



Laporan Membangun Keberlanjutan

Creating Sustainability Report



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

Aspek Ekonomi Economic Aspect	2020	2019	2018	Perubahan 2019-2020 Changes 2019-2020
Jumlah Jaringan Kantor (unit) Number of Office Networks	153	158	157	(3,16)%
Jumlah Akun (Nasabah) Funding Number of Accounts (Customer) Funding	678.617	583.923	485.573	16,22%
Jumlah Nasabah Payroll (akun) Number of Payroll Customers (account)	204	207	-	(1,45)%
Jumlah Debitur Lending (akun) Number of borrowers (account)	105.939	97.037	97.130	9,17%
Pinjaman yang diberikan (Kredit) * (Rp-juta) Loans (Credit) * (IDR-Million)	30.011.903	26.674.450	22.528.964	12,51%
Jumlah Pendapatan Operasional* (Rp-juta) Total Operating Income* (IDR-million)	1.503.443	1.444.909	1.567.296	4,05%
Laba Tahun Berjalan * Income for the Year *	536.001	499.791	537.971	7,2%
Jumlah Dividen* (Rp-juta) Dividend Amount* (IDR-million)	85,552	98,714	98,714	(13,33)%
Kredit untuk Sektor Industri Pengolahan* (Rp-juta) Credit for Processing Industry Sector* (IDR-million)	9.319.943	8.376.356	7.911.502	11,26%
Jumlah Kredit untuk Sektor Pertambangan dan Penggalian (Rp-juta)* Total Credit for Mining and Excavation Sector (IDR-million)*	670.984	186.480	170.798	259,82%
Jumlah Kredit untuk Sektor Jasa Masyarakat, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya (Rp-juta) Total Credit for Sector of Community Service, Socio-Cultural, Entertainment and Other Individuals (IDR-million)	665.795	595.770	486.254	11,75%
Jumlah Kredit untuk Sektor Jasa Pendidikan (Rp-juta) Total Credit for Education Services Sector (IDR-million)	11.941	11.930	19.901	0,09%
Jumlah Kredit untuk Sektor Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial (Rp-juta) Total Credit for Health Services and Social Activities Sector (IDR-million)	3	11	59	(72,73)%

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

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

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

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

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

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

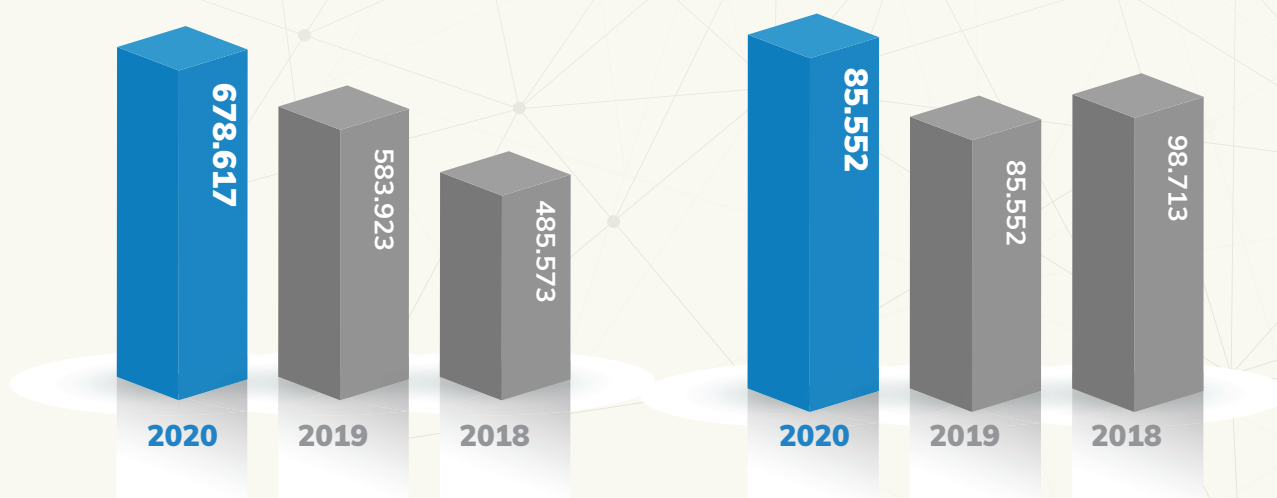
Jumlah Akun (Nasabah) Funding

Number of Accounts (Customer) Funding

Jumlah Dividen

Dividend Amount

dalam jutaan Rupiah
in million Rupiah



Aspek Lingkungan Environment Aspect	Satuan Unit	2020	2019	2018	Perubahan 2019-2020 Changes 2019-2020
Penggunaan Energi Listrik Electricity Usage	kWh	5.396.428	5.565.007	5.495.375	3,03 %
Penggunaan BBM Fuel Usage	Liter Liters	364.346	361.486	449.004	0,79 %
Penggunaan Air Water Usage	m ³	33.200	33.808	31.928	3,03 %
Penggunaan Kertas Paper Usage	Rim	7.659	4.540	3.321	68,71 %
Pelatihan AMDAL AMDAL Training	Rp IDR	16.288.700	-	-	100%

