

2020

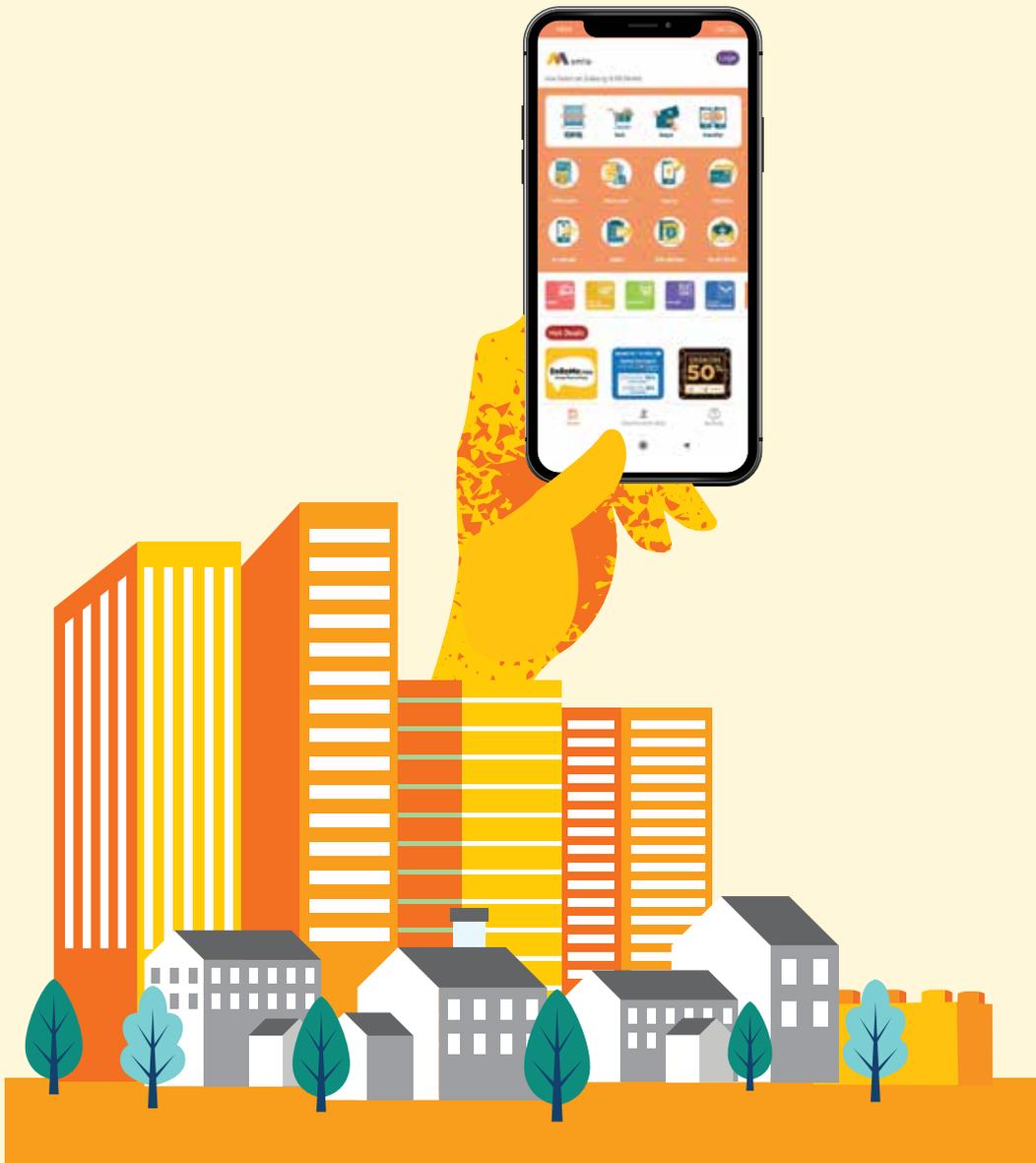
Laporan Keberlanjutan



Nurturing a Sustainable Future

Memelihara Masa Depan yang Berkelanjutan





» Memelihara Masa Depan yang Berkelanjutan

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

» DAFTAR ISI «

02
» Tema

03
» Daftar Isi

04
» Strategi Keberlanjutan

10
» Sambutan Direktur Utama

08
» Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

14
» Profil Laporan

16
» Profil Perusahaan

21
» Tata Kelola Keberlanjutan

28

»	KINERJA KEBERLANJUTAN	
	Kinerja Ekonomi	29
	Kinerja Sosial	35
	Kinerja Lingkungan Hidup	50
»	Lembar Persetujuan	13
	Lampiran	55
	Referensi POJK dan Indeks Isi Standar GRI	57
	Lembar Umpan Balik	61



» STRATEGI KEBERLANJUTAN

PT Bank Mega Tbk (Bank Mega) merupakan salah satu lembaga jasa keuangan di Indonesia yang berkomitmen untuk menjalankan kegiatan usaha berkelanjutan, sejalan dengan Visi dan Misi Perusahaan. Untuk menjaga keberlanjutan ini, Bank Mega melakukan beberapa strategi, salah satunya melalui inovasi dan peningkatan layanan untuk semua nasabah. Transformasi digital dan otomasi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi biaya. Strategi ini berhasil memanfaatkan peluang di saat terjadinya pandemi COVID-19, di sepanjang tahun 2020.

Bank Mega melakukan penyesuaian dan pengembangan terhadap peningkatan kapasitas internal melalui pelatihan termasuk penyesuaian program pelatihan yang dilakukan secara daring. Pelatihan secara daring dilakukan untuk menekan tingkat penularan COVID-19, dan juga meningkatkan efisiensi biaya. Hingga akhir Desember 2020, tercatat 97,08% (YoY) dari total pegawai telah mengikuti pelatihan secara daring. Selain itu, dukungan pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terus ditingkatkan, termasuk mengembangkan inovasi digital yang dapat memperluas jangkauan layanan.

Pada aspek lingkungan, selain terus meningkatkan portofolio pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), Bank Mega berupaya mengurangi konsumsi energi, salah satunya dengan melakukan standarisasi jumlah kendaraan operasional perusahaan kantor. Kegiatan ini berhasil meningkatkan efisiensi biaya operasional. Capaian ini tidak hanya berkontribusi pada aspek lingkungan saja, namun juga pada aspek ekonomi, dan membangun budaya keberlanjutan melalui perilaku ramah lingkungan. Dalam jangka panjang, Bank Mega berharap agar budaya keberlanjutan ini dapat menjadi dasar bagi dukungan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Bank Mega telah melakukan pemetaan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sesuai dengan strategi dan kegiatan Bank. Di tahun 2019, ada tiga prioritas TPB yang kami sampaikan dalam Laporan Keberlanjutan sebagai target dukungan, yaitu Pendidikan Berkualitas, Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi, serta Industri, Inovasi, dan Infrastruktur. Dukungan pada TPB terus berkembang sejalan dengan perubahan situasi dan kegiatan yang dilakukan, sehingga saat ini Bank Mega menambah prioritas dukungannya dengan: Kehidupan Sehat dan Sejahtera, Kesetaraan Gender, serta Konsumsi dan Produksi yang bertanggung jawab. Dengan demikian, terdapat enam dukungan prioritas Bank Mega terhadap capaian TPB.



Prioritas Dukungan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan



Target 2021

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

Kegiatan

1. Menciptakan suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman
2. Sosialisasi standar keselamatan kerja
3. Pemeriksaan kesehatan Pegawai setiap tahun

Strategi

Melakukan evaluasi kesehatan Pegawai



Target 2021

1. Menjamin kesetaraan gender serta memberdayakan perempuan dalam peran organisasi
2. Memberikan kesempatan setara kepada semua pegawai dalam meningkatkan kapasitas dan jenjang karir berbasis kompetensi tanpa adanya diskriminasi gender termasuk pada jajaran eksekutif maupun manajerial

Kegiatan

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

Strategi

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



Target 2021

1. Menyelenggarakan pelatihan dengan minimal 200.000 jam pelatihan
2. Mengadakan *risk awareness workshop* sebagai sarana sosialisasi dalam peningkatan *risk awareness* dan penerapan manajemen risiko mengenai keuangan berkelanjutan terhadap unit kerja terkait di seluruh lini
3. Menjamin pendidikan yang inklusif serta mendorong kesempatan meningkatkan kapasitas dan kapabilitas seluruh pegawai secara berkelanjutan
4. Memberikan edukasi perbankan kepada masyarakat
5. Memberikan fasilitas sekolah yang layak untuk mendorong peningkatan kualitas pendidikan

Kegiatan

1. Melakukan pelatihan daring melalui aplikasi
2. Merenovasi fasilitas sekolah
3. Menjalankan program literasi edukasi perbankan dan inklusi keuangan

Strategi

Mengembangkan aplikasi pelatihan



Target 2021

1. Meningkatkan ekonomi masyarakat disekitar wilayah operasional Bank
2. Meningkatkan kesejahteraan bagi Pegawai

Kegiatan

Menerapkan kebijakan peningkatan kesejahteraan Pegawai sesuai dengan prestasi kerja dan kondisi Bank

Strategi

Mengembangkan card initiation system (CIS)



Target 2021

1. Menjamin pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan
2. Memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan Nasabah, sejalan dengan upaya menjaga lingkungan

Kegiatan

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

Strategi

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



Target 2021

1. Membangun infrastruktur yang berketahanan, mendorong industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan serta membina inovasi
2. Melakukan inovasi produk untuk meningkatkan kualitas layanan

Kegiatan

1. Menerapkan *mobile onboarding, web policy & procedure management system, content management, e-document, tangible monitoring system, enterprise data warehouse, robotic process automation (RPA), QR payment, Chatbot, Collection system*
2. Memberikan bantuan untuk pembangunan dan renovasi gedung sekolah

Strategi

Mengadakan sosialisasi dan edukasi penggunaan digital dalam proses perbankan



Dalam mendukung TPB, Bank Mega menerapkan kegiatan keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK 51/POJK.03/2017 yang menitikberatkan pada tiga kegiatan utama. Di tahun 2020, kegiatan ini disesuaikan dengan target yang telah disampaikan pada Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Pencapaian Kegiatan Keuangan Berkelanjutan di tahun 2020

Kegiatan Utama

Capaian 2020



Pengembangan kapasitas internal

1. Memberikan pengetahuan dan kesadaran terkait keuangan berkelanjutan kepada seluruh Pejabat Eksekutif dan juga *e-learning* terkait RAKB tahap I kepada 2.411 pegawai di kantor cabang dan regional.
2. Memberikan pelatihan teknis kepada mahasiswa terkait pengembangan *platform* teknologi informasi.



Pemetaan portofolio penyaluran dana sesuai Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)

- Kenaikan penyaluran kredit sebesar 7,47% sesuai kriteria Keuangan Berkelanjutan.



Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Kebijakan kredit sektor ekonomi sudah disesuaikan dengan konteks Keuangan Berkelanjutan.
2. Memasukkan unsur Keuangan Berkelanjutan dalam analisis lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).
3. Adanya *coding* untuk penyaluran dana yang sesuai dengan kriteria Keuangan Berkelanjutan.
4. Efisiensi biaya atas kendaraan operasional.

» IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN



ASPEK EKONOMI

(Rp triliun)

KINERJA KEBERLANJUTAN	2020	2019	2018
Pendapatan bunga bersih	3,91	3,58	3,51
Pendapatan selain bunga	2,92	2,32	2,02
Laba bersih	3,01	2,00	1,60
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB)	12,72	11,84	-
Persentase total portofolio pembiayaan KKUB terhadap total portofolio (%)	26,24	23,30	-



ASPEK LINGKUNGAN HIDUP

KINERJA KEBERLANJUTAN	2020	2019	2018
Penggunaan Energi Listrik (kWh) - Menara Bank Mega Tendean	11.506.120	12.035.920	12.183.280
Pengurangan Penggunaan Listrik (kWh) - Menara Bank Mega Tendean	529.800	147.360	-
Emisi yang Dihasilkan dari Listrik (tCO ₂)	9.918	10.375	10.502
Penyaluran Limbah Kertas (Ton)	34.319	58.554	19.207
Pengurangan Bahan Bakar Minyak (Liter)	342.638	-	-



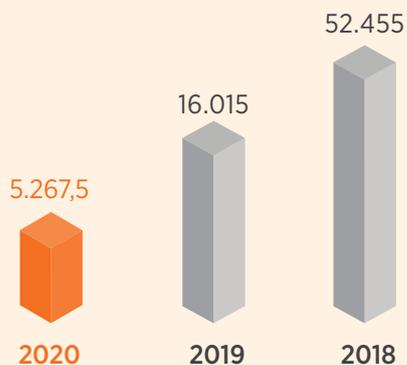
ASPEK SOSIAL

KINERJA KEBERLANJUTAN	2020	2019	2018
Tingkat Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Best Bank Award 2020 untuk bank kelompok modal inti Rp 5 - 30 triliun versi Majalah Investor. Achievement by MRI (Experience Index & Loyalty Index 2020 Kategori Bank Buku III) 	Achievement by MRI (Experience Index & Loyalty Index 2019 Kategori Bank Buku III)	Achievement by MRI (Experience Index & Loyalty Index 2018 Kategori Bank Buku III)
Tingkat Perputaran Pegawai (%)	33,47	35,56	34,45
Persentase Jumlah Pegawai Wanita Dibanding Total Pegawai (%)	50,26	50,12	49,23
Total Jam Pelatihan	216.507	245.520	312.224
Total Jam Pelatihan Terkait Keuangan Berkelanjutan	5.038	1.992	32

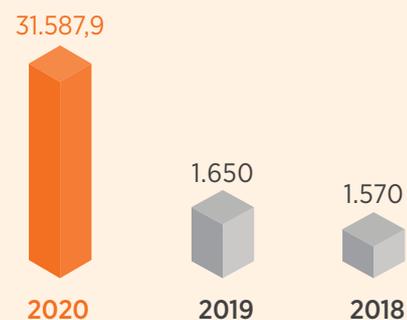


Realisasi Dana Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan (Rp Juta)

MEGA BERBAGI



MEGA PEDULI



» SAMBUTAN DIREKSI [102-14]



Ditengah kondisi perekonomian yang menurun, Bank Mega tetap berhasil mencatatkan kinerja positif selama tahun 2020. Pencapaian ini terlihat dari peningkatan laba setelah pajak sebesar **50,21%**, serta persentase pembiayaan KKUB terhadap total portofolio yang meningkat menjadi **26%**.



Kostaman Thayib

Direktur Utama

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Tahun 2020 merupakan tahun yang penuh tantangan, seluruh dunia dilanda pandemi COVID-19 tak terkecuali Indonesia. Sepanjang tahun 2020, Indonesia menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), sehingga berpengaruh signifikan pada terganggunya investasi, menurunnya produktivitas, dan lemahnya roda perekonomian. Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dukungan dari semua pihak, Bank Mega tetap dapat tumbuh dengan baik di tengah perekonomian yang mengalami resesi.

Bank Mega turut serta dalam mendukung PEN ini melalui berbagai kegiatan, terutama dalam mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang usahanya terdampak pandemi COVID-19. Bank Mega memberikan perhatian dengan memberikan restrukturisasi kredit sesuai dengan ketentuan Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mendorong percepatan pemulihan sektor riil sehingga perekonomian nasional bisa kembali bangkit usai masa transisi.

