



**Laporan
Keberlanjutan**
*Sustainability
Report*



Strategi Keberlanjutan [A.1] Sustainability Strategy [A.1]

Perubahan iklim menjadi ancaman serius bagi masa depan bumi yang kita pijak. Hal ini telah mendorong banyak pihak untuk berpartisipasi dalam gerakan hidup hijau, termasuk menjalankan ekonomi hijau, termasuk di sektor keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai otoritas yang mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan di Indonesia berada di garis terdepan untuk menjadikan industri jasa keuangan di Indonesia lebih berwawasan lingkungan dan keberlanjutan, salah satunya dengan menerbitkan Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Bahkan, sebelum peraturan tersebut diterbitkan, OJK telah menyusun *Roadmap Keuangan Berkelanjutan di Indonesia 2015-2019*.

Roadmap Keuangan Berkelanjutan Tahap I telah menghasilkan beberapa inisiatif yang menjadi fondasi bagi perubahan pola pikir pelaku usaha, termasuk delapan prinsip Keuangan Berkelanjutan yang menjadi acuan lembaga jasa keuangan dalam implementasi Rencana Keuangan Berkelanjutan.

Selepas itu, disusul dengan terbitnya *Roadmap Keuangan Berkelanjutan Tahap II (2021-2025)*. Fokus *Roadmap Tahap II* adalah mendorong terciptanya ekosistem keuangan berkelanjutan secara komprehensif dengan melibatkan seluruh pihak terkait dan mendorong pengembangan kerja sama dengan pihak lain. OJK berharap *roadmap* terbaru tersebut dapat menjadi landasan bagi pelaku sektor jasa keuangan, sekaligus menjadi rujukan bagi kementerian/lembaga terkait dalam mengembangkan inisiatif-inisiatif pembiayaan inovatif yang selaras dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

Climate change poses a serious threat to the future of the earth we live on. This has encouraged many parties to participate in the green living movement, including running a green economy, including in the financial sector.

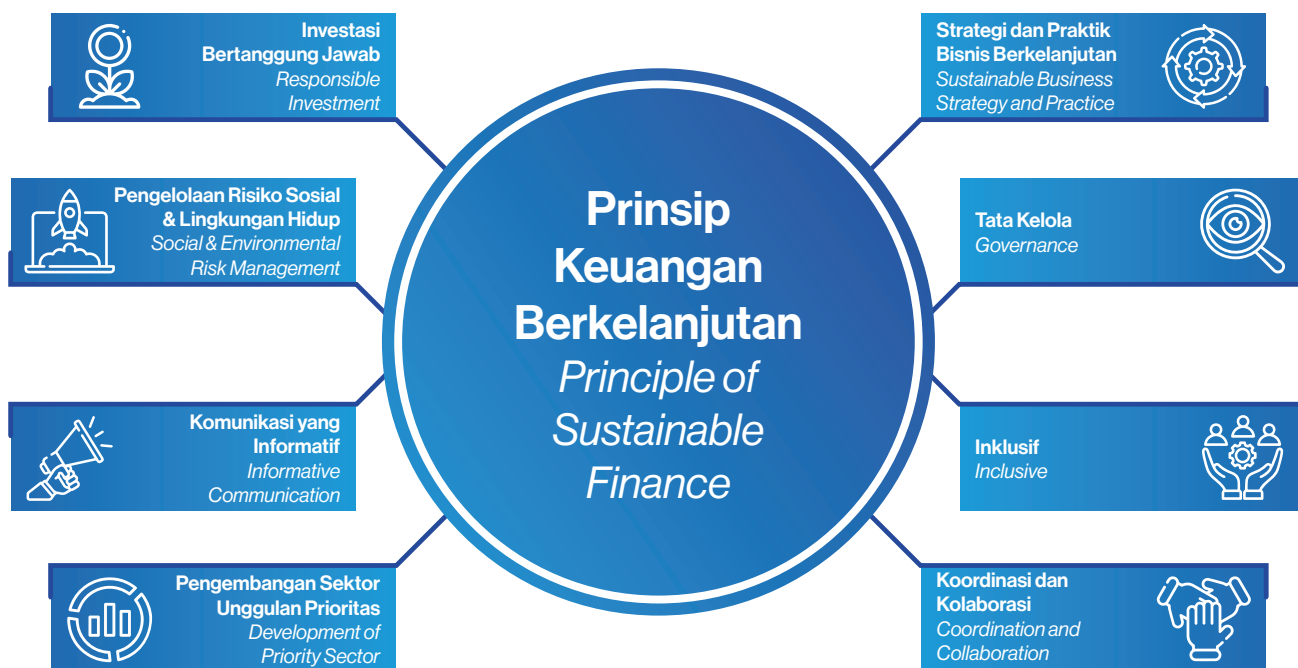
Otoritas Jasa Keuangan (OJK) as the authority that regulates and supervises the financial services industry in Indonesia is at the forefront of making the financial services industry in Indonesia more environmentally and sustainable, one of which is by issuing OJK Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies. In fact, prior to the issuance of this regulation, OJK had prepared a Roadmap for Sustainable Finance in Indonesia 2015-2019.

The Sustainable Finance Roadmap Phase I has produced several initiatives that have become the foundation for changing the mindset of business actors, including the eight principles of Sustainable Finance which have become a reference for financial service institutions in implementing the Sustainable Finance Plan.

Thereafter, the publication of the Sustainable Finance Roadmap Phase II (2021-2025) followed. The focus of Roadmap Phase II is to encourage the creation of a comprehensive sustainable financial ecosystem by involving all relevant parties and encouraging the development of cooperation with other parties. OJK hopes that the latest roadmap can become a foundation for players in the financial services sector, as well as become a reference for relevant ministries/institutions in developing innovative financing initiatives that are in line with the principles of sustainable finance.

Bank Woori Saudara sepenuhnya mendukung dan sepakat dengan OJK akan pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan. Untuk itu, Bank juga telah menyusun strategi keberlanjutan yang didalamnya sudah mencakup 8 (delapan) prinsip keuangan berkelanjutan. Selain itu, strategi keberlanjutan BWS juga diselaraskan dengan resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) sebagaimana yang tertuang dalam Agenda 2030 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Bank Woori Saudara fully supports and agrees with OJK on the importance of implementing sustainable finance. For this reason, the Bank has also developed a sustainability strategy which includes eight principles of sustainable finance. In addition, BWS's sustainability strategy is also aligned with United Nations (UN) resolutions as stated in the 2030 Agenda for Sustainable Development Goals (TPB).



BWS meyakini, pembangunan berkelanjutan yang mampu menjaga stabilitas ekonomi serta bersifat inklusif yang saat ini sedang dijalankan Indonesia memerlukan sistem perekonomian nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Sejalan dengan itu, untuk menggerakkan perekonomian nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, mampu menjaga stabilitas ekonomi serta bersifat inklusif dibutuhkan sumber pendanaan dalam jumlah yang memadai. Dalam konteks ini, pengembangan sistem lembaga keuangan yang ramah lingkungan hidup sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup menjadi semakin makna penting.

BWS believes that inclusive sustainable development that is able to maintain economic stability, currently being implemented by Indonesia, requires a national economic system that prioritizes harmonization between economic, social and environmental aspects. In line with this, driving a national economy that prioritizes harmonization between economic, social and environmental aspects, is able to maintain economic stability and inclusive, requires adequate funding sources. In this context, the development of environmentally friendly financial institution system as mandated in Law Number 32 of 2009 concerning Environmental Protection and Management is becoming increasingly important.

Strategi keberlanjutan BWS agar dapat merealisasikan target-target keberlanjutan yang telah ditetapkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2023. Pada RAKB tersebut, Bank memaparkan sejumlah inisiatif strategis, seperti efisiensi energi listrik dan air, memperkuat kapasitas internal dengan memberikan kegiatan pelatihan yang relevan dengan topik keuangan keberlanjutan, serta mengembangkan produk kredit yang inovatif dan selaras dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Semua upaya tersebut diyakini dapat membantu mengatasi risiko perubahan iklim dan mendukung terwujudnya ekonomi hijau (*green economy*) pada jangka panjang yang selama beberapa tahun terakhir telah menjadi fokus pemerintah.

BWS senantiasa menjadikan prinsip berkelanjutan dalam operasionalnya, sehingga Bank dapat berperan aktif tidak hanya dalam pengembangan bisnis dengan tata kelola yang baik, namun juga untuk menyelaraskan peningkatan nilai bagi pemegang saham.

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 masyarakat.
- 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, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran.

BWS's sustainability strategy is to be able to realize the sustainability targets set out in the 2023 Sustainable Finance Action Plan (RAKB). In the RAKB, the Bank outlined a number of strategic initiatives, such as electricity and water energy efficiency, strengthening internal capacity by providing training activities relevant to sustainable finance topics, as well as developing innovative credit products that are in line with sustainable finance principles. All of these efforts is believed to help overcome the risks of climate change and support the realization of a green economy in the long term, which over the last few years has become the government's focus.

BWS always implements sustainable principles in its operations, so that the Bank can play an active role not only in business development with good governance, but also to harmonize increasing value for shareholders.

The harmonization approach with shareholders and stakeholders provides an overview of BWS responsibilities both in the economic aspect as a manifestation of business continuity, as well as sustainable growth between BWS 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*

◆ Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan [C.1] *Vision, Mission, and Value of Sustainability [C.1]*

Sejalan dengan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan, BWS telah menyusun visi, misi, dan nilai keberlanjutan yang diselaraskan dengan visi dan misi Bank.

In line with the implementation of sustainable finance principles, BWS has developed a vision, mission and sustainability values aligned with the Bank's vision and mission.

Visi | Vision

Menjadi Top-15 Bank di Indonesia yang Mengedepankan Keselarasan Aspek Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan Hidup.

Becoming the Top 15 Banks in Indonesia that Prioritize Harmonization of Economic, Social, and Environmental Aspects.



Guna mencapai visi tersebut maka misi yang dijalankan adalah sebagai berikut:

1. Diversifikasi portofolio bisnis termasuk penyediaan pembiayaan bisnis berkelanjutan.
2. Mendukung program pembangunan nasional untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia.
3. Memperkuat struktur organisasi dan pengembangan kapasitas internal.

In order to achieve that vision then the mission is run as follows:

1. *Diversify the business portfolio including the provision of sustainable business financing*
2. *Support the national development program for Indonesia's economic growth*
3. *Strengthening the organizational structure and internal capacity building.*

◆ Membangun Budaya Keberlanjutan [F.1] *Building a Sustainability Culture [F.1]*

BWS memaknai keberlanjutan sebagai sebuah proses yang harus dilalui dengan memanfaatkan semua potensi dan sumber daya yang dimiliki untuk memaksimalkan Bank dapat mewujudkan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan, seraya tetap berfokus pada penciptaan ekosistem kerja yang sehat dan ramah lingkungan. Untuk mewujudkan hal tersebut, Bank telah melakukan sosialisasi secara terus-menerus mengenai budaya keberlanjutan yang relevan dengan lingkup bisnis Bank baik kepada karyawan maupun kepada pemangku kepentingan lainnya.

BWS interprets sustainability as a process that must be followed by utilizing all the potential and resources it has to maximize the Bank's ability to realize sustainable business growth, while remaining focused on creating a healthy and environmentally friendly work ecosystem. To realize this, the Bank has carried out continuous outreach regarding a culture of sustainability relevant to the Bank's business scope, both to employees and other stakeholders.

Inisiatif lainnya yang juga dilakukan BWS dalam upaya mempromosikan budaya keuangan berkelanjutan diwujudkan dengan menerapkan inisiatif penghematan energi listrik dan air, serta mengurangi penggunaan material kertas dan sampah plastik di lingkungan kantor.

Bank juga secara berkala melakukan sosialisasi kebijakan dan inisiatif keberlanjutan yang sekaligus merupakan bagian dari upaya membangun budaya keberlanjutan di lingkungan Bank. Sosialisasi tidak hanya ditujukan kepada pihak internal, tapi juga kepada pemangku kepentingan eksternal.

Selain melakukan sosialisasi, manajemen dengan dukungan karyawan secara konsisten melaksanakan inisiatif dan kebijakan strategis tersebut selama tahun pelaporan. Pelaksanaannya terus dipantau dan dievaluasi sehingga Bank bisa menentukan solusi terbaik apabila ditemukan deviasi atau hambatan di lapangan.

BWS also made other initiatives to promote a sustainable financial culture by implementing initiatives to save electrical energy and water, as well as reducing the use of paper materials and plastic waste in the office environment.

The Bank also regularly disseminates sustainability policies and initiatives which are also part of efforts to build sustainability culture within the Bank. Dissemination is not only aimed at internal parties, but also at external stakeholders.

In addition to dissemination, management supported by employees consistently implements these strategic initiatives and policies during the reporting year. Implementation continues to be monitored and evaluated so as the Bank can determine the best solution for any deviations or obstacles found in the field.

Dukungan BWS Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

BWS Support for Sustainable Development Goals

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BWS telah memetakan target dan sasaran Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang hendak dicapai, antara lain:

In carrying out its business activities, BWS has mapped out the targets and objectives of the Sustainable Development Goals to be achieved, including:

TPB SDG	Target <i>Target</i>	Program/Kegiatan yang Dijalankan <i>Programs/Activities Carried Out</i>
TPB No. 3 "Kehidupan Sehat dan Sejahtera" <i>SDG Number 3 "Good Health and Well-being"</i>	Meningkatkan taraf kesehatan dan kesejahteraan masyarakat <i>Improve the level of the community health and welfare</i>	Melakukan kerja sama antara kantor cabang BWS dengan instansi kesehatan terkait daerah untuk kegiatan pemeriksaan kesehatan, pengobatan, donor darah, dll secara rutin tahunan. <i>Collaborate between BWS branch offices and regional health agencies for routine annual health checks, treatment, blood donations, etc.</i>
TPB No. 6 "Air Bersih dan Sanitasi Layak" <i>SDG Number 6 "Clean Water and Sanitation"</i>	Membantu masyarakat dalam penyediaan air bersih dan fasilitas sanitasi <i>Help the community in providing clean water and sanitation facilities</i>	Penyediaan jamban sehat, pembuatan pompa air, dan pemberian bantuan air bersih. <i>Providing healthy latrines, building water pumps, and providing clean water assistance.</i>
TPB No. 8 "Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi" <i>SDG Number 8 "Decent Work and Economic Growth"</i>	Meningkatkan kemampuan wirausaha masyarakat <i>Increase community entrepreneurial capabilities</i>	Menyediakan bantuan kepada wirausaha UMKM dalam menyediakan fasilitas untuk berdagang. <i>Providing assistance to MSME entrepreneurs by providing facilities for trading.</i>

TPB SDG	Target Target	Program/Kegiatan yang Dijalankan Programs/Activities Carried Out
TPB No. 11 "Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan" SDG Number 11 "Sustainable Cities and Communities"	Mendukung kegiatan pemukiman berkelanjutan Support sustainable settlement activities	Bekerja sama dengan instansi dan pemerintah daerah untuk dapat membantu pembangunan kampung/desa. Collaborate with local agencies and governments to help develop villages.
TPB No. 13 "Penanganan Perubahan Iklim" SDG Number 13 "Climate Action"	Kegiatan preventif penanggulangan bencana dan peningkatan ketahanan iklim Preventive activities for disaster management and increasing climate resilience	Bekerja sama dengan instansi dan pemerintah daerah untuk dapat menyalurkan bantuan berupa pengadaan alat penanggulangan banjir. Collaborate with agencies and local governments to distribute aid in the form of procuring flood prevention equipment.



