



Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

Aspek Ekonomi Economic Aspect	2021	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) 2020-2021 Increase (Decrease) 2020-2021
Jaringan Operasi serta Kegiatan Usaha <i>Operational Network and Business Activities</i>				
Jumlah Jaringan Kantor (unit) <i>Number of Office Networks</i>	174	153	158	13,73%
Jumlah Akun (Nasabah) Funding <i>Number of Accounts (Customer) Funding</i>	770.842	678.617	583.923	13,59%
Jumlah Nasabah Payroll (perusahaan) <i>Number of Payroll Customers (company)</i>	178	204	207	(12,75%)
Jumlah Nasabah Payroll (akun) <i>Number of Payroll Customers (account)</i>	549.450	470.761	124.620	16,72%
Jumlah Debitur Lending (akun) <i>Number of borrowers (account)</i>	108.923	105.939	97.037	2,82%
Pinjaman yang diberikan (Kredit)* (Rp-juta) <i>Loans* (IDR-Million)</i>	33.429.580	29.579.069	26.429.707	13,02%
Jumlah Pendapatan Bunga Bersih dan Operasional Lainnya* (Rp-juta) <i>Total Net Bank's Interest Income and Other Operational* (IDR-Million)</i>	1.740.956	1.503.443	1.444.909	15,80%
Laba Tahun Berjalan* <i>Income for the Year*</i>	629.168	536.001	499.791	13,79%
Jumlah Dividen* (Rp-juta) <i>Dividend Amount* (IDR-million)</i>	65.809	85.552	98.714	(23,08%)
Produk/Jasa Terkait Lingkungan <i>Products/Services related to Environment</i>				
Kredit untuk Sektor Industri Pengolahan* (Rp-juta) <i>Loan for Processing Industry Sector* (IDR-million)</i>	1.941.184	9.319.943	8.376.356	(79,17%)
Jumlah Kredit untuk Sektor Pertambangan dan Penggalian (Rp-juta)* <i>Total Loan for Mining and Excavation Sector (IDR-million)*</i>	253.992	670.984	186.480	(62,15%)
Jumlah Kredit untuk Sektor Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya (Rp-juta) <i>Total Loan for Sector of Community Service, Socio-Cultural, Entertainment and Other Individuals (IDR-million)</i>	424.756	665.795	595.770	(36,20%)
Jumlah Kredit untuk Sektor Jasa Pendidikan (Rp-juta) <i>Total Loan for Education Services Sector (IDR-million)</i>	1.680	11.941	11.930	(85,93%)
Jumlah Kredit untuk Sektor Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial (Rp-juta) <i>Total Loan for Health Services and Social Activities Sector (IDR-million)</i>	1.102	3	11	36.633,33%
Pelibatan Masyarakat Lokal dalam Proses Bisnis <i>Local Community Engagement in Business Process</i>				
Komposisi Pemasok Lokal Terhadap Jumlah Pemasok (untuk Jasa Outsourcing) (%) <i>Composition of Local Suppliers Against Total Suppliers (for Outsourcing Services) (%)</i>	100,00	91,80	95,00	8,20%
Nilai Pengadaan Barang dan Jasa (untuk Jasa Outsourcing) (Rp-juta) <i>Value for Procurement of Goods and Services (for Outsourcing Services) (IDR-million)</i>	39.648	24.506	19.114	61,79%

Aspek Ekonomi Economic Aspect	2021	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) 2020-2021 Increase (Decrease) 2020-2021
Komposisi Pemasok Lokal Terhadap Jumlah Pemasok (untuk Kebutuhan ATK) (%) <i>Composition of Local Suppliers Against Total Suppliers (for ATK Needs) (%)</i>	100,00	70,49	88,46	41,86%
Nilai Pengadaan Barang dan Jasa (untuk Kebutuhan ATK) (Rp-juta) <i>Value for Procurement of Goods and Services (for ATK Needs) (IDR-million)</i>	1.206	520	700	131,92%

*) Dalam pengajuan awal kredit, BWS mempersyaratkan adanya izin AMDAL UKL/UPL terkait izin usaha calon debitur.

*) Dalam pengajuan awal kredit, BWS mempersyaratkan adanya Izin Usaha Pertambangan (IUP).

Keterangan: selengkapnya tentang Kinerja Keuangan dapat dilihat pada bab Performa dalam Laporan Tahunan.

*) In the initial loan application, BWS requires AMDAL UKL/UPL documents related to the business license of prospective debtors.

*) In the initial loan application, BWS requires a Mining Business License (IUP).

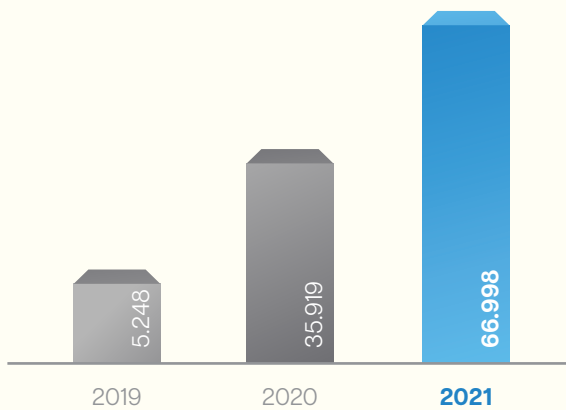
Note: Further information regarding Financial Performance can be found in the Performance chapter of the Annual Report.

Aspek Lingkungan Environment Aspect	2021	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) 2020-2021 Increase (Decrease) 2020-2021
Penggunaan Energi Listrik (kWh) <i>Electricity Usage (kWh)</i>	5.237.208	5.396.428	5.565.007	(2,86%)
Penggunaan BBM (Liter) <i>Fuel Usage (Liter)</i>	409.984	364.346	361.486	12,63%
Penggunaan Air (m ³) <i>Water Usage (m³)</i>	23.930	33.200	33.808	(27,08%)
Penggunaan Kertas (Rim) <i>Paper Usage (Rim)</i>	11.213	7.659	4.540	46,41%
Pelatihan AMDAL (Rp) <i>AMDAL Training (IDR)</i>	-	16.288.700	-	-

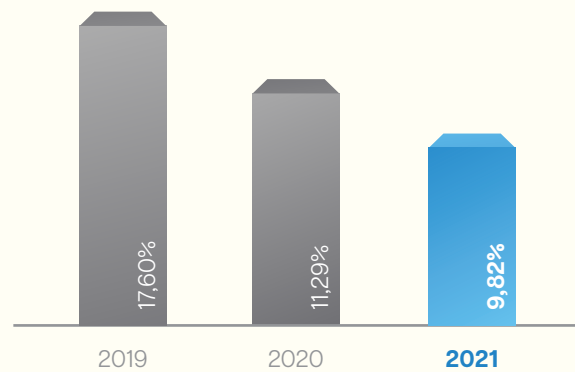
Aspek Sosial Social Aspect	2021	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) 2020-2021 Increase (Decrease) 2020-2021
Jumlah Pegawai (orang) <i>Number of Employees (person)</i>	1.501	1.455	1.502	3,16%
Presentase Pegawai yang Mendapatkan Pelatihan (%) <i>Percentage of Trainees (%)</i>	100%	99%	93%	1,00%
Durasi Pelatihan Pegawai (jam) <i>Employee Training Duration (hours)</i>	66.998	35.919	5.248	86,53%
Rasio Turnover Karyawan (%) <i>Employee Turnover Ratio (%)</i>	9,82%	11,29	17,60	(1,47%)

Aspek Sosial Social Aspect	2021	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) 2020-2021 Increase (Decrease) 2020-2021
Biaya Pembekalan untuk Pegawai Memasuki Masa Pensiun/ Pemberhentian Massal Costs for Training Employees who will Enter Retirement/Mass Dismissal	5.997.495	18.035.236	22.552.522	(66,75%)
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety				
Positif COVID-19 (%) Positive COVID-19 (%)	341	35	N/A	874,29%
Tanggung Jawab terhadap Produk dan Konsumen Responsibility for Products and Consumers				
Pengaduan Finansial (Aduan) Financial Complaints (Complaint)	2.316	3.435	3.558	(32,58%)
Pengaduan Non Finansial (Aduan) Non Financial Complaints (Complaint)	15	32	14	(53,13%)
Pengembangan Sosial Kemasyarakatan Community Social Development				
Pemberian CSR* (Rp-juta) CSR Distribution* (IDR-million)	410	1.074	937	(61,82%)

Durasi Pelatihan Pegawai (jam)
Employee Training Duration (hours)



Rasio Turnover Karyawan (%)
Employee Turnover Ratio (%)



Strategi Keberlanjutan Bank Woori Saudara

Bank Woori Saudara's Sustainability Strategy

Bagi Bank, program dan kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bagian dari strategi keberlanjutan, merupakan salah satu aspek penting dalam menjalin hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. BWS menekankan pertumbuhan bisnisnya tidak hanya pada pencapaian aspek keuangan, namun bagaimana BWS mempertimbangkan dampak sosial dan lingkungan untuk jangka panjang.

Pendekatan harmonisasi dengan pemegang saham dan pemangku kepentingan memberikan gambaran akan tanggung jawab BWS baik pada aspek ekonomi sebagai wujud dari keberlanjutan usaha, sekaligus pertumbuhan berkelanjutan antara BWS dengan dimensi sosial dan lingkungan di sekitar, yang mencakup beberapa hal di bawah ini:

- Dimensi bisnis yang berorientasi pada penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.
- Dimensi sosial yang menyangkut aspek etika usaha dan tanggung jawab sosial perusahaan, kondisi kesehatan dan keselamatan serta kesejahteraan pekerja dan aspek sosial kemasyarakatan.
- Dimensi lingkungan yang mengarahkan Bank untuk memperhatikan aspek kelestarian dan keseimbangan lingkungan hidup di sekitar area operasi.
- Pengelolaan pemangku kepentingan didasarkan prinsip-prinsip GCG, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran.

BWS menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak pemangku kepentingan, antara lain melalui pemberian informasi yang relevan dan transparan, akurat, dan tepat waktu serta melalui mekanisme komunikasi yang sehat dan beretika. Untuk kepentingan komunikasi dengan pemegang saham/*investor*, BWS memiliki perangkat penghubung yaitu Sekretaris Perusahaan yang berfungsi sebagai humas atau pejabat lain yang ditunjuk berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, bagi BWS, pemangku kepentingan memegang peran penting dalam mendukung kelangsungan kegiatan usaha.

For banks, Corporate Social Responsibility (CSR) programs and activities as part of the sustainability strategy, is one of the important aspects in establishing harmonious relationships with all stakeholders. The Bank emphasizes its business growth not only to achieving financial aspects, but to how it considers social and environmental impacts for the long term.

The harmonization approach with shareholders and stakeholders illustrates the Bank's responsibility both in the economic aspect as a manifestation of business sustainability, as well as sustainable growth between the Bank and the social and environmental dimensions, which include the following:

- *Business dimension oriented to value creation and customer satisfaction.*
- *Social dimension related to aspects of business ethics and corporate social responsibility, health and safety conditions as well as welfare of employees and social aspects of society.*
- *The environmental dimension that directs the Bank to consider the aspect of sustainability and environmental balance around the operating area.*
- *Stakeholder management is based on GCG principles, namely transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness.*

*The Bank respects, protects, and fulfills the rights of stakeholders, among others through the provision of relevant and transparent, accurate, and timely information and through sound and ethical communication mechanisms. For the purposes of communication with shareholders/*investors*, the Bank has a liaison device namely the Corporate Secretary who serves as a public relations or other officers who was appointed based on applicable regulations. Thus, for the Bank, stakeholders has an important role in supporting the continuity of business activities.*

Nilai Keberlanjutan bagi BWS

Sebagai salah satu penyedia produk dan layanan jasa perbankan di Indonesia, BWS memainkan peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional serta turut berkontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam menjalankan perannya, Bank menghimpun dana publik kemudian disalurkan kepada pelaku usaha dan masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi dan sosial, termasuk kegiatan-kegiatan usaha yang berwawasan sosial dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Untuk mewujudkan nilai keberlanjutan tersebut, Bank melakukan dua pendekatan utama yaitu; dengan menerapkan keuangan berkelanjutan dan merancang program CSR secara berkelanjutan.

Kebijakan untuk merespon penerapan Keuangan Berkelanjutan adalah BWS telah menyusun, menerapkan, dan mengkaji ulang Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memuat strategi jangka panjang Bank untuk menerapkan keuangan berkelanjutan 2019-2024. Strategi tersebut memuat sebagai berikut:

- a. Menetapkan dasar untuk menjadi bank dengan penguatan manajemen keuangan berkelanjutan.
- b. Memperkuat tata kelola korporasi melalui penyesuaian *Standard Operating Procedure* (SOP) yang akan dimulai pada unit khusus terkait Keuangan Berkelanjutan.
- c. Memperluas efisiensi yang mendukung praktek-praktek ramah lingkungan hidup dalam operasional keseharian, termasuk penghematan konsumsi air, listrik, penggunaan kertas, dan pengelolaan limbah baik di kantor pusat maupun setiap kantor cabang (lama atau baru).
- d. Menjadikan BWS sebagai salah satu bank terkemuka yang menawarkan produk dan jasa keuangan berkelanjutan.
- e. Meningkatkan pengembangan produk keuangan berkelanjutan.
- f. Meningkatkan transparansi kepada semua pemangku kepentingan Bank dengan mematuhi peraturan yang berlaku terkait Keuangan Berkelanjutan.

Tantangan dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan, dari internal yaitu pemahaman isu lingkungan, ekonomi dan sosial dalam proses pengambilan keputusan pemberian kredit dan eksternal yang terkait dengan kejelasan regulasi pelaksanaan keuangan berkelanjutan serta kepastian hukum pada kegiatan usaha yang berpotensi meningkatkan risiko finansial bagi Lembaga Keuangan yang memberikan kredit.

Sustainability Value for BWS

As one of the providers in financial products and services in Indonesia, BWS plays an important role in implementing national development and contributes to the Sustainable Development Goals, both directly and indirectly. In carrying out its role, BWS raises public funds and then distributed to businesses and communities to conduct economic and social activities, including socially minded business activities and activities aimed at improving the quality of life in the community. To realize the value of sustainability, the Bank takes two main approaches, namely; by applying sustainable financial principles and designing Corporate Social Responsibility (CSR) programs in a sustainable manner.

The Policy to respond the implementation of Sustainable Finance is BWS has compiled, implemented, and reviewed the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) containing the Bank's long-term strategy to implement sustainable finance 2019-2024, which contains the following fundamentals:

- a. *Establish the basis to become a bank by strengthening sustainable financial management.*
- b. *Strengthen corporate governance through adjustment of Standard Operating Procedure (SOP) which will be started in a special unit related to Sustainable Finance.*
- c. *Expanding efficiencies that support environmentally friendly practices in daily operations, including saving water consumption, electricity, paper use, and waste management in head office and every branch office, either old branch offices and new branch offices.*
- d. *Making BWS as one of the leading banks which offering sustainable financial products and services.*
- e. *Improving the development of sustainable financial products.*
- f. *Increase transparency to all stakeholders by complying with applicable regulations related to Sustainable Finance..*

The challenges in implementing sustainable finance arise from the internal scope, namely understanding of environmental, economic and social issues in the decision-making process of lending, as well as external scope related to the clarity of regulation on sustainable financial implementation as well as legal certainty on business activities that have the potential to increase financial risks for financial institutions that provide loan.

Dengan demikian, BWS melihat perlunya edukasi bagi semua pemangku kepentingan dalam hal pemahaman tentang isu Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST), proses integrasi risiko, serta faktor ketidakpastian kondisi sosio-ekonomi dan regulasi yang mempengaruhi pengambilan keputusan dan *risk appetite* Bank. Ke depannya, BWS akan terus mengembangkan pelaksanaan aspek LST dalam proses bisnis Bank dan menginternalisasikannya kepada seluruh pihak internal BWS dan mendorong penyaluran kredit untuk Kegiatan Usaha Berkelanjutan yang lebih berdampak bagi pembangunan berkelanjutan.