Tidak hanya mengelola aspek ekonomi, Kami juga terus mengelola aspek-aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Keselarasan dari kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan, serta optimalisasi teknologi informasi merupakan strategi kami dalam mencapai keberlanjutan. Wujud nyata Bank Mega untuk menanggapi isu-isu tersebut adalah dengan menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan dalam operasional perusahaan, salah satunya dengan mengembangkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). RAKB ini disusun sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) no.51/POJK.03/2017 dengan tujuan untuk ikut mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Kebijakan Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Bank Mega mulai mengembangkan kebijakan pembiayaan berwawasan LST untuk merespon tantangan keberlanjutan dan mengurangi risiko, terutama dalam mengendalikan dampak negatif perubahan iklim. Nilai-nilai keberlanjutan ini juga sudah tergambar di dalam Visi dan Misi Perusahaan. Sejalan dengan aspek LST, Bank Mega juga fokus mengembangkan teknologi sebagai salah satu respon

Bank dalam menghadapi tantangan perubahan sistem usaha. Selain itu, teknologi telah menjadi bagian dari aspek keberlanjutan, baik untuk meningkatkan layanan, proses perbankan, maupun menjaga kelestarian lingkungan. Di sisi lain, penggunaan teknologi menjadi semakin relevan di masa pandemi COVID-19 agar seluruh kegiatan tetap dapat berjalan dengan lancar.

Tantangan lainnya dalam menerapkan strategi keberlanjutan adalah meningkatnya risiko lingkungan dan sosial, seperti kerusakan lingkungan, pemanasan global & iklim yang ekstrim, banjir, kekeringan, degradasi lingkungan, pelanggaran hak asasi manusia dan tenaga kerja paksa. Semua tantangan ini menjadi tanggung jawab kita bersama, mengingat masa depan adalah milik kita semua. Untuk itu, sesuai dengan fungsinya, Bank Mega terus berupaya untuk berperan dalam keuangan keberlanjutan melalui beberapa aktivitas seperti melakukan edukasi, baik internal maupun eksternal, dan melakukan seleksi terhadap debitur melalui persyaratan kredit yang memperhatikan aspek LST serta menjalankan operasional perusahaan dengan memperhatikan aspek ramah lingkungan.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sebagai bentuk komitmen mendukung terjaganya pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Mega memiliki struktur keanggotaan Tim Keuangan Berkelanjutan. Tim ini berada di bawah tanggung jawab Divisi Strategic & Business Development (SBDV) sebagai ketua Tim Keuangan Berkelanjutan, yang dibantu oleh 15 Divisi lainnya. Kinerja Tim dipantau oleh Direktur Compliance & Human Capital. Sepanjang tahun 2020, Tim Keuangan Berkelanjutan telah melakukan evaluasi penerapan budaya keberlanjutan dan mengembangkan pelatihan keuangan berkelanjutan secara daring.

Kinerja penerapan keuangan berkelanjutan di tahun 2020, mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dari sisi ekonomi, pada akhir Desember 2020, Bank Mega mencatat peningkatan laba sebelum pajak sebesar 48,10% menjadi Rp3,72 triliun dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp2,51 triliun. Sedangkan laba bersih meningkat 50,21% YoY menjadi Rp3,01 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp2 triliun.

Pencapaian ini sangat membanggakan karena laba sebelum pajak secara industri 2020 mencatat pertumbuhan negatif yaitu sebesar minus 31%. Selain itu, Pendapatan Bunga Bersih (NII) juga mengalami kenaikan menjadi 9,21% YoY. Bila dibandingkan dengan target 2020, semua capaian di aspek ekonomi ini merupakan prestasi menggembirakan yang perlu kami sampaikan kepada pemangku kepentingan.

Bank Mega mendukung pembiayaan kepada debitur yang termasuk dalam portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Kinerja pembiayaan KKUB terhadap total portofolio di tahun 2020 meningkat menjadi 26,10% dari total portofolio dibandingkan tahun lalu sebesar 23,30%. Adapun portofolio kredit Bank Mega secara keseluruhan tumbuh negatif, atau minus 8,54%. Hal ini sejalan dengan perkembangan di industri yang juga menunjukkan perlambatan kredit karena kinerja sektor riil dan dunia usaha yang tertekan. Sedangkan pembiayaan KKUB meningkat sebesar 7,47% dari Rp11.840 miliar menjadi Rp12.724 miliar. Selain itu, selama tahun 2020, Bank Mega telah menyalurkan pembiayaan kepada konsumen dan UMKM sebesar Rp51,25 miliar.

Sementara itu, program Mega Peduli pada tahun 2020 fokus pada kegiatan yang berdampak pada COVID-19. Sebagai wujud kepedulian di sektor kesehatan, Bank Mega bersama PT CT Corpora serta Astra International dan Indofood memberikan bantuan berupa peralatan medis Intensive Care Unit (ICU) dan High Care Unit (HCU) kepada dua Rumah Sakit rujukan COVID-19, yaitu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (RSCM) di Jakarta dan Rumah Sakit Infeksi Airlangga di Surabaya. Bantuan yang diberikan antara lain berupa 128 *slices MSCT scan, digital mobile xray*, ventilator dan *monitor bed*.

Bantuan juga diberikan kepada RS Pusat Otak Nasional (RS PON) di Jakarta, yaitu pengadaan laboratorium BSL-2 (*Biosafety level 2*), agar tes *Polymerase Chain Reaction* (PCR) dapat dilakukan di laboratorium tersebut.

Selain itu, Bank Mega membagikan 16 ribu paket sembako yang diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu di sekitar Kantor Pusat dan 379 Kantor Cabang Bank Mega yang tersebar di seluruh Indonesia.

Dari sisi lingkungan, Bank Mega telah melakukan program efisiensi penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk menurunkan emisi yang dihasilkan dari penggunaan mobil dinas. Selama tahun 2020, upaya ini berhasil mengurangi BBM sebanyak 475.609 liter atau setara emisi CO₂ 1.117.524 Kg.

Strategi Pencapaian Target

Meskipun masih menghadapi tantangan pandemi COVID-19, Bank Mega terus berupaya menjaga kinerja bisnis serta menerapkan keuangan berkelanjutan secara maksimal. Bank Mega menyadari bahwa prospek pembiayaan kredit KKUB masih terbuka luas. Berdasarkan prospek tersebut, Kami menerapkan strategi pada penyaluran pembiayaan UMKM, agar secara keseluruhan portofolio KKUB dapat meningkat 5% lebih tinggi di tahun 2021 dibandingkan tahun 2020. Selain itu, Bank Mega terus mengidentifikasi portofolio hijau untuk memanfaatkan peluang dan prospek usaha dengan pembiayaan berwawasan LST.

Apresiasi

Kami menyadari bahwa pencapaian kinerja yang sangat baik ini tidak akan terjadi tanpa dukungan dari seluruh pemangku kepentingan Bank Mega. Untuk itu, atas nama seluruh jajaran Direksi Bank Mega, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung kami dalam meraih kinerja yang sangat baik, walaupun di tengah pandemi COVID-19. Kedepan, kami optimis dapat meningkatkan kinerja secara berkesinambungan.

Kostaman Thayib

Direktur Utama

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Mega, Tbk

Kami segenap Dewan Komisaris menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mega, Tbk tahun buku 2020 telah dimuat secara lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

.....

Jakarta, 30 Maret 2021



Chairul Tanjung
Komisaris Utama



Yungky Setiawan
Wakil Komisaris Utama



Achjadi Ranuwisastra
Komisaris Independen



Aviliani
Komisaris Independen



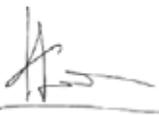
Lambock V. Nahattands
Komisaris Independen

Surat Pernyataan Anggota Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Mega, Tbk

Kami segenap Direksi menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mega, Tbk tahun buku 2020 telah dimuat secara lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

.....

Jakarta, 30 Maret 2021



Kostaman Thayib
Direktur Utama



Madi Darmadi Lazuardi
Direktur Kredit



Lay Diza Larentie
Direktur Consumer Banking



Martin Mulwanto
Direktur Treasury & International Banking



Yuni Lastianto
Direktur Compliance and Human Capital



Indivara Erni
Direktur Risk



C. Guntur Triyudianto
Direktur Operations & Information Technology

» PROFIL LAPORAN [102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54]

Laporan ini merupakan laporan keberlanjutan kedua bagi Bank Mega yang disusun terpisah dari laporan tahunan. Laporan keberlanjutan memuat informasi kinerja aspek ekonomi, sosial, lingkungan, serta tata kelola untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2020. Laporan Keberlanjutan disampaikan setiap tahun dan sebelumnya diterbitkan pada tanggal 13 Februari 2020. Laporan keberlanjutan ini belum dievaluasi oleh pihak independen, namun data yang tersaji telah diverifikasi oleh pihak internal. Khusus untuk laporan keuangan, data yang disajikan adalah data konsolidasi yang sudah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik, sedangkan data lainnya berasal dari kantor pusat.

Laporan keberlanjutan disusun sesuai dengan ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017, dengan tambahan referensi pada Standar Global Reporting Initiative (GRI): 'in accordance', dan suplemen indikator untuk jenis industri keuangan (*financial services sector supplement*). Selain itu, selama tahun 2020, tidak terdapat perubahan atas informasi yang telah disampaikan pada Laporan Keberlanjutan tahun 2019, sehingga tidak ada data yang disajikan kembali.



Kontak Pelaporan [102-53]

Nama : Christiana Maria Damanik
Jabatan : Sekretaris Perusahaan

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

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan 2019

Sampai akhir tahun 2020, Kami belum mendapatkan input atas terbitnya laporan keberlanjutan 2019, meskipun demikian, Kami tetap melakukan perbaikan untuk menyajikan kualitas informasi yang lebih baik bagi pembaca.

Penentuan Isi dan Kualitas Laporan [102-46]

Penentuan isi laporan disampaikan berdasarkan prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Adapun proses penyusunan laporan menggunakan prinsip kualitas, yaitu: keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan.

Tahapan penentuan isi Laporan Keberlanjutan



Identifikasi

Kami melakukan identifikasi topik material pada pelatihan yang telah dilakukan pada tahun 2019, yaitu tanggal 13 dan 14 November. Topik yang telah ditentukan masih relevan dan kami evaluasi, serta sesuaikan dengan kondisi di tahun 2020.



Prioritas

Pada saat topik material ditentukan, kami sekaligus melakukan prioritas topik penting sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan strategi Bank.



Validasi

Topik material yang telah ditentukan, kemudian didiskusikan dan disetujui oleh Direktur Compliance & Human Capital.



Tinjauan

Kami melakukan evaluasi atas input berdasarkan laporan tahun 2019 dan kami menyampaikan perbaikannya pada laporan ini.

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

Pada tahun 2020, kami menyampaikan tambahan satu topik material, yaitu 'Kesehatan dan Keselamatan Kerja' sebagai topik utama. Topik ini kami prioritaskan untuk menyampaikan respon dan upaya kami dalam memutus mata rantai penularan virus corona. Adapun topik lainnya

tetap kami sampaikan untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dan kesesuaian regulasi. Dengan demikian, ada empat topik material, menambah tiga topik material di tahun sebelumnya. Semua topik material kami kaitkan dengan dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Topik Material, Isu Keberlanjutan, dan Batasan Dampak

	<p>Topik Material Kesehatan dan Keselamatan Kerja</p>	<p>Isu Keberlanjutan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatasi pandemi COVID-19 2. Menerapkan kesehatan dan keselamatan kerja sesuai standar 3. Asuransi kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dalam Perusahaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai ● Luar Perusahaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah 2. Masyarakat
<p>Dukungan pada SDGs</p> 			
	<p>Topik Material Kinerja Ekonomi</p>	<p>Isu Keberlanjutan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya peningkatan pada laba sebelum pajak, sementara rata-rata perbankan nasional sebesar per November 2020 sebesar (28,21%) 2. Efisiensi biaya operasional sebesar 8,16% 3. Pertumbuhan kredit negatif sebesar 8,54% dari tahun sebelumnya dikarenakan perlambatan kredit pada sektor riil dan dunia usaha 4. Pertumbuhan portofolio KKUB sebesar 7,47% dari tahun sebelumnya 5. Anti-fraud dan anti-korupsi, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) 6. Kepatuhan pada regulasi dan tata kelola perusahaan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dalam Perusahaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemegang Saham 2. Pegawai ● Luar Perusahaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Investor 2. Nasabah 3. Masyarakat 4. Regulator 5. Media
<p>Dukungan pada SDGs</p>  			
	<p>Topik Material Privasi Pelanggan dan Kualitas Layanan</p>	<p>Isu Keberlanjutan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan inovasi teknologi digital 2. Menjaga keamanan informasi data Nasabah 3. Meningkatkan kualitas layanan terbaik, serta kemudahan akses bagi nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dalam Perusahaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai ● Luar Perusahaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah 2. Masyarakat
<p>Dukungan pada SDGs</p> 			



Topik Material Pelatihan dan Pendidikan

Isu Keberlanjutan

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

Dalam Perusahaan

1. Pegawai

Luar Perusahaan

1. Nasabah
2. Masyarakat

Dukungan pada SDGs



» Profil Perusahaan [102-16]



Visi

**Menjadi
Kebanggaan
Bangsa**



Misi

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

Nilai



Dynamic (Dinamis)

Entrepreneurship (Kewirausahaan)

Trust (Kepercayaan)

Ethics (Etika)

Commitment (Komitmen)

Synergy (Sinergi)

Budaya Keberlanjutan

Bank Mega mengeluarkan kebijakan terkait dukungan pada Keuangan Berkelanjutan melalui himbuan perilaku ramah lingkungan, baik dari penghematan energi, air, dan meniadakan penggunaan botol kemasan. Kebijakan ini diimplementasikan sejalan dengan Nilai Perusahaan, terutama pada Etika, Komitmen, dan Sinergi.

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

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

Nama Perusahaan

PT Bank Mega Tbk.