Penggunaan Energi Listrik

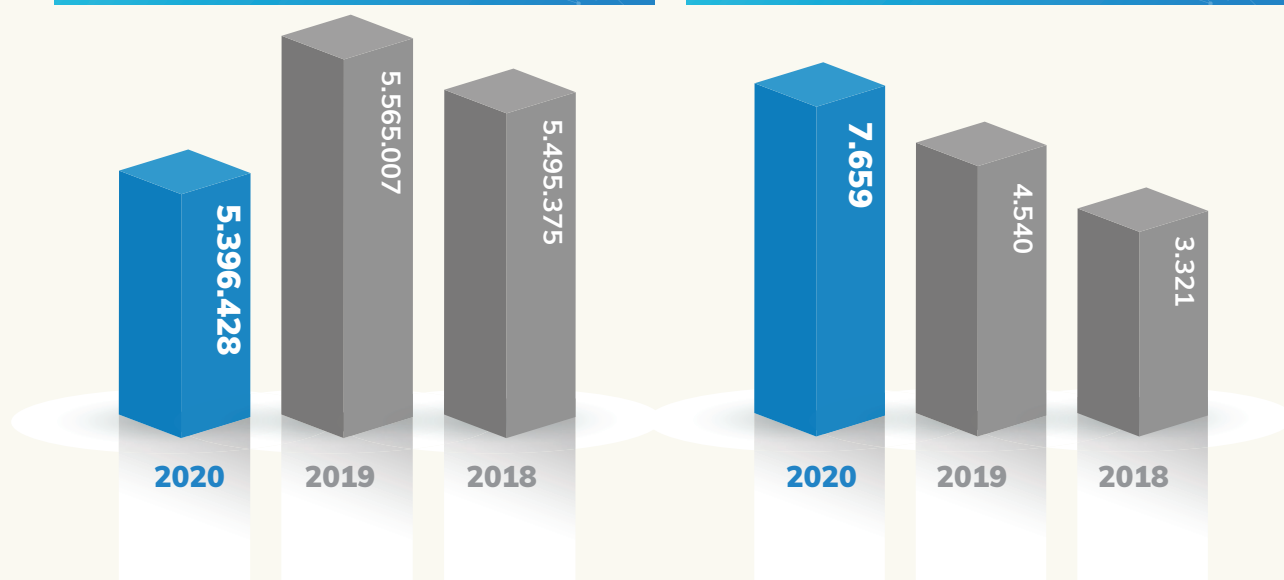
Electricity Usage

dalam kWh
in kWh

Penggunaan Kertas

Paper Usage

dalam Rim
in Rim



Aspek Sosial Social Aspect	Satuan Unit	2020	2019	2018	Perubahan 2019-2020 Changes 2019-2020
Jumlah Pegawai Number of Employees	orang person	1.455	1.502	1.482	(6,46)%
Presentase Pegawai yang Mendapatkan Pelatihan Percentage of Trainees	%	99%	93%	80%	6,45%
Durasi Pelatihan Pegawai Employee Training Duration	(jam) (hours)	35.919	5.248	2.544	928,33%
Pemberian CSR * CSR Distribution *	Rp-Miliar IDR-Billion	1,074	937	1.325	14,62%
Rasio Turnover Karyawan Employee Turnover Ratio	%	11,29	17,60	15,65	6,31%
Biaya Pembekalan untuk Pegawai Memasuki Masa Pensiun/Pemberhentian Massal Costs for Training Employees who will Enter Retirement/Mass Dismissal	Rp-juta IDR-Million	18,035,236	22,552,522	44,292,212	(20,03)%
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety					
Kecelakaan Kerja Occupational Accidents	%	8	2	3	400%
Positif COVID-19 Positive COVID-19	%	35	N/A	N/A	100%
Tanggung Jawab terhadap Produk dan Konsumen Responsibility for Products and Consumers					
Pengaduan Finansial Financial Complaints	Aduan Complaint	3,435	3.558	2.028	(123)
Pengaduan Non Finansial Non Financial Complaints	Aduan Complaint	32	14	32	18
Pengembangan Sosial Kemasyarakatan Community Social Development					
Komposisi Pemasok Lokal Terhadap Jumlah Pemasok (untuk Jasa Outsourcing) Composition of Local Suppliers Against Total Suppliers (for Outsourcing Services)	%	91,80	95,00	93,75	(3,37)%
Nilai Pengadaan Barang dan Jasa (untuk Jasa Outsourcing) Value for Procurement of Goods and Services (for Outsourcing Services)	Rp-juta IDR-Million	24.506	19.114	16.509	28,21%
Komposisi Pemasok Lokal Terhadap Jumlah Pemasok (untuk Kebutuhan ATK) Composition of Local Suppliers Against Total Suppliers (for ATK Needs)	%	70,49	88,46	86,96	(20,31)%
Nilai Pengadaan Barang dan Jasa (untuk Kebutuhan ATK) Value for Procurement of Goods and Services (for ATK Needs)	Rp-juta IDR-Million	520	700	1.683	(25,71)%

Strategi Keberlanjutan Bank Woori Saudara

Bank Woori Saudara's Sustainability Strategy

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

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

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

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

Landasan Hukum

Dasar pelaksanaan program keberlanjutan di lingkup BWS berlandaskan pada beberapa aspek hukum yang berlaku di Indonesia, diantaranya:

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
4. Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

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

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

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

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

Legal Basis

The basis for the implementation of the sustainability program within the Bank is based on several laws in Indonesia, including:

1. *Law of the Republic of Indonesia No. 1 of 1970 concerning Occupational Safety.*
2. *Law of the Republic of Indonesia No. 23 of 1992 concerning Health.*
3. *Law of the Republic of Indonesia No. 13 of 2003 concerning Manpower.*
4. *Law of the Republic of Indonesia No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies.*

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 5. Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas. 8. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia No. PER.05/MEN/1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3). 9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. 10. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat. 11. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. | <ol style="list-style-type: none"> 5. <i>Law of the Republic of Indonesia No. 24 of 2011 concerning The Social Security Administrative Body.</i> 6. <i>Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 50 of 2012 concerning the Implementation of Occupational Safety and Health Management Systems.</i> 7. <i>Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 47 of 2012 concerning Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies.</i> 8. <i>Regulation of the Minister of Manpower of the Republic of Indonesia No. PER.05/MEN/1996 concerning Occupational Safety and Health Management System (SMK3).</i> 9. <i>OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in Financial Services Sector.</i> 10. <i>OJK Circular Letter No. 1/SEOJK.07/2014 concerning Provision of Education to Consumers and/or The Public For Improving Financial Literacy.</i> 11. <i>OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Companies, Issuers, and Public Companies.</i> |
|---|---|

Nilai Keberlanjutan bagi BWS

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

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

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

Sustainability Value for BWS

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

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

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

- e. Meningkatkan pengembangan produk keuangan berkelanjutan.
- f. Meningkatkan transparansi kepada semua pemangku kepentingan Bank dengan mematuhi peraturan yang berlaku terkait Keuangan Berkelanjutan.

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

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

Komitmen Terhadap Penerapan Prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan

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

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

- e. *Improving the development of sustainable financial products.*
- f. *Increase transparency to all stakeholders by complying with applicable regulations related to Sustainable Finance.*

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

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

Commitment to the Application of Sustainable Finance Principles

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

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

- | | |
|--|---|
| <p>3. Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup
Pengintegrasian aspek tanggung jawab sosial serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam manajemen risiko guna menghindari, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat eksposur risiko yang terkait dengan aspek sosial dan lingkungan hidup.</p> <p>4. Prinsip Tata Kelola
Penerapan tata kelola pada aspek tanggung jawab sosial serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, setara dan wajar.</p> <p>5. Prinsip Komunikasi yang Informatif
Penggunaan model komunikasi yang tepat terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha kepada seluruh pemangku kepentingan.</p> <p>6. Prinsip Inklusif
Pemerataan akses produk dan/atau jasa LJK, Emiten dan Perusahaan Publik bagi masyarakat, serta menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk mempercepat kemajuan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan perlindungan lingkungan hidup, khususnya bagi masyarakat yang selama ini tidak atau kurang memiliki akses produk dan/atau jasa LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.</p> <p>7. Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas
Memberikan porsi yang lebih besar pada sektor unggulan yang menjadi prioritas untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan termasuk upaya mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.</p> <p>8. Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi
Peningkatan koordinasi dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan sektor jasa keuangan termasuk kementerian, lembaga, sektor, atau unit bisnis yang memiliki program kerja berkaitan erat dengan implementasi pembangunan berkelanjutan untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan ekonomi, sosial dan kualitas lingkungan hidup bagi seluruh rakyat Indonesia serta mendorong peran serta masyarakat terkait dengan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup dan tata kelola.</p> | <p>3. <i>Principle for Managing Social and Environmental Risks</i>
<i>Integrating aspects of social responsibility and environmental protection and management in risk management in order to avoid, prevent and minimize negative impacts arising from risk exposures related to social and environmental aspects.</i></p> <p>4. <i>Principle of Governance</i>
<i>Implementation of governance in aspects of social responsibility as well as protection and management of the environment that is transparent, accountable, responsible, independent, equal and reasonable.</i></p> <p>5. <i>Principle of Informative Communication</i>
<i>The use of appropriate communication models related to organizational strategy, governance, performance, and business prospects to all stakeholders.</i></p> <p>6. <i>Principle of Inclusive</i>
<i>Equitable access to LJK products and/or services, Issuers and Public Companies for the community, as well as reaching the entire territory of the Republic of Indonesia to accelerate economic progress, social welfare, and environmental protection, especially for people who have no or no access to products and/or services of LJK, Issuers, and Public Companies.</i></p> <p>7. <i>Principle of Priority Sector Development</i>
<i>Give a greater portion to the priority sectors that are the priority for achieving sustainable development goals including mitigation and adaptation efforts to climate change.</i></p> <p>8. <i>Principle of Coordination and Collaboration</i>
<i>Increase coordination and collaboration of all stakeholders in the financial services sector including ministries, institutions, sectors or business units that have work programs closely related to the implementation of sustainable development to accelerate economic, social and environmental quality improvement for all Indonesians and encourage community participation related to economic, social, environmental and governance aspects.</i></p> |
|--|---|

Merangkul Pemangku Kepentingan

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

Embracing Stakeholders

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

Keterlibatan pemangku kepentingan pada :