Komitmen Terhadap Penerapan Prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan

BWS memiliki komitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan, khususnya 8 (delapan) prinsip Keuangan Berkelanjutan yang telah dituangkan dalam Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, sebagai berikut:

1. Prinsip Investasi Bertanggung Jawab
Pendekatan investasi keuangan pada proyek dan inisiatif pembangunan berkelanjutan, produk pelestarian alam, dan kebijakan yang mendukung pembangunan ekonomi berkelanjutan serta meyakini bahwa penciptaan keuntungan investasi jangka panjang tergantung pada sistem ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola. Pembangunan berkelanjutan merupakan upaya sadar dan terencana yang memadukan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup ke dalam strategi pembangunan untuk menjamin keutuhan Lingkungan Hidup serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu hidup generasi masa kini dan generasi masa depan.
2. Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan
Pembangunan nilai bagi sektor jasa keuangan untuk berkontribusi terhadap masyarakat melalui kebijakan dan praktik bisnis serta penerapan strategi bisnis oleh LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dengan meminimalkan dampak negatif dan mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola baik pada setiap sektor maupun strategi dari masing-masing lini bisnis.
3. Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup
Pengintegrasian aspek tanggung jawab sosial serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam manajemen risiko guna menghindari, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat eksposur risiko yang terkait dengan aspek sosial dan lingkungan hidup.

Thus, Bank considers the necessity of education for all stakeholders to understand on Environmental, Social and Governance (LST) issues, risk integration process, as well as uncertainty factors of socio-economic and regulatory conditions that influence the Bank's decision making and risk appetite. Going forward, BWS will continue to develop the implementation of LST aspects in the Bank's business processes and internalize them to all internal parties, as well as encourage lending for sustainable business activities that have an impact on sustainable development.

Commitment to the Application of Sustainable Finance Principles

Bank has commitment to implement the principles of Sustainable Finance, especially the 8 (eight) Sustainable Finance principles contained in OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Companies, Issuers, and Public Companies, as follows:

1. *Principle of Responsible Investment*
Financial investment approach to projects and initiatives for sustainable development, nature conservation products, and policies that support sustainable economic development and believe that the creation of long-term investment returns depends on the economic, social, environmental and governance systems. Sustainable development is a conscious and planned effort that integrates economic, social and environmental aspects into a development strategy to ensure the integrity of the Environment and the safety, capability, welfare and quality of life of present and future generations.
2. *Principle of Strategy and Sustainable Business Practices*
Value building for the financial services sector to contribute to society through business policies and practices and the implementation of business strategies by LJK, Issuers and Public Companies by minimizing negative impacts and integrating economic, social, environmental, and governance aspects in each sector and strategy from each line of business.
3. *Principle for Managing Social and Environmental Risks*
Integrating aspects of social responsibility and environmental protection and management in risk management in order to avoid, prevent and minimize negative impacts arising from risk exposures related to social and environmental aspects.

- | | |
|--|---|
| <p>4. Prinsip Tata Kelola
Penerapan tata kelola pada aspek tanggung jawab sosial serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, setara dan wajar.</p> <p>5. Prinsip Komunikasi yang Informatif
Penggunaan model komunikasi yang tepat terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha kepada seluruh pemangku kepentingan.</p> <p>6. Prinsip Inklusif
Pemerataan akses produk dan/atau jasa LJK, Emiten dan Perusahaan Publik bagi masyarakat, serta menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk mempercepat kemajuan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan perlindungan lingkungan hidup, khususnya bagi masyarakat yang selama ini tidak atau kurang memiliki akses produk dan/atau jasa LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.</p> <p>7. Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas
Memberikan porsi yang lebih besar pada sektor unggulan yang menjadi prioritas untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan termasuk upaya mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.</p> <p>8. Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi
Peningkatan koordinasi dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan sektor jasa keuangan termasuk kementerian, lembaga, sektor, atau unit bisnis yang memiliki program kerja berkaitan erat dengan implementasi pembangunan berkelanjutan untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan ekonomi, sosial dan kualitas lingkungan hidup bagi seluruh rakyat Indonesia serta mendorong peran serta masyarakat terkait dengan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup dan tata kelola.</p> | <p>4. <i>Principle of Governance</i>
<i>Implementation of governance in aspects of social responsibility as well as protection and management of the environment that is transparent, accountable, responsible, independent, equal and reasonable.</i></p> <p>5. <i>Principle of Informative Communication</i>
<i>The use of appropriate communication models related to organizational strategy, governance, performance, and business prospects to all stakeholders.</i></p> <p>6. <i>Principle of Inclusive</i>
<i>Equitable access to LJK products and/or services, Issuers and Public Companies for the community, as well as reaching the entire territory of the Republic of Indonesia to accelerate economic progress, social welfare, and environmental protection, especially for people who have no or no access to products and/or services of LJK, Issuers, and Public Companies.</i></p> <p>7. <i>Principle of Priority Sector Development</i>
<i>Give a greater portion to the priority sectors that are the priority for achieving sustainable development goals including mitigation and adaptation efforts to climate change.</i></p> <p>8. <i>Principle of Coordination and Collaboration</i>
<i>Increase coordination and collaboration of all stakeholders in the financial services sector including ministries, institutions, sectors or business units that have work programs closely related to the implementation of sustainable development to accelerate economic, social and environmental quality improvement for all Indonesians and encourage community participation related to economic, social, environmental and governance aspects.</i></p> |
|--|---|

Merangkul Pemangku Kepentingan

Pada prinsipnya pemangku kepentingan adalah pihak-pihak yang berhubungan dan berpengaruh pada kegiatan usaha dan keberlanjutan Bank secara signifikan. BWS selalu memastikan terselenggaranya hubungan yang baik antara BWS dengan Pemangku Kepentingan dan memandang keterbukaan informasi dan penyampaian informasi yang komprehensif merupakan bagian dari hak pemangku kepentingan. Saluran yang digunakan oleh BWS dalam menyampaikan informasi secara internal adalah portal internal dan rapat, sedangkan secara eksternal melalui aktivitas perbankan, pertemuan bisnis, atau sosialisasi/seminar.

Stakeholders Engagement

In principle, stakeholders are parties that have significant relationships and influential in the Bank's business activities and sustainability. Bank always ensures the implementation of good relations between the Bank and Stakeholders and considers the disclosure of information and delivery of comprehensive information as part of stakeholder rights. The channels used by Banks in conveying information internally are internal portals and meetings, while externally through banking activities, business meetings, or socialization/ seminars.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Engagement

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pendekatan Approach Method	Hal yang Dipersiapkan Preparation
Pemegang Saham	<ol style="list-style-type: none"> Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) minimal sekali setahun Laporan Triwulan, setiap triwulan Laporan Tahunan Laporan Keberlanjutan 	<ol style="list-style-type: none"> Membuat laporan keuangan Membuat laporan tahunan Membuat laporan keberlanjutan Menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB
Shareholders	<ol style="list-style-type: none"> Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) and Extraordinary GMS (EGMS) at least once a year Quarterly Report, quarterly Annual Report Sustainability Report 	<ol style="list-style-type: none"> Create financial statements Create annual report Create sustainability report Holding AGMS and EGMS
Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> Media internal Corporate Management Site (CM Site) yang dapat diakses sewaktu-waktu Rapat internal sesuai dengan kebutuhan Training dan workshop 	<ol style="list-style-type: none"> Menyediakan saluran untuk menampung masukan karyawan Menjamin keamanan dan hak-hak karyawan sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Mendukung kegiatan Serikat Pekerja Mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi Mengadakan evaluasi kerja dan kenaikan jabatan
Employees	<ol style="list-style-type: none"> Internal Corporate Management Site (CM Site) media that can be accessed at any time Internal meetings as needed Training and workshop 	<ol style="list-style-type: none"> Provides a channel to accommodate employee feedback Ensuring the security and rights of employees in accordance with the Collective Labor Agreement (PKB) Supporting Labor Union activities Conducting training and competency development Conducting performance evaluation and promotion
Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> Aktivitas perbankan di kantor cabang Melalui call center, situs web Kunjungan secara langsung kepada nasabah sesuai kebutuhan 	<ol style="list-style-type: none"> Menyediakan media komunikasi dua arah untuk merespon nasabah Menanggapi dan menindak lanjuti pengaduan yang diterima Mengembangkan inovasi produk dan layanan perbankan Melakukan survei kepuasan nasabah Menjaga privasi nasabah dengan memperkuat sistem teknologi informasi
Customer	<ol style="list-style-type: none"> Banking activities at branch offices Through call centers, websites Direct visits to customers as needed 	<ol style="list-style-type: none"> Provide two-way communication media to respond the customers Respond and follow up on complaints received Develop innovations in banking products and services Conduct customer satisfaction surveys Maintaining customer privacy by strengthening information technology systems
Regulator	<ol style="list-style-type: none"> Laporan Rencana Bisnis Bank (RBB) tahunan, Laporan RBB Revisi di pertengahan tahun dan Laporan RBB Realisasi secara triwulanan. Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali Bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, Laporan Keuangan, minimal setahun sekali Laporan bulanan, Semester, Rencana Penyelenggaraan Public Expose, minimal setahun sekali Pemenuhan panggilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap diperlukan 	<ol style="list-style-type: none"> Menyusun laporan RBB, laporan RBB Revisi dan laporan RBB Realisasi Melaksanakan kepatuhan Menyusun RAKB Menyusun laporan tahunan dan laporan keberlanjutan Memberikan tanggapan atas rekomendasi OJK Menerapkan keuangan berkelanjutan
Regulator	<ol style="list-style-type: none"> Annual Bank Business Plan Report (RBB), Revised RBB Report in mid year and RBB Realization Report on a quarterly basis Compliance implementation report, at least once a year Proof for AGMS and EGMS announcements, Financial Statements, at least once a year Monthly Report, Semester, Plan for Public Expose Implementation, at least once a year Fulfillment of summons from the OJK if necessary 	<ol style="list-style-type: none"> Creating RBB report, Revised RBB report and RBB Realization report Implement compliance Creating RAKB Creating annual reports and sustainability reports Respond to OJK recommendations Implementing sustainable finance

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pendekatan Approach Method	Hal yang Dipersiapkan Preparation
Mitra Bisnis	<ol style="list-style-type: none"> Kontrak kerjasama dengan mitra sesuai kebutuhan Pertemuan dengan Divisi terkait pengadaan untuk pemenuhan kebutuhan demi kelangsungan bisnis Bank 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengadaan Melakukan pembayaran tepat waktu Membangun komunikasi bisnis dan kerjasama yang baik
Business Partners	<ol style="list-style-type: none"> Cooperation contracts with partners as needed Meeting with the Procurement Division to fulfill the needs for the bank's business continuity 	<ol style="list-style-type: none"> Provide information for the procurement process Make on time payments Creating good business communication and cooperation
Masyarakat Community	Pelaksanaan kegiatan CSR sesuai kebutuhan Implementation of CSR activities as needed	Realisasi kegiatan CSR Realization of CSR Activities

Pada tahun 2021 BWS belum mengadakan sosialisasi atau pelatihan kepada mitra bisnis dan pemasok tertentu sebagai bagian dari strategi perusahaan untuk dapat mensupport dan memahami prinsip keberlanjutan. Dikarenakan pandemi COVID-19 yang belum mereda. Akan direncanakan di tahun 2022 untuk dapat melakukan sosialisasi/pelatihan yang melibatkan mitra bisnis/pemasok.

In 2021 BWS did not carry out socialization or training to certain business partners and suppliers as part of the company's strategy to be able to support and understand sustainability principles. Due to the ongoing COVID-19 pandemic, the company plans to carry out socialization/training involving business partners/suppliers in 2022.

Profil Perusahaan

Company Profile

Tentang profil BWS telah disampaikan pada bab Profil Perusahaan dalam Laporan Tahunan ini.

Further information regarding BWS profile has been submitted on the Company Profile in this Annual Report.

Penjelasan Direksi

Board of Director's Report

Penjelasan Direksi tentang keberlanjutan telah disampaikan pada bab Laporan Direksi pada Laporan Tahunan ini.

Further explanation regarding sustainability has been conveyed in the Board of Director's Report in this Annual Report.

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

Penjelasan secara lengkap dan rinci tentang tata kelola keberlanjutan yang diterapkan oleh BWS dapat dilihat pada bab Tata Kelola Perusahaan pada Laporan Tahunan ini.

Further information regarding sustainability governance which implemented by BWS can be seen in the Company's Governance in this Annual Report.

Membangun Budaya Keberlanjutan

Building a Culture of Sustainability

BWS melakukan sosialisasi terkait konsep dan budaya keberlanjutan melalui pengisian formulir digital terkait konsep/ide/gagasan tentang Keberlanjutan yang diedarkan bersamaan dengan lembar umpan balik Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020.

BWS conducts dissemination related to sustainable concept and culture by filling out the digital form related to the concept/idea on Sustainability which published with the feedback sheets at the same time in the 2020 BWS Sustainability Report

Sekilas Pemahaman Anda tentang Sustainability/Berkelanjutan

Bagian ini berisi pandangan Anda tentang konsep/ide/gagasan Sustainability/Berkelanjutan, dan pandangan Anda tentang upaya yang telah dilakukan BWS untuk dapat mewujudkan Sustainability/Berkelanjutan. Di samping bagian dapat menjadi sosialisasi atas konsep/ide/gagasan Sustainability/Berkelanjutan, bagian ini juga dapat menjadi masukan bagi kami selaku penyusun Laporan Berkelanjutan untuk dapat menangkap aspirasi pemangku kepentingan atas penerapan Sustainability/Berkelanjutan di lingkup BWS.

Apa yang terlintas di pikiran Anda tentang konsep/ide/gagasan Sustainability/Berkelanjutan, SDG's, dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)? Sebagai referensi, silahkan lihat <https://sdgs.bappenas.go.id/sekilas-sdgs/>

Teks jawaban panjang

Menurut Anda, apakah BWS telah menjalankan Visi, Misi, Nilai, dan Strategi Berkelanjutan sesuai dengan harapan? Silahkan deskripsikan secara singkat alasan jawaban Anda.

Teks jawaban panjang

Silahkan berikan masukan dan pandangan Anda tentang apa yang sebaiknya dikembangkan BWS untuk dapat mewujudkan Sustainability/Berkelanjutan dalam operasi dan bisnisnya.

Teks jawaban panjang

Melalui pengisian form ini, terdapat 2 (dua) tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu:

1. Menumbuhkan kesadaran karyawan dari berbagai level organisasi tentang gagasan Keberlanjutan, khususnya terkait penerapan keuangan berkelanjutan.
2. Memberikan masukan kepada BWS untuk memahami tingkat kesadaran karyawan dari berbagai level organisasi tentang gagasan Keberlanjutan, yang akan menjadi dasar bagi pengembangan penerapan keuangan berkelanjutan BWS di masa mendatang.

Dari 89 responden yang memberikan jawaban dengan sebaran sebagian besar di Pulau Jawa, hampir seluruh jawaban menekankan pada aspirasi tentang perhatian BWS pada lingkup non bisnis dengan fokus pada lingkungan serta sosial kemasyarakatan. BWS memahami, sebagian besar jawaban ini masih bersifat normatif dan belum mencerminkan realitas sesungguhnya dari upaya peningkatan kesadaran karyawan akan keberlanjutan. BWS akan berupaya mengembangkan metode yang lebih dapat mengakselerasi peningkatan kesadaran karyawan akan keberlanjutan, yang pada akhirnya akan menciptakan Insan-insan BWS yang memiliki kesadaran tinggi tentang penerapan keuangan berkelanjutan.

