement*)

Bank Mega meluncurkan layanan MILA atau Mega Intelligent Assistant melalui fitur chatbot. Layanan ini dipersembahkan untuk mempermudah nasabah dan masyarakat dalam mendapatkan informasi umum seputar produk dan layanan Bank Mega. MILA diluncurkan pada awal bulan Desember 2019 oleh Direktur Utama, didampingi oleh Direktur Operasional dan IT, serta dan Digital Business Head. Edukasi kepada masyarakat akan layanan digital ini, juga dilakukan di Bandung, Semarang, Surabaya, Makassar, Balikpapan dan Medan.

Teknologi yang digunakan pada MILA merupakan pengembangan dari kecerdasan buatan atau artificial intelligence dalam bentuk chatbot sehingga dapat mengenali pertanyaan secara natural seperti percakapan pada umumnya. MILA akan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan adanya layanan MILA ini, maka Bank Mega menyediakan informasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang masih belum memiliki akses terhadap perbankan. Dengan demikian, pelaksanaan edukasi perbankan melalui literasi keuangan juga dapat diterapkan.

Sistem Pengelolaan Harta (Wealth Management System)

Dalam upaya memberikan produk dan layanan pengelolaan harga kepada nasabah, Bank Mega menggunakansistem terintegrasi untuk melakukan transaksi menyeluruh (end-to-end transactions) dan pengelolaan seluruh portofolio harta, seperti: Reksadana, Obligasi Ritel, dan Bancassurance. Bank Mega telah mengembangkan sistem pengelolaan harta untuk mengurangi beban kerja manual dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.

Otomatisasi Proses Robotik (*Robotic Process Automation*)

Bank Mega telah mengenalkan perangkat otomatisasi robotic untuk mempelajari perilaku manusia dalam berbagai kegiatan, khususnya berkenaan dengan operasional sehari-hari. Hal ini dilakukan agar selaras dengan agenda digital transformation yang mengutamakan kecepatan, keakuratan dan keamanan. Beberapa perbaikan layanan infrastruktur telah dilakukan untuk meningkatkan ketersediaan sistem, keandalan sistem dan keamanan siber. Perbaikan tersebut meliputi:

- Peningkatan Ketersediaan dan Keandalan Sistem (System Availability and Reliability)
 Menyediakan jaringan utama (primary link) dan jaringan cadangan (backup link) yang lebih andal di cabang-cabangnya.
- Peningkatan Keamanan Siber (Cyber Security)
 Menerapkan sistem 3D Secure (3DS) pada
 transaksi Card Not Present (CNP) khususnya
 pada transaksi e-commerce. Bank Mega juga
 sudah menerapkan Sistem Deteksi Penipuan
 (Fraud Detection System) yang ditujukan
 untuk memberikan keamanan lebih baik pada
 transaksi melalui Kartu Kredit dan Kartu Debit
 Bank Mega.



Bank Mega akan terus mengembangkan layanan perbankan yang unggul untuk nasabah dalam hal teknologi informasi, infrastruktur, keamanan, serta proses internal melalui upaya perekayasaan ulang dan otomatisasi proses. Upaya ini merupakan wujud dari komitmen kami dalam memberikan layanan terbaik dan menjaga kepercayaan nasabah kami.

Penambahan One-Time-Password (OTP) selain user id dan password nasabah juga dilakukan untuk meningkatkan keamanan nasabah saat bertransaksi melalui layanan elektronik, seperti internet banking, mobile banking dan ATM. Upaya tokenisasi (tokenization) juga telah diberlakukan pada transaksi dengan metode QR-Pay untuk mencegah pencurian rekening/nomor kartu pada saat transaksi.