Stakeholder involvement in:

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

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Sarana Keterlibatan Channels of Engagement	Hal yang Dipersiapkan Preparation
	<ol style="list-style-type: none"> Bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, Laporan Keuangan, minimal setahun sekali <i>Proof for AGMS and EGMS announcements, Financial Statements, at least once a year</i> Laporan Bulanan, Semester, Rencana Penyelenggaraan <i>Public Expose</i>, minimal setahun sekali <i>Monthly Report, Semester, Plan for Public Expose Implementation, at least once a year</i> Pemenuhan panggilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap diperlukan <i>Fulfillment of summons from the Financial Services Authority (OJK) if necessary</i> 	
Mitra Bisnis <i>Business Partners</i>	<ol style="list-style-type: none"> Kontrak kerja sama dengan mitra sesuai kebutuhan <i>Cooperation contracts with partners as needed</i> Pertemuan dengan Divisi terkait pengadaan untuk pemenuhan kebutuhan demi kelangsungan bisnis Bank <i>Meeting with the Procurement Division to fulfill the needs for the bank's business continuity</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengadaan <i>Provide information for the procurement process</i> Melakukan pembayaran tepat waktu <i>Make on time payments</i> Membangun komunikasi bisnis dan kerja sama yang baik <i>Creating good business communication and cooperation</i>
Masyarakat <i>Community</i>	Pelaksanaan kegiatan CSR sesuai kebutuhan <i>Implementation of CSR activities as needed</i>	Realisasi kegiatan CSR <i>Realization of CSR Activities</i>

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan Realisasinya

Dalam rangka merealisasikan program RAKB, pada tahun 2020 BWS memberikan edukasi khususnya kepada internal mengenai analisa lingkungan hidup maupun penerapan manajemen risiko terkait sosial dan lingkungan hidup sehingga hal tersebut dapat mendukung penerapan keuangan berkelanjutan dalam proses pemberian kredit di Bank. Pemberian edukasi internal berupa *training* yang diberikan kepada Direksi dan karyawan tingkatan manajerial/pengambil keputusan yang memiliki pekerjaan berhubungan dengan pemberian kredit.

Tujuan Pelatihan ini untuk memberikan pengetahuan tentang peraturan dan perundang-undangan mengenai pentingnya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dan pengetahuan tentang jenis usaha dan dokumen izin lingkungan terkait Analisa Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), sehingga Bank dalam pemberian kredit akan lebih memperhatikan izin AMDAL bagiperusahaan tertentu guna mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.

Plan for Sustainable Finance Action and Its Realization

In order to realize the RAKB program, in 2020 BWS provides education, especially to the bank's internal aspects on environmental analysis and the application of social and environmental risk management so that it can support the implementation of sustainable finance in the lending process at the Bank. Provision of internal education in the form of training provided to the Board of Directors and employees at the managerial level/decision makers who have jobs related to the provision of credit.

The purpose of this training is to provide knowledge about the rules and regulations on the importance of environmental conservation and management and knowledge about the types of businesses and license of environmental documents related to Environmental Impact Analysis (AMDAL), so that banks in lending will considering to license of AMDAL for specific companies to support the implementation of sustainable finance.

Terkait hal tersebut, pada tahun 2020, BWS telah memberikan edukasi:

Related to this, in 2020, the Bank has provided education:

Jenis Training <i>Types of Training</i>	Waktu <i>Time</i>	Peserta <i>Participants</i>
Analisa Lingkungan Hidup tingkat Dasar <i>Environmental Analysis for Basic Level</i>	Semester Kedua 2020 <i>Second Semester in 2020</i>	Direksi dan fungsi-fungsi di Kantor Pusat (Tim Analis Kredit, fungsi Manajemen Risiko, Kepatuhan, Audit, Operasional, Pemasaran, dll.) <i>Board of Directors and functions at Head Office (Credit Analyst Team, Risk Management functions, compliance, audit, operations, marketing etc.)</i>

Membangun Budaya Keberlanjutan di Lingkup BWS

Building a Culture of Sustainability within BWS

BWS juga akan melakukan sosialisasi secara nasional berupa *campaign* mengenai penghematan penggunaan listrik, air dan kertas. Tujuan diadakannya *campaign* tersebut untuk memberikan kesadaran kepada para pegawai terhadap lingkungan untuk terwujudnya sistem keuangan berkelanjutan. Pelaksanaan *campaign* akan dimulai dari Kantor Pusat dan dilanjutkan ke masing-masing Unit Bisnis.

BWS will also conduct national socialization in the form of a campaign on saving the use of electricity, water and paper. The purpose of the campaign is to provide awareness to employees on the environment in realizing a sustainable financial system. The campaign will be started from the Head Office and proceeded to each Business Unit.

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Sebagaimana telah disampaikan dalam laporan tahunan, BWS memiliki tanggung jawab kepada pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan untuk dapat mengembangkan operasi dan bisnis di bidang layanan jasa perbankan. Tentang laporan kinerja ekonomi BWS tahun 2020 secara komprehensif seperti kuantitas produksi atau jasa yang dijual, pendapatan atau penjualan, serta laba atau rugi bersih, dapat dilihat lebih lengkap pada laporan tahunan tahun 2020.