There are 2 (two) main objectives to be achieved by filling out this form, they are as follows:

1. *To raise employees' awareness from different organizations about Sustainability, particularly related to the implementation of sustainable finance.*
2. *Provide insight to BWS of their employees' awareness about the idea of Sustainability, which will be the basis for developing the implementation of BWS' sustainable finance in the future.*

There were 89 respondents, mostly from Java, who gave answers. Almost all of the answers were aspirations for BWS to pay attention to the non-business sphere, especially regarding environment and social community. BWS understands that most of these answers are still normative and do not reflect the reality of efforts to increase employee awareness of sustainability. BWS strives to develop methods that can increase employee awareness of sustainability, which will create employees who have high awareness of sustainable finance.

Kinerja Ekonomi

Economic Performance



Sebagaimana telah disampaikan dalam laporan tahunan, BWS memiliki tanggung jawab kepada pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan untuk dapat mengembangkan operasi dan bisnis di bidang layanan jasa perbankan. Tentang laporan kinerja ekonomi BWS tahun 2021 secara komprehensif seperti kuantitas produksi atau jasa yang dijual, pendapatan atau penjualan, serta laba atau rugi bersih, dapat dilihat lebih lengkap pada laporan tahunan tahun 2021.

Di samping itu, BWS juga memiliki tanggung jawab untuk menciptakan nilai tambah pada aspek ekonomi bagi masyarakat Indonesia pada umumnya, dan masyarakat di lokasi usaha pada khususnya. Seperti akan dijelaskan pada bagian Aspek Sosial, BWS berkontribusi terhadap pengadaan barang dan jasa yang diberikan kepada pemasok lokal. Hal ini memberikan dampak positif bagi kesempatan bagi masyarakat lokal untuk dapat berkontribusi dalam rantai pasokan bisnis BWS.

Di lain sisi, BWS juga memberikan kredit pada berbagai sektor yang dapat menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Berikut disampaikan kredit yang diberikan BWS per sektor.

As stated in its annual report, BWS has a responsibility to shareholders and all stakeholders to develop operations and businesses in banking services. For BWS comprehensive economic performance report in 2021 such as quantity of production or services sold, revenue or sales, and net income or loss, can be seen more fully in the 2021 annual report.

In addition, BWS also has a responsibility to create added value in economic aspects for Indonesian society in general, and people in business locations in particular. As explained in the Social Aspects section, BWS contributes to the procurement of goods and services provided to local suppliers. This certainly has a positive impact on opportunities for local communities to contribute in BWS business supply chain.

On the other hand, BWS also provides loan to various sectors that drive the community's economy. The following loans are delivered by BWS per sector.

Sektor Ekonomi Economy Sector	2021		2020		Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
	Jumlah (Rp-juta) Total (IDR-million)	Kontribusi (%) Contribution (%)	Jumlah (Rp-juta) Total (IDR-million)	Kontribusi (%) Contribution (%)	Nominal (Rp-juta) Nominal (IDR-million)	Persentase (%) Percentage (%)
Perdagangan Besar dan Eceran Wholesale and Retail Trade	5.206.959	15,58%	3.441.525	11,64%	1.765.434	51,30%
Industri pengolahan Processing industry	1.941.184	5,81%	11,64%	6,62%	(17.476)	-0,89%
Konstruksi Construction	879.326	2,63%	1.958.660	2,54%	128.102	17,05%
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan Real Estate, Rental Business, and Corporate Services	561.402	1,68%	6,62%	1,85%	13.335	2,43%
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Social, Cultural, Entertainment and Other Personal Services	432.909	1,29%	751.224	1,56%	(29.648)	-6,41%
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan Agriculture, Hunting and Forestry	103.326	0,31%	2,54%	1,41%	(315.147)	-75,31%
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi Transportation, warehouse and communication	39.304	0,12%	548.067	0,09%	13.857	54,45%
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya Activities with Unclear Boundaries	10.990.566	32,88%	1,85%	36,45%	208.459	1,93%
Jumlah Total	20.154.976	60,29%	462.557	62,17%	1.766.916	9,61%

Segmen Segment	2021	2020	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
	Jumlah (Dolar AS) Total (US Dollar)	Jumlah (Dolar AS) Total (US Dollar)	Nominal (Dolar AS) Nominal (US Dollar)	Persentase (%) Contribution (%)
Perdagangan Besar dan Eceran Wholesale and Retail Trade	2.239.307	1.931.923	307.384	15,91%
Industri pengolahan Processing industry	8.597.327	7.361.282	1.236.045	16,79%
Konstruksi Construction	60.468	79.967	(19.499)	-24,38%
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan Real Estate, Rental Business, and Corporate Services	819.298	790.605	28.693	3,63%
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Social, Cultural, Entertainment and Other Personal Services	190.110	203.238	(13.128)	-6,46%
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan Agriculture, Hunting and Forestry	551.498	125.326	426.172	340,05%
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi Transportation, warehouse and communication	472.644	364.131	108.513	29,80%
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya Activities with Unclear Boundaries	731.622	767.371	(35.749)	-4,66%
Jumlah Total	13.662.274	11.623.843	2.038.431	17,54%

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, BWS memberikan kredit kepada sektor yang beragam, mulai dari sektor Perdagangan Besar dan Eceran dengan komposisi mencapai 15,58% hingga sektor Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi dengan kontribusi sebesar 0,12% terhadap jumlah kredit yang disalurkan di tahun 2021 sebesar Rp33,429. BWS berharap, kredit kepada sektor yang beragam ini dapat berkontribusi bagi roda perekonomian masyarakat Indonesia hingga ke level terkecil.

As shown in the table above, BWS provides loans to various sectors, from Wholesale and Retail sector with a composition of 15.58% to Transportation, Warehousing and Communications sector with a contribution of 0.12% to total loans disbursed in 2021 amounting to IDR33,429. BWS hopes these loans may contribute to Indonesian economy of the smallest level.

Salah satu model bisnis yang dikembangkan BWS adalah memberikan layanan jasa perbankan payroll atau pembayaran gaji perusahaan kepada karyawannya. Selain model bisnis ini memberikan margin bagi BWS, layanan payroll memberikan kemudahan akses layanan perbankan bagi karyawan yang termasuk dalam perusahaan sebagai nasabah payroll BWS.

One of the business models developed by BWS is to provide payroll banking services or payment of company salaries to its employees. In addition to providing margin for BWS, payroll services also provide easy access to banking services for employees whose companies become BWS payroll customers.

Beragamnya latar belakang perusahaan yang merupakan nasabah layanan payroll BWS juga menjadi bagian dari kontribusi BWS dalam meningkatkan akses layanan keuangan terhadap masyarakat, khususnya pada perusahaan yang memiliki karakteristik karyawan yang membutuhkan edukasi layanan keuangan dan akses terhadap sistem layanan perbankan. Hingga akhir tahun 2021, sebanyak 178 perusahaan merupakan nasabah payroll BWS.

Various corporate backgrounds that become BWS payroll customers are also part of BWS's contribution in improving access to financial services to the public, especially companies that have employee characteristics that require financial services education and access to banking services systems. As of the end of 2021, a total of 178 companies are BWS payroll customers.

Berikut disampaikan pencapaian kinerja ekonomi BWS.

The following is the achievement of BWS's economic performance.

	Realisasi 2021 2021 Realization	Target 2021 2021 Target	Pencapaian Realisasi Terhadap Target 2021 (%) Achievement in Realization to 2021 Target (%)	Realisasi 2020 2020 Realization	Target 2020 2020 Target	Pencapaian Realisasi Terhadap Target 2020 (%) Achievement in Realization to 2020 Target (%)	Realisasi 2019 2019 Realization	Target 2019 2019 Target	Pencapaian Realisasi Terhadap Target 2019 (%) Achievement in Realization to 2019 Target (%)
Simpanan Nasabah (Rp-juta) Deposits from customers (IDR-Million)	23.839.278	21.689.454	109,91%	18.492.074	17.925.369	103,16%	19.065.370	18.122.677	105,20%
Penyaluran Kredit Konsumer (Rp-juta) Customer Loans (IDR-Million)	10.755.838	11.231.674	95,76%	10.830.934	8.292.170	130,62%	8.886.466	13.064.924	68,02%
Penyaluran Kredit Korporasi (Rp-juta) Corporate Loans (IDR-Million)	23.186.131	22.263.347	104,14%	19.180.969	20.339.895	94,30%	17.787.984	12.046.399	147,66%
Laba Operasional (Rp-juta) Operating Income (IDR-Million)	834.735	790.216	105,63%	704.384	737.167	95,55%	683.467	865.921	78,93%
Laba Bersih (Rp-juta) Net Profit (IDR-Million)	629.168	604.062	104,16%	536.001	551.914	97,12%	499.791	651.083	76,76%

Kinerja Lingkungan Hidup

Environmental Performance



Kebijakan

Komitmen BWS untuk bertanggung jawab terhadap lingkungan, serta sebagai upaya pelestarian alam dan lingkungan hidup, dituangkan dalam bentuk kebijakan pemberian kredit. Kebijakan tersebut memuat aturan bahwa dalam setiap analisis kredit terkait pemberian kredit kepada industri yang memiliki dampak terhadap lingkungan hidup dan pelestarian lingkungan diharuskan untuk memasukkan ketentuan tentang kewajiban memiliki Analisa Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).

Jenis dan Pelaksanaan Program di Bidang Lingkungan Hidup

- Penggunaan Material dalam Kegiatan Operasi
BWS menggunakan kertas sebagai material dasar dalam proses operasi yang dijalankan. Berikut disampaikan volume penggunaan kertas oleh BWS.

Policies

Bank is committed to responsible to the environment, as well as efforts to preserve nature and the environment, is set forth in the form of a loan granting policy. The policy contains rules that in every loan analysis related to granting loans to industries that have an impact on the environment and environmental preservation is required to include provisions regarding the obligation to have an Environmental Impact Assessment (AMDAL).

Types and Implementation of Programs in Environment Sector

- *Material Usage in Operating Activities
Bank uses paper as a basic materials in operational process. The following is volume of paper usage by the Bank.*

	2021	2020	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
Kertas (rim) Paper (ream)	11.213	7.659	3.555	46,41%

Penggunaan kertas secara kuantitas pada tahun 2020 sebanyak 7.659 rim dan tahun 2021 sebanyak 11.214 rim, terdapat kenaikan sebanyak 3.555 rim dikarenakan perkembangan bisnis bank yang mengingkat sehingga penggunaan kertas untuk menunjang operasional juga terjadi kenaikan.

In quantity, paper usage has increased of 3,555 reams from 7,659 ream in 2020 to 11,214 reams in 2021 due to the increase in Bank Business development. Thus, the paper usage to support Bank's operations has also increased.

• Penggunaan Energi Listrik

Untuk penggunaan energi dalam kegiatan kantor, BWS mengandalkan energi listrik. Energi tersebut dipergunakan sebagai pendukung kegiatan operasional, baik dari sisi *frontliner* hingga *back office* dalam penggunaan peralatan kantor seperti komputer, laptop, dan lainnya. Efisiensi yang dilakukan oleh BWS terkait listrik adalah, penggunaan listrik sewajarnya, memastikan komputer dan laptop mati saat selesai bekerja.

• Electricity Usage

For the use of energy in office activities, Bank relies on electricity energy. The energy is used as a support for BWS operational activities, both from the front liner to the back office in the use of office equipment such as computers, laptops, and others. The efficiency carried out by BWS related to electricity is, the use of electricity as appropriate, ensuring that computers and laptops turned off when finished working.

	2021	2020	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
Listrik (kWh) Electricity (kWh)	5.237.208	5.396.428	(159.220)	(2,86%)

Penggunaan listrik pada tahun 2020 sebanyak 5.396.428 kWh dan tahun 2021 sebanyak 5.237.208 kWh, terdapat penurunan sebanyak 159.220 kWh dikarenakan adanya penutupan beberapa kantor di unit bisnis dan selalu menghimbau kepada unit bisnis dalam efisiensi penggunaan listrik.

Electricity usage in 2021 was of 5,237,208 kWh, decreased from 5,396,428 kWh in 2020 due to the closure in several offices in business units and Bank always announces for electricity savings in business units.

• Penggunaan Energi Bahan Bakar Minyak (BBM)

• Fuel Usage

	2021	2020	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
BBM (liter) Fuels (liter)	409.984	364.346	45.638	12,63%

Penggunaan BBM secara kuantitas pada tahun 2020 sebanyak 364.346 liter dan tahun 2021 sebanyak 409.984 liter, terdapat kenaikan sebanyak 45.638 liter dikarenakan adanya beberapa penambahan kendaraan Divisi di Kantor Pusat dan meningkatnya penggunaan kendaraan operasional di unit bisnis.

- **Penggunaan Air**
Penggunaan air yang efisien harus menjadi komitmen bagi pelaku usaha. Pertumbuhan perekonomian Indonesia yang cukup pesat telah memberikan kesempatan bagi dunia usaha untuk dapat ikut bertumbuh. Penggunaan air secara massal yang tidak terkelola dengan baik akan memberikan dampak yang buruk bagi lingkungan hidup.

Penggunaan air di kantor pusat dikelola oleh pemilik gedung, dengan besaran volume yang dilaporkan sebagai penggunaan air oleh BWS.

BBM usage in 2021 was of 409,984 liters, has increased from 364,346 liters in 2020 due to the addition in operational car for Division in Head Office and the increment in operational car in Business Units.

- **Water Usage**
The efficient of water usage must be a commitment for business players. Indonesia's rapid economic growth has provided opportunities for businesses to be able to grow. Mass use of water that is not managed properly will have a negative impact on the environment.

The use of water in head office was managed by building owner, with the volume reported as water usage by the Bank.

	2021	2020	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
Penggunaan Air (m3) Water Usage (m3)	23.930	33.200	(9.271)	(27.08%)

Penggunaan air pada tahun 2020 sebanyak 33.200m³ dan tahun 2021 sebanyak 23.930m³, terdapat penurunan sebanyak 9.271m³ dikarenakan adanya penutupan beberapa kantor di unit bisnis dan selalu menghimbau kepada unit bisnis dalam efisiensi penggunaan air.

Water usage has decreased of 9,271m³ from 33,200m³ in 2020 to 23,930m³ due to the closure in several offices in business units and Bank always announces for water savings in business units.

Dalam hal ini manajemen selalu berupaya menghimbau dan mengingatkan kepada seluruh karyawan di Kantor Pusat dan Unit Bisnis agar selalu efisien dalam penggunaan air, listrik, BBM dan kertas dengan cara menggunakan air seperlunya, mematikan lampu dan komputer di jam istirahat maupun pulang kantor, dan membuat rencana perjalanan agar BBM yang digunakan lebih efisien.

Management team always makes sure to remind all employees at the Head Office and Business Units to always be efficient in the use of water, electricity, fuel and paper by using water as needed, turning off lights and computers during break time or when going home from work, and making travel plans to save fuel.

- **Pengelolaan Limbah dan Pemantauan Dampak Lingkungan**
BWS belum memiliki kebijakan khusus terkait pengelolaan limbah, terutama limbah kantor seperti kertas. Dalam kegiatannya terkait pengelolaan limbah BWS dikelola oleh pemilik gedung di masing-masing cabang, baik di kantor pusat maupun di beberapa cabang BWS di daerah lain.

- **Waste Management and Monitoring of Environmental Impacts**
Bank has not been implemented for specific waste management, in its activities related to waste management, BWS is managed by building owners in each branch, both at the head office and at several BWS branches in other regions.

Demikian pula dengan pemantauan dampak lingkungan, hingga kini BWS belum memiliki kebijakan dalam hal pemantauan dampak lingkungan dari kegiatan operasi

Similarly with environmental impact monitoring, currently, Bank does not have a policy in terms of environmental impact monitoring in its operations. Environmental impact

yang dilakukan. Pemantauan dampak lingkungan khususnya terkait polusi dilakukan oleh pemilik gedung di masing-masing cabang, baik di kantor pusat maupun di beberapa cabang BWS di daerah lain. Kebijakan pemantauan dampak lingkungan oleh BWS tercakup dalam proses ketika BWS melakukan kajian terhadap tempat dimana BWS akan menyewa tempat, dengan pertimbangan khusus seperti lingkungan gedung/tempat yang melakukan pemantauan dampak lingkungan secara berkala.