Realisasi RAKB Tahun 2023 Realization of Sustainable Finance Action Plan in 2023

Dalam mewujudkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, Bank telah menyusun RAKB yang dikirimkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 30 November 2022. Pencapaian RAKB dapat disampaikan sebagai berikut:

Bank memiliki produk Kredit Pemilikan Kendaraan Bermotor (KPKB) di mana keunggulan produk tersebut salah satunya mendukung program mengurangi penggunaan sumber daya alam dan menghasilkan lebih sedikit polusi (*Eco Efficient*). Bank telah melakukan pembiayaan pada *electric vehicle sector* di tahun 2023.

Bank mencatatkan realiasi penyaluran kredit Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUB) sebesar 173 miliar. Penyaluran kredit untuk KUB yang sesuai dengan kriteria dalam Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 mencapai 0,3% dari total kredit yang disalurkan Bank.

In realizing Sustainable Financial Action, the Bank has prepared RAKB which was sent to the OJK on November 30, 2022. The RAKB achievements are presented as follows:

The bank has a Motor Vehicle Ownership Credit (KPKB) product, one of the advantages of which is that it supports programs to reduce the use of natural resources and produce less pollution (Eco Efficient). The bank has provided financing for the electric vehicle sector in 2023.

The bank recorded the realization of Sustainable Business Activities (KUB) loan disbursement at 173 billion. Loan disbursement for Sustainable Business Activities (KUB) in accordance with the criteria in OJK Regulation Number 51/POJK.03/2017 reached 0.3% of the total loan disbursed by the Bank.



Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance



Pembahasan mengenai penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik secara lengkap telah disampaikan pada bab Tata Kelola Perusahaan pada laporan ini.

Further information regarding the implementation of Good Corporate Governance principle has been presented in the Corporate Governance chapter of this report.



Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.1]

Person in Charge of Sustainable Finance Implementation [E.1]

Sesuai dengan statusnya sebagai lembaga jasa keuangan yang juga perusahaan publik, BWS memiliki kewajiban untuk menjalankan Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017. Salah satu isi ketentuan dalam peraturan tersebut, mewajibkan Bank untuk menetapkan adanya pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.

In accordance with its status as a financial services institution which is also a public company, BWS has an obligation to implement OJK Regulation Number 51/POJK.03/2017. One of the contents of the provisions in the regulation requires the Bank to determine the presence of employees, officials and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.

Hingga akhir tahun 2023, penerapan keuangan berkelanjutan di BWS masih dilakukan secara kolektif oleh seluruh Divisi yang ada di Bank dengan penanggung jawab utama berada pada Presiden Direktur. Kendati demikian, BWS memastikan bahwa Bank telah menerapkan berbagai ketentuan, khususnya yang diatur dalam Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017.

Until the end of 2023, the implementation of sustainable finance at BWS is still carried out collectively by all divisions in the Bank with the main person in charge being the President Director. Nevertheless, BWS ensures that the Bank has implemented various provisions, especially those regulated in OJK Regulation Number 51/POJK.03/2017.

Saat ini Bank tengah merumuskan kebijakan internal terkait penerapan keuangan berkelanjutan, termasuk menetapkan penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan di BWS.

Currently the Bank is formulating internal policies related to the implementation of sustainable finance, including establishing the person in charge of implementing sustainable finance at BWS.



Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan [E.2] Competency Development Related to Sustainable Finance [E.2]

Dalam rangka meningkatkan wawasan dan pengetahuan seluruh karyawan mengenai praktik keuangan berkelanjutan di sektor perbankan, maka selama periode pelaporan, BWS telah memfasilitasi pihak-pihak terkait untuk mengikuti kegiatan pelatihan yang relevan dengan topik keuangan berkelanjutan, yaitu berikut:

In order to increase the insight and knowledge of all employees regarding sustainable financial practices in the banking sector, during the reporting period, BWS has facilitated the relevant parties to take part in training activities relevant to the topic of sustainable finance, namely the following:

Nama Pelatihan <i>Training Name</i>	Tanggal Pelaksanaan <i>Implementation Date</i>	Penyelenggara <i>Organizer</i>	Jumlah Peserta <i>Number of Participants</i>
IFRS Sustainability Disclosure Standards	27 Juni 2023 <i>June 27, 2023</i>	OJK	2
Technical Training on IFRS Sustainability Disclosures Standards for Corporate Preparers	17 - 18 Oktober 2023 <i>October 17 - 18, 2023</i>	OJK	2
Webinar Pengenalan Keuangan Berkelanjutan Dalam Rangka Penerapan POJK No. 51 Tahun 2017 di Lembaga Jasa Keuangan <i>Webinar on Introduction to Sustainable Finance in the Context of Implementing POJK No. 51 of 2017 in Financial Services Institutions</i>	23 Oktober 2023 <i>October 23, 2023</i>	Strategi Manajemen Risiko <i>Risk Management Strategy</i>	1
Webinar Bursa Karbon dan Peluangnya bagi Sektor Keuangan <i>Webinar on Carbon Exchanges and Opportunities for the Financial Sector</i>	21 November 2023 <i>November 21, 2023</i>	LPPI	5

Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.3] *Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation [E.3]*

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, Bank menghadapi sejumlah risiko yang berpotensi menghambat pencapaian target dan kinerja yang telah ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) dan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Tahun 2023. Untuk mencegah, meminimalkan atau mengantisipasi dampak yang timbul dari risiko-risiko tersebut, Bank secara terus-menerus telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Risiko yang baik dan konsisten.

Penerapan manajemen risiko di BWS mengacu pada ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.03/2016 dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 34/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum.

Penerapan manajemen risiko di BWS mengacu pada 4 (empat) pilar manajemen risiko, yaitu:

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

Sejalan dengan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan, BWS tidak hanya berfokus pada risiko korporasi semata melainkan juga mencakup risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Untuk itu, Bank secara bertahap melakukan penyesuaian terhadap pedoman kebijakan atau prosedur manajemen risiko agar pengelolaan risiko LST dapat dilakukan dengan lebih cermat dan terukur sehingga manajemen dapat menentukan langkah mitigasi yang tepat guna meminimalkan dampak negatif yang berpotensi timbul sewaktu-waktu.

In implementing sustainable finance, the Bank faces a number of risks potentially to hinder the achievement of targets and performance set out in the Bank Business Plan (RBB) and Sustainable Finance Action Plan (RAKB) for 2023. To prevent, mitigate or anticipate the impacts arising from risks accordingly, the Bank has continuously implemented a good and consistent Risk Management System.

The implementation of risk management at BWS refers to the provisions of OJK Regulation Number 18/POJK.03/2016 and OJK Circular Number 34/SEOJK.03/2016 concerning Implementation of Risk Management for Commercial Banks.

The implementation of risk management at BWS refers to the four pillars of risk management, namely:

1. *Active supervision by the Board of Commissioners and Board of Directors.*
2. *Adequacy of risk management policies, procedures and limit determination.*
3. *Adequacy of risk identification, measurement, monitoring and control processes as well as risk management information systems.*
4. *Comprehensive internal control system.*

In line with the implementation of sustainable finance principles, BWS does not only focus on corporate risks but also includes Environmental, Social and Governance (ESG) risks. For this reason, the Bank is gradually adjusting the risk management policy or procedure guideline for thorough and measured ESG risk management implementation, so that management can determine appropriate mitigation steps to minimize any potential negative impacts at any time.

Bank melakukan upaya pengembangan manajemen risiko yang mengintegrasikan aspek LST sesuai prinsip keuangan berkelanjutan. Bank telah mempelajari isu-isu yang terkait LST melalui keikutsertaan seminar dan pelatihan. Bank telah melakukan kajian-kajian terkait penyesuaian manajemen risiko ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup dengan proses bisnis dan portofolio Bank.

The Bank makes efforts to develop risk management that integrates Environmental, Social and Governance (ESG) aspects according to sustainable finance principles. The Bank has studied issues related to ESG through participating in seminars and training. The Bank has conducted studies related to the alignment of economic, social and environmental risk management with the Bank's business processes and portfolio.

Aspek LST telah menjadi salah satu faktor penilaian terkait kondisi bisnis dan sektor industri dari debitur. Pengendalian risiko LST dalam penyaluran kredit oleh Bank antara lain mencakup penilaian terhadap lokasi usaha (peruntukan lokasi usaha, kedekatan dengan bahan baku, daerah pemasaran, tenaga kerja, dan tidak bertentangan dengan agama, sosial budaya, dampak lingkungan, dan ketersediaan pengolahan limbah sesuai izin lingkungan), sumber daya manusia, kapasitas produksi, proses produksi, dan lain-lain yang relevan.

The ESG aspect has become one of the assessment factors related to business conditions and the industrial sector of the debtor. ESG risk control in lending by the Bank includes an assessment of the business location (allocation of business location, proximity to raw materials, marketing area, workforce, and does not conflict with religion, socio-culture, environmental impact, and availability of waste treatment according to environmental permits), human resources, production capacity, production processes, and others that are relevant.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [E.4] Stakeholder Involvement [E.4]

Pemangku kepentingan memiliki peran yang besar dalam mendukung keberlanjutan usaha Bank pada jangka panjang. Oleh karena itulah, BWS senantiasa berusaha menjalin hubungan yang harmonis 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 play a big role in supporting the long-term sustainability of the Bank's business. For this reason, BWS always makes effort to establish a harmonious relationship between BWS and its stakeholders and views information disclosure and comprehensive information delivery as part of stakeholder rights. The channels used by BWS in conveying information internally are internal portals and meetings, while externally through banking activities, business meetings, or outreach/seminars.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pendekatan Approach Method	Hal yang Dipersiapkan Preparation
Pemegang Saham Shareholders	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) minimal sekali setahun 2. Laporan Triwulan, setiap triwulan 3. Laporan Tahunan 4. Laporan Keberlanjutan <ol style="list-style-type: none"> 1. Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) and Extraordinary GMS (EGMS) at least once a year 2. Quarterly Report, quarterly 3. Annual Report 4. Sustainability Report 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat laporan keuangan 2. Membuat laporan tahunan 3. Membuat laporan keberlanjutan 4. Menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB <ol style="list-style-type: none"> 1. Create financial statements 2. Create annual report 3. Create sustainability report 4. Hold AGMS and EGMS



Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pendekatan Approach Method	Hal yang Dipersiapkan Preparation
Karyawan Employee	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media internal <i>Corporate Management Site</i> (CM Site) yang dapat diakses sewaktu-waktu 2. Rapat internal sesuai dengan kebutuhan 3. <i>Training</i> dan <i>workshop</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internal Corporate Management Site (CM Site) media that can be accessed at any time</i> 2. <i>Internal meetings as needed</i> 3. <i>Training and workshop</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan saluran untuk menampung masukan karyawan 2. Menjamin keamanan dan hak-hak karyawan sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 3. Mendukung kegiatan Serikat Pekerja 4. Mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi 5. Mengadakan evaluasi kerja dan kenaikan jabatan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Provide a channel to accommodate employee feedback</i> 2. <i>Ensure the security and rights of employees in accordance with the Collective Labor Agreement (PKB)</i> 3. <i>Support Labor Union activities</i> 4. <i>Conduct training and competency development</i> 5. <i>Conduct performance evaluation and promotion</i>
Nasabah Customer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aktivitas perbankan di kantor cabang 2. Melalui <i>call center</i>, situs web 3. Kunjungan secara langsung kepada nasabah sesuai kebutuhan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Banking activities at branch offices</i> 2. <i>Through call centers, websites</i> 3. <i>Direct visits to customers as needed</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan media komunikasi dua arah untuk merespon nasabah 2. Menanggapi dan menindak lanjuti pengaduan yang diterima 3. Mengembangkan inovasi produk dan layanan perbankan 4. Melakukan survei kepuasan nasabah 5. Menjaga privasi nasabah dengan memperkuat sistem teknologi informasi <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Provide two-way communication media to respond the customers</i> 2. <i>Respond and follow up on complaints received</i> 3. <i>Develop innovations in banking products and services</i> 4. <i>Conduct customer satisfaction surveys</i> 5. <i>Maintain customer privacy by strengthening information technology systems</i>
Regulator Regulator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Rencana Bisnis Bank (RBB) tahunan, Laporan RBB Revisi di pertengahan tahun dan Laporan RBB Realisasi secara triwulanan. 2. Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali 3. Bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, Laporan Keuangan, minimal setahun sekali 4. Laporan bulanan, Semester, Rencana Penyelenggaraan <i>Public Expose</i>, minimal setahun sekali 5. Pemenuhan panggilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap diperlukan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Annual Bank Business Plan Report, Revised Bank Business Plan Report in mid year and Bank Business Plan Realization Report on a quarterly basis</i> 2. <i>Compliance implementation report, at least once a year</i> 3. <i>Proof for AGMS and EGMS announcements, Financial Statements, at least once a year</i> 4. <i>Monthly Report, Semester, Plan for Public Expose Implementation, at least once a year</i> 5. <i>Fulfillment of summons from the OJK if necessary</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun laporan RBB, laporan RBB Revisi dan laporan RBB Realisasi 2. Melaksanakan kepatuhan 3. Menyusun RAKB 4. Menyusun laporan tahunan dan laporan keberlanjutan 5. Memberikan tanggapan atas rekomendasi OJK 6. Menerapkan keuangan berkelanjutan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Create Bank Business Plan report, Revised Bank Business Plan report and Bank Business Plan Realization report</i> 2. <i>Implement compliance</i> 3. <i>Create Sustainable Finance Action Plan</i> 4. <i>Create annual reports and sustainability reports</i> 5. <i>Respond to OJK recommendations</i> 6. <i>Implement sustainable finance</i>
Mitra Bisnis Business Partners	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontrak kerja sama dengan mitra sesuai kebutuhan 2. Pertemuan dengan Divisi terkait pengadaan untuk pemenuhan kebutuhan demi kelangsungan bisnis Bank <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cooperation contracts with partners as needed</i> 2. <i>Meeting with the Procurement Division to fulfill the needs for the Bank's business continuity</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengadaan 2. Melakukan pembayaran tepat waktu 3. Membangun komunikasi bisnis dan kerja sama yang baik <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Provide information for the procurement process</i> 2. <i>Make timely payments</i> 3. <i>Create good business communication and cooperation</i>
Masyarakat Community	Pelaksanaan kegiatan CSR sesuai kebutuhan <i>Implementation of CSR activities as needed</i>	Realisasi kegiatan CSR <i>Realization of CSR Activities</i>

Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.5] *Problems with the Sustainable Finance Implementation [E.5]*

Selama tahun 2023, BWS telah berupaya secara maksimal untuk menjalankan keuangan berkelanjutan sebagaimana yang dituangkan dalam RAKB 2023 dan diatur melalui POJK No. 51/POJK.03/2017. Dalam penerapannya, Bank menghadapi kendala dan tantangan baik yang berasal dari faktor eksternal maupun internal. Untuk mengatasi kendala dan tantangan tersebut, Bank menetapkan solusi berupa mengidentifikasi tantangan dan hambatan pada masing-masing program yang direncanakan, melakukan koordinasi antar unit kerja yang bertanggung jawab terhadap implementasi, *monitoring* dan evaluasi pada program kerja, serta melakukan pelatihan maupun sosialisasi terkait dengan program kerja yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan.