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

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

As stated in its annual report, BWS has a responsibility to shareholders and all stakeholders to develop operations and businesses in banking services. For BWS comprehensive economic performance report in 2020 such as quantity of production or services sold, revenue or sales, and net income or loss, can be seen more fully in the 2020 annual report.

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

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

Segmen Segment	2020		2019		Kenaikan (Penurunan) Increased (Decreased)	
	Jumlah Total	Kontribusi (%) Contribution (%)	Jumlah Total	Kontribusi (%) Contribution (%)	Nominal	Persentase (%) Percentage (%)
Jumlah (jutaan Rupiah) Total (million Rupiah)						
Perdagangan, restoran dan hotel <i>Trading, restaurant and hotel</i>	3.441.525	11,64%	3.999.020	15,13%	(557.495)	(13,94)%
Industri pengolahan <i>Processing industry</i>	1.958.660	6,62%	1.372.493	5,19%	586.167	42,71%
Konstruksi <i>Construction</i>	751.224	2,54%	737.009	2,79%	14.215	1,93%
Jasa dunia usaha <i>Business services</i>	548.067	1,85%	427.907	1,62%	120.160	28,08%
Jasa pelayanan sosial <i>Social services</i>	462.557	1,56%	395.316	1,50%	67.241	17,01%
Pertanian, perburuan dan sarana pertanian <i>Agriculture, hunting, and agriculture</i>	418.473	1,41%	273.872	1,04%	144.601	52,80%
Pengangkutan, pergudangan dan komunikasi <i>Transportation, warehouse and communication</i>	25.447	0,09%	58.168	0,22%	(32.721)	(56,25)%
Lain-lain <i>Others</i>	10.782.107	36,45%	8.939.454	33,82%	1.842.653	20,61%
Jumlah Total	18.388.060	62,17%	16.203.239	61,31%	2.184.821	13,48%

Segmen Segment	2020		2019		Kenaikan (Penurunan) Increased (Decreased)	
	Jumlah Total	Kontribusi (%) Contribution (%)	Jumlah Total	Kontribusi (%) Contribution (%)	Nominal	Persentase (%) Percentage (%)
Jumlah (Dolar Amerika Serikat) Total (United States Dollar)						
Perdagangan, restoran dan hotel Trading, restaurant and hotel	1.931.923	6,53%	1.654.586	6,26%	277.337	16,76%
Industri pengolahan Processing industry	7.361.282	24,89%	7.003.864	26,50%	357.418	5,10%
Konstruksi Construction	79.967	0,27%	84.971	0,32%	(5.004)	(5,89)%
Jasa dunia usaha Business services	790.605	2,67%	746.700	2,83%	43.905	5,88%
Jasa pelayanan sosial Social services	203.238	0,69%	212.395	0,80%	(9.157)	(4,31)%
Pertanian, perburuan dan sarana pertanian Agriculture, hunting, and agriculture	125.326	0,42%	214.138	0,81%	(88.812)	(41,47)%
Pengangkutan, pergudangan dan komunikasi Transportation, warehouse and communication	364.131	1,23%	323.201	1,22%	40.930	12,66%
Lain-lain Others	767.371	2,59%	231.356	0,88%	536.015	231,68%
Jumlah Total	11.623.843	39,30%	10.471.211	39,62%	1.152.632	11,01%
Dikurangi: Cadangan kerugian penurunan nilai Less: Allowance for impairment losses	(432.834)	(1,46)%	(244.743)	(0,93)%	(188.091)	76,85%
Jumlah - bersih Total - net	11.191.009	37,83%	10.226.468	38,69%	964.541	9,43%
Jumlah Keseluruhan Grand Total	29.579.069	100,00%	26.429.707	100,00%	3.149.362	11,92%

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, BWS memberikan kredit kepada sektor yang beragam, mulai dari Industri Pengolahan dengan komposisi mencapai 31,51% terhadap jumlah kredit yang disalurkan, hingga jasa Pertanian, Perburuan dan Sarana Pertanian serta sektor Jasa Pelayanan Sosial. BWS berharap, kredit kepada sektor yang beragam ini dapat berkontribusi bagi roda perekonomian masyarakat Indonesia hingga ke level terkecil.

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

As seen in the table above, BWS provides loans to various sectors, ranging from processing industries with compositions reaching 31.51% of total loans disbursed, to health services and social activities as well as the education services sector. BWS hopes that the loan will contribute to the economy of Indonesian society to the smallest level.

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

Beragamnya latar belakang perusahaan yang merupakan nasabah layanan payroll BWS juga menjadi bagian dari kontribusi BWS dalam meningkatkan akses layanan keuangan terhadap masyarakat, khususnya pada perusahaan yang memiliki karakteristik karyawan yang membutuhkan edukasi layanan keuangan dan akses terhadap sistem layanan perbankan. Hingga akhir tahun 2020, sebanyak 204 perusahaan merupakan nasabah payroll BWS.

Various corporate backgrounds that become BWS payroll customers are also part of BWS's contribution in improving access to financial services to the public, especially companies that have employee characteristics that require financial services education and access to banking services systems. As of the end of 2020, a total of 204 companies are BWS payroll customers.