- **Keanekaragaman Hayati**
Saat ini BWS belum memiliki kebijakan khusus terkait keanekaragaman hayati. Tetapi pada setiap unit bisnis tetap mendukung usaha pelestarian lingkungan di lingkungan sekitar.
- **Pemberian Kredit dengan Pertimbangan Lingkungan**
BWS memiliki beberapa kredit yang diberikan kepada debitur yang bergerak dalam sektor industri yang berhubungan dengan lingkungan, diantaranya adalah sektor Pertambangan dan Penggalian serta sektor Industri Pengolahan. Untuk sektor Pertambangan dan Penggalian, BWS mewajibkan calon debitur untuk melengkapi seluruh berkas terkait Izin Usaha Pertambangan (IUP), dimana di dalam IUP telah termaktubkan beberapa kewajiban pemenuhan izin lingkungan. Di tahun 2020, nilai kredit yang diberikan BWS pada sektor Pertambangan dan Penggalian sebesar Rp670,97 miliar.

Untuk sektor Industri Pengolahan dimana beberapa diantaranya memiliki topik khusus terkait lingkungan seperti manufaktur yang berhubungan dengan bahan kimia atau pengolahan lainnya yang memiliki risiko limbah, BWS mewajibkan persyaratan adanya izin AMDAL serta UKL/UPL terkait izin lingkungan dari calon debitur. Di tahun 2020, nilai kredit yang diberikan BWS pada sektor Industri Pengolahan sebesar Rp9,32 triliun dan merupakan sektor terbesar dalam komposisi kredit yang diberikan BWS.

- **Sertifikasi Terkait Lingkungan**
Hingga akhir tahun 2021 Bank belum memiliki sertifikasi terkait dengan lingkungan hidup.

Biaya Bidang Lingkungan

Biaya terkait respon BWS atas tema lingkungan hidup di tahun 2021 sebesar Rp10 juta, mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020 sebesar Rp16,29 juta. Biaya di tahun 2021 tersebut diinvestasikan untuk program sarana dan prasarana kegiatan masyarakat.

monitoring, especially related to pollution, is carried out by building owners in each branch, both at head office and in some BWS branches in other areas. The Bank's environmental impact monitoring policy is covered in the process when the Bank conducts a review of the place where the Bank will rent a place, with special considerations such as the building/place environment that conducts periodic environmental impact monitoring.

- **Biodiversity**
At present, the Bank has not been implemented for specific efforts on biodiversity. But each business unit continues to support environmental conservation efforts in the surrounding environment.
- **Environmentally Friendly Financing**
BWS provides several loans to debtors whose industries are environmentally related, including the Mining and Excavation sector as well as the Processing Industry sector. For the Mining and Excavation sector, BWS requires prospective debtors to complete the Mining Business License (IUP) document, in which there are several obligations to meet environmental permits. In 2020, BWS loan value in the Mining and Excavation sector amounted to IDR670.97 billion.

For processing industry sector where there are various environmentally related industries such as chemical related manufacturing or other processing that have waste risk, BWS requires license of AMDAL and UKL/ UPL related environmental permits from prospective debtors. In 2020, BWS loan value in processing industry sector amounted to IDR9.32 trillion and was the largest sector in BWS loan composition.

- **Environmental Certification**
Until the end of 2021, the Bank had not yet received any certification related to the environment.

Environmental Costs

BWS environmental costs in 2021 is IDR10 million, decreased from 2020 of IDR16.29 million. These cost in 2021, invested for programs in facilities and infrastructure of activities public.

Kinerja Sosial

Social Performance



Kebijakan

BWS berupaya untuk melibatkan masyarakat khususnya yang berdomisili di wilayah lokasi kantor untuk dapat tumbuh bersama-sama. Komitmen ini diwujudkan melalui 2 (dua) hal, yaitu pelibatan masyarakat dalam ketenagakerjaan pada kegiatan operasi dan bisnis Bank, serta kegiatan sosial oleh BWS dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat sekaligus mendorong daya guna BWS kepada masyarakat di sekitar lokasi usaha.

Pada aspek ketenagakerjaan, BWS mengimplementasikan kebijakan terkait pengelolaan ketenagakerjaan dengan memperhatikan aspek kesetaraan, keadilan dan keselamatan seluruh karyawan di Kantor Pusat dan di seluruh Cabang. Kebijakan tersebut tidak hanya dirumuskan untuk memitigasi risiko kecelakaan dan penyakit, namun juga untuk mendorong seluruh karyawan agar merasa bertanggung jawab untuk berperan serta dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Policies

BWS strives to engage the community, especially those who domicile around the office area to grow together. This commitment is realized through 2 (two) things, namely community involvement in employment in the Bank's operations and business activities, as well as social activities by BWS in order to provide assistance to the community while encouraging BWS benefits to the communities around the business location.

In the employment aspect, BWS implements policies related to employment management by taking into account the aspects of equality, fairness and safety of all employees in the Head Office and throughout the Branch. The policy is not only formulated to mitigate the risk of accidents and diseases, but also to encourage all employees to take responsibility for participating in creating a conducive work environment.

BWS membuka lapangan kerja dan kesempatan bagi masyarakat sekitar untuk menjadi karyawan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Bank juga terus memberikan perhatian besar kepada kesejahteraan karyawan, termasuk dalam memenuhi hak-haknya, baik dari segi kompensasi dan manfaat maupun kebebasan berserikat.

Dalam pemenuhan hak karyawan, BWS juga mendorong aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang memiliki makna strategis dalam menjaga eksistensi dan keberlanjutan usaha. BWS menghormati hak karyawan untuk bekerja di lingkungan yang sehat dan aman, serta senantiasa menjalankan program K3 di semua daerah operasinya. Implementasi dan pemeliharaan perilaku yang dapat mewujudkan kesehatan dan keselamatan kerja menjadi suatu keharusan untuk dilakukan.

Perlindungan karyawan terkait K3 telah diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Pemerintah juga telah melengkapi kesehatan kerja karyawan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang mengatur kewajiban setiap entitas usaha dalam menyelenggarakan kegiatan operasional usaha berbasis K3 bagi karyawan.

Pada aspek kegiatan sosial, BWS menyadari bahwa keberadaan masyarakat yang sejahtera dengan kondisi kesehatan yang terjamin akan mempengaruhi kelangsungan bisnis Bank. Oleh karena itu, BWS menaruh perhatian terhadap masyarakat dengan menyelenggarakan beberapa kegiatan dalam rangka pengembangan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, sebagai pelaku usaha di sektor perbankan, BWS menyadari adanya dampak positif dan negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa serta rantai pasokan yang dikembangkan dalam kegiatan operasi Bank. Produk utama BWS dalam segmen pendanaan terdiri dari Tabungan, Deposito, dan Giro, yang berdampak positif terhadap keberlanjutan pembangunan terutama dalam segi keuangan, serta literasi dan akses keuangan kepada masyarakat luas. Bank sebagai lembaga keuangan strategis bertujuan untuk

Bank opens jobs and opportunities for the surrounding community to become employees in accordance with the required qualifications. Bank also continues to give great attention to the welfare of employees, including in fulfilling its rights, both in terms of compensation and benefits and freedom of association.

To meet employee rights, BWS encourages occupational health and safety (K3) aspects that have strategic meaning in maintaining the existence and business sustainability. BWS respects to employees' right to work in a healthy and safe environment, and always conduct OHS programs in all areas of operation. Implementation and maintenance of behavior that can realize occupational health and safety becomes a must to do.

Employee protection related to OHS has been regulated in Law No. 11 of 2020 concerning Job Creation, Law No. 36 of 2009 concerning Health and Law No. 1 of 1970 concerning Occupational Safety. The government has also completed the occupational health of employees through The Social Security Administrative Body (BPJS) program through Law No. 24 of 2011 and Government Regulation No. 50 of 2012 concerning the Implementation of Occupational Safety and Health Management Systems that regulates the obligations of each business entity in conducting OHS-based business operations for employees.

In terms of social activities, BWS realizes that the existence of public welfare with guaranteed health conditions will affect the bank's business continuity. Therefore, BWS gives attention to the community by organizing several activities in order to social development.

In addition, as a business institution in the banking sector, BWS is aware of the positive and negative impacts arising from products and/or services and supply chains developed in the Bank's operations. BWS main products in the funding segment which consist of Savings, Time Deposits, and Current Accounts have a positive impact on the sustainability of development, especially in financial terms. Banks as a strategic financial institution that aims to raise public funds have an important role in achieving development goals. Savings products at the Bank,

menghimpun dana masyarakat memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan pembangunan. Produk simpanan di Bank khususnya BWS membantu masyarakat dalam pengelolaan keuangan dan percepatan ekonomi, dengan dukungan fitur produk diantaranya adalah produk tabungan berjangka dan kemudahan transaksi melalui fasilitas transfer, transaksi atm bersama, mobile banking dan internet banking. BWS juga berkontribusi dalam program Inklusi Keuangan pemerintah khususnya masyarakat usia dini melalui produk Tabungan Sempel bagi para pelajar.

Namun ada pula dampak negatif yang mungkin timbul dari produk dan jasa BWS terhadap nasabah antara lain adalah penyalahgunaan tabungan dan fasilitas internet banking/mobile banking untuk baik oleh nasabah itu sendiri maupun pihak luar, dan pencucian uang. Untuk itu, BWS melakukan mitigasi risiko untuk penanggulangan dampak negatif yang muncul, antara lain dengan melakukan proses KYC (*Know Your Customer*) dengan seksama untuk mengetahui secara detail profil nasabah, pengawasan transaksi untuk mengetahui transaksi yang mencurigakan, edukasi secara berkala mengenai keamanan transaksi kepada nasabah, dan pengamanan sistem dan jaringan perbankan.

Salah satu fokus utama BWS adalah memastikan kepuasan nasabah dengan memberikan layanan terbaik. BWS tidak hanya menjual produk perbankan yang aman dan bermanfaat bagi masyarakat namun juga memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen (*Product Responsibility*). Bentuk komitmen BWS terhadap perlindungan konsumen mencakup antara lain: Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah, Pusat Pengaduan Konsumen (*Customer Care*), Program *Engagement* Konsumen dan Program Peningkatan Layanan. Pelayanan kepada Nasabah mempunyai peranan yang sangat penting dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah dan mendorong perkembangan Bank. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan Kebijakan dan Prosedur Kualitas Pelayanan Nasabah (*Customer Experience*) agar Bank dapat melayani nasabah dengan lebih baik.

Dalam upaya-upaya khusus untuk memastikan perlindungan bagi konsumen BWS telah menyusun Standar Kebijakan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan ("Standar Pelayanan") sebagai bagian dari edukasi kepada konsumen.

especially Bank Woori Saudara help the community in financial management and economic acceleration, with product support features including time savings products and ease of transactions through transfer facilities, joint ATM transactions, mobile banking and internet banking. Bank Woori Saudara also contributes to the government's Financial Inclusion program, especially early childhood through Simple Savings products for students.

*However, there are also negative impacts that may arise from Bank Woori Saudara products and services to customers, including the misuse of savings and internet banking/mobile banking facilities for both the customers themselves and outsiders, and money laundering. Therefore, BWS conducts risk mitigation to mitigate negative impacts that arise include the careful process of KYC (*Know Your Customer*) to find out in detail the customer profile, transaction monitoring to find out suspicious transactions, periodic education about the security of transactions to customers, and securing the system and banking networks.*

*One of BWS's main focuses is ensuring customer satisfaction by providing the best service. Banks not only sell banking products that are safe and beneficial to the community, but also provide maximum protection to consumers (*product responsibility*). The Bank's commitment to consumer protection includes the following: *Customer Deposit Protection Guarantee, Customer Care Center, Consumer Engagement Program and Service Improvement Program. Service to Customers has a very important role in order to increase the number of customers and encourage the development of the Bank. In connection with this, a Customer Service Quality Policy and Procedure is needed so that the Bank can serve its customers properly.**

*In an effort to ensure protection for consumers, BWS has compiled a Standard Service Policy and Complaint Resolution ("*Service Standard*") as part of education to consumers.*

Jenis dan Pelaksanaan Aspek Sosial Terkait Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen serta Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan

- Jaminan Kerahasiaan Data Nasabah
BWS sangat memberikan perhatian dalam menjamin kerahasiaan data nasabahnya dengan upaya-upaya antara lain :

- » Memberikan edukasi kepada karyawan BWS dan nasabah untuk tidak memberikan data kepada pihak ketiga,
- » Memberikan proteksi baik dari segi teknis dan kebijakan dalam sistem internal BWS,
- » Pemberian sanksi kepada karyawan yang diketahui membocorkan data nasabah, dan
- » Memberikan proteksi keamanan pada jaringan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* BWS.

Kewajiban Bank untuk memperhatikan kepentingan nasabah dilandasi dengan adanya prinsip kerahasiaan (*Confidential principle*). Prinsip ini mewajibkan Bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan data dan informasi mengenai nasabah, baik dalam bentuk keuangan maupun informasi yang bersifat pribadi. Hal ini dalam rangka untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (Nasabah penyimpan dana) sehingga diharapkan dengan adanya kepercayaan itu akan semakin banyak masyarakat menggunakan jasa Bank sebagai tempat penyimpanan uang mereka.

Prinsip menjaga kerahasiaan keadaan keuangan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, karena dengan adanya jaminan kerahasiaan akan menumbuhkan rasa *confidence* bagi nasabah yang membutuhkan suasana "*on-disclosure*" bagi keadaan keuangan. Dari rasa *confidence* akan timbul suatu hubungan kepercayaan (*Fiduciary Relationship*) antara Bank dengan nasabah yang akan berdampak pada perkembangan bisnis perbankan bagi pihak-pihak yang dipercaya.

- Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah
Kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas pada sistem perbankan. Kepercayaan tersebut lahir apabila ada kepastian hukum dalam pengaturan, pengawasan Bank dan penjaminan simpanan nasabah Bank. Sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), Bank disimpan oleh nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

Commitment to Provide Equal Products and/or Services to Consumers as well as Sustainable Product/Service Development

- *Guaranteed Confidentiality of Customer Data*
BWS is very concerned in ensuring the confidentiality of customer data with efforts including :

- » *Providing education to BWS employees and customers not to provide data to third parties,*
- » *Providing protection both from a technical and policy perspective in the BWS internal system,*
- » *Providing sanctions to employees who known to leak customer data, and*
- » *Provide security protection on the Internet Banking and Mobile Banking network BWS.*

Bank is required to consider the customer interests under the confidential principles. This principle required Bank to protect the confidential data and information related to customer, either in the form of financial or private data information, in order to the customer trust so bank can be trusted to save and manage their money.

Principles for maintaining financial confidentiality customers are important in carry out business activities in the banking sector, because with a guarantee of confidentiality will grow a sense of confidence for customers who need atmosphere of "non-disclosure for financial situation. From a sense of confidence will arise a Fiduciary Relationship between the Bank and customers who will have an impact on the banking business development for trusted parties.

- *Customer Deposit Protection Guarantee*
Public confidence in the banking industry is one of the keys to maintaining stability in the banking system. This trust is born if there is legal certainty in the regulation, supervision of the Bank and the guarantee of bank customer deposits. As stipulated in Law No. 24 of 2004 concerning the Deposit Insurance Agency (LPS), the Bank is deposited by customers through the Deposit Insurance Agency.