Tantangan dalam pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan, dari sisi internal perusahaan adalah masih harus ditingkatkan kembali mengenai pemahaman mengenai isu lingkungan, ekonomi, sosial. Selain itu, tantangan yang dihadapi adalah menyesuaikan *risk appetite* yang dimiliki bank untuk menyalurkan kredit terkait keuangan berkelanjutan, selain itu juga perusahaan harus dapat memberikan pemahaman kepada debitur dari perspektif bisnis.

Penerapan keuangan berkelanjutan BWS telah berjalan sejak diberlakukannya POJK No. 51/POJK.03/2017. Sejumlah kebijakan dan kegiatan telah dilakukan oleh perusahaan seperti sosialisasi dan internalisasi klasifikasi keuangan berkelanjutan untuk nasabah, program percontohan Taksonomi Hijau Indonesia, kampanye berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran kepada seluruh karyawan dan pembentukan satuan kerja LST.

BWS akan terus mengingatkan pentingnya budaya berkelanjutan, secara internal bagi karyawan untuk dapat meningkatkan budaya organisasi berbasis risiko, perilaku bertanggung jawab terhadap lingkungan, seperti mengurangi penggunaan kertas, plastik, penghematan energi.

During 2023, BWS has made maximum efforts to carry out sustainable finance as outlined in the RAKB 2023 and regulated through POJK Number 51/POJK.03/2017. In its implementation, the Bank faces obstacles and challenges originating from both external and internal factors. To overcome these obstacles and challenges, the Bank determines solutions by identifying challenges and obstacles in each planned program, coordinating between work units responsible for implementation, monitoring and evaluation of work programs, as well as conducting training and outreach related to work programs in connection with sustainable finance.

The challenge in implementing the sustainable finance application, on the company's internal side, is that understanding of environmental, economic and social issues still needs to be improved. In addition, the challenge faced is adjusting the bank's risk appetite to disburse loans related to sustainable finance, and the company must be able to provide understanding to debtors from a business perspective.

The BWS sustainable finance has been implemented since the enactment of POJK Number 51/POJK.03/2017. A number of policies and activities have been carried out by the company, such as the dissemination and internalization of sustainable finance classifications for customers, the Indonesian Green Taxonomy pilot program, ongoing campaigns to increase awareness for all employees and the formation of ESG work unit.

BWS will continue to remind the importance of sustainable culture, internally for employees to be able to improve a risk-based organizational culture, environmentally responsible behavior, such as reducing the use of paper, plastic, saving energy.



Kinerja Ekonomi

Economic Performance

BWS berupaya untuk mewujudkan kinerja ekonomi yang terus meningkat melalui penerapan strategi yang sesuai dengan dinamika ekonomi dan industri perbankan serta kebutuhan nasabah yang semakin *demanding*. Hal tersebut merupakan bagian dari upaya BWS untuk mewujudkan visi dan misi Bank, juga untuk memenuhi harapan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Pencapaian kinerja ekonomi yang optimal dipercaya dapat mendukung keberlanjutan usaha pada jangka panjang.

Sejalan dengan upaya untuk meraih kinerja ekonomi yang optimal, di tahun 2023 Bank juga meningkatkan fokus dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Hal ini salah satunya dilakukan dengan meningkatkan penyaluran pembiayaan kepada masyarakat dan korporasi yang bergerak di bidang yang termasuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUB).

Tahun 2023, nilai pembiayaan yang disalurkan untuk sektor KUB mencapai sebesar Rp173 miliar, turun 14,36% dibandingkan tahun 2022 sebesar Rp202 miliar. Pencapaian tersebut lebih rendah dari target yang ditetapkan dalam RBB 2023. [F.3]

Penurunan pembiayaan di sekitar KUB disebabkan adanya penurunan *outstanding* dari sektor pendanaan Medco Power Indonesia sebesar Rp32 miliar. Di tahun 2024, Bank akan fokus untuk menambah portfolio KUB melalui penyaluran pembiayaan mobil listrik dan usaha yang berbasis *zero emission* dan *eco efficient*.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh BWS untuk meningkatkan penyaluran kredit sector KUB adalah dengan antara lain melakukan pendekatan kepada nasabah dengan kepedulian terhadap *Net Zero Emission*, meningkatkan analisa debitur terkait lingkungan, sosial, tata kelola (LST) melalui penentuan klasifikasi LST, melakukan idenifikasi dan mitigasi berbagai aspek risiko, sehingga BWS dapat berkontribusi dala proyek-proyek berkelanjutan yang sesuai dengan *risk appetite* bank.

BWS seeks to realize continuously improving economic performance by implementing strategies that are in line with the dynamics of the economy and banking industry as well as the increasingly demanding needs of customers. This is part of BWS's efforts to realize the Bank's vision and mission, as well as to meet the expectations of shareholders and other stakeholders. Achieving optimal economic performance is believed to support long-term business sustainability.

In line with efforts to achieve optimal economic performance, in 2023 the Bank also increased its focus on implementing sustainable finance. One of which was by increasing the distribution of financing to the community and corporations operating in sectors included in the Sustainable Business Activities (KUB) category.

In 2023, the value of financing disbursed to the KUB sector reached IDR173 billion, a decrease of 14.36%, compared to 2022 of IDR202 billion. This achievement is lower than the target set in RBB 2023. [F.3]

The decrease in financing in the KUB sector was due to a decrease in outstanding from funding sector Medco Power Indonesia of IDR32 billion. In 2024, the Bank will focus on expanding its KUB portfolio through financing electric cars and zero emission and eco efficient businesses.

The measures taken by BWS to increase loan disbursement in the KUB sector include approaching customers with concern for Net Zero Emissions, increasing debtor analysis related to the environment, social and governance (ESG) through determining ESG classification, identifying and mitigating various aspects of risk, so that BWS can contribute to sustainable projects in line with the bank's risk appetite.

Tahun 2023, BWS juga dapat merealisasi kinerja yang baik. Indikator kinerja Bank secara umum mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Keberhasilan tersebut tak lepas dari strategi yang dijalankan Bank yang fokus pada segmen pasar yang telah terbukti memberikan *return* yang sangat baik. Selain itu, BWS juga terus meningkatkan kualitas layanan digital yang dimiliki sehingga dapat semakin memanjakan nasabah dan meningkatkan daya saing BWS di tengah kompetisi industri perbankan yang sangat ketat.

In 2023, BWS was also able to realize good performance. The Bank's performance indicators generally increased compared to the previous year. This success is inseparable from the strategy implemented by the Bank which focuses on market segments that have been proven to provide excellent returns. In addition, BWS also continues to improve the quality of its digital services to further facilitate customers and increase BWS' competitiveness amidst extremely high competition in the banking industry.

Berikut disampaikan pencapaian kinerja ekonomi BWS. [F.2]

The following is the achievements of BWS's economic performance. [F.2]

Uraian <i>Description</i>	2023			2022			2021		
	Target <i>Target</i>	Realisasi <i>Realization</i>	Pencapaian <i>Achievement</i>	Target <i>Target</i>	Realisasi <i>Realization</i>	Pencapaian <i>Achievement</i>	Target <i>Target</i>	Realisasi <i>Realization</i>	Pencapaian <i>Achievement</i>
Simpanan Nasabah (Rp-juta) <i>Customer Savings (IDR-million)</i>	32.488.244	31.188.670	96%	26.186.868	28.791.495	109,95%	21.689.454	23.839.278	109,91%
Penyaluran Kredit Konsumer (Rp-juta) <i>Consumer Loan Disbursement (IDR-million)</i>	14.967.463	17.118.357	114,37%	11.665.291	13.720.648	117,62%	11.231.674	10.755.838	95,76%
Penyaluran Kredit Korporasi (Rp-juta) <i>Corporate Loan Disbursement (IDR-million)</i>	29.527.046	26.875.142	91,02%	25.699.501	26.346.624	102,52%	22.263.347	23.186.131	104,14%
Laba Operasional (Rp-juta) <i>Operating Income (IDR-Million)</i>	1.055.928	907.284	85,92%	960.845	1.113.093	115,85%	790.216	834.735	105,63%
Laba Bersih (Rp-juta) <i>Net Income (IDR-Million)</i>	666.487	697.864	104,71%	712.889	860.571	120,72%	604.062	629.168	104,16%

Kontribusi Kepada Negara Contribution to the State

Kontribusi kepada negara diwujudkan BWS dengan kepatuhannya dalam membayar pajak. Per 31 Desember 2023, jenis dan besaran pajak yang dibayarkan BWS adalah sebagai berikut:

BWS contributions to the state are realized through compliance in paying taxes. As of December 31, 2023, the types and amounts of taxes paid by BWS were as follows:

dalam jutaan Rupiah | in million Rupiah

Jenis Pajak <i>Type of Tax</i>	2023	2022	2021
PPH Pasal 25 <i>Income Tax Article 25</i>	204.519	239.024	175.663
PPH Pasal 29 <i>Income Tax Article 29</i>	8.235	23.248	23.851
PPN VAT	11.498	10.369	2.885
PPH Pasal 4 ayat 2 <i>Income Tax Article 4 paragraph 2</i>	215.522	144.957	157.276
PPH Pasal 23 <i>Income Tax Article 23</i>	3.813	3.217	1.887
PPH Pasal 21 <i>Income Tax Article 21</i>	32.506	30.179	22.044
PPH Pasal 26 <i>Income Tax Article 26</i>	99.006	36.767	16.105
Bea Meterai <i>Duty Stamp</i>	200	335	243
Jumlah <i>Total</i>	575.299	488.096	399.954

Sesuai tabel di atas, BWS memberikan kontribusi kepada negara melalui pembayaran pajak pada tahun 2023 sebesar Rp575,30 miliar, dan meningkat sebesar 17,87% dibandingkan tahun 2022, yang mencapai Rp488,09 miliar.

According to the table above, BWS contributed to the state through tax payments in 2023 amounting to IDR575.30 billion, and an increase of 17.87% compared to 2022, which reached IDR488.09 billion.



Kinerja Lingkungan Environmental Performance

BWS berkomitmen untuk mengurangi dampak terhadap lingkungan dengan melakukan pengendalian untuk memantau dan mengelola risiko kerusakan lingkungan, salah satunya dengan membuat berbagai kebijakan operasional dengan mempertimbangkan aspek lingkungan, termasuk dalam operasional kantor Bank.

Upaya BWS dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup dilakukan dengan memastikan bisnis Bank berjalan tanpa merusak lingkungan, salah satunya dengan program digitalisasi perbankan dan mendigitalisasi proses internal menggunakan sistem secara *paperless*.

Komitmen BWS terhadap upaya untuk mengurangi kerusakan lingkungan hidup dan pelestarian lingkungan hidup salah satunya tercermin dari kebijakan kredit yang ditetapkan Bank. 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).

BWS is committed to reducing the environmental impact by implementing controls to monitor and manage the risk of environmental damage, one of which is by creating various operational policies by considering environmental aspects, including in Bank office operations.

BWS makes efforts to preserve the environment by ensuring that the Bank's business operates without damaging the environment, one of which is through the banking digitalization program and digitizing internal processes using a paperless system.

One of BWS's commitment to efforts to reduce environmental damage and environmental preservation is reflected in the credit policy set by the Bank. The policy contains rules that in every credit analysis related to extending credit to industries that have an impact on the environment and environmental preservation are required to include provisions regarding the obligation to have an Environmental Impact Assessment (AMDAL).



Biaya Lingkungan Hidup [F.4] Environmental Costs [F.4]

BWS memiliki kepedulian yang besar terhadap upaya pelestarian lingkungan dan isu-isu terkait lingkungan. Hal tersebut salah satunya diwujudkan dengan kontribusi yang diberikan Bank terhadap permasalahan lingkungan yang dihadapi masyarakat. Tahun 2023, biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan BWS mencapai Rp163,116 juta, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp42,51 juta. Biaya tersebut digunakan untuk bantuan pengadaan air bersih di beberapa daerah wilayah lokasi Bank Woori Saudara dan penanaman 3.000 penanaman pohon.

BWS has great concern for environmental preservation efforts and environmental-related issues. One of which is realized through the contribution made by the Bank to environmental problems faced by society. In 2023, environmental costs incurred by BWS reached IDR163.116 million, an increase compared to the previous year of IDR42.51 million. These funds were used to help provide clean water in several areas where Bank Woori Saudara is located and to plant 3,000 trees.

Penggunaan Material Ramah Lingkungan [F.5] Use of Environmentally Friendly Materials [F.5]

BWS berkomitmen untuk menjalankan kegiatan operasional yang lebih ramah lingkungan. Secara bertahap, Bank telah melakukan sejumlah penyesuaian di internal organisasi untuk mendukung hadirnya aktivitas perbankan yang ramah lingkungan. BWS percaya setiap langkah kecil dapat memberikan perubahan yang berarti apabila dikerjakan secara konsisten.

Salah satu langkah yang dilakukan Bank untuk mengurangi dampak terhadap lingkungan adalah dengan melakukan efisiensi dalam penggunaan kertas. Penghematan penggunaan kertas dilakukan antara lain dengan melakukan pengarsipan dokumen secara digital dan penerapan sistem kerja yang *paperless*.

Kendati demikian, di tahun 2023, volume penggunaan mengalami peningkatan kertas mengalami peningkatan menjadi 16.166 rim dari 14.556 rim di tahun 2022. Peningkatan tersebut disebabkan peningkatan kegiatan operasional Bank seiring dengan pertumbuhan bisnis Bank.