Kinerja Sosial

Social Performance

Kebijakan

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

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

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

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

Policies

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

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

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

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

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

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

Jenis dan Pelaksanaan Program yang Terkait dengan Ketenagakerjaan dan K3

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

Tenaga kerja *outsourcing* dan Alat Tulis Kantor (ATK) merupakan kebutuhan mendasar dalam rantai bisnis BWS yang memberikan layanan jasa perbankan. Di tahun 2020, pemasok tenaga kerja *outsourcing* yang berasal dari lokal sebanyak 56 pemasok atau 91,80% dari jumlah keseluruhan pemasok tenaga kerja *outsourcing* BWS, dengan nilai keseluruhan pengadaan tenaga kerja *outsourcing* mencapai Rp24,51 miliar. Sedangkan pemasok lokal untuk kebutuhan ATK sebanyak 43 (empat puluh tiga) pemasok atau 70,49% dari jumlah keseluruhan pemasok tenaga kerja *outsourcing* BWS, dengan nilai keseluruhan pengadaan ATK mencapai Rp520,31 juta. Hal ini menunjukkan keberadaan BWS memberikan dampak positif bagi perkembangan sosial kemasyarakatan, khususnya pada perekonomian masyarakat.

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

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

Types and Implementation of Employment related to OHS Program

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

Outsourcing and Office Stationery (ATK) workforce is a fundamental need in BWS business chain that provides banking services. In 2020, outsourcing labor suppliers from local as many as 56 suppliers or 91.80% of the total outsourcing labor suppliers in BWS, with the overall value of outsourcing labor procurement reached IDR24.51 billion. While local suppliers for ATK needs as many as 43 (fourty three) suppliers or 70.49% of the total ATK suppliers in BWS, with the overall value of ATK procurement reached IDR520.31 million. This shows the existence of BWS has a positive impact on social development, especially on the community's economy.

- Dukungan BWS atas Program KOTRA dan Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia**
Salah satu program pengembangan sosial kemasyarakatan yang dilakukan BWS adalah melalui dukungan terhadap Program Korea Trade-Investment Promotion Agency (KOTRA) dengan Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia. Program ini dikembangkan melalui referensi yang diberikan Kementerian Koperasi dan UMKM kepada KOTRA terkait beberapa koperasi dan UMKM yang membutuhkan bantuan untuk dapat meningkatkan kualitas produksi dan usaha dari anggota koperasi tersebut. Di tahun 2020, BWS menyalurkan dana sejumlah USD6.876 melalui program ini, yang diberikan kepada Koperasi Partha Manunggal dan digunakan untuk pengadaan mesin Sortasi, Grinding, dan Sealing.
- BWS Support for KOTRA Program and Ministry of Cooperatives and MSMEs of the Republic of Indonesia*
One of the social development programs carried out by BWS is supporting the Korea Trade-Investment Promotion Agency (KOTRA) Program with the Ministry of Cooperatives and MSMEs of the Republic of Indonesia. This program was developed through a reference provided by the Ministry of Cooperatives and MSMEs to KOTRA related to several cooperatives and MSMEs that need assistance to improve the quality of production and business of the cooperative members. In 2020, BWS distributed USD6,876 through this program, which was given to Partha Manunggal Cooperative and used for the procurement of Sorting, Grinding, and Sealing machines.

Penggunaan Mesin Sortasi / Use of Sorting Machine

Sebelum ada mesin
Before the machine came

Sebelum ada mesin sortasi, penyortiran biji kopi dilakukan secara manual menggunakan tangan. Dalam pelaksanaannya, biji kopi dibagi ke beberapa kelompok petani. Proses sortasi manual ini memakan waktu cukup lama dan tenaga lebih banyak. Selain itu, ukuran biji yang tersortir pun memiliki tingkat keseragaman yang rendah.

Before the sorting machine comes, the sorting of coffee beans is carried out manually by hand. In its implementation, coffee beans are divided into several groups of farmers. This manual sorting process takes quite a long time and more power. In addition, the size of the sorted seeds also has a low level of uniformity.

Setelah ada mesin
After the machine came

Setelah ada mesin sortasi, proses sortasi bisa dilakukan lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan tenaga. Selain itu, biji yang tersortir memiliki ukuran yang lebih seragam dengan menggunakan mesin ini. Ukuran biji yang lebih seragam membuat kematangan kopi saat diroasting menjadi merata sehingga kualitasnya lebih baik dan sesuai dengan selera pasar. Sebagian besar para konsumen menyukai kopi dengan tingkat roasting medium.

After the sorting machine comes, the sorting process is carried out more effectively and efficiently. In addition, the sorted beans have a uniform size and this makes the maturity of coffee when roasting become evenly distributed so that the quality is better and in accordance with market tastes. Most consumers love coffee with medium roasting rate.



Mesin Sortasi / Sorting Machine

Penggunaan Mesin Grinding / Use of Grinding Machine

Sebelum ada mesin
Before the machine came

Sebelum ada mesin grinding, koperasi menggunakan jasa penggilingan di salah satu anggota yang memiliki mesin tersebut dengan biaya Rp2.000 / kg biji kopi.
Before the grinding machine comes, the cooperative used a milling service in one of the members who owned the machine with a cost of IDR2,000/kg of coffee beans.