Kepemilikan Saham

PT Mega Corpora (58,02%)
PT Indolife Pensiortama (6,07%)
Masyarakat (35,91%)

Tahun Mulai Beroperasi

1969

Alamat Kantor Pusat

Menara Bank Mega, Jl. Kapten Tendean
Kav. 12-14A, Jakarta 12790, Indonesia
Tel. (+6221) 7917 5000,
Fax. (+6221) 7918 7100,
Mega Call: (+6221) 500 010/60 010 (selular)
Website: www.bankmega.com
E-mail: corsec@bankmega.com

Dasar Hukum Pendirian

Akta Pendirian No. 47
Tanggal 26 November 1969

Bidang Usaha

Perbankan

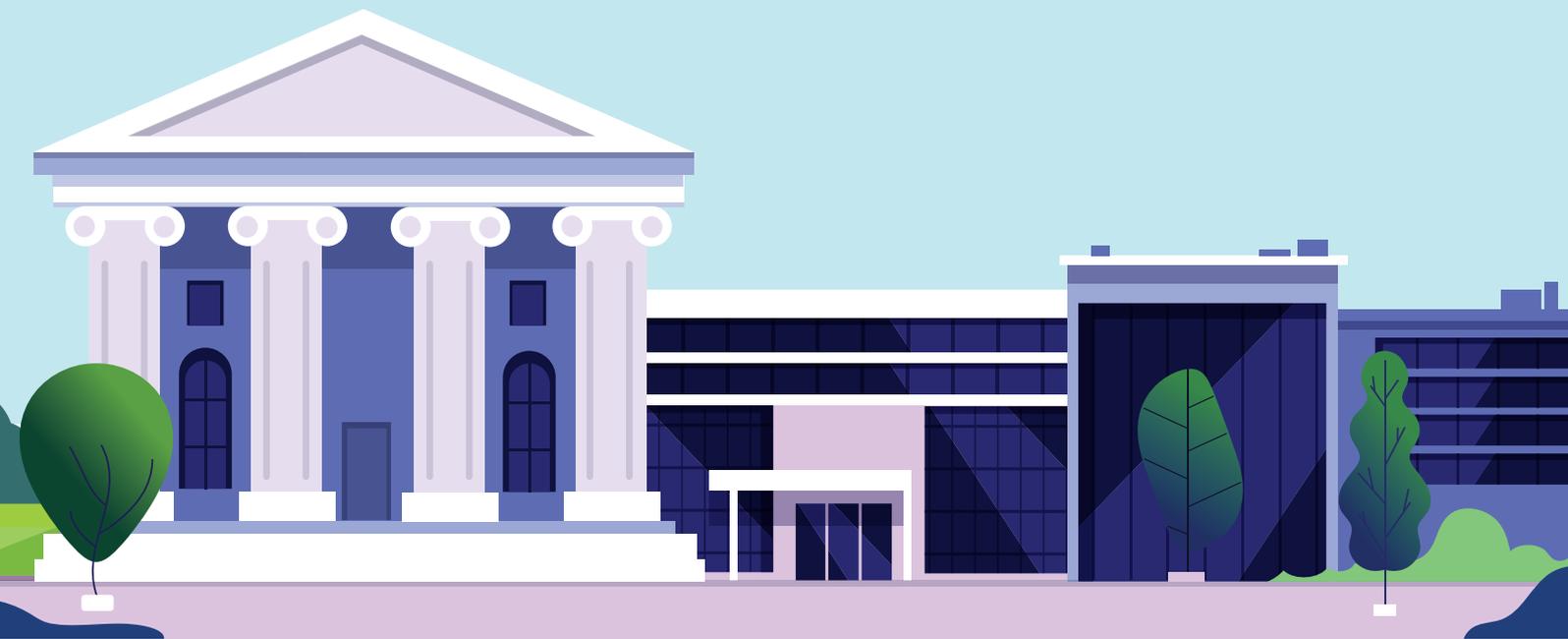
Wilayah Operasional

Indonesia, dengan delapan kantor wilayah, yaitu:

1. Medan kecuali Lampung
2. Jakarta 1 (Area DKI Jakarta, Bekasi, Karawang)
3. Jakarta 2 (Area Jakarta Selatan, Lampung, Bogor, Depok, Tangerang, Banten)
4. Bandung (Area Jawa Barat 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)

Izin Usaha

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



Skala Perusahaan [102-7]

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Jumlah Pegawai Tetap	Orang	5.201	5.534	6.122
Jumlah ATM	Mesin	684	709	720
Pendapatan Bunga Bersih	Rp miliar	3,91	3,58	3,51
Laba Bersih		3,01	2,00	1,60
Total Kapitalisasi				
Total Liabilitas		94,00	85,26	69,98
Total Ekuitas	Rp miliar	18,20	15,54	13,78
Total Aset		112,20	100,80	83,76

Pelayanan Produk dan Jasa

Bank Mega berupaya untuk memberikan produk dan layanan terbaik kepada setiap nasabah. Produk yang dikeluarkan oleh Bank Mega seperti Simpanan, Pinjaman, *Trade Finance*, Transaksi Internasional, Treasuri, dan Transaksi Pembayaran dengan Kartu. Adapun layanan jasa untuk memudahkan transaksi nasabah dapat dilakukan melalui Internet Banking, Mega Pass, dan Mega ATM. Informasi lebih lanjut terkait produk dan layanan dapat diakses melalui Laporan Tahunan 2020, ataupun website www.bankmega.com

Transaksi Layanan (Nilai Rp miliar)

			2020	2019
Layanan	Mega ATM	Nasabah	242.286	316.412
		Nilai	7.074	11.348
	Mega Pass	Jumlah Kartu	415.864	592.420
		Nilai	412,3	516,4
	Internet Banking	Nasabah	34.266	39.526
		Nilai	55.290	71.384
Mobile Banking	Nasabah	286.977	119.292	
	Nilai	4.894	2.721	
Uang Elektronik	Jumlah Kartu (juta)	4,2	4,2	
	Nilai	3,7	39,4	
Safe Deposit Box	Box	7.407	6.569	
	Nilai	4,7	4,8	

Kuantitas Produk

Jenis	Satuan	2020	2019	2018
Simpanan	Nasabah (orang)	362.241	432.770	503.002
	Nilai (Rp triliun)	79,19	72,79	60,74
Treasuri	Nasabah (orang)	4.403	3.155	1.713
	Frekuensi Transaksi	19.017	19.274	23.639
	Nilai (Rp triliun)	548,34	781,47	634,78

Rantai Pasokan [102-9]

Rantai pasokan merupakan bagian penunjang kelancaran kegiatan operasional Bank Mega. Untuk memastikan proses rantai pasokan yang berkualitas, transparan, profesional, dan aman, Komite Pengadaan Barang langsung berkoordinasi

dengan Direksi. Komite Pengadaan Barang juga melakukan evaluasi kinerja vendor secara rutin dan memberikan saran atas perjanjian-perjanjian kerja sama.



Perubahan Bersifat Signifikan [102-10]

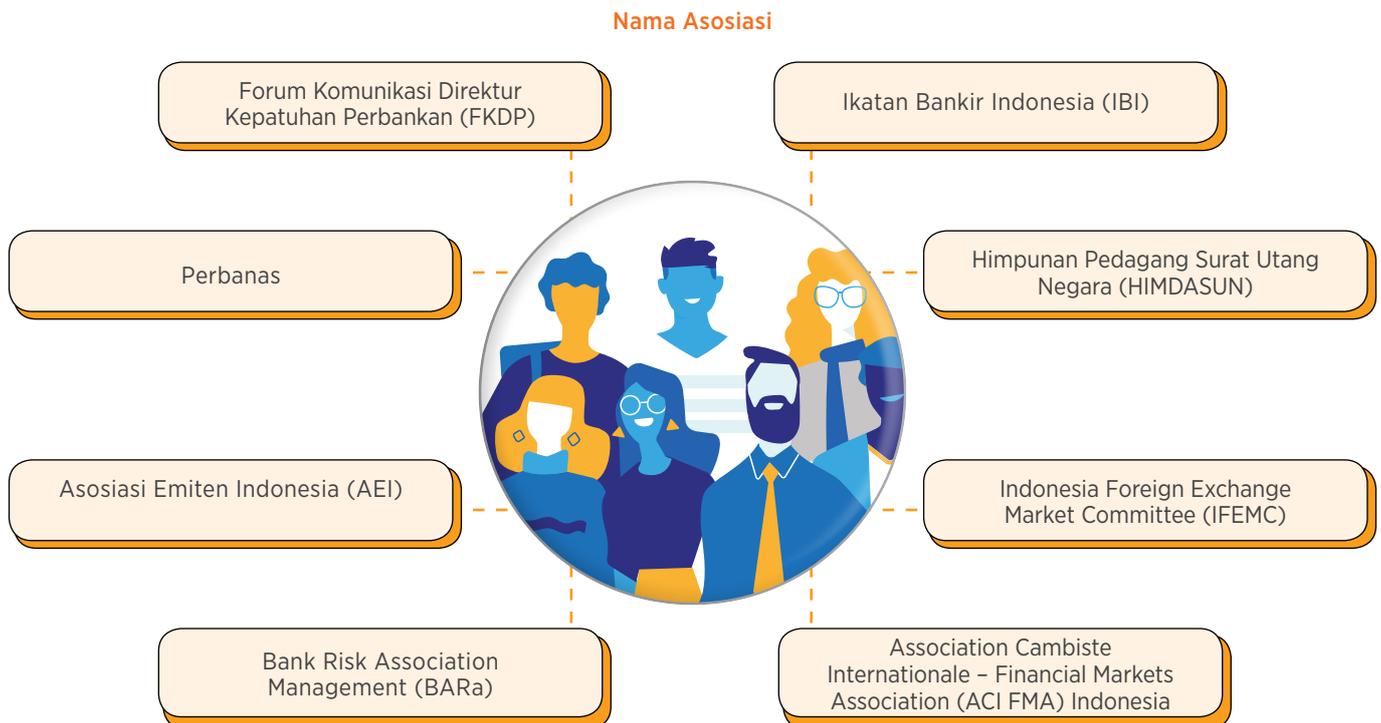
Selama tahun 2020, Bank Mega tidak menambah jumlah cabang, melainkan melakukan relokasi terhadap 2 cabang, yaitu KK Transmart Cilegon pada 23 Maret 2020 (KK JKT Wisma GKBI), dan KCP JKT Equity Tower pada 14 Desember (KCP JKT BEJ). Total jaringan kantor Bank Mega per tahun 2020, 387 Kantor yang tersebar di seluruh Indonesia dan terdiri dari 8 Kantor Wilayah, 54 Kantor Cabang (KC), 283 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 40 Kantor Kas (KK), dan 2 Kantor Fungsional (KF).

Namun demikian, selama masa pandemi COVID-19, Bank Mega juga melakukan penutupan sementara pada 12 kantor yang terdiri dari 1 KC, 1 KK, dan 10 KCP. Penutupan tersebut dilakukan untuk menurunkan tingkat penyebaran mata rantai virus Corona dan memastikan kesehatan, serta keselamatan seluruh Pegawai dan nasabah. Penutupan Bank tidak berdampak signifikan pada kegiatan operasional karena proses perbankan tetap dapat dilakukan melalui *digital banking*.

Keikutsertaan dalam Asosiasi [102-13]

Pada tahun 2020, Bank Mega belum ikut serta dalam asosiasi khusus keuangan berkelanjutan. Namun, Bank Mega berperan aktif sebagai anggota dalam mengikuti

perkembangan isu terkini dengan terlibat dalam asosiasi jasa keuangan lainnya pada lingkup nasional.





» TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Bank Mega menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) yang dituangkan dalam Anggaran Dasar Perusahaan. Penerapan ini mengacu pada Prinsip Tata Kelola yang merujuk pada The Organization for Economic Cooperation and Development

(OECD); Pedoman GCG perbankan Indonesia dari Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG); *ASEAN Corporate Governance Scorecard*; dan *Principles for Enhancing Corporate Governance* yang diterbitkan oleh Basel Committee on Banking Supervision.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18]

Bank Mega telah membentuk Struktur Tata Kelola yang sesuai dengan Undang-Undang (UU) Perseroan Terbatas dengan organ tertinggi adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Struktur ini telah sesuai dengan POJK

No.18/POJK.03/2014 tentang Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan. Adapun untuk penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Mega telah membentuk Tim Keuangan Berkelanjutan.

Tata Kelola Tim Keuangan Berkelanjutan



Tim Keuangan Berkelanjutan dibentuk melalui Surat Keputusan (SK) Direksi No.153/DIRBM/19 tanggal 20 Juni 2019 tentang Struktur Keanggotaan Tim Keuangan Berkelanjutan. Posisi Tim Keuangan Berkelanjutan merupakan non struktural dalam organisasi Bank Mega, beranggotakan dari beberapa unit kerja. Tim Keuangan Berkelanjutan memiliki tanggung jawab untuk membuat laporan RAKB (Unit kerja Strategic & Business Development) dan laporan Keberlanjutan (unit kerja Corporate Affairs). Kinerja keuangan berkelanjutan dilaporkan secara berkala kepada Direktur Compliance & Human Capital. [102-20]

Selama tahun 2020, Tim Keuangan Berkelanjutan telah melakukan beberapa kegiatan sesuai dengan tugasnya dan mencatat beberapa informasi di antaranya:

1. Proses penyusunan RAKB telah selesai dan disampaikan kepada OJK tepat waktu.
2. Melakukan pelatihan keuangan berkelanjutan melalui daring, bekerja sama dengan konsultan eksternal.
3. Mengembangkan coding untuk identifikasi pembiayaan pada KKUB, bekerja sama dengan unit kerja Operations & IT
4. Menjalankan kegiatan sosial sebagai bentuk kegiatan TJSI yang mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan.

5. Menyusun laporan keberlanjutan 2019 yang disampaikan pada pemangku kepentingan dalam RUPS tanggal 6 Maret 2020.
6. Mengadakan pertemuan berkala dengan pihak-pihak yang terlibat untuk memantau pelaksanaan RAKB.

Kebijakan Keuangan Berkelanjutan [FS1]

Bank Mega telah melakukan penyesuaian terhadap kebijakan terkait efisiensi yang dikeluarkan tahun 2019, yaitu melalui kebijakan terkait pembentukan task force transformasi digital dan task force efisiensi biaya sumber daya manusia dan general affair. Keberadaan Task Force ini, tidak hanya memberikan dampak positif kepada Bank Mega, melainkan kepada para pemegang saham, pegawai dan seluruh masyarakat.

Bank Mega juga telah melakukan penyesuaian pada Kebijakan Perkreditan Bank yang tertuang dalam SK 088/DIRBM/20 tahun 2020, dan Kebijakan Keuangan Berkelanjutan yang dituangkan dalam SK 084/DIRBM/20 tahun 2020, adanya penyesuaian ini ditujukan agar proses pemberian kredit sejalan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Dengan adanya penyesuaian ini, Bank Mega berharap agar penerapan Keuangan Berkelanjutan dapat terealisasi sehingga mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Pengembangan Kompetensi atas Keuangan Berkelanjutan

Pada Desember 2020, Bank Mega telah meluncurkan e-learning keuangan berkelanjutan dengan harapan agar semua Pegawai mendapat akses pelatihan dengan lebih mudah, di mana dan kapanpun mereka siap. Bank Mega juga melakukan sosialisasi kebijakan terkait lingkungan dan sosial kepada fungsi kredit dan manajemen risiko. Pengembangan infrastruktur *e-learning* ini akan terus dikembangkan untuk internal Bank Mega. [FS4]

Sepanjang tahun 2020, Bank Mega telah menyelenggarakan pelatihan keuangan berkelanjutan secara daring yang telah diikuti oleh 36 orang pejabat eksekutif. Selain itu juga telah diselenggarakan pelatihan keuangan berkelanjutan tahap I melalui media *e-learning* yang telah diikuti 2.411 pegawai dari kantor cabang/regional. Selain pelatihan, untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya mendukung Pembangunan Berkelanjutan, Bank Mega juga mendistribusikan Buletin untuk menyampaikan informasi keuangan berkelanjutan kepada semua pemangku kepentingan. Upaya ini juga merupakan salah satu langkah untuk memperkuat budaya keberlanjutan.

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

Dalam rangka penyempurnaan pelaksanaan Manajemen Risiko, Bank Mega senantiasa mengembangkan *tools* yang digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki setiap kelemahan pada kebijakan dan proses maupun terhadap pengembangan sumber daya manusia sebagai kunci implementasi tersebut. Hal ini penting dilakukan mengingat faktor risiko memiliki sifat dinamis mengikuti perkembangan praktik bisnis perbankan itu sendiri.

Bank Mega memiliki manajemen risiko sebagai pendekatan kehati-hatian untuk meminimalkan risiko perusahaan dan menjalankan prinsip keuangan berkelanjutan. Penerapan manajemen risiko dilakukan sebagai prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan. Manajemen Risiko memiliki empat pilar, antara lain:

- Pengawasan Aktif Dewan Komisaris dan Direksi
- Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit
- Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, dan Pengendalian Risiko, serta Sistem Informasi Manajemen Risiko.
- Sistem Pengendalian Internal

Sejalan dengan POJK No.51/POJK.03/2017 Tanggal 27 Juli 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Bank Mega telah memiliki acuan yang menjadi standar dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan yang tertuang dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) periode 2020. Di dalam RAKB tersebut, tertuang mengenai rencana yang akan dilakukan Bank Mega dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan yang salah satunya terkait dengan penerapan manajemen risiko yang terkait dengan Keuangan Berkelanjutan.