- Program Peningkatan Kualitas Layanan
BWS akan mengutamakan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah dengan memberikan program-program peningkatan layanan sehingga nasabah merasa puas dan nyaman bertransaksi di BWS. Untuk itu berikut program untuk peningkatan kualitas layanan meliputi beberapa hal sebagai berikut:
 - » Penambahan Mesin EDC
Untuk menjalankan proses bisnis perlu disediakan alat yang mendukung agar terciptanya sistem yang aman dan efektif dengan berbasis android. EDC ini sudah dilengkapi dengan jaringan nirkabel sehingga jaringan lebih stabil dan dapat menjangkau nasabah diluar kantor cabang.
 - » Program *Refreshment* dan *Training*
Program *refreshment* dan *training* ini dilaksanakan dengan dengan tujuan untuk meningkatkan *skill* dan memberikan keseragaman *product knowledge* dan layanan terhadap karyawan baik yang baru maupun yang sudah lama dengan harapan dapat menciptakan pelayanan yang *professional* dan *excellence* kepada nasabah seperti *Training Office Channelling* Asabri dan Taspen, E-KTP, Pengaduan Nasabah, Aplikasi TOOS.
 - » *Video Learning* Prosedur Pembukaan Rekening
Video ini dibuat dengan tujuan agar proses pembukaan rekening di unit bisnis dapat berjalan sesuai standard yang telah ditetapkan mulai dari penerimaan nasabah sampai dengan akhir transaksi dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan.
 - » Survei Kepuasan Nasabah
Survei Kepuasan Nasabah adalah salah satu media survei yang digunakan BWS untuk mengetahui seberapa puas nasabah terhadap produk dan pelayanan pada Kantor Cabang BWS. Survei ini dapat diakses melalui *smartphone* nasabah dengan menggunakan scan QR Code maupun dengan menggunakan link *bit.ly*. Dalam survei tersebut BWS dapat mengetahui harapan nasabah dan sebagai bahan evaluasi Unit Bisnis untuk dapat terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
 - » Penilaian Performance dan Insentif *Frontliner*
Frontliner diukur kemampuannya salah satunya dengan perolehan pembukaan rekening nasabah dan pendaftaran IBMB. *Frontliner* yang mencapai target bahkan melampaui target diberikan *reward* berupa insentif yang dibayarkan setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- *Service Quality Improvement Program*
BWS will prioritize the quality of services provided to customers by providing service improvement programs so that customers feel satisfied and comfortable to transact in BWS. Therefore, the following programs for improving the quality of service include the following:
 - » *Addition of EDC machine*
To run a business process, it is necessary to provide tools that support the creation of sage and effective system with android based. This EDC already equipped with a wireless network so that network is more stable and may reach customers outside the branch office.
 - » *Refreshment and Training Program*
This refreshment and training program is aimed at improving skills and providing uniform product knowledge and service to employees, both new employee and employee who have been worked at BWS. It was hoped that the employee can create a professional and excellence services to customers such as Training Office Channelling Asabri and Taspen, E-KTP, Customer Complaints, TOOS Application.
 - » *Learning Video Procedure to open an Account*
This video was made as a guideliness for business unit in the opening an account process, according to the pre-determined standards, starting from customer acceptance until the end of the transaction by providing clear and transparent information.
 - » *Customer Satisfaction Survey*
The Customer Satisfaction Survey is one of the survey media used by BWS to find out how satisfied customers are with products and services at BWS Branch Offices. This survey can be accessed through the customer's smartphone by using a scan of the QR Code or by using the bit.ly link. This survey helps BWS find out customer expectations and functions as an evaluation material for Business Units to be able to continue to improve services to customers.
 - » *Frontliner Performance Assessment and Incentives*
Frontliner's ability is measured by the acquisition of customer account openings and IBMB registration. Frontliners who reach the target and even exceed the target are given a reward in the form of incentives that are paid every 3 (three) months.

» *Tagline Service BWS*

Dalam rangka upaya meningkatkan semangat layanan dan *brand image* kepada nasabah, BWS mendeklarasikan *tagline* layanan “*Your Life Partner*”. Adapun maknanya BWS memosisikan diri sebagai teman hidup untuk setiap nasabahnya sebagai solusi perbankan terbaik untuk kehidupannya.

» *System Enhancement WGSS* untuk menunjang pelayanan

Enhancement sistem secara *continue* diharapkan dapat memudahkan petugas dalam memberikan layanan kepada nasabah sekaligus melengkapi kebutuhan data BWS itu sendiri.

» *Tagline of BWS Service*

In order to increase the spirit of service and brand image to customers, BWS declared the service tagline “Your Life Partner”. It means that BWS positions itself as a life partner for each of its customers as the best banking solution in their life.

» *WGSS Enhancement System to support services*

Continuous enhancement of the system is expected to make it easier for officers to provide services to customers while at the same time complementing the BWS data needs.

• Pemantauan Mesin ATM dan Mobil Kas

BWS secara berkala melakukan pemantauan dan pengadaan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta Mobil Kas untuk memberikan dukungan kepada unit bisnis dalam memberikan layanan yang optimal kepada nasabah, khususnya nasabah *payroll*.

• *Monitoring ATM Machines and Cash Cars*

BWS regularly monitors and provides Automated Cash Machines (ATMs) and Cash Cars to support business units in providing optimal services to customers, especially Payroll customers.

Pemantauan Mesin ATM

ATM Machine Monitoring

Perihal <i>Subjects</i>	2021 (unit)	2020 (unit)
Mesin ATM Tunai <i>Cash ATM Machine</i>	131	126
Mesin ATM Non Tunai <i>Non Cash ATM Machine</i>	1	1

Pemantauan Mobil Kas

Cash Car Monitoring

Perihal <i>Subjects</i>	2021 (unit)	2020 (unit)
Tidak diperpanjang <i>Not renewed</i>	-	126
Beroperasi <i>Operate</i>	24	1

• Penyelesaian Pengaduan/Keluhan Nasabah

Kepada nasabah, BWS memberikan kesempatan dan mekanisme untuk mengajukan keluhan maupun pengaduan terkait standar kualitas produk dan jasa layanan yang diberikan.

» Pusat Pengaduan/Keluhan Nasabah (*Customer Center*)

Pusat Pengaduan Nasabah (*Customer Center*) dikelola di bawah Direktorat Konsumer yang berfokus untuk

• *Settlement of Customer Complaints*

To customers, Bank provides opportunities and mechanisms to submit complaints related to quality standards of products and services provided.

» *Customer Complaints Center*

The Customer Complaints Center (Customer Center) is managed under the Consumer Directorate which

menangani dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan nasabah. Pengaduan nasabah dapat disampaikan melalui cabang dengan melakukan pengisian formulir permintaan/pengaduan nasabah yang diatur tersendiri dalam peraturan internal Bank atau nasabah dapat juga menyampaikan pengaduannya melalui beberapa saluran, antara lain:

- » Call Center yang beroperasi 24 jam melalui Panggilan BWS Call di 1500-012
 - » Website BWS : www.bankwoorisaudara.com
 - » Customer service yang berada di seluruh cabang
- Selanjutnya secara berkala cabang akan melaporkan kepada Kantor Pusat terkait data pengaduan dan tingkat penyelesaiannya.

- » Mekanisme Penyelesaian Keluhan Nasabah
Melalui pusat pengaduan, BWS memberikan respon yang cepat atas pengaduan yang masuk dan penyelesaian secara bijak. Bank telah membentuk bagian Pengaduan Nasabah (customer care) di bawah Direktorat Konsumer yang fokus untuk menangani dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan nasabah. Pengaduan nasabah dapat disampaikan melalui cabang dengan melakukan pengisian formulir permintaan/pengaduan nasabah yang diatur tersendiri dalam peraturan internal BWS atau nasabah dapat juga menyampaikan pengaduannya melalui BWS Call di 1500-012.

Selanjutnya setiap pengaduan yang diterima akan dilaporkan melalui aplikasi pengaduan nasabah kepada Kantor Pusat dan diselesaikan dengan bekerjasama dengan Bagian terkait untuk menyelesaikan aduan yang di terima dari nasabah sesuai dengan SLA penyelesaian pengaduan nasabah.

- » Jumlah dan Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan Nasabah
Berikut adalah tingkat penyelesaian pengaduan dan tindak lanjut selama tahun 2021 dan perbandingannya dengan tahun 2020.
Jenis aduan *Financial* mencakup:
 1. Kartu ATM/Debit Mesin ATM
 2. Tabungan
 3. Deposito
 4. Giro
 5. Delivery Channel Internet Banking Business
 6. Delivery Channel Internet Banking Individual
 7. Delivery Channel/BWS Mobile
 8. Kredit/Pembiayaan/Investasi
 9. Penipuan

focuses on handling and following up on customer complaints. Customer complaints can be submitted through branches by filling out customer request/complaint forms that are regulated separately in the Bank's internal regulations or customers can also submit their complaints through several channels, including:

- » Call Centers that operate 24 hours through BWS Call Calls at 1500-012
 - » BWS's Website: www.bankwoorisaudara.com
 - » Customer service located in all branches
- Furthermore, the branch will periodically report to Head Office regarding the data of complaints and level of resolution.

- » Mechanism for Settlement of Customer Complaints
Through the complaint center, the Bank provides a quick response to complaints that come in and resolve wisely. The Bank has formed a Customer Care section under the Consumer Directorate that focuses on handling and following up on customer complaints / complaints. Customer complaints can be submitted through branches by filling out customer request / complaint forms that are regulated separately in the Bank's internal regulations or customers can also submit their complaints through Woori Saudara Call at 1500- 012.

Furthermore, every complaint received will be reported through a customer complaint application to Head Office and resolved by working with relevant section to resolve complaints received from customers in accordance with the SLA for customer complaint resolution.

- » Number and Follow-up of Customer Complaints
The level of complaint resolution and follow-up during 2021 and its comparison with 2020 are as follows:
Types of financial complaints include:
 1. ATM/Debit Card ATM Machine
 2. Savings
 3. Deposits
 4. Current Account
 5. Delivery Channel Internet Banking Business
 6. Delivery Channel Internet Banking Individual
 7. Delivery Channel/BWS Mobile
 8. Loan/Financing/Investment
 9. Fraud

Aduan *Non Financial* adalah:

1. Pencairan Dana TASKA
2. Penipuan
3. Antrian
4. *Mobile Banking*
5. Mesin ATM
6. Tabungan
7. Petugas Bank

Non-Financial Complaints is:

1. TASKA Fund Disbursement
2. Fraud
3. Queue
4. *Mobile Banking*
5. ATM machine
6. Savings
7. Bank Officer

- Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan

Inovasi berkelanjutan telah dijalankan BWS sejak tahun 2020. BWS menerbitkan produk tabungan baru yang bernama produk Cerdas. Untuk meminimalisir penggunaan kertas, tabungan cerdas tidak memiliki buku tabungan sebagai bukti kepemilikan tabungan layaknya tabungan giro. Tabungan cerdas BWS mengutamakan penggunaan platform digital BWS (*Internet dan Mobile Banking*) dalam seluruh kegiatan transaksi kecuali tarik tunai yang menggunakan atm sebagai alat utamanya.

- *Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Service*

BWS has been developing innovations since 2020. BWS published a new savings product called Smart product. In order to reduce using paper, smart savings do not have a passbook as proof of ownership like those of checking accounts. BWS Smart Savings relies on digital platform (Internet and Mobile Banking) in all transaction activities, except cash withdrawals that needs ATM as the main tool.

Segmen / Jenis Aduan <i>Segment/ Complaint Type</i>	Jenis Pelapor <i>Types of Reporter</i>				Jumlah Aduan <i>Number of Complaints</i>		Jumlah Aduan yang Telah Diselesaikan <i>Number of Completed Complaints</i>		Keterangan <i>Information</i>
	Nasabah <i>Customer</i>		Non Nasabah <i>Non Customer</i>		2021	2020	2021	2020	
	2021	2020	2021	2020					
Financial	2.316	3.435	-	-	2316	3.435	2.251 (97,19%)	3.295 (95,92%)	2020: 65 Pengaduan berstatus "OPEN" 2020: 65 Complaints with status "OPEN"
Non Financial	15	29	-	3	15	32	15 (100%)	27 (84,38%)	2020: 0 Pengaduan berstatus "OPEN" 2020: 0 Complaints with status "OPEN"
Jumlah <i>Total</i>	2.331	3.464	-	3	2.331	3.467	2.266 (97,21%)	3.322 (95,82%)	

- Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan

Dalam menghadirkan produk dan layanan jasa perbankannya, BWS selalu melakukan uji tuntas, yaitu perhitungan yang teliti, pemeriksaan, pemantauan dan evaluasi atas produk dan layanan tersebut. BWS juga memberikan informasi yang jelas, baik kepada debitur maupun nasabah, yang terutama menekankan pentingnya pemahaman debitur dan/atau nasabah akan risiko yang mungkin dapat muncul terhadap masing-masing debitur dan/atau nasabah. Dengan demikian, seluruh produk dan layanan jasa perbankan BWS telah dievaluasi sehingga keamanannya bagi pelanggan terjamin.

- *Safety Evaluated Products/Services for Customers*

Before presenting any banking products or services, BWS always conducts due diligence first. Due diligence consists of careful calculation, inspection, monitoring and evaluation. BWS also provides clear information, both to debtors and customers, especially when it comes to the importance of understanding concerning debtor and/or customer of the risks that may arise to each debtor and/or customer. Thus, all BWS banking products and services have been evaluated so that their safety for customers is guaranteed.

Selain melalui proses pemeriksaan yang teliti, produk dan layanan BWS telah mendapatkan persetujuan dari regulator, seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia sebelum diluncurkan. Oleh sebab itu, tidak ada produk yang ditarik kembali pada masa pelaporan.

- **Survei Kepuasan Nasabah**
Survei Kepuasan Nasabah adalah salah satu media survei yang digunakan BWS untuk mengetahui seberapa puas nasabah terhadap produk dan pelayanan pada Kantor Cabang BWS. Survei ini dapat diakses melalui *smartphone* nasabah dengan menggunakan scan QR Code maupun dengan menggunakan link *bit.ly*. Dalam survei tersebut BWS dapat mengetahui harapan nasabah dan sebagai bahan evaluasi Unit Bisnis untuk dapat terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Jenis dan Pelaksanaan Aspek Sosial Terkait Ketenagakerjaan dan K3

- **Kesetaraan Kesempatan Kerja**
Perekrutan karyawan BWS dilakukan secara adil tanpa memandang suku, agama, ras, antar golongan, dan tingkatan sosial. Proses perekrutan diselenggarakan dengan menjunjung tinggi asas kesetaraan, non-diskriminasi, dan transparan. Hubungan industrial yang terjalin antara karyawan dengan Bank dilakukan melalui konsep mitra strategis, sehingga tercipta hubungan harmonis yang kuat antara Bank dengan seluruh karyawan. Hal ini menjadi salah satu pondasi dalam menyongsong keberlanjutan bisnis BWS.
- **Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa**
Sesuai dengan Undang-undang dan peraturan yang mengatur tentang Ketenagakerjaan yang berlaku di Indonesia, BWS berkomitmen untuk tidak mempekerjakan pegawai dibawah umur dan/atau tenaga kerja paksa.
- **Kesetaraan Gender**
BWS menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam segala hal, termasuk memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan (*gender equity and equality*) untuk mendapatkan pekerjaan di lingkup Bank, sejauh memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Prinsip-prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan ini juga diwujudkan dalam pencapaian karir struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi.

In addition to the rigorous inspection process, BWS banking products and services have received approval from regulators, such as the Financial Services Authority and Bank Indonesia prior to its launch. Therefore, there were no withdrawal products during the reporting period.

- **Customer Satisfaction Survey**
The Customer Satisfaction Survey is one of the survey media used by BWS to find out how satisfied customers are with products and services at BWS Branch Offices. This survey can be accessed through the customer's smartphone by using a scan of the QR Code or by using the bit.ly link. This survey helps BWS find out customer expectations and functions as an evaluation material for Business Units to be able to continue to improve services to customers.

Types and Implementation of Social Aspects Related to Employment and OHS

- **Equal Opportunity for Employees**
The Bank equitably recruits employees regardless of ethnicity, religion, race, class, and social rank. The recruitment process is carried out by upholding the principles of equality, non-discrimination, and transparency. Industrial relations established between employees and the Bank are carried out through the concept of strategic partners, so as to create a strong harmonious relationship between the Bank and all employees. This has become one of the foundations in welcoming the Bank's business sustainability.
- **Child Labor and Forced Labor**
In accordance with the laws and regulations concerning Employment that applies in Indonesia, BWS is committed not to employ underage employees and/or forced labour.
- **Gender Equality**
Bank applies the principle of non-discrimination in all respects, including providing equal opportunities for women (gender equity and equality) to get work within the Bank's scope, as long as it meets the specified requirements. The principles of non-discrimination and equality are also realized in the achievement of structural, operational and functional careers even to the highest levels in the organizational structure.