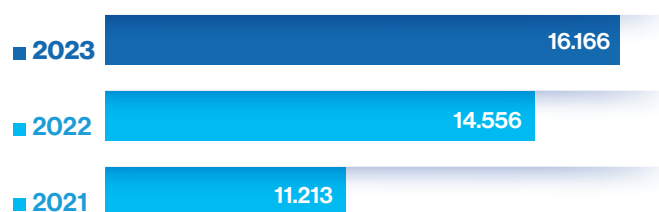
BWS is committed to carrying out more environmentally friendly operational activities. Gradually, the Bank has made a number of adjustments within the organization to support environmentally friendly banking activities. BWS believes that every small step can provide meaningful change if done consistently.

One of the steps taken by the Bank to reduce the impact on the environment is to increase efficiency in the use of paper. Saving paper usage is made, among other things, by archiving documents digitally and implementing a paperless work system.

Nevertheless, in 2023, the volume of paper usage increased to 16,166 reams from 14,556 reams in 2022. This increase is due to increased Bank operational activities in line with the Bank's business growth.

Penggunaan Kertas *Paper Usage*

dalam rim | in ream



Pengelolaan Energi dan Emisi *Energy and Emission Management*

Dalam menjalankan kegiatan operasional setiap harinya, Bank membutuhkan energi, dalam hal ini adalah energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Listrik digunakan untuk operasional sistem Bank, termasuk fasilitas-fasilitas penunjangnya. Sedangkan BBM digunakan untuk kendaraan operasional.

Sumber energi listrik yang digunakan BWS sepenuhnya dipasok oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang berbahan baku fosil atau sumber daya alam tidak terbarukan. Sedangkan untuk BBM yang digunakan adalah produk rendah timbal yang dipasarkan oleh produsen BBM.

Tingginya kebutuhan pemakaian energi listrik untuk operasional sehari-hari mendorong kami untuk mulai menerapkan inisiatif kebijakan yang bertujuan untuk memitigasi risiko lingkungan hidup. Bank menyadari bahwa semakin tinggi konsumsi daya listrik akan berbanding lurus dengan peningkatan emisi CO₂ yang dapat merusak atmosfer bumi sehingga berpotensi mempengaruhi pemanasan global yang parah. Guna mengantisipasi dampak negatif dari risiko lingkungan hidup tersebut, BWS telah menerapkan sejumlah inisiatif penghematan energi listrik sebagai langkah konkret untuk melindungi bumi dari pemanasan global, antara lain dengan menggunakan lampu LED yang lebih hemat energi, penggunaan perangkat elektronik yang lebih hemat energi, menata sistem pencahayaan di lingkungan kantor sehingga tidak selalu harus menggunakan listrik di siang hari dan berbagai upaya lainnya. [F.7]

Demikian juga dengan penggunaan BBM. BWS berupaya untuk menekan penggunaan BBM antara lain dengan melakukan perawatan kendaraan operasional secara berkala, membatasi usia kendaraan operasional dan menggunakan kendaraan yang lebih hemat bahan bakar. Selain itu, Bank juga hanya menggunakan bahan bakar dengan oktan tinggi.

In carrying out daily operational activities, the Bank needs energy, in this case electrical energy and fuel (BBM). Electricity is used for Bank system operations, including supporting facilities. Meanwhile, fuel is used for operational vehicles.

The electrical energy source used by BWS is completely supplied by the State Electricity Company (PLN) made from fossil raw materials or non-renewable natural resources. Meanwhile, the fuel used is a low-lead product marketed by fuel producers.

The high need for electrical energy use for daily operations has encouraged us to start implementing policy initiatives aimed at mitigating environmental risks. The Bank realizes that the higher electrical power consumption will be directly proportional to the increase in CO₂ emission which can damage the earth's atmosphere, thus potentially affecting severe global warming. In order to anticipate the negative impacts of environmental risks, BWS has implemented a number of electrical energy saving initiatives as concrete steps to protect the earth from global warming, including using energy-efficient LED lights, energy-efficient electronic devices, arranging the lighting system in the office to avoid constant electricity use during the day and various other efforts. [F.7]

Likewise with fuel use. BWS seeks to reduce fuel use, among other things, by regular maintenance on operational vehicles, limiting the age of operational vehicles and using fuel-efficient vehicles. In addition, the Bank also only uses high octane fuel.

Berikut adalah konsumsi penggunaan dan intensitas energi BWS tahun 2021-2023 [F.6]

The following is the BWS energy consumption and intensity for 2021-2023. [F.6]

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
Penggunaan Listrik	kWh	5.700.579	5.609.642	5.237.208	Electricity Usage
	Gjoules	20.522,0844	20.194,7112	18.853.9488	
Penggunaan BBM	Liter	478.895	422.650	409.984	Fuel Usage
	Liter				
	Gjoules	16.378,21	14454,63	14.021,45	
Jumlah Penggunaan Energi	Gjoules	36900,2944	34.649,3412	32.875,3988	Total Energy Usage
Laba Sebelum Pajak	Rp Juta IDR Million	914.056	1.113.455	820.650	Profit Before Tax
Intensitas Penggunaan Energi	Gjoules /Rp Juta Gjoules /IDR Million	0,0403	0,0311	0,0401	Energy Usage Intensity

Tahun 2023, konsumsi energi BWS mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal tersebut disebabkan adanya peningkatan kegiatan operasional Bank yang sudah sepenuhnya normal pasca pandemi COVID-19.

In 2023, BWS energy consumption increased compared to the previous year. This is due to an increase in Bank operational activities which have completely returned to normal after the COVID-19 pandemic.

Upaya efisiensi penggunaan energi yang dilakukan BWS juga merupakan bagian dari kontribusi Bank untuk menekan jumlah emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan dari kegiatan operasional Bank. BWS sangat menyadari, emisi GRK merupakan salah satu pemicu terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim. Oleh karena dampak negatif emisi gas rumah kaca yang sangat nyata bagi bumi dan makhluk hidup di atasnya, maka BWS berkomitmen untuk mengelola emisi dengan baik, termasuk mengurangi emisi dengan melakukan penghematan penggunaan berbagai jenis energi yang digunakan Perusahaan. [F.12]

Efficiency in energy use by BWS is also part of the Bank's contribution to reduce the amount of greenhouse gas (GHG) emissions resulting from the Bank's operational activities. BWS is highly aware that GHG emission is one of the triggers for global warming and climate change. Due to the extremely real negative impact of greenhouse gas emission on the earth and living creatures thereon, BWS is committed to managing emissions well, including reducing emissions by saving on the use of various types of energy used by the Company. [F.12]

Dalam laporan ini, emisi yang dilaporkan adalah emisi GRK langsung (Cakupan 1) yang dihasilkan dari penggunaan bahan bakar minyak dan emisi GRK (Cakupan 2) tidak langsung yang bersumber dari penggunaan listrik. Adapun emisi GRK dominan yang dihasilkan, baik cakupan 1 dan 2 adalah karbon dioksida (CO₂). [F.11]

In this report, the emissions reported are direct GHG emissions (Scope 1) resulting from the use of fuel and indirect GHG emissions (Scope 2) originating from the electricity use. The dominant GHG emissions produced, both scope 1 and 2 are carbon dioxide (CO₂). [F.11]

Sumber Emisi GRK	Satuan Unit	2023	2022	2021	GHG Emissions Source
Cakupan 1 (BBM)	(Ton CO ₂ -eq) (Ton CO ₂ -eq)	1273,58	1123,74	1090,06	Scope 1 (Fuel)
Cakupan 2 (Listrik)	(Ton CO ₂ -eq) (Ton CO ₂ -eq)	5324,34	5239,41	4891,55	Scope 2 (Electricity)
Total Emisi	(Ton CO ₂ -eq) (Ton CO ₂ -eq)	6597,92	6363,15	5981,61	Total Emissions
Laba Sebelum Pajak	Rp Juta IDR Million	914.056	1.113.455	820.650	Profit Before Tax
Intensitas Energi	(Ton CO ₂ -eq) /Rp Juta (Ton CO ₂ -eq) /IDR Million	0,0072	0,0057	0,0073	Energy Intensity

Sejalan dengan peningkatan kegiatan operasional Bank di tahun 2023, emisi yang dihasilkan juga meningkat menjadi 6597,92 ton Co₂-eq dari tahun sebelumnya 6363,15 ton Co₂-eq. Demikian juga dengan intensitas emisi yang dihasilkan juga meningkat menjadi menjadi 0,0072 ton Co₂-eq/Rp juta. Hal ini sejalan dengan penurunan laba sebelum pajak yang dibukukan Bank di tahun 2023.

In line with the increase in the Bank's operational activities in 2023, the emissions produced also increased to 6597.92 tons of Co₂-eq from the previous year of 6363.15 tons of Co₂-eq. Likewise, the resulting emissions intensity also increased to 0.0072 tons of Co₂-eq/IDR million. This is in line with the decline in profit before tax recorded by the Bank in 2023.

Pengelolaan Penggunaan Air [F.8] Water Use Management [F.8]

Salah satu wujud komitmen BWS terhadap upaya pelestarian lingkungan hidup adalah melakukan efisiensi dalam penggunaan air. Hal tersebut dilandasi atas kesadaran Bank bahwa ketersediaan air bersih terus menurun akibat pencemaran lingkungan. Selain itu, sebagian air yang digunakan BWS juga merupakan air tanah yang jika terus menerus digunakan akan memberikan dampak terhadap lingkungan hidup. Selain air tanah, Bank juga menggunakan air yang bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di mana Bank beroperasi.

BWS's commitment to environmental preservation efforts is realized one of which by water use efficiency. This is based on the Bank's awareness that the availability of clean water continues to decline due to environmental pollution. In addition, some of the water used by BWS is also groundwater which if used continuously will impact the environment. Apart from groundwater, the Bank also uses water sourced from the Regional Drinking Water Company (PDAM) where the Bank operates.

Upaya pengelolaan dan efisiensi penggunaan air antara lain dilakukan dengan cara:

Efforts to manage and efficiently use water include:

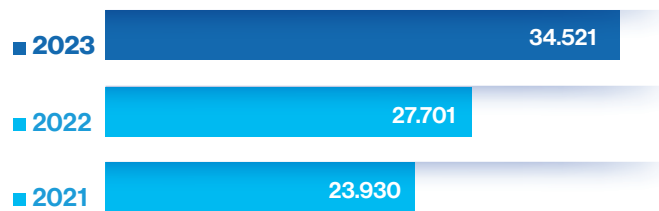
- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengganti keran air dengan keran yang menggunakan sensor 2. Mewajibkan karyawan untuk menggunakan tumbler untuk minum 3. Membuat himbauan untuk menggunakan air secara bijak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Replace the water tap with sensor taps 2. Require employees to use tumblers for drinking 3. Make appeal to use water wisely |
|---|--|

Namun demikian, di tahun 2023 volume penggunaan air di BWS tetap mengalami peningkatan. Hal tersebut sejalan dengan peningkatan kegiatan operasional Bank.

However, in 2023 the volume of water use in BWS continued to increase. This is in line with the increase in the Bank's operational activities.

Penggunaan Air Water Usage

dalam m³ | in m³



Pelestarian Keanekaragaman Hayati [F.9] [F.10] Biodiversity Conservation [F.9] [F.10]

Bank Woori Saudara berkomitmen dalam mendukung pelestarian lingkungan dengan melaksanakan program penanaman 3.000 pohon yang dilakukan di Kecamatan Rancabungur Bogor, Jawa Barat. Program ini sebagai bentuk tanggung jawab sosial di bidang lingkungan hidup Program ini dilakukan penanaman 4 jenis bibit pohon yaitu Pohon Kayu, Pohon Produktif, dan Pohon Buah. Penanaman ini merupakan upaya dan kontribusi BWS untuk menanggulangi perubahan iklim dan pelestarian keanekaragaman hayati yang bermanfaat bagi lingkungan dan masyarakat.

Bank Woori Saudara is committed to supporting environmental preservation by implementing a 3,000 tree planting program in Rancabungur District, Bogor, West Java. This program is a form of social responsibility in the environmental sector, planting 4 types of tree seedlings, namely Wooden Trees, Productive Trees, and Fruit Trees. This planting is BWS's effort and contribution to tackling climate change and preserving biodiversity beneficial for the environment and society.

Pengelolaan Limbah dan Efluen [F.13] [F.14] [F.15] Waste and Effluent Management [F.13] [F.14] [F.15]

Dalam menjalankan operasional perbankan, Bank menghasilkan limbah padat berupa sampah yang dihasilkan dari aktivitas perkantoran dan limbah cair dari air buangan perkantoran. Limbah padat yang dimaksud, antara lain berupa sampah alat elektronik bekas, lampu bekas, aki bekas, furnitur bekas dan sebagainya. Sedangkan limbah cair antara lain berupa oli bekas dari kendaraan operasional dan genset, air limbah dari toilet/pantry/mushola, dan lain-lain. Pengelolaan semua limbah yang dihasilkan dari operasional Bank dilakukan oleh pihak pengelola gedung dan atau pihak lain yang telah tersertifikasi. Bank tidak menghasilkan limbah B3 dalam jumlah yang signifikan dan tidak melakukan pengolahan limbah secara mandiri, karena itu kami tidak mencantumkan jumlah limbah dan mekanisme pengelolannya dalam laporan ini.

In carrying out banking operations, the Bank produces solid waste in the form of rubbish generated from office activities and liquid waste from office wastewater. The said solid waste includes used electronic equipment, used lamps, used batteries, used furniture etc. Meanwhile, liquid waste includes used oil from operational vehicles and generators, waste water from toilets/pantries/prayer rooms, etc. All waste generated from Bank operations is managed by the building management and/or other certified parties. The Bank does not produce significant amounts of hazardous and toxic material waste and does not process waste independently, therefore we do not include the amount of waste and its management mechanisms in this report.

Pengaduan terkait Lingkungan Hidup [F.16] *Complaints related to Environment [F.16]*

Hingga kini BWS belum memiliki kebijakan dalam hal pemantauan dampak lingkungan dari kegiatan operasi 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 tercakupkan dalam proses ketika BWS melakukan kajian terhadap tempat di mana BWS akan menyewa tempat, dengan pertimbangan khusus seperti lingkungan gedung/tempat yang melakukan pemantauan dampak lingkungan secara berkala.

Kepatuhan kami pada peraturan perundangan di bidang lingkungan membuahkan hasil yang baik, sehingga pada tahun pelaporan tidak didapatkan pengaduan atas pelanggaran terhadap peraturan lingkungan. Sementara itu, sarana pengaduan atau penyampaian kritik masukan kepada Bank dapat disampaikan melalui *Call Center* 1500-012.