Penerapan keuangan berkelanjutan dipantau langsung oleh Direktur Compliance & Human Capital yang disampaikan hasilnya kepada Dewan Komisaris dan Direksi. Pengawasan dilakukan melalui kegiatan yang telah direncanakan dalam RAKB. Bank Mega telah menetapkan beberapa prioritas terkait manajemen risiko yang akan dilaksanakan sepanjang tahun 2020, diantaranya adalah melakukan pengkinian Kebijakan Perkreditan Bank mengenai pengaturan pemberian kredit yang perlu dihindari dengan

mempertimbangkan dampak aktivitas usaha yang dihasilkan dari calon debitur terhadap keberlangsungan lingkungan hidup dan dampak negatif sosial. Selain itu, prioritas lain yang direncanakan akan dilakukan selama tahun 2020 terkait penerapan keuangan berkelanjutan adalah peningkatan pengetahuan dan kesadaran serta kompetensi pegawai terkait keuangan berkelanjutan yang dilakukan baik melalui *training*, *workshop* maupun sosialisasi.

Atas rencana yang telah dibuat dalam RAKB 2020, Bank Mega telah melakukan pengkinian terhadap Kebijakan Perkreditan Bank yang tertuang dalam Surat Keputusan No.088/DIRBM/2020 pada tanggal 27 Oktober 2020. Selain itu, Bank Mega telah melakukan upaya peningkatan penyadartahuan pegawai terhadap Keuangan Berkelanjutan dengan melakukan sosialisasi melalui CrediBlast Vol. 7 yang terbit di bulan Juli 2020 serta Buletin Credit Risk Management Vol. 6 yang terbit di bulan Agustus 2020 dan Vol. 7 yang terbit di bulan Oktober 2020 yang dipublikasikan melalui web internal Bank Mega serta di email blast kepada seluruh pegawai Bank.

Bank Mega juga mulai melakukan penyesuaian terhadap syarat kredit dengan memperhatikan aspek LST dan profil risiko debitur secara bertahap, yang tercermin dalam pengkinian Kebijakan Perkreditan Bank dimana Bank sudah memasukkan unsur Keuangan Berkelanjutan dalam kebijakan tersebut.

Hingga 31 Desember 2020, portofolio pemberian kredit berdasarkan aspek LST atau Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) tercatat sebesar Rp12,72 triliun. Untuk meningkatkan kualitas pengawasan risiko kredit terkait aspek LST, mulai tahun 2019 proses evaluasi kredit akan dilakukan oleh Unit Kerja Strategic & Business Development (SBDV) sebagai ketua Tim Keuangan Berkelanjutan, dibantu oleh 15 Unit Kerja lainnya.

Pemasalahan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan di Bank Mega, tentu terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh Bank, baik dari sisi internal maupun eksternal. Penerapan keuangan berkelanjutan memerlukan waktu dan tahapan yang perlu direncanakan secara sistematis, sehingga implementasi ini perlu didukung oleh semua pihak agar hasilnya maksimal dan mampu mengatasi permasalahan.

Tantangan dari sisi internal adalah bagaimana meningkatkan kesadaran dari seluruh pegawai terkait dengan implementasi Keuangan Berkelanjutan, khususnya di bidang perkreditan, serta kesadaran untuk berperilaku ramah lingkungan, baik bagi pegawai maupun debitur. Selain itu, juga diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi dari pegawai agar proses implementasi keuangan berkelanjutan dapat terlaksana dengan baik.

Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan usaha yang tidak sedikit mengingat banyaknya jumlah pegawai, struktur

organisasi yang besar, serta luasnya jaringan cabang Bank Mega yang tersebar di seluruh Indonesia. Adanya pandemi COVID-19 sehingga proses pelatihan dan sosialisasi yang direncanakan dilakukan secara *offline* diubah menjadi *online*. Sepanjang 2020, Bank Mega telah melakukan training dan sosialisasi mengenai Keuangan Berkelanjutan melalui media daring internal yang dikirimkan ke seluruh *e-mail* pegawai, sehingga diharapkan akan meningkatkan kompetensi serta kesadaran pegawai terkait Keuangan Berkelanjutan.

Sementara dari sisi eksternal, Bank Mega juga mencermati bahwa masih perlu banyak dukungan dan kolaborasi antar regulator untuk mendukung adanya pembangunan berkelanjutan, terutama pendanaan dalam proyek hijau. Adapun percepatan teknologi dan perubahan cara berbisnis juga menjadi perhatian tersendiri bagi Bank mega untuk terus beradaptasi dengan cepat. Oleh karena itu, kesiapan insan Bank Mega menjadi kunci untuk mengatasi tantangan atas semua perubahan ini.



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

Bank Mega telah memetakan pemangku kepentingan berdasarkan kedekatan, pengaruh, dan dampaknya terhadap Perusahaan. Pemetaan dilakukan melalui diskusi internal dan Fungsi Kepatuhan bertugas untuk memastikan bahwa hubungan semua antar pemangku kepentingan terjalin dengan baik.



Pemangku Kepentingan

Investor dan Pemegang Saham

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

- Kinerja finansial
- Kinerja keberlanjutan

Respon Bank Mega

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



Pemangku Kepentingan

Nasabah

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

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

Respon Bank Mega

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



Pemangku Kepentingan

Regulator

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

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

Respon Bank Mega

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



Pemangku Kepentingan

Pegawai

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

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

Respon Bank Mega

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



Pemangku Kepentingan

Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

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

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

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

Respon Bank Mega

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



Pemangku Kepentingan Media

Sarana Pelibatan dan Frekuensinya

Siaran Pers: jika diperlukan atau bersifat insidentil

Topik Penting dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan

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

Respon Bank Mega

- Menyelenggarakan siaran pers
- Publikasi media dan laporan perusahaan

Kebijakan Anti Fraud dan Sistem Whistleblowing [205-3]

Bank Mega memastikan seluruh kegiatan usaha perbankan dilakukan sesuai dengan legal, prinsip kehati-hatian, dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG), yang di dalamnya mencakup strategi anti fraud sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum tanggal 19 Desember 2019. Selain kebijakan penerapan strategi anti fraud, Bank Mega juga memiliki Kebijakan *Whistleblowing System* yang diatur dalam 094/DIRBM-PRMG/2019 tentang Sistem Pelaporan Pelanggaran sebagai saluran komunikasi bagi seluruh pegawai. Saluran ini merupakan media untuk penyampaian input atau keluhan di internal Bank.

Bank Mega memberikan akses kepada seluruh Karyawan tak terkecuali bertindak sebagai *whistleblower* untuk menyampaikan informasi kepada Unit Kerja Banking Fraud yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Kebijakan *Whistleblowing System* ditujukan untuk mencegah kasus-kasus fraud secara dini sehingga dapat ditangani dengan baik sebelum menimbulkan kerugian yang lebih besar bagi Bank. Secara rutin, Bank Mega menyampaikan laporan kepada OJK setiap semester dan laporan insidentil atas kasus yang dapat mengganggu kegiatan operasional Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selama tahun 2020, terdapat tindakan *fraud* yang dilakukan oleh Pegawai sebanyak 21 oknum internal dan telah ditindaklanjuti oleh Manajemen dengan pemberian sanksi sesuai tingkat kesalahannya.

Mekanisme Whistleblowing System



KINERJA KEBERLANJUTAN





» Kinerja Ekonomi

Pencapaian Kinerja Ekonomi 2020



Peringkat 1 Brand Kartu Kredit
Bank Umum Konvensional:
Mega Credit Card - Versi
Infobank dan Isentia



“Peringkat 1 Perusahaan Publik
dengan Peningkatan Pendapatan
Tertinggi”
“Peringkat 2 Perusahaan Publik
dengan Peningkatan Laba Tertinggi”
The Phenomenal Companies 2020 -
Versi Majalah SWA



Indonesia Financial
Top Leader Award 2020
Best Leader For Business
Sustainability Through Good
Corporate Governance Initiative -
Empowerment Of The Micro And
Small Medium Enterprises (MSMES),
Bank Buku III Swasta
Versi Warta Ekonomi

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

Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan pandemi COVID-19. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal II mencapai minus 5,32%, dan Kementerian Keuangan memproyeksikan hingga kuartal III pertumbuhan ekonomi masih berada di angka minus. Menghadapi situasi tersebut, berbagai upaya terus dilakukan oleh Bank Mega untuk tetap meningkatkan kinerja keuangannya dan mendukung ekonomi nasional.

Upaya ini berhasil memposisikan Bank Mega dengan catatan kinerja positif atas kenaikan laba sebelum pajak sebesar 48,10%. Kenaikan ini merupakan hasil strategi untuk menjaga profitabilitas melalui fokus pada peningkatan pendapatan yang berasal dari pendapatan bunga bersih dan *fee base income*, serta efisiensi.

Selain itu, Bank Mega mencatat penyaluran kredit sebesar Rp48,49 triliun, turun 8,54% dibandingkan dengan periode yang sama sebelumnya sebesar Rp53,02 triliun. Komposisi kredit Bank Mega didominasi terutama oleh 3 segmen kredit, yaitu kredit korporasi (13,36%), *joint finance* (-25,41%) dan kartu kredit (-19,05%).

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

Kinerja ekonomi yang baik sepanjang 2020 ini akan terus ditingkatkan dengan target meningkat 16,5% pada laba sebelum pajak tahun 2021. Upaya pencapaian target akan dilakukan dengan terus meningkatkan teknologi inovasi pada proses digitalisasi perbankan. Kinerja ekonomi yang baik ini diharapkan menjadi dasar kuat bagi pengembangan usaha yang berkelanjutan, termasuk dalam peningkatan portofolio keuangan berkelanjutan.

Selain itu, Bank Mega juga memiliki Satuan Kerja Audit Internal yang bertugas untuk menilai pelaksanaan sistem pengendalian internal (*internal control*), manajemen risiko, penerapan GCG, dan penerapan keuangan berkelanjutan pada proses bisnis Perusahaan. Auditor Internal turut mengawasi semua pelaksanaan tersebut dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.



Kinerja Keuangan (Rp Triliun)			
Uraian	2020	2019	2018
Total aset	112,20	100,80	83,76
Kredit yang diberikan	48,49	53,02	42,25
Dana pihak ketiga	79,19	72,79	60,73
Pendapatan bunga bersih	3,91	3,58	3,51
Pendapatan selain bunga	2,92	2,32	2,02
Pendapatan operasional bersih	3,74	2,48	1,95
Laba Bersih	3,01	2,00	1,60

Rasio Keuangan (%)			
Uraian	2020	2019	2018
Rasio Kecukupan Modal Minimum	31,04	23,68	22,79
NPL gross	1,39	2,46	1,60
NPL nett	1,07	2,25	1,27
Return on Asset (ROA)	3,64	2,90	2,47
Return on Equity (ROE)	19,42	14,85	13,76
Net Interest Margin (NIM)	4,42	4,90	5,19
Rasio Efisiensi (BOPO)	65,94	74,10	77,78
Loan to Deposit Ratio (LDR)	60,04	69,67	67,23

Realisasi Kinerja Keuangan 2020 (Rp Triliun)			
Keterangan	2020	2019	2018
Pendapatan operasional bersih			
Target	2,75	2,28	1,65
Realisasi	3,74	2,48	1,95
Laba (Rugi) bersih			
Target	2,21	1,84	1,37
Realisasi	3,01	2,00	1,60
Total kredit/Pembiayaan KKUB			
Target	13,02	-	-
Realisasi	12,72	11,84	-

Bank Mega menyadari bahwa kinerja ekonomi juga terkait erat dengan risiko sosial dan lingkungan. Risiko sosial terbesar adalah kompetensi sumber daya manusia, dan layanan nasabah, sedangkan risiko lingkungan adalah pembiayaan kredit pada sektor usaha yang berisiko lingkungan tinggi, termasuk perubahan cuaca yang ekstrim. Secara langsung, dampak negatif perubahan cuaca ini juga dapat mempengaruhi kegiatan usaha perbankan, misalnya terjadinya banjir besar di Jakarta, awal tahun 2020.

Walaupun banjir tidak secara langsung terjadi karena perubahan iklim, namun curah hujan lebat yang terus-menerus disinyalir dapat terjadi karena perubahan cuaca yang ekstrim. Kerugian akibat banjir ini sangat signifikan dan berdampak negatif pada perekonomian dan kegiatan seluruh usaha.

Risiko perubahan iklim menjadi tanggung jawab kita semua dan sebagai institusi keuangan, Bank Mega mendukung implementasi keuangan berkelanjutan sebagai salah satu upaya pembiayaan ramah lingkungan.



Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands (Millenials' Choice) - Iconomics

CNBC Indonesia Award 2020 - The Most Inspiring Banks - The Most Profitable Bank of The Year

100 Excellent Growth Company Ranks 2020 Peringkat 8 Bisnis Indonesia

Top 20 Financial Institutions - The Best Performing Bank 2020 Kategori BUKU 3 - The Finance

Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Bank Mega telah menyampaikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019 - 2023 kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). RAKB tersebut memuat tiga program prioritas, yaitu pemetaan portofolio berdasarkan Kriteria dan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), pengembangan kapasitas internal Bank, dan penyesuaian standar prosedur operasional.

Bank Mega memetakan portofolio pembiayaan kepada debitur ke dalam 12 kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB). Sejalan dengan RAKB, Bank Mega menyalurkan kredit KKUB segmen korporasi paling besar pada “Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya” dengan total kredit mencapai Rp9.734,5 M naik 4,5% dari tahun 2019. Selain itu, kredit KKUB dengan persentase kenaikan cukup besar adalah sektor Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan, mencapai Rp957 M, dari tahun 2019 yang sebesar Rp66 M.

Realisasi Total Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan (Rp miliar)

Keterangan	Target 2020	Realisasi 2020
Jumlah Produk yang Memenuhi Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)		
a. Penghimpunan Dana	695	617
b. Penyaluran Dana	13.024,27	12.724,51
Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan		
a. Total Kredit/Pembiayaan KKUB	13.024,27	12.724,51
b. Total Non- Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan	...	35.762,01
Persentase Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan terhadap Total Kredit/Pembiayaan Bank (%)	...	26,24
Jumlah	...	12.724,51

Keterangan	Realisasi 2020
Jumlah dan Kualitas Kredit/Pembiayaan Berdasarkan KKUB	
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	1.040,77
Transportasi Ramah Lingkungan	259,32
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	1.273,95
Kegiatan Usaha atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	10.121,77
Kegiatan UMKM	28,70
Jumlah	12.724,51

Penyaluran Kredit per Segmen (Rp miliar) [FS6]

Uraian	2020	2019	2018
Kredit Korporasi	11.889,59	10.344,90	4.011,02
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	957,88	66,03	69,04
Transportasi Ramah Lingkungan	259,32	100,93	12,20
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	937,88	858,43	861,56
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	9.734,50	9.319,51	3.068,21
Kredit Komersial	783,67	1.469,00	1.139,60
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	66,76	71,04	39,37
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	336,07	720,59	757,95
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	380,84	677,43	342,28
Kredit Retail (UMKM & Konsumer)	51,25	26,30	29,10
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	16,12	16,53	19,57
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	0	2,84	2,84
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	6,42	6,36	6,36
Kegiatan UMKM	28,71	0,56	0,32

Penyaluran Kredit Berdasarkan Sektor Ekonomi Selama Tahun 2020 [FS6]

Sektor Ekonomi	Jumlah Debitur Customer Information File (CIF)	Loans Outstanding (Rp Miliar)
Jasa Masyarakat Sosial Budaya Hiburan	1	0,5
Industri Pengolahan	15	1.466,39
Konstruksi	8	8.455,03
Listrik, Gas dan Air	1	2,46
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	12	441,02
Perdagangan Besar dan Eceran	17	76,41
Pertambangan dan Penggalian	5	974,01
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	1	0,3
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	6	1.047,24
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	2	216,16
Jumlah	68	12.724,51



Dukungan Bank Mega Pada UMKM di Masa Pandemi

Bank Mega memahami bahwa keberadaan UMKM merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia yang mampu menyerap tenaga kerja yang banyak. Namun, dalam masa pandemi COVID-19, banyak sekali UMKM yang terdampak dan mengalami kesulitan dalam menjalankan usahanya.