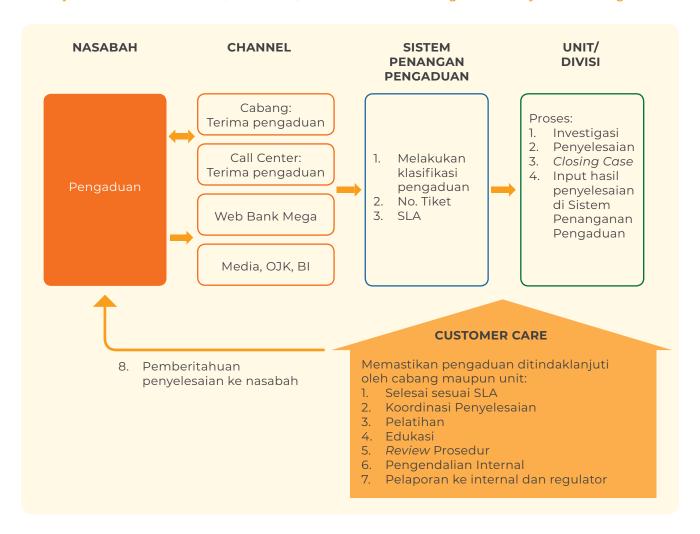


Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Nasabah Bank Mega dapat menyampaikan pengaduan melalui 4 saluran, yaitu: Kantor Cabang, Call Center, Input pengaduan di situs web (formulir pengaduan online), media cetak/online/sosial media, OJK dan Bank Indonesia. Cabang dan call center dapat memberikan penjelasan dan penyelesaian pada saat nasabah menghubungi Bank untuk melakukan pengaduan. Selanjutnya, Divisi

penanganan pengaduan wajib melakukan proses investigasi, menyelesaikan pengaduan, melakukan input hasil penyelesaian pengaduan, dan melakukan closing case (menutup pengaduan). Kemudian, Customer Care selaku unit independen yang ditunjuk regulator akan melakukan pengawasan ke pihak yang menerima pengaduan (cabang dan call center) dan pengawasan ke Divisi penanganan pengaduan.

Kebijakan Internal - Peraturan/Ketentuan/SOP Mekanisme Penanganan & Penyelesaian Pengaduan



Pengaduan Nasabah Uraian 2019 2018 2017 Pengaduan yang diterima 7.555 9.610 15.299 Pengaduan yang ditindaklanjuti 7.555 9.610 15.299 Pengaduan yang telah selesai 7.203 9.173 14.640

Berdasarkan data Customer Care, tingkat pengaduan yang diterima terkait produk dan/atau layanan Bank Mega selalu turun setiap tahunnya, dari 9.610 kasus di tahun 2018 menjadi 7.555 di tahun 2019 atau turun sebesar 21%. Keberhasilan menurunkan jumlah

pengaduan menjadi semangat bagi Bank Mega untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terutama pada tiga jenis produk yang banyak mendapatkan pengaduan, yaitu kartu ATM/Debit/Mesin ATM (52%), kartu kredit (32%) dan tabungan (7%).

Dampak Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Secara umum, dampak positif dari produk dan/atau jasa yang sesuai dengan keuangan berkelanjutan adalah meningkatkan kesadaran untuk turut serta dalam menggerakan perekonomian nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Selain itu, Bank juga membantu mempersiapkan infrastruktur untuk meningkatkan porsi pembiayaan sesuai dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Di sisi lain, dampak

negatif yang mungkin timbul berasal dari debitur yang belum dapat menyesuaikan diri dengan ketentuan keuangan berkelanjutan, sehingga mungkin akan beralih ke bank lain. Untuk memitigasi dampak negatif ini, maka diperlukan sosialisasi tentang pentingnya keuangan berkelanjutan bagi semua pemangku kepentingan dan pentingnya menjaga kelestarian lingkungan untuk kehidupan saat ini dan generasi yang akan datang.

Evaluasi Keamanan Produk dan/atau Layanan

Hingga akhir tahun 2019, Bank Mega belum melakukan survei kepuasan nasabah terkait produk dan jasa. Walaupun demikian, Bank Mega tetap berkomitmen untuk selalu memberikan keamanan dan kenyaman dalam setiap fitur layanan kepada nasabah. Fitur layanan akan selalu dikembangkan dengan dukungan sistem teknologi informasi dalam area ketersediaan layanan sistem (system availability), keandalan sistem (system reliability), dan

sistem keamanan (cyber security). Penerapan sistem deteksi penipuan (fraud detection system) juga diawasi secara ketat. Semua pengembangan produk dan jasa ini terus dievaluasi dan dipantau dengan cermat secara berkala. Hingga akhir tahun 2019, tidak ada produk dan/atau jasa yang ditarik kembali. Semua produk dan/atau jasa yang diluncurkan oleh Bank Mega dipastikan sudah mendapatkan ijin dari Otoritas Jasa Keuangan.