To date, BWS have no policy regarding monitoring the environmental impact of its operational activities. The environmental impacts, especially related to pollution, is monitored by building owners in each branch, both at the head office and at several BWS branches in other regions. The environmental impact monitoring policy by BWS is included in the process when BWS reviews any place where BWS will rent a place, with special considerations such as the building/place environment which regularly monitors environmental impact.

*Our compliance with environmental laws and regulations produced good results, thus in the reporting year there was no complaint regarding violation of environmental regulation. Meanwhile, the complaints, critics, and feedback to the Bank can be submitted via the *Call Center* 1500-012.*

Pemberian Kredit dengan Pertimbangan Lingkungan *Environmentally Friendly Financing*

BWS memiliki beberapa kredit yang diberikan kepada debitur yang bergerak dalam sektor industri yang berhubungan dengan lingkungan, di antaranya 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), di mana di dalam IUP telah termaktubkan beberapa kewajiban pemenuhan izin lingkungan. Di tahun 2023, nilai kredit yang diberikan BWS pada sektor Pertambangan dan Penggalian sebesar Rp 1.513 miliar.

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 2023, BWS loan value in the Mining and Excavation sector amounted to IDR1,513 billion.

Untuk sektor industri pengolahan di mana beberapa di antaranya 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 2023, nilai kredit yang diberikan BWS pada sektor Industri Pengolahan sebesar Rp10.897 miliar, turun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp11.267 miliar.

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 to environmental permits from prospective debtors. In 2023, the value of credit provided by BWS to the Manufacturing Industry sector is IDR10,897 billion, decreasing compared to the previous year of IDR11,267 billion.

Sertifikasi Terkait Lingkungan Environmental Related Certification

Hingga akhir tahun 2023 Bank belum memiliki sertifikasi terkait dengan lingkungan hidup.

Until the end of 2023, the Bank does not yet have certification related to the environment.



Kinerja Sosial-Aspek Produk dan Nasabah

Social Performance-Product and Customer Aspects



Komitmen untuk Memberikan Layanan yang Setara kepada Nasabah [F.17]

Commitment to Provide Equal Services to Customers [F.17]

Sebagai bank swasta nasional, BWS mengelola banyak nasabah. Karena itu, Bank menjaga komitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah tanpa terkecuali dan menindaklanjuti keluhan nasabah secara adil tanpa diskriminasi.

Dalam memberikan layanan kepada nasabah, Bank memiliki aturan dan standar pelayanan terbaik yang wajib dijalankan oleh semua karyawan BWS agar tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

Khusus bagi para *frontliners* yang menjadi representatif Bank di hadapan nasabah, BWS memberikan pelatihan khusus mengenai produk dan/atau layanan yang dimiliki Bank, serta memfasilitasi pelatihan dengan topik *customer excellence*. Upaya ini dilakukan agar setiap karyawan memiliki kompetensi yang memadai untuk menjelaskan produk perbankan yang dimiliki Bank secara transparan untuk mencegah terjadinya asimetris informasi yang berpotensi dapat merugikan nasabah ataupun Bank di kemudian hari.

Upaya untuk memberikan layanan terbaik tersebut ditujukan untuk membuat nasabah menjadi loyal kepada BWS. Pasalnya, nasabah yang loyal merupakan aset strategis yang harus dipertahankan karena mampu memberikan nilai tambah jangka panjang bagi BWS.

As a national private bank, BWS manages many customers. Therefore, the Bank maintains its commitment to always provide excellent service to all customers without exception and follow up on customer complaints fairly without discrimination.

In providing services to customers, the Bank has the best rules and service standards that must be implemented by all BWS employees to continuously increase the level of customer trust and satisfaction.

Especially for frontliners who represent the Bank in front of customers, BWS provides special training regarding the Bank's products and/or services, as well as facilitates training on the topic of customer excellence. This effort is made to build sufficient competence on each employee in explaining the Bank's banking products transparently to prevent asymmetric information that could potentially harm customers or the Bank in the future.

Efforts to provide the best service are aimed at making customers loyal to BWS, for loyal customers are a strategic asset that must be maintained as they provide long-term added value for BWS.

Inovasi dan Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan [F.26] *Innovation and Development of Sustainable Financial Products and Services [F.26]*

Inovasi dan pengembangan produk merupakan salah satu kunci bagi keberlanjutan usaha BWS. Melalui inovasi dan pengembangan produk itulah, Bank bisa mengadopsi dan menangkap harapan nasabah terkini. Sesuai dengan bidang usaha BWS di industri perbankan, inovasi dan pengembangan produk/jasa yang dilakukan Bank selama tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. *Funding Product*
 - a. TASKA Gift
 - b. Rekening Khusus DHE SDA
 - c. Time Deposit Valas DHE SDA
2. *Bancassurance Product*
 - a. W-Smart Life Protection bekerja sama dengan PT Equity Life
 - b. Eazy Prolife bekerja sama dengan PT Allianz Life

Innovation and product development are one of the keys to BWS business sustainability. Through innovation and product development, the Bank can adopt and capture the latest customer expectations. Corresponding to BWS's business sector in the banking industry, innovation and product/service development carried out by the Bank during 2023 are as follows:

1. *Funding Product*
 - a. *TASKA Gift*
 - b. *DHE SDA Special Account*
 - c. *DHE SDA Currency Deposit Time*
2. *Bancassurance Product*
 - a. *W-Smart Life Protection collaborates with PT Equity Life*
 - b. *Eazy Prolife collaborates with PT Allianz Life*

Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Nasabah [F.27] *Product/Service Evaluated Safety for Customers [F.27]*

Kepatuhan terhadap regulasi merupakan prinsip yang dipegang teguh BWS, termasuk dalam menawarkan produk dan jasa kepada nasabah. Dalam prosesnya, semua produk dan jasa yang ditawarkan Bank telah memenuhi semua persyaratan dan mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga telah teruji keamanannya bagi nasabah. Selaras dengan itu, untuk menekan risiko kerugian seminimal mungkin atas produk dan jasa tersebut, Bank secara kontinu menyampaikan informasi atas semua risiko yang mungkin terjadi kepada nasabah, seperti risiko pasar dan risiko fluktuasi mata uang. Penyampaian informasi dilakukan di kantor-kantor operasional, keterbukaan informasi kepada publik, *website*, media sosial, dan sebagainya.

Sesuai regulasi yang ada, BWS juga telah melakukan kegiatan literasi keuangan dan inklusi keuangan sehingga calon nasabah atau nasabah mendapatkan pemahaman yang benar tentang produk/jasa yang ditawarkan Bank. Dengan demikian, mereka akan memilih produk/jasa yang ditawarkan BWS sesuai kebutuhan dan telah mengetahui profil risiko yang melekat di dalam produk/jasa tersebut.

BWS firmly adheres to the principle of compliance with law, including in offering products and services to customers. In the process, all products and services offered by the Bank have met all requirements and received approval from the OJK thus proven safe for customers. In line with this, to reduce the risk of loss to a minimum on these products and services, the Bank continuously delivers information on all potential risks to customers, such as market risk and currency fluctuation risk. The information is delivered in operational offices, public disclosures, websites, social media, etc.

In accordance with existing regulations, BWS has also carried out financial literacy and financial inclusion activities to make any potential customers or customers get correct understanding of the products/services offered by the Bank. Therefore, they will choose the products/services offered by BWS according to their needs and already know the risk profile inherent in the products/services.

Dampak Produk dan Jasa Keuangan Keberlanjutan [F.28] Impact of Sustainable Financial Products and Services [F.28]

Bank menyadari bahwa dalam memberikan pembiayaan mungkin memberi dampak sosial dan lingkungan serta peningkatan risiko terkait. Karenanya Bank sangat memperhatikan proses identifikasi dan penilaian secara seksama sehingga dapat dikelola dengan baik dan tidak menimbulkan dampak sosial dan lingkungan yang negatif. Dalam keputusan pengelompokan pembiayaan KUB dan Non-KUB diambil berdasarkan informasi yang tersedia secara publik maupun informasi yang disediakan oleh nasabah.

The Bank realizes that providing financing may have social and environmental impacts as well as an increase in associated risks. Therefore the Bank pays close attention to the identification and assessment process carefully so that it can be managed properly and does not cause negative social and environmental impacts. The decision on grouping KUB and Non-KUB financing is taken based on publicly available information and information provided by customers.

Produk yang Ditarik Kembali [F.29] Recall Products [F.29]

Adapun Produk dan Jasa Perbankan yang dihentikan pada tahun 2023 adalah:

1. Produk Proteksi Multi Manfaat yang bekerja sama dengan PT Equity Life
2. Kartu Kredit BWS-BCA yang merupakan *co-branding* antara BCA dengan BWS

The banking products and services discontinued in 2023 were:

1. *Multi Benefit Protection Product in collaboration with PT Equity Life*
2. *BWS-BCA Credit Card co-branding between BCA and BWS.*

Survei Kepuasan Pelanggan [F.30] Customer Satisfaction Survey [F.30]

Layanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari dunia perbankan. Sesuai dengan komitmen BWS “**Your life partner**”, kami selalu berusaha untuk melakukan peningkatan layanan dengan menerima masukan dari nasabah untuk perbaikan layanan ke arah yang lebih baik lagi. Kami memberikan *tools* survei kepuasan nasabah berupa QR Code yang dapat diakses oleh seluruh nasabah untuk mendapatkan masukan atas layanan yang telah kami berikan selama ini.

Services are an inseparable part of the banking world. Corresponding to BWS's commitment “Your life partner”, we consistently seek to improve services by receiving feedback from customers to improve services in an even better direction. We provide customer satisfaction survey tools in the form of a QR Code accessible by all customers to receive feedback on the services we have provided so far.

Sebanyak 60.752 nasabah selama tahun 2023 sudah berpartisipasi dalam survei kepuasan nasabah dan dari hasil survei tersebut terdapat 190 respon ketidakpuasan dari nasabah sehingga persentase tingkat kepuasan nasabah pada tahun 2023 adalah sebesar 99,92%.

Berdasarkan hasil survei kepuasan nasabah, kami akan terus melakukan perbaikan-perbaikan dari berbagai aspek di mana selain peningkatan layanan kami juga akan mengembangkan produk-produk yang inovatif guna mengakomodir kebutuhan dan keinginan nasabah serta dapat memberikan solusi finansial, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan bagi nasabah.

A total of 60,752 customers during 2023 have participated in the customer satisfaction survey and from the survey results, there were 190 dissatisfied responses from customers thus the percentage level of customer satisfaction in 2023 was 99.92%.

Based on the customer satisfaction survey results, we will continue to make improvements in various aspects, where apart from improving our services, we will also develop innovative products to accommodate customer needs and desires and provide financial solutions, comfort, security, and satisfaction for customers.

Pengaduan Nasabah [F.24] *Customer Complaints [F.24]*

BWS menerima segala keluhan atau pengaduan dari nasabah, di mana nasabah dapat menyampaikan melalui petugas Bank dengan datang langsung ke kantor BWS, dapat menghubungi *Call Center* BWS, melalui Aplikasi APPK OJK atau melalui saluran lainnya yang disediakan oleh pihak Bank dalam menerima keluhan ataupun pengaduan.

Keluhan atau pengaduan yang disampaikan dapat bersifat finansial maupun non finansial, di mana kami akan memberikan penyelesaian sesuai *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan oleh Bank.

Seluruh keluhan dan pengaduan yang diterima diadministrasikan melalui aplikasi pengaduan nasabah milik BWS maupun aplikasi pengaduan milik OJK

BWS accepts all complaints or grievances from customers, which customers can submit through Bank officers by coming directly to the BWS office, via BWS Call Center, OJK APPK Application or other channels provided by the Bank to receive complaints or grievances.

Complaints or grievances submitted can be financial or non-financial, where we will provide resolution in accordance with the Service Level Agreement (SLA) predetermined by the Bank.

All complaints and grievances received are administered through the BWS customer complaints application and the OJK's complaint application.

Berikut ini adalah saluran keluhan atau pengaduan nasabah yang disediakan oleh BWS:

Adapun saluran pengaduan nasabah dapat melalui:

1. Lisan:
 - a. BWS Call di 1500-012
 - b. Datang langsung ke Kantor BWS
2. Tertulis:
 - a. Datang langsung ke Kantor BWS
 - b. Regulator OJK & BI
 - c. Website www.bankwoorisaudara.com
 - d. Sosial media:
 - Facebook : Bank Woori Saudara
 - Instagram : @bankbws

Unit Pengaduan nasabah yang berada di kantor pusat dikelola oleh *Customer Care* yang secara langsung diawasi oleh Direktorat Konsumer berfungsi untuk *me-monitoring* seluruh pengaduan yang diterima dari seluruh saluran resmi penerimaan pengaduan, khusus untuk pengaduan yang diterima melalui Aplikasi APPK OJK atau surat langsung dari OJK atau Bank Indonesia akan diselesaikan oleh unit *customer care* dan bekerja sama dengan unit bisnis terkait.

The following are customer complaint or complaint channels provided by BWS:

The customer complaint channels can be through:

1. Oral:
 - a. BWS Call in 1500-012
 - b. Come directly to the BWS Office
2. Written:
 - a. Come directly to the BWS Office
 - b. OJK & BI regulators
 - c. Website www.bankwoorisaudara.com
 - d. Social media:
 - Facebook : Bank Woori Saudara
 - Instagram : @bankbws

The Customer Complaint Unit located at the head office is managed by Customer Care which is directly supervised by the Consumer Directorate which has the function to monitor all complaints received from all official channels for receiving complaints, especially any complaints received via the OJK APPK Application or direct letters from the OJK or Bank Indonesia, will be resolved by the customer care unit and in collaboration with the relevant business units.

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>Description</i>
	Nasabah <i>Customer</i>			Non Nasabah <i>Non Customer</i>			2023	2022	2021	2023	2022	2021	
	2023	2022	2021	2023	2022	2021							
Finansial <i>Financial</i>	6.164	2.033	2.316	-	-	-	6.164	2.003	2.316	6.164 (100%)	2.033 (100%)	2.316 (100%)	Pengaduan didominasi dengan kegagalan transaksi via Sistem pembayaran yang dimiliki oleh BWS (ATM & Mobile Banking) <i>Complaints are dominated by failed transactions via the payment system owned by BWS (ATM & Mobile Banking)</i>
Non Finansial <i>Non Financial</i>	45	32	15	-	-	-	45	32	15	45 (100%)	28 (87,5%)	15 (100%)	Pengaduan nasabah <i>non finansial</i> terbanyak dikarenakan adanya kendala nasabah ketika melakukan transaksi via MB <i>Most non-financial customer complaints are due to customer problems when making transactions via MB</i>
Jumlah <i>Total</i>	6.209	2.065	2.331	-	-	-	6.209	2.065	2.331	6.209 (100%)	2.061 (100%)	2.266 (97,21%)	Pengaduan didominasi dengan kegagalan transaksi via Sistem pembayaran yang dimiliki oleh BWS (ATM & Mobile Banking) <i>Complaints are dominated by failed transactions via the payment system owned by BWS (ATM & Mobile Banking)</i>



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

Aduan *Non Financial* adalah:

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

Meningkatnya pengaduan nasabah yang bersifat financial dikarenakan mulai tahun 2023, BWS melakukan blokir terhadap transaksi kartu ATM melalui *magnetic stripe*. Hal ini sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia di mana transaksi melalui kartu ATM harus melalui *chip* serta pemblokiran *magnetic stripe* tersebut ditujukan untuk keamanan transaksi dan dana nasabah.