Sejalan dengan peraturan Pemerintah di bawah Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020, Bank Mega juga memberikan program relaksasi kepada para debitur yang usahanya terdampak pandemi. Total pembiayaan kepada UMKM yang disalurkan sepanjang tahun 2020 mencapai Rp9,93 triliun atau sekitar 20,42% dari total kredit.

Peluang dan Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Tahun 2020 merupakan tahun yang penuh tantangan, termasuk dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Pandemi COVID-19 yang terjadi telah mengubah cara berpikir dan cara berbisnis bagi dunia usaha. Kondisi ini mempengaruhi capaian target yang telah tercantum dalam RAKB sehingga tidak dapat dicapai secara maksimal.

Untuk segmen UMKM, Bank Mega mencatat adanya beberapa tantangan yang dapat menghambat penyaluran kredit. Tantangan ini di antaranya adalah penyebaran lokasi UMKM yang sangat luas, kemampuan manajerial pengelola dan modal yang masih terbatas, serta legalitas usaha yang perlu dipastikan keabsahannya. Tantangan ini menjadi semangat bagi Bank Mega untuk memastikan penyaluran kredit tetap sesuai dengan peraturan. Untuk mengatasi tantangan ini, upaya yang dapat dilakukan adalah tetap memberikan bantuan melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan dan bekerja sama dengan pelaku usaha yang lebih besar tercipta kerja sama.

Di balik tantangan, Bank Mega melihat bahwa peluang pembiayaan keuangan berkelanjutan semakin terbuka seiring dengan meningkatnya kesadaran pada pelaku usaha untuk mengurangi risiko lingkungan, terutama perubahan iklim. Adanya perhatian dari pemangku kepentingan, khususnya investor pada aspek lingkungan, sosial, tata kelola (LST) menjadikan banyak usaha mulai berubah dari kegiatan *business as usual* menuju ke *sustainable business*. Perlahan, perubahan ini juga terjadi karena adanya dukungan Pemerintah, salah satunya pada pembiayaan Kredit Transportasi Ramah Lingkungan. Merespon hal ini, Bank Mega mendukung dengan memberikan Rp259,32 miliar pada Kredit Transportasi Ramah Lingkungan sepanjang tahun 2020.

Di sisi lain, peluang atas pembiayaan kepada bisnis yang berwawasan LST juga semakin meningkat sejalan dengan meningkatnya kesadaran para pelaku usaha untuk membantu menurunkan risiko sosial dan lingkungan. Tuntutan pemangku kepentingan juga semakin tinggi pada pelaku usaha yang mampu bertahan dan menjaga kelestarian lingkungan. Untuk itu, Bank Mega akan terus mencermati perubahan ini dan memanfaatkan setiap peluang agar dapat mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.



» Kinerja Sosial



**Pencapaian
Kinerja Sosial
2020**

11 penghargaan pada **3rd Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Awards 2020** - Infobank dan Marketing Research Indonesia (MRI)

Tempo Country Contributor Awards 2020
The Most Appreciation Corporate Social Responsibility

Pusat Data dan Analisis Tempo (PDAT)
PT Tempo Inti Media Tbk, dan Center for
Indonesia Taxation Analysis (CITA).

Bank Indonesia Awards 2020
**Bank Pendukung UMKM Terbaik Kelompok
BUKU 3 dan 4**

Infobank 17th Banking Service Excellence
Awards 2020 - Infobank dan MRI
3rd Best Chatbot Commercial Bank

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

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

Proses rekrutmen terhadap pegawai baru juga dilakukan dengan memberikan kesempatan yang sama bagi calon pegawai, termasuk yang berasal dari sekitar perusahaan atau masyarakat lokal. Setiap calon pegawai ini mempunyai peluang untuk menduduki jenjang jabatan tertinggi sesuai dengan kompetensi, kapasitas, dan prestasi kerja. Prinsip kesetaraan kesempatan bekerja menjadi dasar bagi Perusahaan dalam memilih insan terbaik untuk menjadi bagian dari Bank Mega. Prinsip kesetaraan dan keberagaman dalam bekerja ini tertuang dalam SK. 118/DIRBM/15 tentang Kebijakan Seleksi dan Rekrutmen Pegawai Baru.

Hingga akhir tahun 2020, sebanyak 3 orang atau 25% wanita menduduki posisi sebagai Direktur dan Komisaris. Keberadaan wanita juga mencerminkan adanya kesetaraan gender dan keberagaman dalam komposisi kepegawaian Bank. Secara keseluruhan, komposisi pegawai antara pria dan wanita cukup seimbang dan kelompok umur sebagian besar berada pada usia 25 hingga 39 tahun yang merupakan usia produktif. Dengan komposisi pegawai yang didominasi oleh kaum milenial, Bank Mega berharap adanya keunggulan SDM yang mampu mengikuti perubahan dengan cepat, terbuka dalam menerima pengetahuan dan pengalaman, serta mampu berinovasi dengan teknologi yang berubah cepat.

Atas kinerja kepegawaian yang adil dan menjunjung hak asasi manusia, hingga akhir tahun 2020, Bank Mega tidak menerima laporan pengaduan terkait praktik diskriminasi, baik terhadap suku, agama, jenis kelamin, ras, dan golongan.



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

Status	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pegawai Tetap & Kontrak		3.232	49,74	3.697	49,88	4.178	50,77
		3.266	50,26	3.714	50,12	4.051	49,23
	Jumlah	6.498		7.411		8.229	

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

Status	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Kantor Pusat		2.103	32	2.319	31	2.511	31
		1.052	16	1.217	16	1.307	16
	Jumlah	3.155	49	3.536	48	3.818	46

Status	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Wilayah dan Cabang		1.129	17	1.378	19	1.667	20
		2.214	34	2.497	34	2.744	33
	Jumlah	3.343	51	3.875	52	4.411	54
Total Jumlah		6.498		7.411		8.229	

Tingkat Perputaran Pegawai [401-1]

Selama tahun 2020, terdapat penurunan pegawai sebesar 913 pegawai. Penurunan jumlah pegawai ini sehubungan dengan penurunan target bisnis di masa Pandemi COVID-19, sehingga banyak kontrak kerja pegawai yang tidak diperpanjang kembali.

Selama tahun 2020, terdapat 1.174 pegawai yang termasuk dalam kategori Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), terdiri dari 134 pegawai kontrak yang tidak diperpanjang masa kontraknya, 389 pegawai yang di revitalisasi, 309 pegawai yang tidak mencapai target, 104 pegawai yang melanggar Peraturan Perusahaan, serta 238 pegawai dengan alasan lainnya. Bank Mega tetap memberikan hak pegawai sesuai dengan Peraturan Perusahaan.

Bank Mega mematuhi ketentuan Pemerintah terkait minimum usia kerja dan waktu kerja. Ketentuan ini juga tercantum dalam SK. 118/DIRBM/15 tentang Kebijakan Seleksi dan Rekrutmen Pegawai Baru. Tidak ada kegiatan kerja paksa dan anak di bawah umur yang bekerja di Bank Mega. Perusahaan selalu memberikan hak pegawai, seperti upah yang sesuai dengan kewajibannya, mengatur waktu untuk bekerja, istirahat, cuti, serta menghitung upah lembur. Di samping itu, baik pegawai tetap maupun alih daya mendapatkan manfaat tunjangan hari raya, tunjangan jabatan, insentif kehadiran, manfaat pensiun, asuransi kesehatan, dan kompensasi fasilitas istirahat tahunan. [401-2]



Pegawai yang Meninggalkan Perusahaan (orang)

Uraian	2020	2019	2018
Pensiun	44	28	40
Mengundurkan diri	1.072	1.804	1.258
Meninggal dunia	11	19	7
Pemutusan hubungan kerja	1.174	927	1.628
Jumlah	2.301	2.778	2.933

Remunerasi Pegawai

Pemberian remunerasi merupakan apresiasi terhadap prestasi kerja dan memastikan kesejahteraan pegawai. Kebijakan remunerasi dipantau oleh Komite Sumber Daya Manusia dengan berpedoman pada ketentuan OJK No.

047/DIRBM/19. Penetapan besarnya remunerasi dilakukan berdasarkan prestasi kerja, level jabatan, kinerja, dan dipastikan tidak ada diskriminasi terkait gender dan latar belakang lainnya.

Remunerasi Pegawai pada Tingkat Terendah Terhadap Upah Minimum Regional (UMR)

Uraian	2020	2019	2018
Remunerasi pegawai tetap pada tingkat terendah di Jakarta (Rp)	4.500.000	4.440.000	4.140.000
UMR Jakarta (Rp)	4.490.166	4.138.022	3.830.438
Persentase (%)	100,22	107,3	108,1

Masa Persiapan Pensiun (MPP) [404-2]

Bank Mega memiliki program pelatihan bagi pegawai yang sudah mendekati usia pensiun yang dikenal dengan nama Masa Persiapan Pensiun (MPP). Program ini sudah tiga kali dilaksanakan oleh Bank Mega sejak tahun 2017 hingga saat ini. MPP merupakan wujud apresiasi atas dedikasi dan loyalitas pegawai Bank Mega yang telah memasuki masa pensiun. MPP yang dilaksanakan pada 12-16 Februari 2020 di Bandung merupakan MPP batch 3 yang diikuti oleh 24 peserta. Peserta MPP diikuti oleh pegawai satu tahun sebelum masa pensiun, dan minimal telah bekerja lebih dari delapan tahun di Bank Mega.

Secara umum, pelatihan ini bertujuan untuk memperkaya wawasan dan pembekalan diri dalam mempersiapkan masa pensiun yang lebih baik lagi, baik dari segi fisik, mental maupun spiritual. Adapun konten training Masa Persiapan Pensiun adalah berupa *sharing session* yang menghadirkan pembicara profesional dari berbagai bidang. Training ini juga menghadirkan sesi cek kesehatan, dan *field trip* untuk mencoba praktik usaha di lapangan dengan para pelaku bisnis bandeng dan kopi. MPP ini juga membawa para peserta untuk *field trip* ke Balai Besar Pertanian Lembang (BBPP) dan Sultana by Dita Cake.





Cuti Melahirkan [401-3]

Bank Mega memberikan hak cuti melahirkan bagi pegawai wanita, sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Perusahaan Periode 2019-2021 Pasal 40. Pegawai wanita berhak mendapatkan cuti melahirkan selama tiga bulan dan pegawai laki-laki berhak mendapat cuti istri melahirkan selama dua hari. Pegawai wanita pun diberikan kesempatan untuk kembali bekerja dengan posisi yang sama. Pada tahun 2020 terdapat 294 pegawai yang mengambil cuti melahirkan dan seluruh pegawai tersebut kembali bekerja pada posisi yang sama.

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

Sepanjang masa pandemi COVID-19 di tahun 2020, Bank telah mengaktifkan Business Continuity Management dengan membentuk Gugus Kendali COVID-19. Gugus Kendali COVID-19 tersebar di seluruh Regional dan Gugus Kendali COVID-19 Pusat untuk mengkoordinasikan penyelenggaraan protokol kesehatan dalam pengendalian COVID-19 di lingkungan kantor.

Bank Mega telah menerbitkan berbagai kebijakan sebagai respon terhadap penyesuaian regulasi eksternal dan pengaturan pencegahan maupun pengendalian COVID-19 di lingkungan kantor. Kebijakan yang diterbitkan mengatur mengenai pembatasan jumlah pegawai untuk meminimalisir penyebaran melalui kontak di kantor, melalui *Work from Home* dan *Split Operation* yang dilakukan di Kantor Utama, Business Continuity Plan (BCP) Sites, maupun *alternate site* lain yang ditentukan untuk memastikan *physical distancing* hingga menetapkan perubahan jam kerja serta menerbitkan panduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 yang dapat diakses oleh seluruh pegawai telah disosialisasikan melalui website internal.

Bank Mega menyadari bahwa pegawai merupakan aset penting bagi operasional kegiatan usaha Bank yang berkelanjutan, sehingga Bank memastikan kesehatan pegawai dengan menjamin ketersediaan sanitasi dan kelengkapan higienitas seperti tempat cuci tangan ataupun *hand sanitizer* di setiap Kantor Bank Mega, serta penyediaan sekat akrilik, *face shield* dan sarung tangan yang secara khusus diberikan kepada pegawai rentan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Bank Mega juga melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala di seluruh lingkungan kantor sebagai langkah mitigasi penyebaran COVID-19. Sebagai langkah korektif Bank juga menutup beberapa kantor sementara waktu jika ditemukan kantor-kantor yang berisiko menimbulkan cluster dari pegawai yang terkonfirmasi positif. Dalam hal penutupan Kantor Cabang maka operasionalnya akan dialihkan ke Kantor Cabang lain.

Selain memberikan lingkungan kerja yang layak, aman, dan nyaman bagi pegawai, Bank secara konsisten mendistribusikan masker, vitamin maupun suplemen untuk meningkatkan kualitas kesehatan pegawai di masa pandemi. Bank Mega juga berkomitmen untuk menerapkan Testing, Tracing, dan Treatment (3T) secara optimal di lingkungan kantor, melalui penyelenggaraan PCR/Swab Tes bagi pegawai yang diduga terpapar COVID-19 berdasarkan *tracing* di lingkungan kantor, serta memberikan dukungan paket kesehatan bagi mereka yang telah terkonfirmasi positif. Bank Mega juga menyelenggarakan tes *screening* COVID-19 kepada seluruh pegawai Bank Mega. Sampai akhir tahun 2020, Bank Mega telah menyalurkan dana sebesar Rp5,6 miliar untuk mensosialisasikan protokol kesehatan, pola hidup sehat, serta mengadakan swab test bagi pegawai, serta pemberian vitamin C kepada seluruh pegawai senilai Rp2,2 miliar.

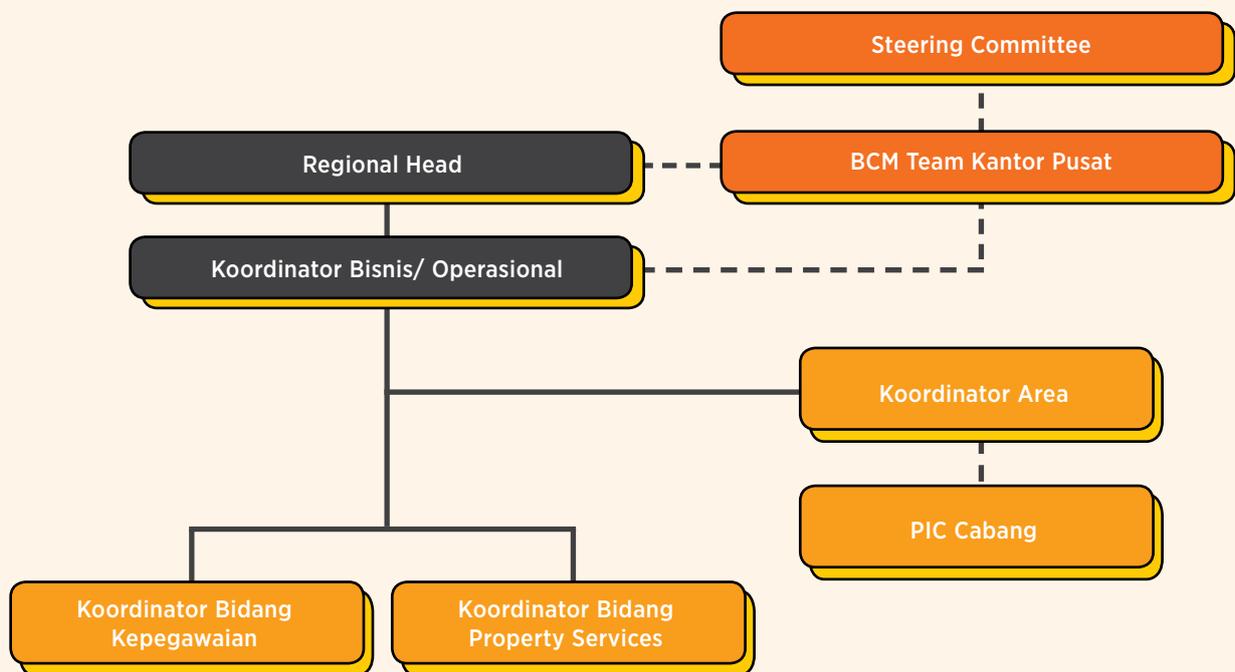
Bank Mega terus menghimbau seluruh pegawainya untuk mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M yaitu mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak secara ketat. Menyikapi adanya tren peningkatan kasus konfirmasi positif setelah libur panjang maka Bank menghimbau kepada seluruh pegawainya untuk memanfaatkan hari liburnya dengan berada di rumah atau jika harus melakukan perjalanan maka pegawai diwajibkan memiliki PCR/Swab Tes dengan hasil negatif sebelum kembali ke kantor untuk memutuskan penyebaran rantai COVID-19.