Kompensasi dan Manfaat

BWS memberikan kompensasi dan manfaat setiap karyawan sesuai dengan kontribusinya. Kompensasi dan manfaat ini ditujukan untuk memupuk loyalitas karyawan yang terdiri dari gaji pokok serta tunjangan kesejahteraan yang nilainya disesuaikan dengan golongan dan/atau jabatan masing-masing. Gaji terendah yang diterima oleh pekerja yang baru masuk sekurang-kurangnya sama dengan upah minimum di wilayah masing-masing unit kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Gaji pegawai tetap di tingkat terendah di satu wilayah tertentu adalah sebesar Rp3,74 juta yang terdiri dari komponen Gaji Pokok, atau 188% dibandingkan Upah Minimum Regional (UMR) tahun 2021 di wilayah tersebut sebesar Rp1,98 juta. Perbandingan ini menunjukkan bahwa BWS berkomitmen untuk terus memberikan nilai tambah bagi karyawan, khususnya dalam hal kesejahteraan.

Compensation and Benefits

Bank provides compensation and benefits to each employee according to their contribution. Compensation and benefits are intended to foster employee loyalty consisting of basic salary and welfare benefits, the value of which is adjusted to each group and / or position. The lowest salary received by newly entering workers is at least the same as the minimum wage in the area of each work unit established by the Government.

The salaries of permanent employees at the lowest level in one particular region is IDR3.74 million which consists of the Basic Salary component, or 188% compared to the Regional Minimum Wage (UMR) in 2021 in the region of IDR1.98 million. This comparison shows that BWS is committed to continue to provide added value for employees, especially in terms of welfare.

No	Cabang Branch	Provinsi/Daerah Province/Region	Upah Minimum Provinsi (UMP) Regional Minimum Wage (UMP)	Imbal Jasa Karyawan Tetap Tingkat Terendah Salary for Lowest Level of Permanent Employee	Perbandingan Comparison
			(1)	(2)	(2/1)
1	KCP Purbalingga	Jawa Tengah / Kabupaten Purbalingga	1,988,000	3,743,000	188%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa gaji pegawai tetap BWS dengan tingkat terendah pada tahun 2021 bekerja di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Purbalingga.

From the table above, it can be seen that the salary for BWS permanent employees with the lowest level in 2021 works at the Purbalingga Sub-Branch Office.

Setiap karyawan menerima jatah cuti yang disesuaikan dengan skala/golongan masing-masing berikut ini:

Each employee receives a leave allowance that is adjusted to the following scale/class:

- a. Cuti Tahunan: 12 hari kerja (untuk karyawan yang telah memenuhi masa kerja satu tahun).
- b. Cuti Bersalin/Keguguran:
 - Cuti Bersalin (melahirkan), diberikan kepada karyawati yang akan melahirkan selama 3 (tiga) bulan dengan pembagian 1,5 (satu setengah) bulan sebelum perkiraan hari kelahiran dan 1,5 (satu setengah) bulan setelah hari kelahiran.

- a. Annual leave: 12 working days (for employees who have fulfilled one year work period);
- b. Maternity Leave/Miscarriage:
 - Maternity leave is given to the woman employee who want to birth for 3 (three) months with leave distribution 1,5 (one and a half) months before the estimated birth and 1,5 (one and a half) months after birth.

- Cuti Keguguran diberikan kepada karyawan yang mengalami keguguran kandungan atau kelahiran muda yang dianggap kelahiran tidak normal, maka diberikan cuti atau istirahat pemulihan selama 1,5 (satu setengah) bulan dan/atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan atau bidan setelah peristiwa keguguran.
- c. Cuti Bersama yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak mengurangi hak cuti tahunan.
- d. Cuti Tambahan: 12 hari kerja (untuk karyawan yang telah memenuhi masa kerja ulang tahun ke-6, ke-9, ke-12 dan seterusnya kelipatan 3 tahun).

Selain cuti, karyawan juga berhak mengambil izin tidak masuk kerja seperti izin sakit, izin haid, izin penting, serta izin meninggalkan pekerjaan di luar tanggungan Bank.

• Tingkat Perputaran Karyawan

Tingkat perputaran karyawan Bank tahun 2021 dan perbandingan dengan tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- Miscarriage leave is given to woman employee who has miscarriage or early birth or abnormal birth. Bank will give the leave or rest to recovery for 1,5 (one and a half) months and/or in accordance with permit letter from gynecologist or midwife.
- c. Joint Leave in accordance with applicable laws and regulations.
- d. Additional Leave: 12 working days (for employees who have fulfilled the 6th, 9th, 12th birthday and so on, multiples of 3 years).

In addition to leave, employees are also entitled to take permission not to come to work such as sick leave, menstrual permits, important permits, as well as permission to leave work outside the bank's responsibilities.

• Employee Turnover Rate

The Bank employee turnover rate in 2021 and comparison with 2020 are as follows:

Jumlah Karyawan Masuk

Number of Incoming Employees

Perihal Subject	2021 (Orang) (Person)	2020 (Orang) (Person)	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
			Jumlah (Orang) Total (Person)	Persentase (%) Percentage (%)
Jumlah Karyawan yang masuk Number of Incoming Employees	190	122	68	55.74%

Jumlah Karyawan Keluar

Number of Outcoming Employees

Alasan Keluar Reasons of Resigned	2021		2020		Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
	Jumlah (Orang) Total (Person)	Komposisi (%) Composition (%)	Jumlah (Orang) Total (Person)	Komposisi (%) Composition (%)	Jumlah (Orang) Total (Person)	Komposisi (%) Composition (%)
Meninggal Dunia Passed Away	3	2,07%	4	2,4%	(1)	4,55%
Pengunduran Diri Resignation	108	75,52%	114	69,10%	(6)	27,27%
Selesai Kontrak End of contract	27	18,88%	40	24,24%	(13)	59,09%
Pensiun Retirement	5	3,50%	7	4,24%	(2)	9,09%
Jumlah Total	143	100,00%	165	100,00%	(22)	100,00%

Dari tabel di atas, dapat dihitung bahwa *Turnover Ratio* BWS untuk tahun 2021 sebesar 9,82% jauh berkurang dibandingkan *Turnover Ratio* tahun 2020 sebesar 11,29%

From the table above, it can be calculated that the BWS Turnover Ratio for 2021 is 9.82%, decreased compared to the Turnover Ratio in 2020 of 11.29%

• **Pembekalan Kepada Pegawai yang Akan Memasuki Usia Pensiun**

BWS selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan karyawan termasuk bagi karyawan yang akan memasuki masa pensiun. Salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang bertujuan agar para karyawan ini siap menghadapi masa pensiun.

• **Training for Employees Who Will Get Pension**

BWS always strives to meet the needs of employees including for employees who are getting retirement. One of them is by providing trainings that aim to make these employees ready for retirement.

• **Peningkatan Kompetensi Pegawai**

BWS selalu berupaya untuk memenuhi dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya untuk mendukung pertumbuhan Bank melalui pendidikan dan pelatihan serta program-program sertifikasi maupun program-program lainnya.

• **Employee Competency Improvement**

BWS always strives to fulfill and improve its human resource competencies to support the Bank's growth through education and training as well as certification programs and other programs.

Program pelatihan dan pengembangan SDM di tahun 2021 berfokus pada pemenuhan program sertifikasi baik yang bersifat wajib (*mandatory*) seperti sertifikasi Manajemen Risiko dan sertifikasi *Treasury*, maupun yang bersifat teknis seperti sertifikasi Audit, sertifikasi Anti *Fraud*, sertifikasi AAJI dan sertifikasi WPPE. Fokus lainnya adalah pemenuhan program yang bersifat wajib dan dasar seperti *Induction*, APU & PPT, *Internal control & Anti fraud*, dan Tindak Pidana Perbankan.

The training and human resources development program in 2021 focuses on certification program either in mandatory programs such as Risk Management Certification Program and Treasury certification, and technical programs such as Audit certification, Anti-Fraud certification, AAJI certification, and WPPE certification. Another focuses is fulfillment in mandatory and basic programs such as Induction, APU & PPT, Internal Control & Anti-Fraud, and Banking crime.

Selain pemenuhan program yang bersifat wajib, BWS juga focus pada program-program yang bersifat teknis yang menjadi perhatian seperti pelatihan *Digital banking*, pelatihan-pelatihan untuk staf RO terkait *refreshment* produk dan ketentuannya serta kemampuan penjualan dan negosiasi, serta pelatihan *refreshment* prosedur operasional cabang seperti pembukaan rekening dan transaksi tunai.

In addition to met the mandatory programs, BWS also focus on technical programs such as Digital Banking training, training for RO staff regarding product refreshment and provision and sales skills and negotiation, and training for refreshment of Branch operational procedures such as procedure for opening accounts and cash transactions.

Dalam hal proses pembelajaran BWS selalu mengedepankan efektivitas dan efisiensi dengan menggunakan metode *e-learning* yang memungkinkan karyawan dapat mengatur waktu pembelajaran serta dapat mengulang kembali pembelajaran sewaktu-waktu dibutuhkan. Selain memiliki system *e-learning* sebagai media pelatihan, BWS juga memiliki *Woori Digital Library* (WODY) yaitu e-perpus yang berisikan buku-buku pembelajaran untuk mengakomodir kebutuhan pemenuhan dan peningkatan kompetensi karyawan secara mandiri.

In terms of learning process, BWS always prioritizes effectiveness and efficiency by using e-learning method that allows employees to manage learning time and can repeat learning at any time needed. In addition to having an e-learning system as a training media, BWS also has Woori Digital Library (WODY) which is an e-library containing learning books to accommodate the needs of meeting and improving employee competencies independently.

Perihal Subjects	Jumlah Karyawan yang Memperoleh Pelatihan Total Employee who gets training	Jam Pelatihan Training Hours	Rata-rata Jam Pelatihan Setiap Karyawan Average of Training Hours per Employee
Keseluruhan All employees	1,606.0	66,998.0	41.7
Berdasarkan Jenis Kelamin Based on Gender			
Laki-laki Male	872.0	35,757.0	41.0
Perempuan Female	734.0	31,241.0	42.6
Berdasarkan kategori jabatan karyawan Based on Position Level			
Dewan Komisaris Board of Commissioners	4.0	43.0	10.8
Direksi Board of Directors	6.0	138.5	23.1
Pejabat Eksekutif Executive Staff	51.0	2,647.0	51.9
Manager	121.0	4,717.5	39.0
Supervisor	311.0	13,146.0	42.3
Staff	1,113.0	46,306.0	41.6

• **Sosialisasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Perwujudan Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman**

BWS telah merealisasikan program yang dilakukan selama periode tahun 2020 sebagai bagian dari implementasi mitigasi risiko operasional agar kelangsungan operasional & layanan serta K3 dapat dikelola dengan baik. Aktivitas ini dilakukan di lingkungan BWS baik di Kantor Pusat maupun di Cabang dengan tujuan utama agar kesadaran (*awareness*) seluruh karyawan yang terlibat dalam program tersebut semakin meningkat.

Selama tahun 2021, Divisi Human Capital telah melakukan kegiatan sosialisasi (*health talk*) terkait dengan peningkatan kesehatan karyawan dengan penjelasan sebagai berikut :

• **Dissemination of Occupational Health and Safety as well as and Create a Safe and Comfortable Working Environment**

Bank has implemented a program carried out during the 2020 period which is part of the implementation of operational risk mitigation so that the continuity of operations & services, health and safety (OHS) can be managed properly. This activity is carried out within the Bank both at the Head Office and at the Branch with the main objective of raising awareness among all employees involved in the program.

During 2021, Human Capital Division has been conducted the socialization (*health talk*) related to the increase of employee health with the following explanation :

No	Tanggal Date	Tema Theme
1	10 Maret 2021 March 10, 2021	Menjaga Kesehatan paru di Era Pandemi Maintaining Lung Health in the Pandemic Era
2	22 Juli 2021 July 22, 2021	Panduan dan tata cara ISOMAN yang baik serta pola hidup sehat di tengah pandemik Self isolation guidelines and procedures and a healthy lifestyle in the midst of a pandemic
3	14 Oktober 2021 October 14, 2021	Manajemen Stress di Masa Pandemi Stress Management during the Pandemic

• **Informasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Perwujudan Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman di Masa Pandemi COVID-19.**

Sejak terkonfirmasi kasus pertama COVID-19 di Indonesia pada bulan Maret 2020, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Bank menerapkan protokol Pencegahan dan Pengendalian Penyebaran COVID-19 di lingkungan kerja BWS dan secara rutin memberikan informasi kesehatan seputar pencegahan, penanganan serta melakukan survei kesehatan selama Pandemi COVID-19.

Penerapan protokol Pencegahan dan Pengendalian Penyebaran COVID-19 di lingkungan kerja Bank dilakukan sebagai bagian dari implementasi mitigasi risiko operasional agar kelangsungan layanan, operasional serta K3 dapat dikelola dengan baik dengan tujuan utama agar kesadaran (*awareness*) seluruh karyawan yang terlibat dalam program tersebut semakin meningkat.

Protokol K3 sehubungan dengan Pencegahan dan Pengendalian Penyebaran COVID-19 yang dilakukan oleh Bank merujuk kepada Peraturan Pemerintah Pusat/Peraturan Pemerintah Daerah termasuk Instruksi Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kesehatan, Kementerian Ketenagakerjaan, Dinas Kesehatan, Dinas Tenaga Kerja, dan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Protokol yang dilakukan Bank adalah sebagai berikut:

1. BWS mengeluarkan Surat Keputusan Pembentukan Tim Penanganan COVID-19 pada Kantor Pusat dan Kantor Cabang.
2. BWS membuat dan meletakkan Pakta Integritas pelaksanaan protokol pencegahan dan pengendalian COVID-19 di perkantoran pada area BWS yang mudah dilihat dan dibaca.
3. BWS menerapkan sistem kerja *Working from Home (WfH)/Working from Office (WfO)/Shifting Operational* (penyesuaian jam masuk kerja & jam pulang kerja) dan *Splitting Operational*.
4. BWS menerapkan batasan kapasitas jumlah orang yang berada dalam tempat kerja dalam satu waktu bersamaan.
5. BWS memaksimalkan penggunaan teknologi dalam melaksanakan aktivitas kerja serta untuk mencegah kerumunan.
6. BWS mewajibkan seluruh karyawan/tamu/nasabah/pengunjung menggunakan masker dan alat pelindung diri lainnya sesuai kebutuhan (sarung tangan dan/atau *face shield*).

• **Occupational Health and Safety Information and Create a Safe and Comfortable Working Environment during the COVID-19 Pandemic**

Since the first case of COVID-19 was confirmed in Indonesia in March 2020, in accordance with central and local government regulations, the Bank has implemented the COVID-19 Prevention and Control protocol within the Bank and routinely provides health information on prevention, handling and conducting health surveys during the COVID-19 Pandemic.

The implementation of COVID-19 Prevention and Control protocol within the Bank is carried out as part of operational risk mitigation so that the continuity of services, operations and OHS can be managed properly with the main objective in raising awareness of all employees which involved in the program.