Types of financial complaints are:

1. *ATM/Debit Card ATM Machine*
2. *Savings*
3. *Deposits*
4. *Current Accounts*
5. *Business Internet Banking Delivery Channel*
6. *Individual Internet Banking Delivery Channel*
7. *Delivery Channel/BWS Mobile*
8. *Credit/Financing/Investment*
9. *Fraud*

Non-financial complaints are:

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

The increase in customer financial complaints is due to the fact that starting in 2023, BWS blocked ATM card transactions via magnetic stripe. This is in accordance with Bank Indonesia policy where transactions via ATM cards must be via chip and magnetic stripe blocking is intended for the security of transactions and customer funds.



Kinerja Sosial-Aspek Ketenagakerjaan dan K3

Social Performance-Employment and OHS Aspects



Komitmen Terhadap Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja [F.18]

Commitment to Gender Equality and Employment Opportunities [F.18]

Bank mengimplementasikan kebijakan terkait pengelolaan ketenagakerjaan dengan memperhatikan aspek kesetaraan dan keadilan. Bank berkomitmen untuk memberi peluang yang sama dan setara bagi semua orang untuk berkarier dan berkarya, proses rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi di Bank, tanpa memandang suku, etnis, agama, gender, dan lain-lain. Sepanjang periode pelaporan, tidak terdapat insiden diskriminasi dalam pengelolaan operasional perbankan di Bank.

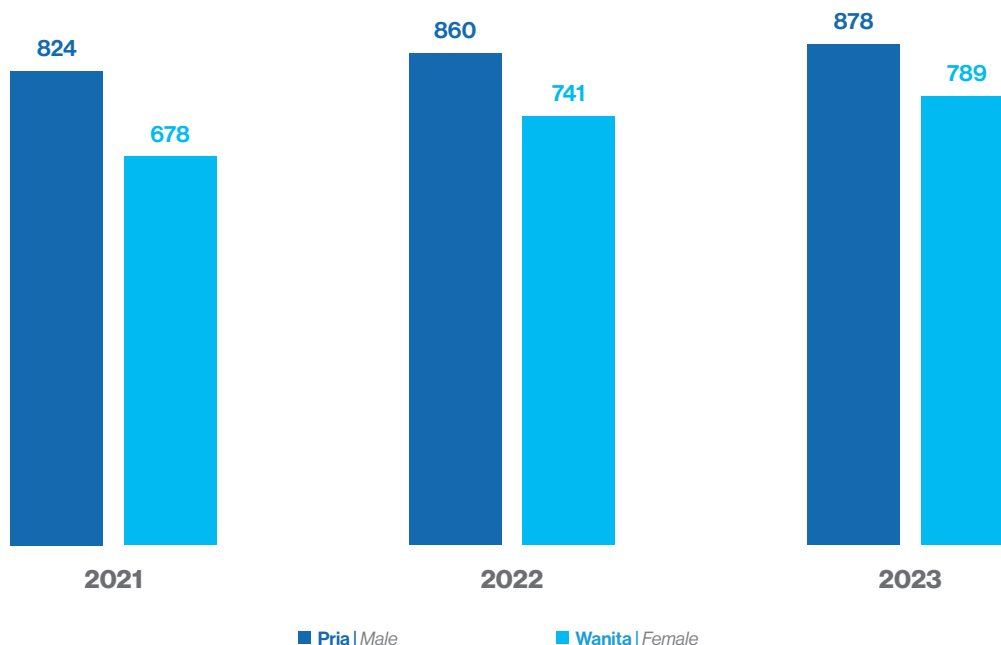
Bank implements policies related to labor management by taking into account aspects of equality and fairness. The Bank is committed to providing same and equal opportunities for everyone to have a career and work, the process of recruitment, training and evaluation at the Bank, regardless of race, ethnicity, religion, gender and others. Throughout the reporting period, there were no incidents of discrimination in the management of banking operations at the Bank.

Penerapan komitmen kesetaraan di Bank ditunjukkan dengan keterbukaan peluang yang sama bagi perempuan untuk menjadi pemimpin di unit-unit kerja. [F.18]

The implementation of the commitment to equality in the Bank is shown by the openness of equal opportunities for women to become leaders in work units. [F.18]

Komposisi Karyawan Bank Berdasarkan Jenis Kelamin 2021-2023 adalah sebagai berikut:

Composition of Bank Employees Based on Gender 2021-2023 is as follows:



Tenaga Kerja Anak dan Kerja Paksa [F.19] *Child Labor and Forced Labor [F.19]*

Bank senantiasa menerapkan praktik terbaik dalam mengelola SDM-nya dengan berpedoman pada pasal 77 Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan juncto Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.

Dalam menjalankan operasionalnya, BWS menetapkan batas usia karyawan adalah 18 (delapan belas) tahun dan waktu kerja yang disepakati adalah 8 (delapan) jam dalam sehari atau 40 (empat puluh) jam dalam seminggu untuk periode 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu. Namun, apabila pada praktiknya ditemukan adanya karyawan dengan level jabatan tertentu bekerja melebihi waktu kerja yang tercantum dalam Peraturan Perusahaan, maka yang bersangkutan akan mendapatkan kompensasi atau upah lembur yang adil dan sesuai.

Sesuai dengan komitmen Bank untuk menaati semua regulasi ketenagakerjaan, termasuk menghapus kerja paksa dan pekerja anak, maka pada tahun pelaporan, tidak terdapat insiden kerja paksa maupun penggunaan tenaga kerja di bawah umur. Bank berkomitmen untuk tidak mempekerjakan pegawai dibawah umur dan memastikan bahwa Bank terhindar dari praktik kerja paksa.

The Bank consistently applies best practices in managing its human resources, referring to article 77 of Law Number 13 of 2003 concerning Employment in conjunction with Government Regulation in Lieu of Law Number 2 of 2022 concerning Job Creation.

In carrying out its operations, BWS sets the employee age limit at 18 (eighteen) years and the agreed working time is 8 (eight) hours a day or 40 (forty) hours in 1 (one) week for 5 (five) working days in 1 (one) week. However, if in practice any employees are found to work beyond the working time stated in the Company Regulations, the employee will receive fair and appropriate compensation or overtime pay.

Corresponding to the Bank's commitment to comply with all labor regulations, including eliminating forced labor and child labor, in the reporting year, there was no incident of forced labor or child labor. The Bank is committed to not employing underage employees and ensures that the Bank avoids forced labor practices.

Upah Minimum Regional [F.20] *Regional Minimum Wage [F.20]*

Bank berupaya untuk menerapkan praktik ketenagakerjaan yang terbaik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, Bank mengacu pada Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, sebagai landasan dalam membina hubungan industrial dengan karyawan.

The Bank strives to implement the best employment practices in accordance with applicable laws and regulations. In this case, the Bank refers to Law Number 11 of 2020 concerning Job Creation, Law Number 13 of 2003 concerning Employment, as a foundation for fostering industrial relations with employees.

Bank berupaya untuk memenuhi hak-hak normatif karyawan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk dalam hal pemberian upah layak kepada karyawan. Selain mengacu pada Undang Undang Ketengakerjaan, BWS juga mematuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat pada Peraturan OJK Nomor 45/POJK.03/2015. Tentang Penerapan Tata Kelola Dalam Pemberian Remunerasi Bagi Bank Umum.

BWS memastikan bahwa upah terendah karyawan yang baru direkrut telah memenuhi ketentuan Upah Minimum yang berlaku di wilayah Bank beroperasi. Tahun 2023, upah terendah karyawan baru BWS adalah sebesar Rp2.149.000, lebih tinggi dibandingkan upah minimum yang ditetapkan pemerintah di wilayah tersebut yaitu sebesar Rp1.958.170 [F.20]

Guna menciptakan sinergi antara Perusahaan dengan karyawan demi terciptanya produktivitas kerja yang optimal, BWS senantiasa memperhatikan kesejahteraan seluruh karyawan dengan adanya program peningkatan kesejahteraan yang diberikan secara material dan non-material. Jenis kesejahteraan yang bersifat material dapat diberikan dalam bentuk tunjangan makan & transport, tunjangan regional, tunjangan jabatan, tunjangan cuti, bonus atau insentif kinerja setiap semester, tunjangan akhir tahun, tunjangan pulsa dan tunjangan bagi pemimpin cabang. Sedangkan kesejahteraan yang bersifat non-material merupakan program kesejahteraan pegawai melalui pemberian fasilitas dan pelayanan seperti fasilitas kendaraan dinas, fasilitas rumah dinas, fasilitas pinjaman karyawan, asuransi kesehatan bagi karyawan beserta anggota keluarga dan seragam bagi karyawan.

BWS juga memberikan program pensiun manfaat pasti bagi Karyawan Tetap yang dananya berasal dari Perusahaan dan diberikan selama Karyawan bekerja di BWS.

The Bank strives to fulfill employees' normative rights in accordance with applicable laws and regulations, including in terms of providing living wages to employees. Apart from referring to the Employment Law, BWS also complies with the provisions contained in OJK Regulation Number 45/POJK.03/2015 Concerning Implementation of Governance in Providing Remuneration for Commercial Banks.

BWS ensures that the lowest wage for newly recruited employees meets the Minimum Wage provisions applicable in the area the Bank operates. In 2023, the lowest wage for BWS new employees was IDR2,149,000, higher than the minimum wage set by the government in the region, which is IDR1,958,170. [F.20]

In order to create synergy between the Company and its employees for optimal work productivity, BWS always pays attention to the welfare of all employees with welfare improvement programs provided both material and non-material. Types of material welfare can be provided in the form of meal & transportation allowance, regional allowance, position allowance, leave allowance, bonus or performance incentive each semester, year-end allowance, phone credit allowance and allowance for branch leaders. Meanwhile, non-material welfare is an employee welfare program through the provision of facilities and services such as official vehicle facility, official housing facility, employee loan facility, health insurance for employees and their family members and uniforms for female employees.

BWS also provides a defined benefit pension program for Permanent Employees whose funds come from the Company and are provided as long as the Employees work at BWS.

Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan [F.22] *Employee Competency Training and Development [F.22]*

BWS berkomitmen untuk meningkatkan kualitas, kapasitas dan kapabilitas karyawan melalui program pengembangan kompetensi yang diselenggarakan melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan. Pengembangan kompetensi untuk meningkatkan *softskill* maupun *hardskill* terbuka bagi semua karyawan yang diimplementasikan melalui program *In-house Training* dan *Public Training*. BWS memandang program pendidikan dan pelatihan dapat memberi kontribusi substansial bagi kemajuan Bank.

Menyadari pentingnya pengembangan karyawan, BWS memberikan perhatian serius dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi, seperti pelatihan profesional, sertifikasi serta peningkatan motivasi karyawan.

Implementasi pengembangan kompetensi disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan dilaksanakan dengan memegang prinsip kesetaraan. Selama tahun 2023, Bank telah melaksanakan program pendidikan dan pelatihan sebanyak 5.429,5 Jam pelatihan, yang diikuti oleh 69.106 peserta. Untuk menyelenggarakan program peningkatan kompetensi dan pelatihan kepada karyawan BWS mengeluarkan investasi sebesar Rp8.751.888.821.

BWS is committed to improving the quality, capacity and capability of employees through competency development programs organized through various education and training activities. Competency development to improve soft skills and hard skills is open to all employees and implemented through In-house Training and Public Training programs. BWS views that education and training programs can make a substantial contribution to the Bank's progress.

Realizing the importance of employee development, BWS gives serious attention to holding training and competency development, such as professional training, certification and increasing employee motivation.

The implementation of competency development is tailored to the company's needs and carried out by upholding the principle of equality. During 2023, the Bank has implemented education and training programs amounting to 5,429.5 training hours, attended by 69,106 participants. BWS spent an investment of IDR8,751,888,821 in competency improvement and training programs for employees.

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman [F.21] *A Decent and Safe Work Environment [F.21]*

Bank berkomitmen menyediakan tempat kerja yang layak untuk seluruh karyawan yang bekerja di BWS. Tempat kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Lingkungan yang layak mencakup berbagai fasilitas yang disediakan oleh Bank.

BWS mendorong aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang memiliki makna strategis dalam menjaga eksistensi dan keberlanjutan usaha. Bank 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.

The Bank is committed to providing a decent workplace for all employees working at BWS. The workplace is everything around employees that may influence them in carrying out their assigned tasks. A decent environment includes various facilities provided by the Bank.

BWS encourages aspects of Occupational Health and Safety (OHS) which have strategic meaning in maintaining business existence and sustainability. The Bank respects employees' rights to work in a healthy and safe environment, and continues to implement OHS programs in all its operational areas. Implementing and maintaining behavior realizing occupational health and safety is a must.

Pada tahun 2023, Bank melakukan kegiatan sosialisasi (*health talk*) terkait dengan peningkatan kesehatan karyawan dengan tema *Injury Prevention Aid & First Aid For Daily Exercise* pada bulan Desember 2023.

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Bank 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)

Bank 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 di tengah *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

Bank 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*).

In 2023, the Bank will carry out outreach activities (health talk) related to improving employee health with the theme Injury Prevention Aid & First Aid For Daily Exercise in December 2023.

A Decent and Safe Work Environment

The Bank is committed to create and provide a healthy, clean, comfortable and safe work environment for all employees, customers and all other stakeholders at BWS through Occupational Health and Safety (OHS) activities.

This commitment is part of and contained in the Collective Labor Agreement (PKB) between the Bank and employees and complies with applicable laws and regulations regarding employment. OHS is implemented, among other things, through the provision of safety facilities and infrastructure in the workplace as well as anticipation to emergency events.

1. Business Continuity Management (BCM)

The Bank ensures the BCM policy in place to ensure anticipation to emergency events. BCM prepares Disaster Management Plan and also ensures OHS in place to ensure and observe the bank's business continuity and operations, guaranteeing the health and safety of employees, customers, BWS assets including stakeholders and those in the bank's operational areas amidst unpredictable conditions. Currently the BWS office is equipped with various work safety devices such as light fire extinguishers, smoke detectors, evacuation signs and emergency stairs.