Setelah ada mesin
After the machine came

Setelah ada mesin grinding, proses penggilingan dapat dilakukan secara mandiri dengan tingkat kehalusan kopi bubuk sesuai permintaan konsumen.
After the grinding machine comes, the grinding process is carried out independently with the smoothness level of ground coffee according to consumer demand.



Mesin Grinding / Grinding Machine

Penggunaan Branding dan Kemasan Baru / Use of Branding and New Packaging

Sebelum ada kemasan
Before using the packaging

Sebelum ada kemasan, koperasi tidak memiliki *branding* untuk kopi yang dijualnya. Koperasi menggunakan plastik biasa dalam pengemasan, yang diikat ujungnya menggunakan tangan. Selain itu, beberapa anggota koperasi ada yang membuat kemasan kopi sederhana dengan label namanya sendiri. Koperasi mengharapkan adanya *branding* (atas nama koperasi) untuk produk kopi yang mereka buat.
Before using packaging, the cooperative does not have branding for its coffee. Cooperatives only use ordinary plastic to pack their coffee by tying the ends by hand. In addition, some cooperative members make simple coffee packaging with their own name tags. Cooperatives expect to have a brand (on behalf of the cooperative) for their coffee products.

Setelah ada kemasan
After using the packaging

Saat ini, koperasi telah memiliki *brand* "Kopi di Atas Awan" untuk produk kopi yang dibuat. Kemasan baru dengan brand tersebut membuat kopi yang dijual koperasi menjadi lebih premium. Untuk selanjutnya, koperasi akan melakukan evaluasi dari segi penjualan produk dengan kemasan baru ini.
Currently, the cooperative has a brand "Coffee on the Clouds" for coffee products made. New packaging with the brand makes coffee sold premium. Furthermore, the cooperative will evaluate the sale of products with this new packaging.



Kemasan Lama / Old Packaging



Kemasan Baru / New Packaging

- **Kesempatan Kerja**

BWS secara adil melakukan perekrutan karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, antar golongan, dan tingkatan sosial. Proses perekrutan diselenggarakan dengan menjunjung tinggi asas kesetaraan, non-diskriminasi, dan transparan. Hubungan industrial yang terjalin antara karyawan dengan Bank dilakukan melalui konsep mitra strategis, sehingga tercipta hubungan harmonis yang kuat antara Bank dengan seluruh karyawan. Hal ini menjadi salah satu pondasi dalam menyongsong keberlanjutan bisnis BWS.

- **Kesetaraan Gender**

BWS menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam segala hal, termasuk memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan (*gender equity and equality*) untuk mendapatkan pekerjaan di lingkup Bank, sejauh memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Prinsip-prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan ini juga diwujudkan dalam pencapaian karir struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi.

- **Kompensasi dan Manfaat**

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

Gaji pegawai tetap di tingkat terendah di satu wilayah tertentu adalah sebesar Rp3,64 juta yang terdiri dari komponen Gaji Pokok, atau 186% dibandingkan Upah Minimum Regional (UMR) tahun 2020 di wilayah tersebut sebesar Rp1,96 juta. Perbandingan ini menunjukkan bahwa BWS berkomitmen untuk terus memberikan nilai tambah bagi karyawan, khususnya dalam hal kesejahteraan.

- **Employment Opportunity**

The Bank equitably recruits employees regardless of ethnicity, religion, race, class, and social rank. The recruitment process is carried out by upholding the principles of equality, non-discrimination, and transparency. Industrial relations established between employees and the Bank are carried out through the concept of strategic partners, so as to create a strong harmonious relationship between the Bank and all employees. This has become one of the foundations in welcoming the Bank's business sustainability.

- **Gender Equality**

Bank applies the principle of non-discrimination in all respects, including providing equal opportunities for women (gender equity and equality) to get work within the Bank's scope, as long as it meets the specified requirements. The principles of non-discrimination and equality are also realized in the achievement of structural, operational and functional careers even to the highest levels in the organizational structure.

- **Compensation and Benefits**

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

The salaries of permanent employees at the lowest level in one particular region is IDR3.64 million which consists of the Basic Salary component, or 186% compared to the Regional Minimum Wage (UMR) in 2020 in the region of IDR1.96 million. This comparison shows that BWS is committed to continue to provide added value for employees, especially in terms of welfare.

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

- Cuti Tahunan: 12 hari kerja (untuk karyawan yang telah memenuhi masa kerja satu tahun).
- Cuti Bersalin/Keguguran: Cuti Bersalin 1,5 bulan sebelum perkiraan kelahiran dan 1,5 bulan setelah melahirkan.
- Cuti Bersama yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak mengurangi hak cuti tahunan.
- Cuti Tambahan: 12 hari kerja (untuk karyawan yang telah memenuhi masa kerja ulang tahun ke-6, ke-9, ke-12 dan seterusnya kelipatan 3 tahun).

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

- Tingkat Perputaran Karyawan**

Tingkat perputaran karyawan BWS tahun 2020 dan perbandingan dengan tahun 2019 adalah sebagai berikut:

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

- Annual leave: 12 working days (for employees who have fulfilled one year work period);
- Maternity Leave/Miscarriage: Maternity Leave 1.5 months before the estimated birth and 1.5 months after delivery;
- Joint Leave in accordance with applicable laws and regulations
- Additional Leave: 12 working days (for employees who have fulfilled the 6th, 9th, 12th birthday and so on, multiples of 3 years).