Bank Mega telah menerapkan sistem manajemen K3 yang terintegrasi dengan sistem manajemen Bank, dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu, Bank melakukan mitigasi terhadap dampak kegiatan operasional bisnis terhadap pegawai dan kelangsungan usaha. Bank Mega berkomitmen untuk menerapkan kebijakan terkait K3 yang meliputi kompensasi kecelakaan kerja, serta memberikan

bantuan terhadap pegawai yang mengalami musibah. Selama tahun 2020, tidak terdapat kecelakaan kerja fatal di seluruh jaringan Kantor Bank Mega. Selain itu, Bank Mega juga memberikan fasilitas bagi pegawai dengan mengikutsertakan pegawai dan keluarganya untuk ikut dalam asuransi kesehatan yang ditunjuk Perusahaan, serta asuransi wajib Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Selain membentuk Gugus Kendali COVID-19, dukungan Teknologi Informasi juga menjadi salah satu pilar Business Continuity Management dalam menghadapi pandemi COVID-19. Penyelenggaraan *Work from Home* maupun *Split Operation* di *alternate site* dapat berjalan karena ketersediaan Virtual Private Network (VPN) dan sistem serta aplikasi yang tersedia di BCP sites. Kemudian Bank juga dapat memastikan ketersediaan infrastruktur tersebut dengan adanya Disaster Recovery Center dan telah diuji secara rutin setiap tahunnya.

Struktur Organisasi Gugus Kendali COVID-19





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

Kompetensi pegawai menjadi faktor penting bagi pengelolaan dan pengembangan perbankan. Bank Mega merencanakan dan memberikan perhatian besar pada peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Bank Mega memberikan pendidikan dan pelatihan kepada semua pegawai, termasuk kepada seluruh Direksi dan Dewan Komisaris. Peningkatan kompetensi di monitor oleh Direktur Human Capital & Compliance (CHC).

Pada tahun 2020, terdapat 36 pejabat eksekutif dan 2.411 pegawai cabang/regional yang telah mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan secara daring, dengan total jam pelatihan 5.038 jam dan rata-rata 2 jam/pegawai. Secara bertahap, jumlah peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan akan ditingkatkan untuk semua pegawai yang tersebar di seluruh Indonesia melalui aplikasi *e-Learning* yang dikembangkan secara internal. Selama tahun 2020, Bank Mega telah menyalurkan biaya pelatihan dan pendidikan Keuangan Berkelanjutan sebesar Rp365 juta.

Realisasi Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Tahun 2020 [FS4]

Topik Pelatihan	Jumlah Peserta	Jam Pelatihan	Rerata Jam Pelatihan/Pegawai	Keterangan Jabatan Peserta
Implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan	36	216	6	Pejabat Eksekutif
<i>E-Learning</i> : Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan	2.411	4.822	2	Seluruh fungsi dan jabatan pegawai kantor cabang dan regional

Selain pelatihan Keuangan Berkelanjutan, beberapa program pelatihan dan pendidikan lainnya, termasuk pelatihan sertifikasi dan mandatori yang sesuai ketentuan regulator, pelatihan teknis dan pengendalian risiko sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait, serta pelatihan

berbasis *soft competency* untuk meningkatkan kapabilitas pegawai seperti *leadership skills*, dan *communication skills*. Total pelatihan, di luar kegiatan Keuangan Berkelanjutan mencapai 211.469 jam, dengan rata-rata 32,5 jam/pegawai.

Penilaian terhadap Kinerja Pegawai

Penilaian kerja dilakukan secara berkala kepada semua pegawai untuk mengukur hasil kerja dan capaian sesuai dengan target yang ditetapkan. Selain itu, penilaian kinerja juga bertujuan untuk memberikan kesempatan kenaikan

jenjang karir atau mengukur minat dan kebutuhan pekerjaan. Sepanjang tahun 2020, penilaian kinerja dilakukan melalui survei dan diikuti oleh 623 pegawai.

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

Status	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Promosi Jabatan		51	8,19	78	8,88	81	8,29
		51	8,19	69	7,86	76	7,78
	Jumlah	102	16,37	147	16,74	157	16,07
Promosi Pangkat		52	42,28	97	11,05	152	15,56
		71	57,72	90	10,25	151	15,46
	Jumlah	123	19,74	187	21,30	303	31,01
Rotasi/Mutasi		249	62,56	314	35,76	319	32,65
		149	37,44	230	26,20	198	20,27
	Jumlah	398	63,88	544	61,96	517	52,92
Total Jumlah		623	100	878	100	977	100



Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Memberi Pelayanan yang Setara

Menjaga kualitas dan memberikan pelayanan produk dan jasa yang setara bagi semua nasabah dan mitra merupakan bentuk tanggung jawab Bank Mega kepada pemangku kepentingan eksternal.

Untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi dan memenuhi kebutuhan nasabah, Bank Mega terus berinovasi melalui transformasi digital, seperti peningkatan layanan *cash management*, *corporate payroll*, fitur *chatbot* MILA, aplikasi M-Smile, serta penjualan digital melalui *mobile application* untuk pembukaan rekening dana dan kartu kredit. Dalam jangka panjang, transformasi digital ini akan menjadi model bisnis perbankan yang baru dan pada waktu yang sama akan mendukung berkurangnya transportasi yang dilakukan oleh nasabah sehingga dapat mengurangi polusi dan emisi akibat berkurangnya aktivitas kendaraan.

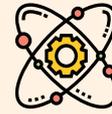
Bank Mega juga menyediakan layanan 24 jam kepada semua nasabah yang memerlukan aktivitas perbankan. Layanan yang cepat dan tepat menjadi perhatian utama yang dituangkan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Adapun bentuk apresiasi untuk nasabah juga menjadi bagian dari layanan kami dalam kegiatan *Service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

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

Bank Mega menerapkan peraturan ketat untuk melindungi kerahasiaan dan keamanan data nasabah, sebagaimana tertulis dalam Surat Edaran PT Bank Mega Tbk Nomor 159/DIRBM-CPPD/15. Perlindungan informasi menjadi dasar bagi kepercayaan nasabah terhadap Bank Mega. Untuk itu, Bank Mega memastikan bahwa data nasabah hanya dapat diakses oleh pegawai dengan otoritas khusus dan pihak berwajib yang memiliki surat perintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.10/1998/Pasal 40 (1) mengenai kewajiban Bank merahasiakan informasi nasabah, termasuk dananya.

Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa

Di tahun 2020, Bank Mega turut serta dalam kolaborasi dengan ICStar, IDStar - ONE Indonesia, dan UiPath serta institusi pendidikan dalam kegiatan kompetisi ICStar Hackathon dengan mengusung konsep teknologi *Robotic*



Bank Mega menyelenggarakan acara 'ICStar Hackathon 2020' yang merupakan ajang kompetisi pencarian bakat di bidang pengembangan platform teknologi informasi dengan spesifikasi teknologi terbaru, yaitu **Robotic Process Automation (RPA)**.

Automation Process (RPA). Selain mendapat kesempatan pelatihan teknologi RPA, seluruh peserta juga berkompetisi dalam mengerjakan *use case RPA projects*. Penyelenggaraan kompetisi bagi mahasiswa tersebut diikuti sebanyak 66 orang peserta yang tergabung dalam 22 tim, dan diantaranya terdapat 30 orang atau 10 tim yang dipercaya untuk mengerjakan *use case project* Bank Mega. Dalam hal ini terdapat dua tim project Bank Mega yang berhasil meraih gelar juara pertama dan kedua, serta berhak mendapatkan apresiasi berupa uang tunai. Tujuan diadakannya kerja sama ini adalah untuk menyerap kandidat pegawai berkualitas untuk mendukung implementasi transformasi digital yang sedang dikembangkan.

Selain itu, sejalan dengan upaya Bank Indonesia untuk menciptakan pertumbuhan perekonomian, mempercepat keuangan inklusif, dan memajukan UMKM, Bank Mega turut aktif dalam Pekan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Nasional. Dukungan ini diberikan dengan mengadakan sosialisasi QRIS bertema "Satu QRIS Untuk Seluruh Pembayaran". Acara diadakan di Menara Bank Mega dan didukung oleh Bank Indonesia.

QRIS merupakan salah satu metode pembayaran yang menggunakan Merchant Present Mode (MPM) serta Customer Present Mode (CPM) dan juga sistem aplikasi QR code yang telah distandarisi oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Dengan adanya QRIS, maka transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan sangat praktis.

Selain itu, Bank Mega juga mengembangkan inovasi digital untuk memperluas jangkauan layanan perbankan kepada nasabah di pelosok Indonesia sebagai bentuk implementasi kegiatan inklusi keuangan. Beberapa inovasi untuk mendukung inklusi keuangan, diantaranya:

1. Peningkatan Layanan Nasabah di Kanal Digital

Untuk memastikan kemudahan transaksi dengan menggunakan QRIS Bank Mega meluncurkan aplikasi *Mobile Banking* Bank Mega yaitu M-Smile. *Mobile Banking* ini resmi diluncurkan pada bulan April 2020. M-Smile didukung dengan sejumlah fitur-fitur baru yang bisa digunakan untuk mempermudah berbagai layanan, seperti pembukaan rekening deposito, blokir kartu, pengaturan PIN, dan pengaturan transaksi terjadwal, serta *card delivery tracking*. Selain itu, pengguna dapat melakukan transaksi valas, transaksi pembagian tagihan, serta melakukan pengiriman kartu ucapan yang disertai sejumlah dana. Sampai akhir tahun 2020, terdapat 190.362 nasabah telah menggunakan *mobile banking*.

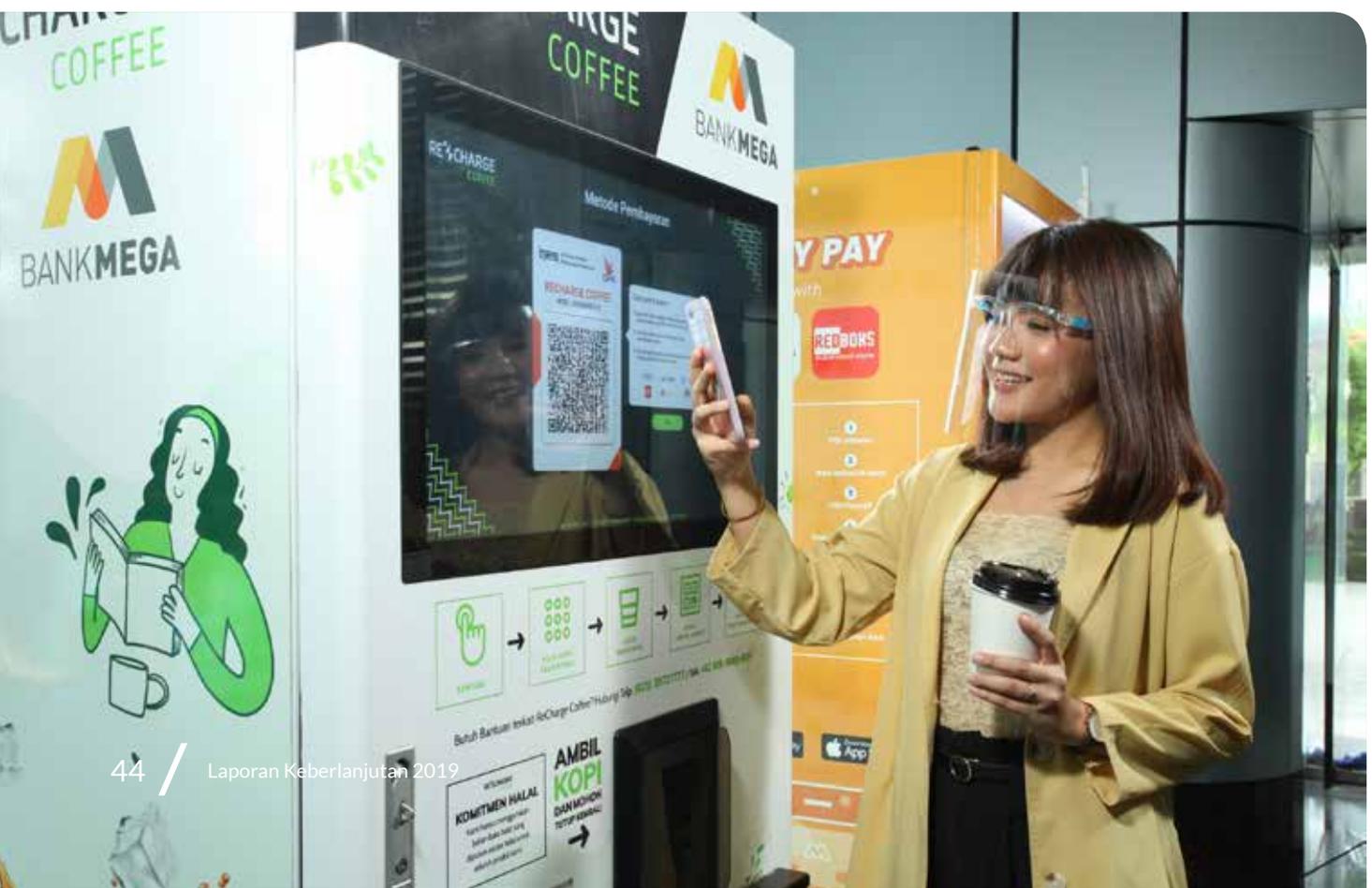
2. Mega Intelligent Assistant (MILA)

MILA diluncurkan pada Desember 2019. MILA merupakan layanan digital berbasis teknologi *artificial intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan untuk meningkatkan layanan nasabah yang ingin mengetahui produk dan proses transaksi perbankan melalui fitur

chatbot. Mila dapat diakses 7 x 24 jam melalui aplikasi whatsapp lewat nomor 082208225000. Selama tahun 2020, terdapat 78.584 pengguna, 438.222 chat bubbles, dan 184.486 pertanyaan. Berdasarkan 184.486 pertanyaan tersebut, terdiri dari 34% promosi, 32% kartu kredit, 28% informasi, dan 6% ATM, tabungan, cabang, kredit, dan lainnya. Keberadaan MILA direspon sangat baik oleh nasabah yang terlihat dari rata-rata kemampuan Mila dalam menjawab pertanyaan yaitu sebesar 87% dari seluruh pertanyaan yang masuk setiap bulannya.