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

Referensi silang GRI Standard & POJK		Pengungkapan	Halaman
GRI 101: Landasaı	n 2016		
Pengungkapan l	Jmum		
GRI 102: Pengungkapan	102-1	Nama organisasi	11
Umum 2016	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	11, 12
	102-3	Lokasi kantor pusat	11
	102-4	Lokasi operasi	11
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	11
	102-6	Pasar yang dilayani	11
	102-7	Skala organisasi	12
	102-8	Informasi karyawan	42
	102-9	Rantai pasokan	13
	102-10	Perubahan signifikan	14
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	24
	102-13	Keanggotaan asosiasi	14
	102-14	Sambutan Direktur Utama	18
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	11
	102-18	Struktur tata kelola	21
	102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	22
	102-40	Pemangku kepentingan	26
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	41
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	26
	102-43	Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan	26
	102-44	Topik utama dan Isu	26
	102-45	Entitas dalam laporan keuangan konsolidasian	15
	102-46	Menetapkan isi laporan dan Batasan	16, 17
	102-47	Daftar topik material	17
	102-48	Penyajian kembali informasi	17
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	17
	102-50	Periode pelaporan	15
	102-51	Tanggal laporan terbaru	15
	102-52	Siklus pelaporan	15
	102-53	Kontak	15
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI	15
	102-55	Indeks isi GRI	65
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal	15



Referensi silang GRI Standard & POJK		Pengungkapan	Halaman
POJK 51/	2.	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	7
OJK.03/2017	5.a	Tugas Direksi dan Dewan Komisaris	22
-	5.b	Pengembangan kompetensi anggota Direksi terkait kinerja keberlanjutan	23
-	5.c	Prosedur dalam mengendalikan risiko keberlanjutan	24
_	5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	24
_	6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan	36
	6.c.2.a	Kesetaraan kesempatan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	41, 46
	6.c.2.b	Persentase remunerasi	47
	6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	47
	6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan pegawai	48
	6.d.1	Biaya Lingkungan Hidup	57
	6.d.2	Material ramah lingkungan	-
	6.d.3.a	Jumlah dan intensitas energi	57
	6.d.3.b	Efisiensi energi	57
-	6.e.2	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak terhadap lingkungan hidup sekitar	56
-	6.e.3.a	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	-
	6.e.3.b	Upaya konservasi keanekaragaman hayati	-
-	6.e.4.a	Jumlah dan intensitas emisi	57
	6.e.5.a	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan	58
-	6.e.5.b	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	58
-	6.e.5.c	Tumpahan yang terjadi (jika ada)	-
	6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup	-
-	6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk keuangan berkelanjutan	59
	6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya	63
	6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	63
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan	63
Kinerja Ekonomi			
GRI 103:	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	17
Pendekatan Manajemen	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	32
2016	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	34
POJK 51/ OJK.03/2017	6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, pembiayaan, pendapatan dan laba rugi	37
	6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi hijau	37

Referensi silang GRI Standard & POJK		Pengungkapan	Halaman
POJK 51/ OJK.03/2017	6.c.1	Komitmen perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	39
	6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali	63
Perlindungan Inf	ormasi N	lasabah	
GRI 103:	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	39
Pendekatan Manajemen 2016	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	39
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	41
Pelatihan dan Pe	ndidikan		
GRI 103:	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	41
Pendekatan Manajemen 2016	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	41
GRI 404:	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	48
Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	45
Pengelolaan Ene	rgi		
GRI 103:	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	53
Pendekatan Manajemen 2016	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	53
GRI 302: Energi 2016	302-3	Intensitas Energi	57

Keterangan: Warna indikator coklat adalah referensi POJK dan standar GRI

GRI Financial Services

FS Standard	Sector disclosures	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	24
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	24
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	48
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	38
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan Iingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	24
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial untuk saham di mana organisasi pelapor memiliki hak untuk memilih saham atau memberi nasihat tentang pemungutan suara	24
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	52



Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Mega Tbk memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui pos.