The OHS protocol in relation to the Prevention and Control of the Spread of COVID-19 carried out by the Bank refers to Central Government Regulations/Local Government Regulations including Instructions from the Ministry of Home Affairs, Ministry of Health, Ministry of Manpower, Health Service, Manpower Service, and refers to the OJK Regulation. The protocols carried out by the Bank are as follows:

1. BWS issued a Decree for the Establishment of a COVID-19 Handling Team at the Head Office and Branch Offices.
2. BWS makes and places an Integrity Pact for the implementation of the COVID-19 prevention and control protocol in offices in the BWS area that is easy to see and read.
3. BWS implements the *Working from Home (WfH)/Working from Office (WfO)/Shifting Operational* system (adjustment of working hours) and *Splitting Operational*.
4. BWS applies a capacity limit for the number of people who are in the workplace at the same time.
5. BWS maximizes the use of technology in carrying out work activities which can prevent crowds.
6. BWS requires all employees/guests/customers/visitors to use masks and other personal protective equipment as needed (*gloves and/or face shield*).

7. BWS melakukan pengukuran suhu tubuh (*skrining*) saat sebelum karyawan/tamu/nasabah/pengunjung memasuki area Bank.
 8. BWS menyediakan Vitamin C, Masker dan *Hand Sanitizer* untuk seluruh karyawan.
 9. BWS memastikan karyawan yang masuk kerja dalam kondisi tidak terjangkit COVID-19.
 10. BWS menyediakan *hand sanitizer* di setiap area pintu masuk/keluar Bank, Lift, dan area tempat kerja lainnya.
 11. BWS menyediakan sarana cuci tangan dengan air mengalir dan sabun pada setiap pintu masuk Bank.
 12. BWS melakukan pembatasan interaksi fisik dengan rentang jarak paling sedikit 1 (satu) meter dalam setiap melakukan aktivitas kerja (*physical distancing*) dan juga pada saat melayani tamu/nasabah/pengunjung.
 13. BWS melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala bagi seluruh karyawan untuk memastikan karyawan dalam kondisi tidak terjangkit COVID-19 serta mewajibkan tamu/nasabah/pengunjung untuk mengisi *Form Self-Assessment*.
 14. BWS melakukan pengaturan penggunaan fasilitas karyawan untuk mencegah terjadinya kerumunan (lift, sarana ibadah, kantin, tempat istirahat, dan lain-lain).
 15. BWS memantau dan memastikan karyawan tidak saling *sharing* peralatan pribadi yang digunakan dalam kantor.
 16. BWS memantau, memperbaharui perkembangan informasi tentang COVID-19 di tempat kerja dan memfasilitasi pemahaman dan peningkatan pengetahuan karyawan tentang pencegahan dan pengendalian COVID-19 melalui kegiatan "*Health Talk*".
 17. BWS melakukan pembersihan dan disinfeksi di lingkungan kerja secara berkala menggunakan pembersih dan disinfektan yang sesuai serta menjaga kebersihan lingkungan kerja, termasuk pegangan pintu dan tangga, tombol lift, peralatan kantor yang digunakan bersama, area dan fasilitas umum lainnya.
 18. BWS melakukan penghentian sementara aktivitas tempat kerja dalam rangka pembersihan dan disinfeksi selama 3 x 24 jam apabila diketahui karyawan terkonfirmasi positif COVID-19 baik yang ditemukan oleh BWS maupun hasil *tracing* Puskesmas/Dinas Kesehatan.
 19. BWS mewajibkan seluruh karyawan untuk berpartisipasi dalam program vaksinasi nasional sesuai peraturan pemerintah dalam rangka penanggulangan Pandemi *Coronavirus Disease 2019*.
7. BWS checks body temperature (*screening*) of employees/guests/customers/visitors before they enter the Bank area.
 8. BWS provides Vitamin C, Masks and Hand Sanitizer for all employees.
 9. BWS ensures that employees who come to work are not infected with COVID-19.
 10. BWS provides hand sanitizer in every area of the bank entrance/exit, elevator, and other work areas.
 11. BWS provides hand washing facilities with running water and soap at each bank entrance.
 12. BWS Limits physical interaction with a distance of at least 1 (one) meter in every work activity (*physical distancing*) and also when serving guests/customers/visitors.
 13. BWS conducts regular health checks for all employees to ensure employees are not infected with COVID-19 and requires guests/customers/visitors to fill out the *Self-Assessment Form*.
 14. BWS regulates the use of employee facilities to prevent crowds (elevators, worship facilities, canteens, rest areas, and others).
 15. BWS monitors and ensures that employees do not share personal equipment used in the office.
 16. BWS monitors, updates the development of information about COVID-19 in the workplace and facilitates employee in understanding and increasing knowledge about the prevention and control of COVID-19 through "*Health Talk*" activities.
 17. BWS performs cleaning and disinfection in the work environment regularly using appropriate cleaners and disinfectants and maintains the cleanliness of the work environment, including door and ladder handles, elevator buttons, shared office equipment, other public areas and facilities.
 18. BWS temporarily suspends workplace activities in the context of cleaning and disinfection for 3 x 24 hours if it is known that the employee is confirmed positive for COVID-19 either found by BWS or the results of *tracing* by Health Service.
 19. BWS requires all employees to participate in the national vaccination program according to government regulations in the context of dealing with the 2019 *Coronavirus Disease Pandemic*.

20. BWS memfasilitasi pelaksanaan vaksinasi COVID-19 bagi seluruh karyawan dan keluarga inti karyawan melalui program Vaksinasi Gotong Royong selama tahun 2021.
21. Dan lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah

Protokol Pencegahan dan Pengendalian Penyebaran COVID-19 ini akan selalu Bank perbaharui mengikuti peraturan dan kebijakan Pemerintah yang berlaku.

- Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman
BWS berkomitmen untuk menciptakan dan memberikan lingkungan kerja yang sehat, bersih, nyaman dan aman bagi seluruh karyawan, nasabah dan seluruh pemangku kepentingan lainnya di BWS melalui kegiatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

Komitmen ini menjadi bagian dan tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara Bank dan karyawan serta mematuhi peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang ketenagakerjaan yang berlaku K3 antara lain diterapkan melalui penyediaan sarana dan prasarana keselamatan di tempat kerja serta antisipasi terhadap kejadian darurat.

1. *Business Continuity Management (BCM)*
BWS memastikan kebijakan BCM untuk memastikan adanya antisipasi terhadap kejadian-kejadian darurat. BCM menyusun Rencana Penanggulangan Bencana dan juga menjamin K3 dalam rangka memastikan dan memperhatikan keberlangsungan bisnis dan operasional bank, menjamin kesehatan dan keselamatan karyawan, nasabah, aset BWS termasuk pemangku kepentingan dan yang berada di area operasional bank ditengah *unpredictable condition*. Saat ini kantor BWS telah dilengkapi dengan berbagai perangkat keselamatan kerja seperti Alat Pemadam Api Ringan, *Smoke Detector*, Petunjuk arah evakuasi dan tangga darurat.
2. *Kegiatan Olahraga dan Health Talk*
BWS senantiasa melindungi karyawan untuk melaksanakan pola hidup sehat dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan baik di Kantor Pusat maupun di Kantor Cabang seperti kegiatan senam, olahraga dan mengundang narasumber bidang kesehatan untuk memberikan informasi dan edukasi kesehatan (*health talk*). Kegiatan diharapkan dapat memberikan keseimbangan antara rutinitas kerja dan aktivitas di luar pekerjaan bagi karyawan (*work life balance*).

20. BWS facilitates the implementation of COVID-19 vaccination for all employees and their immediate families through the Mutual Cooperation Vaccination program during 2021.
21. And others as stipulated in the Government Regulation.

The protocol of the Prevention and Control of the Spread of COVID-19 will always be updated by the Bank following applicable government regulations and policies.

- *Decent and Safe Working Environment*
BWS is committed to creating and providing a healthy, clean, comfortable and safe working environment for all employees, customers and all other stakeholders at BWS through Occupational Health and Safety (OHS) activities.

This commitment is part of and is contained in the Collective Labor Agreement (PKB) between the Bank and employees and complies with the laws and regulations governing the manpower and OHS. It is implemented through the provision of safety infrastructure at the workplace as well as anticipation of emergency events.

1. *Business Continuity Management (BCM)*
BWS ensures BCM policies to ensure anticipation of emergency events. BCM prepares a Disaster Management Plan and also guarantees OHS in order to ensure and pay attention to the continuity of the Bank's business and operations, ensure the health and safety of employees, customers, BWS assets including stakeholders and those in the Bank's operational area amid unpredictable conditions. Currently the BWS office has been equipped with various work safety devices such as Fire Extinguishers, Smoke Detectors, Evacuation directions and emergency stairs.
2. *Sports Activities and Health Talk*
BWS always protects employees to implement a healthy lifestyle by organizing various activities both at the Head Office and at Branch Offices such as gymnastics, sports and inviting health speakers to provide health information and education (*health talk*). Activities are expected to provide a balance between work routines and activities outside of work for employees (*work life balance*).

3. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan

BWS memberikan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Karyawan beserta anggota keluarganya melalui skema kepesertaan BPJS Kesehatan dan asuransi kesehatan yang bekerja sama dengan pihak ketiga. Manfaat asuransi kesehatan yang diberikan terdiri dari manfaat *benefit* Rawat Jalan, Rawat Inap, Perawatan Gigi, Perawatan Kacamata, dan Perawatan Bersalin. BWS juga memberikan Jaminan Kecelakaan Kerja yang bekerjasama dengan BPKS Ketenagakerjaan untuk menanggung resiko kecelakaan saat kerja yang dialami Karyawan, jaminan saat perjalanan menuju kantor selama bekerja, perjalanan pulang hingga sampai kembali ke rumah tinggal karyawan.

4. Pelatihan Purna Bhakti

BWS memberikan apresiasi dan *support* kepada karyawan yang akan mengakhiri masa kerjanya melalui program pelatihan Persiapan Purna Bhakti. Program ini memberikan kesempatan kepada karyawan yang memiliki loyalitas dan dedikasi penuh atas kemajuan dan keberhasilan BWS dengan tujuan agar karyawan memiliki kesiapan secara pemikiran dan keahlian dalam mengisi waktu dalam masa purna bhakti/pensiun.

3. Health Care Insurance

BWS provides Health Care Insurance for Employees and their family members through BPJS Health membership schemes and health insurance in collaboration with third parties. The health insurance benefits provided consist of outpatient, inpatient, dental, eyeglasses and maternity care benefits. BWS also provides Work Accident Insurance in collaboration with the BPJS Employment to cover the risk of accidents at work experienced by employees, guarantees when traveling to the office during work, traveling home to returning to the employee's residence.

4. Pensioner Training

BWS gives appreciation and support to employees who are about to end their tenure through the Purna Bhakti Preparation training program. This program provides opportunities for employees who have full loyalty and dedication to the progress and success of BWS with the aim of making employees mentally prepared and skilled in filling time in their retirement period.

Jenis dan Pelaksanaan Aspek Sosial Terkait Pengembangan Masyarakat

- Keterlibatan Pemasok dalam Rantai Bisnis Bank
Seperti yang telah dijelaskan pada bagian Aspek Ekonomi, BWS memastikan bahwa keberadaannya serta operasi dan bisnis yang dijalankan dapat memberikan dampak positif bagi peri kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat Indonesia. Salah satunya melalui keterlibatan masyarakat melalui pemasok atas berbagai kebutuhan BWS dalam operasi dan bisnis yang dijalankan.

Tenaga kerja *outsourcing* dan Alat Tulis Kantor (ATK) merupakan kebutuhan mendasar dalam rantai bisnis BWS yang memberikan layanan jasa perbankan. Di tahun 2021, pemasok tenaga kerja *outsourcing* yang berasal dari lokal sebanyak 106 pemasok, tidak terdapat pemasok dari luar negeri, dengan nilai keseluruhan pengadaan tenaga kerja *outsourcing* mencapai Rp39,65 miliar. Sedangkan pemasok lokal untuk kebutuhan ATK sebanyak 77 pemasok, juga tidak terdapat pemasok dari luar negeri, dengan nilai keseluruhan pengadaan ATK mencapai Rp1,21 miliar. Hal ini menunjukkan keberadaan BWS memberikan dampak positif bagi perkembangan sosial kemasyarakatan, khususnya pada perekonomian masyarakat.

Types and Implementation of Social Aspects Related to Community Development

- *Supplier Engagement in the Bank's Business Chain*
As explained in the Economic Aspects section, BWS ensures that its operations and businesses can have a positive impact on people's lives, especially Indonesians. One of them is through community involvement in meeting the supply of BWS needs in its operations and business.

Outsourcing and Office Stationery (ATK) workforce is a fundamental need in BWS business chain that provides banking services. In 2021, outsourcing labor suppliers from local as many as 106 suppliers has no suppliers from overseas, with the overall value of outsourcing labor procurement reached IDR39.65 billion. While local suppliers for ATK needs as many as 77 suppliers, has no suppliers from overseas, with the overall value of ATK procurement reached IDR1.21 million. This shows the existence of BWS has a positive impact on social development, especially on the community's economy.

- Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Berikut disampaikan kegiatan sosial kemasyarakatan serta kegiatan lingkungan yang dilakukan BWS di tahun 2021.
- *Environmental Social Responsibility Activities (TJSL) Following are the social and environmental activities carried out by BWS in 2021.*

No.	Jenis Kegiatan TJSL <i>Types of TJSL</i>	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) <i>Sustainable Development Goals (SDGs)</i>	Penjelasan <i>Explanation</i>	Capaian <i>Achievements</i>
1	<p>Bantuan sosial kepedulian BWS kepada masyarakat. Di tahun 2021, Indonesia masih menghadapi keadaan pandemi COVID-19 dan juga beberapa bencana alam dan kejadian musibah yang terjadi. Beberapa kegiatan yang terkait dengan pandemi COVID-19 yaitu memberikan bantuan kepada komunitas yang terdampak COVID-19 dan memberikan bantuan sembako murah. BWS juga menjalin kerjasama dengan pihak ketiga untuk membantu menyalurkan dana bantuan seperti kegiatan kolaborasi dengan lembaga kemanusiaan <i>Human Initiative</i> dalam beberapa kegiatan yaitu bantuan santunan untuk anak-anak yatim dan panti asuhan di wilayah Jabodetabek, selain itu BWS juga memberikan bantuan untuk kejadian musibah yang terjadi di Indonesia dan bencana alam seperti Bencana Alam Erupsi Gunung Semeru di Jawa Timur.</p> <p><i>BWS social assistance to the community. In 2021, Indonesia was still facing the COVID-19 pandemic as well as natural disasters. During this time, BWS had held several activities to provide help for communities affected by COVID-19 by distributing staple food. BWS also collaborated with third parties to help distribute funds aid such as collaborating with the Human Initiative in several activities: donations for orphans and orphanages in the Jabodetabek area and provided assistance for those who were affected by disaster events occurred in Indonesia such as the Mount Semeru Eruption in East Java.</i></p>	<p>TPB No.1 "Tanpa Kemiskinan", 2 "Tanpa Kelaparan", dan 3 "Kehidupan Sehat dan Sejahtera"</p> <p><i>SDGs No. 1 "No Poverty", 2 "Zero Hunger", and 3 "Good Health and Well Being".</i></p>	<p>Dana yang diberikan pada kegiatan Santunan anak yatim dalam rangka Bulan Ramadan sebesar Rp20.000.000 yang dilaksanakan pada tanggal 3 Mei 2021.</p> <p><i>Donation for orphans in the month of Ramadan of IDR20,000,000 which held on May 3 2021.</i></p>	<p>Program ini berhasil menghimpun 100 paket Ifthar (Makanan Siap Santap) dan 100 Paket Sedekah (Santunan) yang berhasil didistribusikan kepada 100 Penerima manfaat terdiri atas 41 anak laki-laki dan 59 anak perempuan di Yayasan Insan Madani Sejahtera.</p> <p><i>This program managed to collect 100 Ifthar packages (Ready to Eat Food) and 100 Donation Packages that were distributed to 100 beneficiaries consists of 41 boys and 59 girls in Insan Madani Sejahtera Foundation.</i></p>
2	<p>Program Kesehatan Di tahun 2021 BWS berkomitmen membantu masyarakat dalam bidang kesehatan yang terlihat pada kegiatan pemberian Vitamin dan Masker kepada nasabah pensiunan di 28 Kantor Cabang BWS di seluruh Indonesia.</p> <p><i>Health program In 2021 BWS was committed to help the community in the health sector. This commitment can be seen from providing vitamins and masks to retired customers at 28 BWS Branch Offices throughout Indonesia</i></p>	<p>TPB No. 3 "Kehidupan Sehat dan Sejahtera"</p> <p><i>SDGs No. 3 "Good Health and Well Being".</i></p>	<p>Dana yang diberikan pada program pemberian paket kesehatan berupa masker dan vitamin sebesar Rp70.828.691 dilaksanakan pada periode Agustus 2021.</p> <p><i>Health package assistance in the form of masks and vitamins of IDR70,828,691 carried out in August 2021.</i></p>	<p>Program pemberian paket kesehatan berupa masker dan vitamin diberikan kepada pensiunan ASABRI dan TASPEN yang berkantor bayar di 28 Cabang Bank Woori Saudara di Indonesia.</p> <p><i>Health package program in the form of masks and vitamins for ASABRI and TASPEN retirees with pay offices at 28 Bank Woori Saudara Branches in Indonesia.</i></p>