3. Efisiensi dan Otomasi Proses Internal

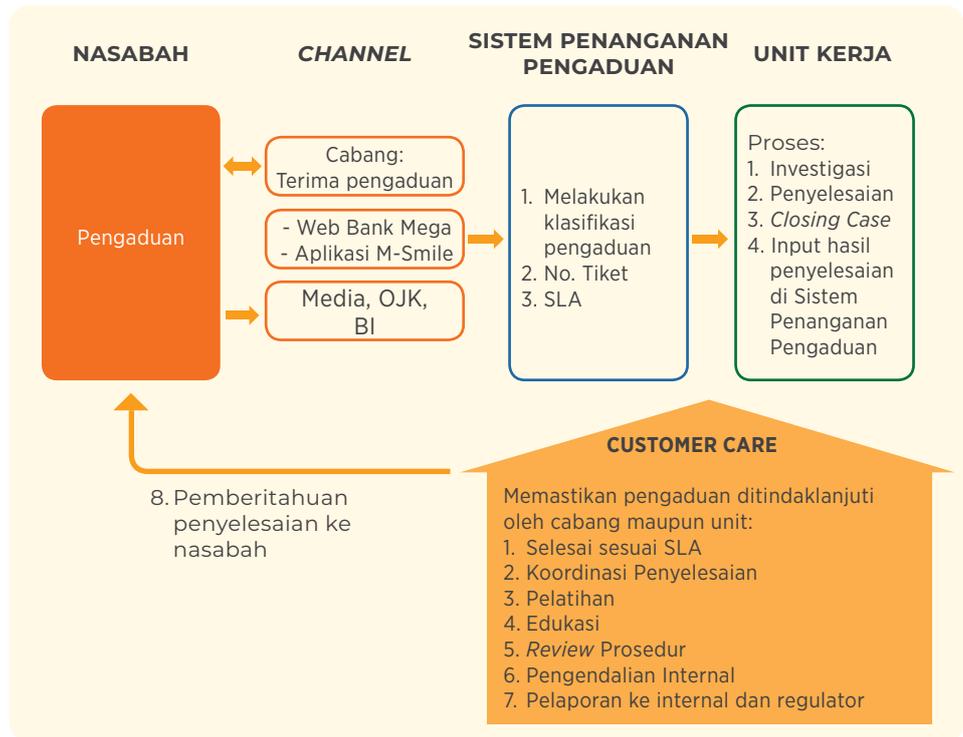
Bank Mega secara berkesinambungan melakukan berbagai upaya pengembangan secara internal untuk mengotomasi proses menjadi lebih efisien dengan mengembangkan sistem teknologi informasi. Salah satu upaya Bank Mega adalah bekerja sama dengan PT IDStar Cipta Teknologi untuk mengadakan acara ICStar Hackathon. Hasil dari acara tersebut adalah juara 1 dan 2 berhasil untuk mengatasi kasus otomasi proses yang terdapat di Bank Mega secara komprehensif, efektif dan efisien. Selain itu, Bank Mega turut mendukung kolaborasi antara institusi pendidikan dan industri perbankan untuk membentuk tenaga kerja unggul di bidang teknologi informasi.



Mekanisme Penanganan & Penyelesaian Pengaduan

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

Bank Mega menyediakan berbagai kanal layanan melalui Kantor Cabang, Mega Call 08041500010, input pengaduan di situs web (formulir pengaduan online), media sosial, dan form pengaduan Via Aplikasi M-Smile. Pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh Unit Kerja Penanganan Pengaduan.



Jumlah Pengaduan Nasabah

Uraian	2020	2019	2018
Pengaduan yang diterima	6.870	7.555	9.610
Pengaduan yang ditindaklanjuti	6.870	7.555	9.610
Pengaduan yang telah selesai	6.621	7.203	9.173

Selama tahun 2020, Customer Care mencatat jumlah pengaduan yang diterima terkait produk dan/atau layanan Bank Mega sebanyak 6.870 laporan. Pengaduan ini menurun sebesar 9% bila dibandingkan dengan tahun 2019 yang sebesar 7.555 laporan. Pengaduan yang paling banyak diterima berupa dua jenis produk dan/atau layanan yaitu: Kartu Kredit dan Kartu ATM/Debit/Mesin ATM.

Kedepannya Bank Mega tetap melakukan upaya-upaya guna mengurangi angka pengaduan dan memperbaiki layanan penanganan pengaduan disemua channel agar menjadi lebih baik



Call Center : 08041500010
Website : www.bankmega.com
Media Sosial : @BankMegaID (Twitter)
 Bank Mega Indonesia (Facebook)
 @BankMegaID (Instagram)
 BankMegaID (Youtube)
Aplikasi M-Smile : Form Pengaduan



Dampak Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Bank Mega telah melakukan pemetaan portofolio atas pembiayaan yang sejalan dengan KKUB, sebagai dukungan kepada Pemerintah dalam menggerakkan perekonomian nasional yang sesuai dengan Prinsip Keuangan Berkelanjutan. Secara umum dampak negatif dapat terjadi apabila debitur tidak mematuhi peraturan lingkungan sehingga menimbulkan risiko terkenanya penalti atau denda.

Di sisi lain, pembiayaan KKUB banyak memberikan dampak positif pada kelestarian lingkungan, efisiensi, dan pencapaian pembangunan berkelanjutan. Dalam jangka panjang, adanya produk atau jasa keuangan berkelanjutan akan menciptakan daya saing perekonomian secara global dan menjaga bumi untuk generasi yang akan datang.

Hingga akhir tahun 2020, kegiatan implementasi keuangan berkelanjutan Bank Mega tetap dilakukan oleh seluruh pegawai dalam bentuk pengetahuan dan kesadaran akan produk/kegiatan ramah lingkungan maupun jasa terkait keuangan berkelanjutan.

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

Pada tahun 2020, Bank Mega belum melakukan survei kepuasan nasabah terkait produk dan jasa. Namun demikian, Perusahaan menerima input dari kegiatan ajang penghargaan yang banyak diikuti, dan selalu melakukan pengawasan, evaluasi, dan peningkatan layanan.

Salah satu area yang mendapatkan perhatian untuk terus ditingkatkan adalah pada sistem teknologi informasi perusahaan, terutama sistem ketersediaan layanan, sistem keandalan, sistem keamanan, dan sistem pendeteksi penipuan/kecurangan. Untuk memastikan produk Bank aman dengan risiko sekecil mungkin, Bank Mega melakukan pengawasan yang ketat dan evaluasi keamanan teknologi pada semua (100%) produk, sebelum diluncurkan. Bank juga selalu memberikan informasi dan edukasi atas dampak negatif pada produk, misalnya keamanan bertransaksi, serta pencegahan kejahatan teknologi.

Proses evaluasi atas keamanan produk juga melibatkan pihak eksternal, seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, prosedur evaluasi harus memenuhi UU No. 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan; dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.1/ POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Hingga akhir tahun 2020, tidak terdapat produk dan/atau jasa yang ditarik kembali setelah diluncurkan, serta tidak ada denda finansial maupun sanksi hukum lainnya karena dugaan ketidakpatuhan penyampaian informasi produk dan/atau jasa perbankan.



Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Pandemi COVID-19 yang terjadi di sepanjang tahun 2020, berdampak langsung terhadap aspek kesehatan, ekonomi, serta pendidikan. Salah satu upaya mitigasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan mengeluarkan surat keputusan bersama (SKB) empat menteri dalam rangka pembatasan kegiatan belajar dan mengajar. Menyikapi hal tersebut, Bank Mega melalui program Mega Berbagi, berfokus untuk menyelesaikan renovasi atau pembangunan

sekolah yang telah menerima komitmen. Selain mendukung pendidikan, Bank Mega melalui program Mega Peduli, berusaha untuk menanggulangi dampak COVID-19 terhadap masyarakat. Bank Mega berharap dengan adanya program Mega Berbagi dan Mega Peduli, dapat membantu memberikan manfaat dan semangat yang baru baik bagi masyarakat sekitar, maupun karyawan Bank Mega.

Kegiatan Mega Berbagi telah meresmikan 3 Sekolah yang telah selesai direnovasi dan menyelesaikan renovasi 72 Sekolah yang tersebar diseluruh Indonesia.

Dukungan bagi Kesejahteraan Masyarakat

Bank Mega memberikan bantuan untuk mewujudkan kepedulian pada masyarakat melalui dua program, yaitu Mega Berbagi dan Mega Peduli. Nilai utama dari kedua program ini adalah mewujudkan hubungan yang harmonis dengan alam sekitar, tepatnya komunitas dan lingkungan, serta dapat saling memberikan nilai tambah kepada semua pihak. Dampak positif dari kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) ini adalah tersedianya fasilitas pendidikan dan bantuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Sementara itu, dampak negatif yang mungkin terjadi dari bantuan yang diberikan adalah meningkatnya pola hidup konsumerisme, sehingga kesejahteraan yang dirasakan tidak dapat berlangsung lama, serta pola pikir yang bergantung pada bantuan, sehingga menurunkan kemampuan untuk mandiri. Untuk mengurangi dampak negatif ini, Bank Mega berupaya untuk memberikan pengertian dan pendidikan agar bantuan yang diterima dapat digunakan untuk modal usaha dan dimanfaatkan secara bijaksana.

Kegiatan program Mega Berbagi dan Mega Peduli turut melibatkan pihak lokal, misalnya pemerintah daerah dan masyarakat setempat. Pelibatan bertujuan agar kegiatan yang dilakukan dapat lebih terpantau dan memberikan manfaat yang optimal. Pada tahun 2020, dana yang telah disalurkan untuk Mega Berbagi sebesar Rp5,27 miliar dan untuk Mega Peduli sebesar Rp31,59 miliar.

Mega Berbagi

Mega Berbagi merupakan kegiatan sosial yang dilakukan bersama nasabah, melalui produk tabungan 'Mega Berbagi'. Produk tabungan Mega Berbagi bertujuan untuk mengajak masyarakat menabung dan menyisihkan minimal 1% dari suku bunga yang diterima dan ditambah 1% lagi oleh Bank Mega. Penyisihan dana ini digunakan untuk membangun kembali sekolah yang kurang layak, yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk memastikan kegiatan ini dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, Bank Mega membentuk Komite Mega Berbagi yang terdiri dari beberapa unsur, termasuk perwakilan nasabah.

Selama tahun 2020, Bank Mega telah melakukan peresmian atas tiga sekolah yang telah selesai direnovasi melalui bantuan program Mega Berbagi. Bank Mega telah merenovasi dan membangun kembali 72 sekolah yang tersebar di seluruh Indonesia. Dari 72 sekolah yang direnovasi, enam diantaranya berada di Papua, yakni Sorong, Manokwari (2 sekolah), Merauke, Sentani-Jayapura dan Timika. Ke depannya, Bank Mega akan terus menjalankan Program Mega Berbagi untuk mewujudkan pemerataan pendidikan di Tanah Air.



Program Mega Berbagi

Uraian	2020	2019	2018
Jumlah Penerima Manfaat Kegiatan Mega Berbagi (orang)	398	4.147	6.372
Donasi yang Terkumpul (Rp Miliar)	118	111	100



John Giay, Kepala Yayasan SD St. Aloysius YPPK Tillemans Hiripau Timika



Kami akan menjaga baik gedung dan fasilitas sekolah yang telah dibangun oleh Bank Mega melalui Program Mega Berbagi, agar dapat dipergunakan dengan baik oleh peserta didik selanjutnya.



Candra Dewi, Kepala Yayasan SMK Persada, Sangatta - Kalimantan Timur



Berkat Bantuan Mega Berbagi, proses belajar mengajar dapat berjalan lebih baik, sehingga berpengaruh pada peningkatan kualitas siswa lulusan SMK Persada. Kami berharap dengan prestasi yang cemerlang, dapat membawa para lulusan untuk melanjutkan Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi ataupun memasuki dunia kerja yang lebih baik





“ Ujang Heri Syamsudin,
Kepala SMK Miftahul
Bariyyah Subang, Jawa Barat ”

Bank Mega melalui program Mega Berbagi telah membantu untuk membangun kembali sekolah kami yang sebelumnya mengalami insiden kebakaran, menjadi sekolah dengan kondisi yang lebih baik dan dapat kami gunakan secara maksimal dalam kegiatan belajar mengajar. Adanya sekolah ini turut meningkatkan semangat masyarakat sekitar untuk menyekolahkan anak-anaknya. Sekali lagi kami ucapkan terima kasih kepada Bank Mega yang telah membantu kami untuk memberikan Pendidikan yang layak bagi masyarakat sekitar

Mega Peduli - Peduli Sesama Menghadapi Pandemi COVID-19

Adanya pandemi COVID-19 memberikan dampak signifikan terhadap lesunya perekonomian dan banyaknya kebutuhan peralatan kesehatan. Melihat kondisi ini, selama tahun 2020, Program Mega Peduli banyak ditujukan untuk membantu masyarakat yang terkena COVID-19 dan membantu memutus mata rantai penyebaran COVID-19.

Bank Mega membagikan 16.000 paket sembako senilai Rp1,6 miliar kepada masyarakat yang kurang mampu di sekitar Kantor Pusat dan 379 Kantor Cabang Bank Mega yang tersebar di seluruh Indonesia. Direktur Utama, Kostaman Thayib didampingi Direktur Compliance & Human Capital, Yuni Lastianto, para Pimpinan Wilayah Bank Mega di delapan kota, serta perwakilan yayasan dan pengurus masjid melakukan penyerahterimaan bantuan sembako secara simbolis melalui *video conference*.

CT Corpora bersama Bank Mega dengan dukungan Astra Internasional serta Indofood turut memberikan bantuan untuk sektor kesehatan. Bantuan pengadaan peralatan medis yang diberikan berupa: 20 ICU Bed dan 75 HCU Bed, 105 Infusion dan Syring Pump, 128 slices MSCT Scan, EKG dan Defibrilator, 1 Digital Mobile X-Ray, Central Monitor, 20

Ventilator, Oxygen Mobile, 95 Monitor Bed, dan kelengkapan pendukung lainnya. Bantuan tersebut diberikan kepada dua Rumah Sakit rujukan COVID-19, yaitu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (RSCM) di Jakarta dan Rumah Sakit Infeksi Airlangga di Surabaya.

Selain itu, Bank Mega juga membantu pemerintah dalam meningkatkan kapasitas swab test COVID-19 dengan membangun Laboratorium Bio Safety Level-2 di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional di Jakarta dengan nilai bantuan dari Bank Mega sebesar Rp Rp.30 miliar. Melalui bantuan ini, Bank Mega berharap dapat membantu ketiga rumah sakit untuk memberikan fasilitas pengobatan yang baik bagi pasien COVID-19, dan mendukung penanggulangan pandemi COVID-19 menjadi lebih cepat teratasi.



Literasi dan Inklusi Keuangan [FS14, FS16]

Pentingnya pemahaman masyarakat akan kegiatan perbankan menjadi landasan utama Bank Mega dalam menjalankan program literasi keuangan, seiring dengan himbauan Pemerintah. Masyarakat diharapkan dapat memahami pengelolaan keuangan dengan bijak melalui program literasi keuangan yang rutin dilaksanakan Bank Mega, yaitu “Ayo ke Bank” dan Mega Travel Fair yang dilaksanakan di Jakarta. Awal tahun 2020, Bank Mega menyelenggarakan Program Mega Travel Fair yang ditujukan untuk mengenalkan produk Bank Mega kepada masyarakat dengan berbagai manfaat berupa fitur, fasilitas dan program promosi terbaik.

Pada tahun 2020, program “Ayo ke Bank” diselenggarakan di 3 sekolah yaitu SD YPK Muli Merauke, SMP St. Antonius Padua Sentani Jayapura dan SD St. Aloysius YPPK Tillemans Timika dengan total 300 peserta. Bank Mega juga turut aktif dalam program inklusi keuangan yang dilaksanakan secara daring, acara tersebut berjudul Ngobrol Bareng Mega yang di tayangkan secara *live* pada media sosial Bank dan dilihat oleh 579 peserta yang berasal dari masyarakat umum. Selanjutnya Bank Mega mengadakan Webinar MegaFirst Talks yang dilakukan secara virtual melalui aplikasi *video conference*, acara tersebut diikuti oleh sekitar 200 peserta. Selain itu Bank Mega juga turut berpartisipasi dalam ‘Bulan Inklusi Keuangan’ yang dilaksanakan bersama OJK pada bulan Oktober.