Profil Anda					
Nama (bila berkenan)	:				
Institusi/Perusahaan	:				
Surel	:				
Telp/Hp	:				
GOLONGAN PEMANGKU KEPENT	INGAN				
o Pemegang saham Dan investor					
o Pelanggan					
o Karyawan					
o Pemerintah					
o Media					
o Mitra usaha					
o Masyarakat dan komunitas					
o Lain-lain, mohon sebutkan :					
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU	T YANG PALING SES	UAI DEI	NGAN PERT	ANYAAN DI I	BAWAH
	T YANG PALING SES	UAI DEI YA	NGAN PERT	ANYAAN DI I	BAWAH
	T YANG PALING SES			ANYAAN DI I	BAWAH
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU		YA	TIDAK	ANYAAN DI I	BAWAH
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU 1. Laporan ini mudah dimengerti.	ı	YA 	TIDAK	ANYAAN DI I	BAWAH
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU 1. Laporan ini mudah dimengerti. 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda	ı n kinerja Perusahaan	YA	TIDAK	ANYAAN DI E	BAWAH
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU 1. Laporan ini mudah dimengerti. 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda 3. Laporan ini sudah mengambarkan	ı n kinerja Perusahaan	YA	TIDAK	ANYAAN DI I	BAWAH
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU 1. Laporan ini mudah dimengerti. 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda 3. Laporan ini sudah mengambarkan	ı n kinerja Perusahaan an	YA	TIDAK		
 Laporan ini mudah dimengerti. Laporan ini bermanfaat bagi Anda Laporan ini sudah mengambarkar dalam pembangunan berkelanjuta 	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA	YA	TIDAK		
 Laporan ini mudah dimengerti. Laporan ini bermanfaat bagi Anda Laporan ini sudah mengambarkar dalam pembangunan berkelanjuta MOHON BERIKAN PENILAIAN ATA	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA BANK MEGA TBK	YA	TIDAK		
 Laporan ini mudah dimengerti. Laporan ini bermanfaat bagi Anda Laporan ini sudah mengambarkar dalam pembangunan berkelanjut. MOHON BERIKAN PENILAIAN ATA ANDA BAGI KEBERLANJUTAN PT (Nilai 1=Paling Tidak Penting S/D 6=Pal 	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA BANK MEGA TBK	YA	TIDAK		
 Laporan ini mudah dimengerti. Laporan ini bermanfaat bagi Anda Laporan ini sudah mengambarkan dalam pembangunan berkelanjut. MOHON BERIKAN PENILAIAN ATA ANDA BAGI KEBERLANJUTAN PT (Nilai 1=Paling Tidak Penting S/D 6=Pal Kinerja Ekonomi 	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA BANK MEGA TBK	YA	TIDAK		
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU 1. Laporan ini mudah dimengerti. 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda 3. Laporan ini sudah mengambarkar dalam pembangunan berkelanjuta MOHON BERIKAN PENILAIAN ATA ANDA BAGI KEBERLANJUTAN PT (Nilai 1=Paling Tidak Penting S/D 6=Pal Kinerja Ekonomi Privasi Pelanggan	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA BANK MEGA TBK	YA	TIDAK		
 Laporan ini mudah dimengerti. Laporan ini bermanfaat bagi Anda Laporan ini sudah mengambarkan dalam pembangunan berkelanjut. MOHON BERIKAN PENILAIAN ATA ANDA BAGI KEBERLANJUTAN PT (Nilai 1=Paling Tidak Penting S/D 6=Pal Kinerja Ekonomi 	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA BANK MEGA TBK	YA	TIDAK		
MOHON PILIH JAWABAN BERIKU 1. Laporan ini mudah dimengerti. 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda 3. Laporan ini sudah mengambarkar dalam pembangunan berkelanjuta MOHON BERIKAN PENILAIAN ATA ANDA BAGI KEBERLANJUTAN PT (Nilai 1=Paling Tidak Penting S/D 6=Pal Kinerja Ekonomi Privasi Pelanggan	n kinerja Perusahaan an STINGKAT ASPEK MA BANK MEGA TBK ling Penting).	YA	TIDAK		

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



PT BANK MEGA Tbk

Menara Bank Mega

Jl. Kapten Tendean 12-14A, Jakarta 12970

Telp.: : +62 21 /91/ 5000 (hunting)

Fax. : +62 21 /918 /100

Mega Call 1500010, (+62 21) 2960 1600

www.bankmega.com