2. Sport and Health Talk Activity

The Bank consistently protects employees to adopt a healthy lifestyle by organizing various activities at the Head Office and Branch Offices such as gymnastics and sports activities and inviting resource persons in the health sector 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

Bank 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. Bank juga memberikan Jaminan Kecelakaan Kerja yang bekerja sama 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 Bakti

Bank memberikan apresiasi dan *support* kepada karyawan yang akan mengakhiri masa kerjanya melalui program pelatihan Persiapan Purna Bakti. 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 bakti/pensiun.

Pelaksanaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja lainnya yang dilakukan Bank adalah:

1. Memfasilitasi karyawan untuk melakukan *Medical Checkup* rutin 1 (satu) tahun sekali.
2. Meningkatkan imun dan daya tahan tubuh karyawan melalui kegiatan Vaksinasi Influenza.
3. Memberikan Vaksinasi *booster* COVID-19 kepada karyawan.
4. Memberikan informasi melalui kegiatan *talk show* Kesehatan rutin setiap tahun.
5. Mengikuti kegiatan *fire drill* dan simulasi evakuasi bencana gempa bumi yang diadakan pihak eksternal. Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala.

3. Health Care Security

The Bank provides Health Care Security for Employees and their family members through the BPJS Health membership scheme and health insurance in collaboration with third parties. The health insurance benefits provided consist of Outpatient, Inpatient, Dental Care, Glasses and Maternity Care benefits. The Bank also provides Work Accident Security in collaboration with BPJS Employment to cover the risk of accidents at work experienced by employees, commuting coverage.

4. Purna Bakti Training

The Bank provides appreciation and support to employees who are ending their employment period through the Purna Bakti Preparation training program. This program provides opportunities for employees who display full loyalty and dedication for the progress and success of BWS to make the employees ready in thinking and expertise in filling their time in the retirement period.

Other Occupational Health and Safety implementations carried out by the Bank were:

1. *Facilitate employees to have routine annual Medical Checkup.*
2. *Increase employee immunity and endurance through Influenza Vaccination activities.*
3. *Provide COVID-19 booster vaccinations to employees.*
4. *Provide information through routine annual health talk shows.*
5. *Participate in fire drill activities and earthquake disaster evacuation simulations held by external parties. This activity is carried out periodically.*



Kinerja Sosial-Aspek Masyarakat

Social Performance-Community Aspects

BWS meyakini kegiatan usaha yang dijalankan serta seluruh produk dan/atau jasa keuangan yang dipasarkan telah memberikan manfaat dan dampak positif bagi nasabah dan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai bank dengan layanan digital yang inovatif, kehadiran Bank di tengah masyarakat dapat memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan perbankan dan finansial yang dialami oleh berbagai kalangan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

BWS believes that the business activities carried out and all financial products and/or services marketed have provided benefits and positive impacts for customers and society, both directly and indirectly. As a bank with innovative digital services, the Bank's presence in society can provide solutions to various banking and financial problems experienced by various groups of people in everyday life.



Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar [F.23]

Operational Impacts to Local Communities [F.23]

Masyarakat merupakan salah satu pemangku kepentingan yang paling penting bagi Bank. Bank memiliki program-program keberlanjutan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan bagi masyarakat setempat. Bank memiliki program strategis dalam kemanusiaan dan kesehatan terutama yang berkaitan dengan bencana alam dan kesehatan masyarakat. Dampak positif yang dapat dirasakan dari program-program tersebut di antaranya adalah perbaikan tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

The community is one of the most important stakeholders for the Bank. The Bank has sustainability programs that are tailored to the conditions and needs of the local community. The Bank has strategic programs in humanity and health, especially those related to natural disasters and public health. The positive impacts that can be felt from these programs include improving the level of public health and welfare.

Bank juga meyakini bahwa kinerja perusahaan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kesejahteraan masyarakat ini pada akhirnya akan mendukung pengembangan usaha Bank secara berkelanjutan.

The Bank also believes that the company's performance has a positive impact on improving people's welfare. This increase in community welfare will ultimately support the Bank's business development in a sustainable manner.

Dalam menjalankan operasinya, Bank akan selalu melakukan upaya-upaya maksimal untuk meminimalisasi dampak negatif operasi Bank seperti pengelolaan limbah kertas dan plastik. Hingga tahun berjalan tidak terdapat potensi pelanggaran ketentuan terhadap lingkungan yang dihadapi Bank.

In carrying out its operations, the Bank will always make maximum efforts to minimize the negative impacts of Bank operations such as managing paper and plastic waste. Until the current year there was no potential violation of environmental regulations faced by the Bank.

Bank mengharapkan terjadinya peningkatan kesejahteraan masyarakat, pencapaian ini penting karena Bank meyakini bahwa pertumbuhan yang berkelanjutan dapat terjadi di tengah-tengah masyarakat yang sejahtera. Besarnya investasi sosial untuk melaksanakan program-program CSR adalah sebagai berikut:

The Bank expects an increase in people's welfare, this achievement is important because the Bank believes that sustainable growth can occur in the midst of a prosperous society. The amount of social investment to implement CSR programs is as follows:

Dana CSR CSR Fund

dalam jutaan Rupiah | in million Rupiah



Dalam menjalankan program CSR, Bank telah menetapkan beberapa bidang yang menjadi prioritas dalam pemberian bantuan dan program, antara lain bidang kesehatan, pendidikan, ekonomi, sosial, dan lingkungan yang berkelanjutan. BWS berkomitmen untuk dapat terus memberikan kontribusi yang positif kepada masyarakat dan lingkungan melalui program-program CSR yang dijalankan.

In carrying out the CSR program, the Bank has determined several priority areas in providing assistance and programs, including the health, education, economic, social, and environmental sectors that are sustainable. BWS is committed to continuing to make a positive contribution to society and the environment through the implemented CSR programs.



Realisasi Literasi dan Inklusi Keuangan Realization of Financial Literacy and Inclusion

Bank mendukung program pemerintah dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan, seperti yang tertuang dalam Peraturan OJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat; Surat Edaran OJK Nomor 30/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan; dan Surat Edaran OJK Nomor 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.

The Bank supports government programs in order to increase financial literacy and inclusion in the financial services sector, as stated in OJK Regulation Number 76/POJK.07/2016 concerning Increasing Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or the Community; OJK Circular Number 30/SEOJK.07/2017 concerning Implementation of Activities in the Context of Increasing Financial Literacy in the Financial Services Sector; and OJK Circular Number 31/SEOJK.07/2017 concerning Implementation of Activities in the Context of Increasing Financial Inclusion in the Financial Services Sector.

Pentingnya edukasi keuangan saat ini sangat diperlukan karena memiliki tujuan jangka panjang bagi seluruh golongan masyarakat. Konsep terpenting dari Program Literasi Keuangan adalah bagaimana masyarakat dapat memiliki pemahaman secara benar mengenai manfaat dan risiko produk serta layanan jasa keuangan, dapat menentukan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, dan mengetahui hak serta kewajiban juga meyakini bahwa produk dan layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Program literasi keuangan juga memberikan manfaat besar bagi sektor jasa keuangan karena semakin banyak masyarakat mendapatkan edukasi keuangan, maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan.

BWS melaksanakan program literasi keuangan kepada masyarakat khususnya untuk para pelajar & mahasiswa yang masih minim akan pengetahuan Perbankan. Pemberian edukasi perbankan dilakukan di sekolah dasar, sekolah menengah akhir & universitas di mana diberikan pengetahuan cara pengelolaan keuangan dan pengetahuan tentang produk/jasa keuangan. Beberapa program BWS yang mendukung keuangan berkelanjutan melalui inklusi dan literasi, antara lain:

1. Sosialisasi dan memberikan edukasi tentang pentingnya menabung dan cara pengelolaan keuangan di Universitas, siswa menengah.
2. Sosialisasi Tabungan Simpel, Tabungan Cerdas di sekolah-sekolah dan sosialisasi mengenai produk dan jasa perbankan lainnya untuk memberikan pemahaman mengenai produk/jasa layanan perbankan.

The financial education at this time is importantly needed because it has long-term goals for all groups of people. The most important concept of the Financial Literacy Program is how people can have a correct understanding of the benefits and risks of financial products and services, can determine financial products and services according to their needs, and know their rights and obligations as well as believe that the financial products and services elected can improve the welfare of society.

The financial literacy program also provides great benefits for the financial services sector because the more people receive financial education, the more people will take advantage of financial products and services.

BWS carries out financial literacy program for the community, especially for students who still have lack banking knowledge. Providing banking education is carried out in elementary schools, senior high schools & universities where knowledge on how to manage finances and knowledge about financial products/services is given. Several BWS programs that support sustainable finance through inclusion and literacy include:

1. *Dissemination and providing education about the importance of saving and how to manage finances at universities, secondary students.*
2. *Dissemination of Simple Savings, Smart Savings in schools and dissemination of other banking products and services to provide an understanding of banking products/services.*



Berikut kegiatan literasi dan Inklusi yang dilaksanakan BWS sepanjang tahun 2023:

The following are literacy and inclusion activities carried out by BWS throughout 2023:

Lokasi>Nama Sekolah <i>Location/Name of School</i>	Jumlah Peserta <i>Number of Participants</i>
Gebyar Lomba Kreativitas Anak TK IGTKI-PGRI <i>IGTKI-PGRI Kindergarten Children's Creativity Competition</i>	180 orang <i>180 people</i>
Literasi Keuangan Siswa Sekolah SMKN 1 Panongan <i>Financial Literacy of Public Vocational High School 1 Panongan School Students</i>	900 orang <i>900 people</i>
Inklusi Keuangan di Batalyon Raider 509/Kostrad AD <i>Financial Inclusion in Battalion Raider 509/Kostrad AD</i>	150 orang <i>150 people</i>
Literasi dan Inklusi Keuangan SDN 6 Ciamis <i>Financial Literacy and Inclusion at Public Elementary School 6 Ciamis</i>	158 orang <i>158 people</i>
Literasi Keuangan Inklusi SD 3 Picungremuk <i>Financial Literacy Inclusion Elementary School 3 Picungremuk</i>	150 orang <i>150 people</i>
Literasi dan Inklusi Keuangan dalam Kegiatan <i>Night Escape</i> bersama komunitas <i>Running Mate</i> <i>Financial Literacy and Inclusion in Night Escape Activities with the Running Mate community</i>	25 orang <i>25 people</i>
Sosialisasi Tabungan Lapas Kuningan <i>Dissemination of Kuningan Prison Savings</i>	35 orang <i>35 people</i>
Sosialisasi Yon Armed 4/105 GS <i>Dissemination of Yon Armed 4/105 GS</i>	20 orang <i>20 people</i>
Sosialisasi Hima Akuntansi Universitas Telkom <i>Telkom University Accounting Student Association Dissemination</i>	30 orang <i>30 people</i>
Bandung Summer Leagues 2023 GOR Pajajaran <i>Bandung Summer Leagues 2023 GOR Pajajaran</i>	200 orang <i>200 people</i>
Sosialisasi Literasi dan Inklusi Keuangan Perbankan SMK Bakti 17 <i>Dissemination of Banking Financial Literacy and Inclusion at Vocational High School Bakti 17</i>	162 orang <i>162 people</i>
Sosialisasi Literasi dan Inklusi Keuangan Perbankan SMP Avicenna <i>Dissemination of Banking Financial Literacy and Inclusion at Avicenna Middle School</i>	152 orang <i>152 people</i>
Sosialisasi dan Inklusi Keuangan "Manfaat Tabungan Berjangka (Taska) untuk rencana keuangan masa depan <i>Dissemination and Financial Inclusion "Benefits of Term Savings (Taska) for future financial plans</i>	114 orang <i>114 people</i>
Sosialisasi tentang industri perbankan kepada Komite guru & orang tua murid SD 05 Ciputat <i>Dissemination about the banking industry to the Committee of teachers & parents of Elementary School 05 CIPUTAT students</i>	150 orang <i>150 people</i>
Sosialisasi dan Edukasi Tabungan TK Yayasan Islam (YI) <i>Dissemination and Savings Education at Islamic Foundation (YI) Kindergarten</i>	80 orang <i>80 people</i>
Kegiatan Literasi dan Inklusi keuangan kepada siswa/I SDN Kertasari <i>Financial Literacy and Inclusion activities for students at KERTASARI Public Elementary School</i>	184 orang <i>184 people</i>
Sosialisasi Tab Kpop kepada siswa baru SMP 7 Kota Serang <i>Dissemination of Tab Kpop to new students of Middle School 7 Serang City</i>	460 orang <i>460 people</i>
Sosialisasi Literasi dan Inklusi Keuangan Perbankan SMK Migas <i>Dissemination of Banking Financial Literacy and Inclusion at Oil and Gas Vocational School</i>	150 orang <i>150 people</i>

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan [F.25] Environmental Social Responsibility Activities [F.25]

Kegiatan TJSL Bank bertujuan untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang telah menjadi agenda pembangunan dunia untuk dicapai pada 2030 mendatang dan upaya untuk menanggulangi perubahan iklim global. Melalui pilar-pilar CSR, Bank berkontribusi pada beberapa target TPB terkait sebagaimana dirangkum berikut ini:

The Bank's TJSL activities aim to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) which have become the world development agenda to be achieved by 2030 and efforts to tackle global climate change. Through the CSR pillars, the Bank contributes to several related SDGs targets as summarized below:

Jenis Kegiatan TJSL <i>Types of TJSL</i>	TPB SDG	Penjelasan <i>Explanation</i>	Pencapaian <i>Achievements</i>
<p>Kolaborasi dengan Instansi kesehatan</p> <p><i>Collaboration with health agencies</i></p>	<p>TPB No.3 "Kehidupan Sehat dan Sejahtera"</p> <p><i>SDG Number 3 "Good Health and Well-being (SDG 3)"</i></p>	<p>Bank Woori Saudara melalui KC Pekalongan bekerja sama dengan PMI Pekalongan dalam kegiatan rutin tahunan yang dijalankan oleh PMI daerah Pekalongan.</p> <p><i>Bank Woori Saudara through the Pekalongan Branch Office collaborates with PMI Pekalongan in annual routine activities carried out by PMI Pekalongan area.</i></p>	<p>Kegiatan bersifat rutin tahunan antara PMI daerah dan Bank Woori Saudara melalui cabang daerah Bank Woori Saudara.</p> <p><i>The activity is an annual routine between regional PMI and Bank Woori Saudara through the regional branch of Bank Woori Saudara.</i></p>
<p>Bantuan Sosial Bank Woori Saudara dalam bentuk kepedulian terhadap penyediaan air bersih bagi lingkungan.</p> <p>Di tahun 2023, BWS melaksanakan beberapa kegiatan dalam pemberian bantuan terhadap masyarakat sekitar di antaranya Pembuatan Jamban Sehat, Pembuatan pompa air, dan Pemberian bantuan air bersih.</p> <p><i>Bank Woori Saudara Social Assistance in the form of concern for providing clean water for the environment.</i></p> <p><i>In 2023, BWS carried out several activities to provide assistance to local communities, including building healthy latrines, building water pumps, and providing clean water assistance.</i></p>	<p>TPB No.6 "Air Bersih dan Sanitasi Layak"</p> <p><i>SDG Number 6 "Clean Water and Sanitation"</i></p>	<p>Dana yang diberikan oleh Bank Woori Saudara dalam pelaksanaan program ini sepanjang tahun 2023 dengan total sebesar Rp37.500.000,- yang dipergunakan untuk pembuatan pompa air di daerah Pacitan, Jawa Timur, perbaikan untuk jamban sehat di sekolah daerah Tasikmalaya serta pemberian bantuan air bersih kepada masyarakat membutuhkan di sekitar Boyolali.</p> <p><i>The funds provided by Bank Woori Saudara in implementing this program throughout 2023 was a total of IDR37,500,000,- used for the construction of water pumps in the Pacitan area, East Java, repairing for healthy latrines in schools in the Tasikmalaya area as well as providing clean water assistance to people in need around Boyolali.</i></p>	<p>Program ini memberikan manfaat kepada masyarakat dalam penggunaan fasilitas sanitasi dan penerimaan bantuan air bersih.</p> <p><i>This program provides benefits to the community in using sanitation facilities and receiving clean water assistance.</i></p>
<p>Bantuan Bank Woori Saudara dalam Penguatan wirausaha UMKM</p> <p><i>Bank Woori Saudara Assistance in Strengthening MSME Entrepreneurship</i></p>	<p>TPB No.8 "Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi"</p> <p><i>SDG Number 8 "Decent Work and Economic Growth"</i></p>	<p>Bank Woori Saudara dan <i>Human Initiative</i> berkolaborasi dalam penguatan kewirausahaan UMKM dalam program Grobak Mapan. Program bantuan kepada para wirusahaan UMKM dalam penyediaan fasilitas berdagang berupa pemberian gerobak dagang bagi pengusaha UMKM yang membutuhkan. Dana bantuan yang diberikan oleh BWS sebesar Rp25.000.000,-.</p> <p><i>Bank Woori Saudara and Human Initiative collaborated in strengthening MSME entrepreneurship in the Grobak Mapan program. Assistance program for MSME entrepreneurs was by providing trading facilities in the form of trade carts to MSME entrepreneurs who need them. The assistance funds provided by BWS was IDR25,000,000.</i></p>	<p>Program telah dijalankan dan telah disampaikan kepada 5 orang wirausaha UMKM dalam peningkatan fasilitas berdagang.</p> <p><i>The program has been implemented and delivered to 5 MSME entrepreneurs to improve trading facilities.</i></p>

Jenis Kegiatan TJSL <i>Types of TJSL</i>	TPB SDG	Penjelasan <i>Explanation</i>	Pencapaian <i>Achievements</i>
Bantuan Bank Woori Saudara yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam pembangunan Kampung Berkelanjutan <i>Bank Woori Saudara assistance in collaboration with the Regional Government in the development of Sustainable Villages</i>	TPB No. 11 "Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan" <i>SDG Number 11 "Sustainable Cities and Communities"</i>	Bank Woori Saudara mendukung kegiatan dalam pembangunan pemukiman berkelanjutan. Melalui Instansi daerah Kabupaten Cilacap, BWS memberikan bantuan sebesar Rp10.000.000 dalam program Kampung Bahari Nusantara (KBN) yang dibangun di Desa Klaces, Kecamatan Kampung Laut, Kabupaten Cilacap. <i>Bank Woori Saudara supports activities in sustainable residential development. Through the Cilacap Regency regional agency, BWS provided assistance of IDR10,000,000 for the Kampung Bahari Nusantara (KBN) program which was built in Klaces Village, Kampung Laut District, Cilacap Regency.</i>	Program ini mulai dilaksanakan pada pertengahan tahun 2023 oleh Instansi daerah Kabupaten Cilacap dan TNI Angkatan Laut Cilacap. <i>This program began to be implemented in mid-2023 by the Cilacap Regency Regional Agency and the Cilacap Navy.</i>
Kegiatan preventif penanggulangan bencana dan peningkatan ketahanan Iklim <i>Preventive activities for disaster management and increasing climate resilience</i>	TPB No. 13 "Penanganan Perubahan Iklim" <i>SDG Number 13 "Climate Action"</i>	Bank Woori Saudara dan <i>Human Initiative</i> bekerja sama dalam pengadaan bantuan alat penanggulangan banjir yang dapat dipergunakan dalam membantu korban musibah banjir yang terjadi di daerah Indonesia. Selain itu BWS dan HI bekerja sama dalam peningkatan ketahanan iklim melalui program penanaman 3.000 pohon di daerah Bogor. Dana yang didonasikan oleh BWS dalam 2 kegiatan preventif bencana di atas adalah sebesar Rp105.000.000,-. <i>Bank Woori Saudara and Human Initiative collaborated to provide flood relief equipment that can be used to help victims of flood disasters in Indonesia. In addition, BWS and HI collaborated in increasing climate resilience through a program of planting 3,000 trees in the Bogor area. The funds donated by BWS in the 2 disaster prevention activities above was IDR105,000,000.</i>	Bantuan alat banjir dipergunakan untuk membantu korban banjir di Jakarta dan BWS telah melaksanakan kegiatan penanaman pohon pada Desember 2023. <i>Flood equipment assistance was used to help flood victims in Jakarta and BWS has carried out tree planting activities in December 2023.</i>

Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen [G.1] *Written Verification from Independent Party [G.1]*

Meskipun penggunaan *external assurance* oleh pihak ketiga yang independen dapat memastikan kualitas dan kehandalan informasi yang disampaikan dalam laporan ini. Namun, atas pertimbangan tertentu dari manajemen, saat ini Bank belum melakukan verifikasi tertulis dari pihak ketiga yang independen dikarenakan hal tersebut bukan merupakan persyaratan agar dapat "sesuai" dengan pedoman. Namun demikian, Bank menjamin bahwa seluruh informasi yang diungkapkan di dalam laporan ini adalah benar, akurat, dan faktual.

Although the use of external assurance by an independent third party can ensure the quality and reliability of the information presented in this report. However, based on certain considerations from management, the Bank has not yet carried out a written verification from an independent third party because this is not a requirement to be "in accordance" with the guidelines. However, the Bank guarantees that all information disclosed in this report is true, accurate and factual.

 **Lembar Umpan Balik [G.2]**
Feedback Sheets [G.2]

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Tahunan Keberlanjutan 2023 PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Guna meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik ini dengan melingkari salah satu jawaban dan mengisi titik-titik yang tersedia, kemudian mengirimkannya kepada kami.

Thank you for reading this Sustainability Annual Report 2023 PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. In order to improve the Sustainability Report in the coming years we would like to ask you to kindly provide feedback after reading this Sustainability Report by filling out this Feedback Sheet by circling one of the answers and filling in the blanks provided, then send it back to us.



Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2023 ini. Guna meningkatkan Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang kami berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi Lembar Umpan Balik yang telah disiapkan, dan mengirimkannya kembali kepada kami.

Thank you for reading this Sustainability Report. In order to improve the Sustainability Report in the coming years we would like to ask you to kindly provide feedback after reading this Sustainability Report by send it back to us.

1. Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai berbagai hal yang telah dilaksanakan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan.

This Sustainability Report has provided information regarding various matters that have been implemented by PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. in fulfilling corporate social responsibility.

- setuju | *agree* tidak setuju | *disagree* tidak tahu | *don't know*

2. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami.

The material in this Sustainability Report, including data and information presented, is easy to understand.

- setuju | *agree* tidak setuju | *disagree* tidak tahu | *don't know*

3. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap.

The material in this Sustainability Report, including the data and information presented, can be accounted for.

- setuju | *agree* tidak setuju | *disagree* tidak tahu | *don't know*

4. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

The material in this Sustainability Report, including the data and information presented, can be accounted for.

- setuju | *agree* tidak setuju | *disagree* tidak tahu | *don't know*

5. Bagaimana dengan tampilan Laporan Keberlanjutan ini, baik dari isi, desain dan tata letak, serta foto-foto?

How about the appearance of this Sustainability Report, in terms of content, design and layout, as well as the photos?

- setuju | *agree* tidak setuju | *disagree* tidak tahu | *don't know*

6. Informasi apa saja yang dirasakan bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

What information do you find useful from this Sustainability Report?

.....
.....

7. Informasi apa saja yang dirasakan kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

What information do you find is not useful from this Sustainability Report?

.....
.....

8. Informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Keberlanjutan mendatang?

What information do you find lacking and must be completed in the future Sustainability Report?

.....
.....

 **Profil Anda**
Your Profile

Nama Lengkap :
Full Name

Institusi/Perusahaan :
Institution/Company

E-mail :

Identifikasi Pemangku Kepentingan (pilih salah satu) :
Stakeholder Identification (please select one)

Mohon formulir ini dapat dikirimkan kembali | *Please send this sheet to :*

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/*E-mail*:

saudara@bankwoorisaudara.com

Telp/*Phone*: +62 21 5087 1906

Fax/*Fax*: +62 21 5087 1900

Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya [G.3] *Responses to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report [G.3]*

Selama tahun 2023, Bank tidak menerima tanggapan spesifik terkait Laporan Keberlanjutan Tahun 2022 untuk perbaikan laporan tahun berikutnya. Namun demikian, Bank telah berupaya melakukan berbagai penyempurnaan dan perbaikan agar laporan ini memenuhi ketentuan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 yang menjadi rujukan penulisan laporan ini. Bank berharap laporan ini dapat menjadi sumber informasi yang berguna bagi para pemangku kepentingan.

During 2023, the Bank did not receive specific responses regarding the 2022 Sustainability Report to improve the next year's report. However, the Bank has attempted to make various refinements and improvements so that this report complies with POJK provisions Number 51/POJK.03/2017 and SEOJK Number 16/SEOJK.04/2021 which is the reference for writing this report. The Bank hopes that this report can be a useful source of information for stakeholders.



Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/POJK.03/2017 [G.4]

List of Disclosure in Accordance With POJK Number 51/POJK.03/2017 [G.4]

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Hal. Page
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Sustainability Strategy Explanation</i>	520
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Sustainability Aspects Performance Highlights		
B.1	Aspek Ekonomi <i>Economic Aspects</i>	29
B.2	Aspek Lingkungan Hidup <i>Environmental Aspect</i>	29
B.3	Aspek Sosial <i>Social Aspect</i>	30
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan <i>Vision, Mission, and Value of Sustainability</i>	523
C.2	Alamat Perusahaan <i>Company's Address</i>	77
C.3	Skala Usaha <i>Business Scale</i>	77
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services and Business Activities</i>	83
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi <i>Member of Association</i>	94
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan <i>Significant Changes in Issuers and Public Companies</i>	92
Penjelasan Direksi Board of Directors Statement		
D.1	Penjelasan Direksi <i>Board of Directors Statement</i>	56
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan berkelanjutan <i>Management of Sustainable Finance Implementation</i>	526
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan berkelanjutan <i>Competency Development Related to Sustainable Finance</i>	527
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan berkelanjutan <i>Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation</i>	528
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Engagement</i>	529
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan <i>Challenges of Sustainable Financial Implementation</i>	531
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan <i>Building A Culture of Sustainability</i>	523
Kinerja Ekonomi Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi <i>Comparison of Targets and Performance of Production, Portfolios, Financial Targets, or Investment, Revenue and Profit and Loss</i>	533
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison of Targets and Performance of Portfolios, Financial Targets, or Investment on Financial Instruments or Projects in line with Sustainable Finance Implementation</i>	533



No. Indeks <i>Index No.</i>	Nama Indeks <i>Index Name</i>	Hal. <i>Page</i>
Kinerja Lingkungan Hidup <i>Environmental Performance</i>		
Aspek Umum <i>General Aspect</i>		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Costs</i>	535
Aspek Material <i>Material Aspect</i>		
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan <i>The Use of Environmentally Friendly Materials</i>	536
Aspek Material <i>Energy Aspect</i>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>The Number and the Intensity of Energy Use</i>	538
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>Efforts and Achievements on Energy Efficiency and Renewable Energy Use</i>	537
Aspek Air <i>Water Aspect</i>		
F.8	Penggunaan Air <i>Water Consumption</i>	539
Aspek Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Aspect</i>		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati <i>The Impact of Operational Areas Near or in the Area of Conservation or Biodiversity</i>	540
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Conservation Efforts</i>	540
Aspek Emisi <i>Emission Aspect</i>		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya <i>The Number and Intensity of Emissions Produced by Type</i>	538
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan <i>Efforts and Achievement of Emission Reductions Undertaken</i>	538
Aspek Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Aspect</i>		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis <i>The Amount of Waste and Effluent Generated by Type</i>	540
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Management Mechanism</i>	540
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) <i>Spill that Occurred (If Any)</i>	540
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup <i>Aspect of Environmental Complaints</i>		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan <i>The Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved</i>	541
Kinerja Sosial <i>Social Performance</i>		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen <i>Commitment of Financial Services Institution, Issuer or Public Company to Provide Services on Products and/or Services Equivalent to the Consumer</i>	543
Aspek Ketenagakerjaan <i>Employment Aspects</i>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equality of Employment Opportunities</i>	549
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	550
F.20	Upah Minimum Regional <i>Regional Minimum Wage</i>	550
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman <i>Decent and Safe Work Environment</i>	552
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai <i>Employee Competency Training and Development</i>	552

No. Indeks <i>Index No.</i>	Nama Indeks <i>Index Name</i>	Hal. <i>Page</i>
Aspek Masyarakat Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar <i>Operational Impacts to Local Communities</i>	555
F.24	Pengaduan Masyarakat <i>Public Complaints</i>	546
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) <i>Environmental Social Responsibility Activities</i>	559
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility on the Development of Sustainable Products and/or Services		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan <i>Innovation and Development of Sustainable Finance Products and/or Services</i>	544
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan <i>Product/Service Evaluated Safety for Customers</i>	544
F.28	Dampak Produk/Jasa <i>Impact of Products and Services</i>	545
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali <i>The Number of Recall Product</i>	545
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Customer Satisfaction Survey to Sustainable Finance Products and/or Services</i>	545
Lain-lain Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika Ada) <i>Written Verification from Independent Party (if any)</i>	560
G.2	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Sheet</i>	561
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya <i>Responses to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report</i>	564
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik <i>List of Disclosure in Accordance With POJK 51/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies</i>	565