» Kinerja Lingkungan Hidup

Komitmen Perusahaan dalam Menjaga Lingkungan

Bank Mega berkomitmen untuk melakukan kegiatan efisiensi sebagai bagian dari strategi bank dalam menekan biaya-biaya yang pada akhirnya akan meningkatkan *profit*. Selain itu, dengan melakukan efisiensi terutama dalam hal penggunaan energi, maka Bank Mega telah berkontribusi kepada penurunan emisi karbon yang merupakan salah satu tujuan penerapan keuangan berkelanjutan.

Pada tahun yang akan datang, program efisiensi akan ditingkatkan lagi dengan standarisasi jumlah kendaraan operasional di seluruh Regional Office, KC, KCP, KK dimana

direncanakan akan dilakukan penjualan aset kendaraan operasional kurang lebih sebanyak 60 kendaraan melalui lelang sebagai bagian dari program standarisasi kendaraan operasional yang telah dicanangkan.

Seiring dengan strategi Bank Mega untuk mengembangkan inovasi layanan perbankan berbasis teknologi digital, maka dapat menunjang kegiatan operasional bank, sehingga membuat proses menjadi lebih mudah dan cepat serta efisien. Pengembangan yang dilakukan dan berdampak terhadap efisiensi antara lain sebagai berikut:



E-Learning

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

Dimensi Efisiensi

Biaya, SDM, kertas



Mobile onboarding

Mendukung proses *onboarding* nasabah yang efektif dan efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya, SDM, kertas



Card Initiation System

Mendukung proses *customer origination* bagi nasabah kartu kredit

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas





Carpooling System

Mendukung proses pengelolaan penggunaan kendaraan perusahaan

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



Tangible Monitoring System

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

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



QR Payment

Mendukung proses pembayaran yang lebih efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional



Web Policy & Procedure Management System

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

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



Content Management

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

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



E-Doc

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

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



Enterprise Data Warehouse

Mendukung penyediaan untuk berbagai jenis laporan secara *paperless*

Dimensi Efisiensi

SDM, kertas



Robotic Process Automation

Mendukung efisiensi proses sehingga dapat mengoptimalkan kinerja SDM

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



Chatbot

Mendukung proses pelayanan nasabah yang lebih efisien

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM



Enterprise Data Warehouse

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

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM, kertas



Robotic Process Automation

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

Dimensi Efisiensi

Biaya operasional, SDM, kertas



Selain itu, Bank Mega telah melaksanakan program efisiensi lain yang termasuk dalam *Responsible Consumption* (Tujuan SDGs ke-12) yaitu menggunakan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menuju kualitas hidup yang lebih baik dan berkelanjutan. Program efisiensi tersebut diwujudkan melalui:

- a. Mengatur pemakaian pendingin ruangan (AC) dan lampu secara efisien, sehingga tingkat konsumsi listrik di Bank Mega akan menurun, tetapi Bank Mega tetap memperhatikan tingkat kenyamanan karyawan dalam bekerja.
- b. Bank Mega telah membuat ketentuan dalam bentuk Memo Dinas (No. MD .1638/PRFS/19) tentang Pemberitahuan Penghentian Penggunaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Gelas dan Botol di Lingkungan Bank Mega. Hal ini sebagai wujud nyata komitmen Bank Mega untuk tidak menggunakan air minum dalam kemasan.
- c. Pengurangan pemakaian kertas, tidak hanya berlaku di lingkungan internal, juga mulai diberlakukan dalam kebutuhan transaksi dengan nasabah. Kondisi ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan

teknologi perbankan. Antara lain nasabah dihimbau untuk memakai fasilitas ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan beberapa aplikasi *financial* yang telah dikembangkan Bank Mega. Ini akan mengurangi transaksi di counter Teller yang cenderung memakai dokumen/kertas sebagai *underlying* transaksi

Dukungan pelestarian lingkungan tidak hanya dilakukan untuk kegiatan operasional perusahaan saja, namun juga pada saat pemberian pembiayaan. Kegiatan ini dilakukan dengan mengidentifikasi debitur Bank Mega yang dampak usahanya terkait erat dengan alam, misalnya transportasi, perusahaan kelapa sawit, atau manufaktur.

Untuk kegiatan usaha yang banyak melibatkan pengiriman barang melalui transportasi, Bank Mega mencatat tidak ada insiden atas terjadinya tumpahan. Adapun terkait keanekaragaman hayati dan situs kebudayaan lain yang dilindungi, Bank Mega masih melakukan identifikasi debitur yang mungkin usahanya berada dekat kawasan hutan lindung atau peninggalan sejarah.

Penggunaan Energi

Bank Mega berkomitmen menjaga kelestarian lingkungan dengan mengupayakan penghematan penggunaan energi. Hal ini sesuai dengan salah satu tujuan dari RAKB Bank Mega yaitu meningkatkan fungsi intermediasi Bank yang memungkinkan masyarakat dapat melakukan kegiatan

ekonomi dan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat dengan memperhatikan aspek lingkungan hidup. Upaya tersebut tercermin pada data penggunaan energi yang mengalami penurunan seperti dibawah ini.

Intensitas Penggunaan Energi Listrik [302-3]

Uraian	2020	2019	2018
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	11.506.120	12.035.920	12.183.280
Jumlah pemakaian energi (MWh)	11.506	12.036	12.183
Luasan (m ²)	57.595	57.595	57.595
Intensitas penggunaan energi (kWh/m ²)	199,77	208,97	211,53
Emisi tCO ₂ /tahun	9.918	10.375	10.502
Nilai Faktor Emisi Sistem Interkoneksi : JAMALI	0,862 ton tCO ₂ /MWh		

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



Keterangan:

*Data berasal dari Kantor Pusat Bank Mega

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

***Data dari seluruh Wilayah Nasional Bank Mega



Selama tahun 2020, Bank Mega melakukan perubahan atas model transportasi yang digunakan, dari penggunaan kendaraan dinas operasional secara sepenuhnya menjadi kombinasi dengan penggunaan taxi *online*. Perubahan pola penggunaan kendaraan dinas ini berdampak pada penggunaan BBM jenis Pertalite sekitar 475.609 liter. Bank Mega telah melakukan perhitungan emisi CO₂ transportasi menggunakan simulasi yang disediakan oleh <https://hijauku.com>. Sepanjang tahun 2020, Bank Mega telah menggunakan kendaraan dinas dengan jarak tempuh 13,69 Km dengan standar BTU 2.412 dan variabel konversi emisi/BTU sebesar 2,35, sehingga emisi yang dihasilkan adalah sebesar 2,35 Kg CO₂ per liter BBM.

Penurunan emisi carbon CO₂ selama tahun 2020



Pengolahan Limbah

Kegiatan operasional perbankan tentu tidak dapat lepas dari limbah, terutama limbah dari kertas. Bank Mega belum melakukan pengolahan limbah kertas dan elektronik sendiri, namun pengelolaannya dilakukan oleh Pihak Ketiga yang mempunyai ijin.

Limbah kertas disalurkan kepada PT Aspex Kumbong untuk diolah kembali. Selama tahun 2020, limbah kertas yang dihasilkan menurun sebesar 41,7% dibandingkan tahun 2019.



Penyaluran Limbah Kertas (Ton)			
	2020	2019	2018
	34.139	58.554	19.207

Pengaduan Masyarakat

Bank Mega memiliki mekanisme pengaduan yang disediakan untuk menampung pengaduan dari nasabah dan juga dari masyarakat, termasuk apabila ada keluhan terkait aspek lingkungan dan sosial. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya menggunakan layanan Bank Mega yang dapat diakses melalui website Bank, Robot Chatting Mila dengan Whatsapp di nomor 0822- 0822-5000, sosial media, aplikasi mobile M-Smile, kantor cabang Bank Mega dan MegaCall 08041500010. Hingga akhir 2020, tidak terdapat pengaduan dari nasabah maupun masyarakat terkait dengan isu sosial dan lingkungan.



» Lampiran

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

Kelompok Usia	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
20-24	Laki-laki	108	1,66	192	3	273	3
	Perempuan	324	4,99	469	6	625	8
	Jumlah	432	6,65	661	9	898	11
25 - 29	Laki-laki	621	9,56	763	10	923	11
	Perempuan	1.004	15,45	1.174	16	1.226	15
	Jumlah	1.625	25,01	1.937	26	2.149	26
30 - 34	Laki-laki	654	10,06	799	11	976	12
	Perempuan	788	12,13	925	12	1.093	13
	Jumlah	1.442	22,19	1.724	23	2.069	25
35 - 39	Laki-laki	772	11,88	876	12	946	11
	Perempuan	613	9,43	613	8	573	7
	Jumlah	1.385	21,31	1.489	20	1.519	18
40 - 44	Laki-laki	531	8,17	509	7	482	6
	Perempuan	258	3,97	245	3	244	3
	Jumlah	789	12,14	754	10	726	9
45 - 49	Laki-laki	318	4,89	338	5	384	5
	Perempuan	159	2,45	183	2	193	2
	Jumlah	477	7,34	521	7	577	7
50 - 54	Laki-laki	193	2,97	184	2	167	2
	Perempuan	113	1,74	93	1	88	1
	Jumlah	306	4,71	277	4	255	3
55 - 59	Laki-laki	30	0,46	30	0	21	0
	Perempuan	6	0,09	9	0	6	0
	Jumlah	36	0,55	39	1	27	0
> 60	Laki-laki	5	0,08	6	0	6	0
	Perempuan	1	0,02	3	0	3	0
	Jumlah	6	0,09	9	0	9	0
Total		6.498		7.411		8.229	

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

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Strata 2 dan 3	Laki-laki	114	1,75	132	2	142	2
	Perempuan	71	1,09	65	1	74	1
	Jumlah	185	2,85	197	3	216	3
Strata 1	Laki-laki	2.369	36,46	2.717	37	3.056	37
	Perempuan	2.562	39,43	2.918	39	3.128	38
	Jumlah	4.931	75,88	5.635	76	6.184	75
Diploma 3	Laki-laki	478	7,36	544	7	617	7
	Perempuan	576	8,86	660	9	768	9
	Jumlah	1.054	16,22	1.204	16	1.385	17
Diploma 1 dan 2	Laki-laki	16	0,25	20	0	24	0
	Perempuan	15	0,23	17	0	16	0
	Jumlah	31	0,48	37	0	40	0
Sekolah Menengah Umum	Laki-laki	255	3,92	284	4	339	4
	Perempuan	42	0,65	54	1	65	1
	Jumlah	297	4,57	338	5	404	5
Total		6.498		7.411		8.229	

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

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin	2020		2019		2018	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Vice President	Laki-laki	175	2,69	175	2	174	2
	Perempuan	96	1,48	95	1	101	1
	Jumlah	271	4,17	270	4	275	3
Manager	Laki-laki	611	9,40	624	8	625	8
	Perempuan	477	7,34	467	6	453	6
	Jumlah	1.088	16,74	1.091	15	1.078	13
Officer	Laki-laki	1.422	21,88	1.580	21	1.731	21
	Perempuan	1.219	18,76	1.348	18	1.412	17
	Jumlah	2.641	40,64	2.928	40	3.143	38
Administrasi	Laki-laki	1.024	15,76	1.318	18	1.648	20
	Perempuan	1.474	22,68	1.804	24	2.085	25
	Jumlah	2.498	38,44	3.122	42	3.733	45
Total		6.498		7.411		8.229	

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

Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan	Halaman
GRI 101: Landasan 2016		
Pengungkapan Umum		
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	102-1 Nama organisasi	17
	102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa	17,18
	102-3 Lokasi kantor pusat	17
	102-4 Lokasi operasi	17
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum	17
	102-6 Pasar yang dilayani	17
	102-7 Skala organisasi	18
	102-8 Informasi karyawan	35, 36, 55, 56
	102-9 Rantai pasokan	19
	102-10 Perubahan signifikan	20
	102-11 Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	23
	102-13 Keanggotaan asosiasi	20
	102-14 Sambutan Direktur Utama	10
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	16
	102-18 Struktur tata kelola	21
	102-20 Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	22
	102-40 Pemangku kepentingan	25
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	25
	102-43 Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan	25
	102-44 Topik utama dan Isu	25
	102-45 Entitas dalam laporan keuangan konsolidasian	14
	102-46 Menetapkan isi laporan dan Batasan	14, 15
	102-47 Daftar topik material	15
	102-48 Penyajian kembali informasi	14
	102-49 Perubahan dalam pelaporan	14
102-50 Periode pelaporan	14	
102-51 Tanggal laporan terbaru	14	
102-52 Siklus pelaporan	14	
102-53 Kontak	14	
102-54 Kesesuaian dengan Standar GRI	14	
102-55 Indeks isi GRI	57	
POJK 51/ POJK.03/2017	2. Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	8
	5.a Tugas Direksi dan Dewan Komisaris	Ref. AR 2020
	5.b Pengembangan kompetensi anggota Direksi terkait kinerja keberlanjutan	22
	5.c Prosedur dalam mengendalikan risiko keberlanjutan	23
	5.e Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	24
	6.a Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan	6
	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	35
	6.c.2.b Persentase remunerasi	38
6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman	39	

Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan	Halaman	
POJK 51/ POJK.03/2017	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan pegawai	41	
	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup	53	
	6.d.2 Material ramah lingkungan	-	
	6.d.3.a Jumlah dan intensitas energi	52	
	6.d.3.b Efisiensi energi	52	
	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	53	
	6.e.5.a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan	54	
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	54	
	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	43	
	6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya	46	
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	46	
	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan	46	
	Kesehatan dan Keselamatan Kerja		
	GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya	39
103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya		39	
103-3 Evaluasi pendekatan manajemen		39	
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2016	403-6 Promosi kepada Pekerja Kesehatan	39	
Kinerja Ekonomi			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya	43	
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	43	
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	43	
POJK 51/ POJK.03/2017	6.b.1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, pembiayaan, pendapatan dan laba rugi	Ref. AR 2020	
	6.b.2 Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi hijau	Ref. AR 2020	
POJK 51/ POJK.03/2017	6.c.1 Komitmen perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	11	
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali	46	
Perlindungan Informasi Nasabah			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1 Pendekatan manajemen dan komponennya	43	
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	43	
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	43	
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1 Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	43	

Referensi silang GRI Standard & POJK	Pengungkapan		Halaman
Pelatihan dan Pendidikan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Pendekatan manajemen dan komponennya	41
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	41
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	41
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	41
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	42
Pengelolaan Energi			
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi Energi dalam Organisasi	52
	302-3	Intensitas Energi	52

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	22
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	23
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	22, 41
FS6	Persentase kredit berdasarkan bidang usaha	33
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	50



Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2020 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 KEPENTINGAN

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

MOHON PILIH JAWABAN BERIKUT YANG PALING SESUAI DENGAN PERTANYAAN DI BAWAH

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

MOHON BERIKAN PENILAIAN ATAS TINGKAT ASPEK MATERIAL YANG DINILAI PENTING MENURUT ANDA BAGI KEBERLANJUTAN PT BANK MEGA TBK

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

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

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA.

MOHON AGAR LEMBAR UMPAN BALIK INI DIKIRIMKAN KEMBALI KE ALAMAT:

Corporate Secretary

PT Bank Mega Tbk [102-53]

Menara Bank Mega

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

Jakarta 12790, Indonesia.

www.bankmega.com

email : corsec@bankmega.com

telepon : (+62 21) 7917 5000



BANK MEGA

PT BANK MEGA Tbk

Menara Bank Mega

Jl. Kapten Tendean 12-14A, Jakarta 12970

Telp. 021 7917 5000 (hunting)

Fax. 021 7918 7100

Mega Call

08041500010 /

(+6221) 29601600 (dari luar negeri)

www.bankmega.com