No.	Jenis Kegiatan TJSL Types of TJSL	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) Sustainable Development Goals (SDGs)	Penjelasan Explanation	Capaian Achievements
3	<p>Program Pendidikan: Mendidik Masyarakat Sebagai Konsumen Terkait Literasi Keuangan</p> <p>Di tahun 2021, BWS mengadakan program Literasi Keuangan terkait dengan sosialisasi mengenai edukasi keuangan dengan mengadakan webinar yang diadakan untuk menyambut Bulan Inklusi Keuangan (BIK) di beberapa Kantor Cabang BWS seperti KC Tangerang, KC Energy, KC Diponegoro, KC Malang dan KC Denpasar. Kegiatan Literasi Keuangan ini berkerjasama dengan beberapa sekolah dan juga komunitas yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan masyarakat tentang keuangan beserta produk jasa keuangan.</p> <p><i>Education Program: Educating the Community as Consumers Regarding Financial Literacy</i></p> <p><i>In 2021, BWS held a Financial Literacy program related to the socialization of financial education by holding webinars to celebrate Financial Inclusion Month (BIK) at several BWS Branch Offices such as KC Tangerang, KC Energy, KC Diponegoro, KC Malang and KC Denpasar. This Financial Literacy activity was in collaboration with several schools and communities to provide knowledge about finance and financial service products.</i></p>	<p>TPB No. 4 "Pendidikan Berkualitas"</p> <p>SDGs No. 4 Quality Education</p>	<p>Dana yang diberikan dari kegiatan Inklusi Keuangan sebesar Rp30.000.000.</p> <p><i>Donation for Financial Inclusion activities of IDR30,000,000.</i></p>	<p>Program ini kegiatan inklusi keuangan bertujuan untuk memberikan edukasi keuangan kepada masyarakat di 6 Cabang BWS.</p> <p><i>This program aims to provide financial education to the community at 6 BWS Branches.</i></p>

- Pengaduan Masyarakat
Selama tahun 2021, tidak terdapat pengaduan masyarakat terkait aspek-aspek sosial dalam kegiatan operasional Bank.

- Community Complaints
During 2021, has no complaints from public related to social aspects in the Bank operational activities.

Informasi Tentang Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen

Information on Written Verification by Independent Assesor

BWS belum melakukan verifikasi tertulis dari penyedia jasa assurance atas Laporan Keberlanjutan tahun 2020 dan 2021.

BWS has not conduct yet the written verification by independent assessor for the 2020 and 2021 Sustainability Reports.

Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya

Respond to Feedback on the Previous Sustainability Report

Lembar umpan balik Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 dilakukan melalui penyebaran formulir digital kepada berbagai pemangku kepentingan. Terdapat 97 responden yang merespon lembar umpan balik tersebut, yang mewakili pemegang saham, Insan BWS (Dewan Komisaris dan Direksi, jajaran Manajemen dan Pimpinan, serta karyawan BWS), Regulator, Nasabah, Pemasok, Akademisi, serta Masyarakat di sekitar lokasi usaha. Seluruh responden yang merespon lembar umpan balik berdomisili di Pulau Jawa. BWS akan mengupayakan untuk dapat lebih menyebar lembar umpan balik kepada pemangku kepentingan yang dapat mewakili kondisi geografis Indonesia.

The 2020 BWS Sustainability Report feedback was conducted through the distribution of digital forms to various stakeholders. There were 97 respondents who responded to the feedback sheet, the respondents were consisting of shareholders, BWS Personnel (Board of Commissioners and Directors, Management and Leaders, as well as BWS employees), Regulators, Customers, Suppliers, Academics, and Communities around the business location. All respondents who responded to the feedback sheet were from Java. BWS strives to be able to distribute more feedback sheets to stakeholders who can represent Indonesia's geographical conditions.

Dari seluruh responden yang memberikan jawaban, dapat disimpulkan bahwa Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 adalah sebagai berikut:

It can be concluded from respondents' feedbacks that the BWS Sustainability Report 2020 was as follows:

1. Sebagian besar berpandangan bahwa tampilan Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 cukup menarik. Terdapat beberapa masukan tentang foto/ilustrasi yang sebaiknya diperbanyak.
 2. Sebagian besar berpandangan bahwa informasi dalam Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 mudah untuk dipahami. Meskipun demikian, terdapat beberapa pandangan yang menyatakan banyaknya istilah yang kurang bisa dipahami oleh masyarakat umum/awam.
 3. Sebagian besar berpandangan bahwa Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 bermanfaat untuk menjadi referensi aksi keuangan berkelanjutan yang dilakukan BWS.
 4. Sebagian besar berpandangan bahwa Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 telah memberikan sekilas gambaran tentang kontribusi BWS dalam pembangunan berkelanjutan.
 5. Sebagian besar berpandangan bahwa Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 telah menuangkan topik-topik penting dan material yang dapat memberikan gambaran tentang aksi keuangan berkelanjutan yang dilakukan BWS.
 6. Sebagian berpandangan bahwa data dalam Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020 telah akurat, sedangkan sebagian lainnya tidak memberikan jawaban.
1. *Most people agreed that the appearance of the BWS Sustainability Report 2020 was quite good. There were some suggestions to include more photos/illustrations.*
 2. *Most people agreed that the information in the BWS Sustainability Report 2020 was easy to understand. However, there were several terms that were not common for the general public to understand.*
 3. *Most people agreed that the BWS Sustainability Report 2020 was useful as a reference for sustainable financial actions conducted by BWS.*
 4. *Most people agreed that the BWS Sustainability Report 2020 had provided a glimpse of the contribution of BWS in sustainable development.*
 5. *Most people agreed that the BWS Sustainability Report 2020 had given important topics and materials that could provide an overview of the sustainable financial actions conducted by BWS.*
 6. *Most people agreed that the data in the BWS Sustainability Report 2020 was accurate, while the rest of them did not provide any answer.*

Terhadap lembar umpan balik Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2020, BWS menjadikannya sebagai masukan yang komprehensif bagi pengembangan topik dan tema serta informasi dalam Laporan Berkelanjutan BWS tahun 2021. Secara khusus BWS menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada pemangku kepentingan yang telah berkontribusi dalam pengembangan Laporan Berkelanjutan BWS.

BWS regards the feedback sheet for the BWS Sustainability Report 2020 as a comprehensive input for the development of topics and themes as well as information for the BWS Sustainability Report 2021. BWS expresses their gratitude and appreciation to stakeholders who have contributed to the development of the BWS Sustainability Report.

Daftar Pengungkapan sesuai OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik

List of Crosscheck Reference of OJK No. 51/POJK.03/2017 Concerning
Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institution, Issuers,
and Public Companies

No. Indeks Index No.	Indeks Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 dan/atau Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 Index of OJK Circular Letter No. 16/SEOJK.04/2021 and/or OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017	Halaman Page
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Explanation Sustainability Strategy</i>	461-464
	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan <i>Sustainability Performance Highlights</i>	
B.1	Aspek Ekonomi <i>Economic Aspect</i>	458-459
B.2	Aspek Lingkungan Hidup <i>Environmental Aspect</i>	459
B.3	Aspek Sosial <i>Social Aspect</i>	459-460
	Profil Perusahaan <i>Company Profile</i>	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan <i>Vision, Mission, and Value of Sustainability</i>	70-71
C.2	Alamat Perusahaan <i>Company's Address</i>	61
C.3	Skala Usaha <i>Scale Enterprises</i>	12-14
C.3.a	Total Aset atau Kapitalisasi Aset, dan Total Kewajiban <i>Total Assets or Asset Capitalization, and Total Liabilities</i>	12-14
C.3.b	Jumlah dan Demografi Karyawan <i>Total and Demographics of Employees</i>	97-103
C.3.c	Nama Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham <i>Name of Shareholder and Percentage of Share Ownership</i>	104-110
C.3.d	Wilayah Operasional <i>Operational Region</i>	80-81
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services and Business Activities</i>	72-79
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi <i>Member of Association</i>	119
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan <i>Change of Significant Organization</i>	-
	Penjelasan Direksi <i>Directors Statement</i>	

No. Indeks Index No.	Indeks Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 dan/atau Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 Index of OJK Circular Letter No. 16/SEOJK.04/2021 and/or OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017	Halaman Page
D.1	Penjelasan Direksi <i>Directors Statement</i>	42-55
	Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>	
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Management of Sustainable Finance Implementation</i>	-
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan <i>Competency Development Related Sustainable Finance</i>	-
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation</i>	350-415
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Engagement</i>	464-466
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Challenges of Sustainable Financial Implementation</i>	432-436
	Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance</i>	
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan <i>Building A Culture of Sustainability</i>	466
	Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi <i>Comparison of Performance Targets and Production, Portfolios, Financial Targets, or Investment, Revenue And Profit and Loss</i>	470
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison of Performance Targets and Production, Portfolios, Financial Targets, or Investment on Financial Instruments or Projects in Line with Sustainable Finance Implementation.</i>	470
	Kinerja Lingkungan Hidup <i>Environmental Performance</i>	
	Aspek Umum <i>General Aspect</i>	
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Costs</i>	474
	Aspek Material <i>Material Aspects</i>	
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan <i>The Use of Environmentally Friendly Materials</i>	471-472
	Aspek Energi <i>Energy Aspects</i>	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>The Number and the Intensity of Energy Use</i>	472-473
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>The Rfforts and Achievements Made Energy Efficiency Including the Use of Eenevable Energy Sources</i>	472-473
	Aspek Air <i>Water Aspects</i>	
F.8	Penggunaan Air <i>Water Consumption</i>	473-474
	Kinerja Sosial <i>Social Performance</i>	
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen <i>The Company's Commitment to Deliver Products and/or Services Equivalent to the Consumer</i>	478

No. Indeks Index No.	Indeks Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 dan/atau Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 Index of OJK Circular Letter No. 16/SEOJK.04/2021 and/or OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017	Halaman Page
	Aspek Ketenagakerjaan <i>Employment Aspects</i>	
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equality of Employment Opportunities</i>	483
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	483
F.20	Upah Minimum Regional <i>The Minimum Wage</i>	484
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman <i>Environmental Work Decent and Safe</i>	487-491
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai <i>Training and Competency Development for Employees</i>	486-487
	Aspek Masyarakat <i>Community Aspects</i>	
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar <i>Operational Impacts to Local Communities</i>	491
F.24	Pengaduan Masyarakat <i>Public Complaints</i>	493
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) <i>Environmental Social Responsibility Activities</i>	492-493
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan <i>Responsibility on the Development of Sustainable Finance Products and/or Services</i>	
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Innovation and Development of Sustainable Finance Products and/or Services</i>	479-480
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan <i>Customer Safety</i>	482
F.28	Dampak Produk/Jasa <i>Impact of Products/Services</i>	478
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali <i>The Number of Products Recalled</i>	483
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Survey of Customer Satisfaction</i>	483
	Lain-lain <i>Others</i>	
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) <i>Written Verification from Independent Parties (If Any)</i>	493
G.2	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Form</i>	499-500
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya <i>Feedback on Previous Year's Sustainability Report Feedback</i>	494-495
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>List of Disclosures in accordance with OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.</i>	496-498

Lembar Umpan Balik

Feedback Sheets

Terima kasih telah membaca Laporan keberlanjutan BWS tahun 2021. Untuk mewujudkan kualitas pelaporan yang lebih baik di tahun mendatang, kami mengharapkan usulan, kritik dan saran dari pembaca dan pengguna laporan ini. Kami berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja keberlanjutan dan memberikan yang terbaik bagi pemangku kepentingan.

Thank you for reading the 2021 Sustainability Report of BWS. In order to realize a better reporting quality in the coming years, we would like some suggestions, criticisms and recommendations from readers and users of this report. We are committed to continuously improving our sustainability performance and providing the best performance for our stakeholders.

Profil Anda

Your Profile

Nama (bila berkenan) <i>Name (if you please)</i>	
Institusi/Perusahaan <i>Institution/Company</i>	
E-mail <i>E-mail</i>	
Telp/HP <i>Telephone/Mobile Phone Number</i>	
Golongan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Group</i>	(Mohon pilih salah satu jawaban di bawah ini) / <i>(Please select one of the following answers)</i> <input type="checkbox"/> Pemerintah / <i>Government</i> <input type="checkbox"/> Pemegang Saham/Investor / <i>Shareholder/Investor</i> <input type="checkbox"/> Karyawan / <i>Employee</i> <input type="checkbox"/> Nasabah / <i>Customer</i> <input type="checkbox"/> Mitra Kerja (Vendor dan Supplier) / <i>Business Partner (Vendor dan Supplier)</i> <input type="checkbox"/> Media Massa / <i>Media</i> <input type="checkbox"/> Akademisi / <i>Academic</i> <input type="checkbox"/> Masyarakat / <i>Public</i> <input type="checkbox"/> Lain-lain / <i>Others</i> :

Mohon pilih jawaban berikut yang paling sesuai.

Please select the following answers fit the best.

- Apakah laporan ini sudah menggambarkan kinerja BWS dalam berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan?
Has this report described the performance of BWS in contributing to sustainable development?
 Setuju / *Agree*
 Tidak Setuju / *Disagree*
 Tidak Tahu / *Don't Know*
- Apakah laporan ini bermanfaat bagi Anda?
Was this report useful to you?
 Setuju / *Agree*
 Tidak Setuju / *Disagree*
 Tidak Tahu / *Don't Know*
- Apakah laporan ini mudah dimengerti?
Is this report easy to understand?
 Setuju / *Agree*
 Tidak Setuju / *Disagree*
 Tidak Tahu / *Don't Know*
- Apakah laporan ini menarik?
Is this report interesting?
 Setuju / *Agree*
 Tidak Setuju / *Disagree*
 Tidak Tahu / *Don't Know*



Mohon isi jawaban Anda.

Please fill in your answer.

Bagian informasi mana yang paling berguna dan menarik bagi Anda:

Which part of information are most useful and interesting to you:

Bagian informasi mana yang kurang berguna bagi Anda:

Which part of information are less useful to you:

Apakah data yang disajikan telah transparan, dapat dipercaya, dan berimbang:

Is the data presented transparent, reliable and balanced:

Mohon berikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini:

Please write your suggestions/recommendations/comments on this report:

Kami menghargai tanggapan dan saran yang anda berikan kepada kami. *We appreciate the feedback and suggestions you give us.*

Mohon kirimkan lembar ini ke:

Please send this sheet to:

KONTAK TERKAIT LAPORAN BERKELANJUTAN

CONTACT RELATED TO SUSTAINABLE REPORT

Kantor Pusat / Head Office

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk

Treasury Tower Lantai 26 dan 27

District 8 SCBD Lot 28

Jl. Jend. Sudirman Kav 52-53

Jakarta 12190, Indonesia

Situs web / *website*: www.bankwoorisaudara.com

Surel / *email* : saudara@bankwoorisaudara.com

Tel : +62 21 5087 1906

Fax : +62 21 5087 1900