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

- Employee Turnover Rate**

The Bank employee turnover rate in 2020 and comparison with 2019 are as follows:

Jumlah Karyawan Masuk

Number of Incoming Employees

Perihal Subject	2020	2019
Jumlah Karyawan yang Masuk Number of Incoming Employees	122	298

Jumlah Karyawan Keluar

Number of Outcoming Employees

Alasan Keluar Reasons of Resigned	2020		2019	
	Jumlah Total	Komposisi (%) Composition (%)	Jumlah Total	Komposisi (%) Composition (%)
Meninggal Dunia Passed Away	4	2,42%	-	-
Pengunduran Diri Resignation	114	69,10%	227	89,02%
Selesai Kontrak End of contract	40	24,24%	19	7,45%
Pensiun Retirement	7	4,24%	9	3,53%
Jumlah / Total	165	100,00%	255	100,00%

Dari tabel di atas, dapat dihitung bahwa *Turnover Ratio* BWS untuk tahun 2020 sebesar 11,29%, jauh berkurang dibandingkan *Turnover Ratio* tahun 2019 sebesar 17,67%.

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

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

- **Peningkatan Kompetensi Pegawai**

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

Program pelatihan dan pengembangan SDM di tahun 2020 berfokus pada dua hal, pertama pada pemenuhan program yang bersifat wajib (*mandatory*) seperti Program Sertifikasi Manajemen Risiko dan *Treasury Dealer*, pelatihan APU & PPT, Kode Etik, *Internal Control & Anti Fraud*, dan yang kedua pada upaya pemenuhan kompetensi karyawan untuk persiapan BWS memasuki Bank BUKU 3, yaitu Program Sertifikasi *General Banking level 1* untuk para Pemimpin Cabang Pembantu, Kepala Departemen dan Kepala Unit dan yang selevel serta Program Sertifikasi *General Banking level 2* (dua) untuk para Pemimpin Cabang dan Kepala Divisi.

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

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

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

From the table above, can be calculated that the Bank's turnover ratio for 2020 is 11.29%, increased slightly than 2019 turnover ratio as of 17.67%.

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

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

- **Employee Competency Improvement**

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

The training and human resources development program in 2020 focuses on two things, firstly for mandatory programs such as Risk Management Certification Program and Treasury Dealer, AML & CFT training, Code of Ethics, Internal Control & Anti Fraud, and secondly for employee competency development to prepare BWS to enter BUKU 3 bank, namely General Banking Certification Program level 1 for Sub Branch Leaders, Head of Department and Head of Unit and level as well as General Banking Certification Program level 2 (two) for Branch Leaders and Division Heads.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

The OHS Protocol in connection with the Prevention and Control the COVID-19 Spread conducted by the Bank refers to the Central/Local Government Regulation including the Health Office and The Manpower Office and based on the OJK Regulation. The bank's protocol is as follows:

1. Bank issued a Decree to establish the COVID-19 Handling Team at the Head Office and Branch Office.
2. Bank creates and places the Integrity Pact in implementing the COVID-19 prevention and control protocols in the Bank office area that are easy to see and read.
3. Bank implements system of *Working from Home (WfH)/Working from Office (WfO)/Shifting Operational* (adjustment of office hours) and *Splitting Operational*.
4. Bank limits the capacity number of people in the workplace at the same time.
5. Banks maximize the use of technology in carrying out work activities as well as to prevent crowds.
6. Bank requires all employees/guests/customers/visitors to wear masks and other personal protective equipment as needed (*gloves and/or face shields*).
7. Bank conducts body temperature measurement (*screening*) before employees/guests/customers/visitors enter the workplace and/or the Bank.

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 8. BWS menyediakan Vitamin C, Masker dan <i>Hand Sanitizer</i> untuk seluruh karyawan. 9. BWS memastikan karyawan yang masuk kerja dalam kondisi tidak terjangkit COVID-19. 10. BWS menyediakan <i>hand sanitizer</i> di setiap area pintu masuk/keluar Bank, <i>Lift</i>, dan area tempat kerja lainnya. 11. BWS menyediakan sarana cuci tangan dengan air mengalir dan sabun pada setiap pintu masuk Bank. 12. BWS melakukan pembatasan interaksi fisik dengan rentang jarak paling sedikit 1 (satu) meter dalam setiap melakukan aktivitas kerja (<i>physical distancing</i>) dan juga pada saat melayani tamu/nasabah/pengunjung. 13. BWS melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala bagi seluruh karyawan untuk memastikan karyawan dalam kondisi tidak terjangkit COVID-19 serta mewajibkan tamu/nasabah/ pengunjung untuk mengisi <i>Form Self-Assessment</i>. 14. BWS melakukan pengaturan penggunaan fasilitas karyawan untuk mencegah terjadinya kerumunan (<i>lift</i>, sarana ibadah, kantin, tempat istirahat, dan lain- lain). 15. BWS memantau dan memastikan karyawan tidak saling <i>sharing</i> peralatan pribadi yang digunakan dalam kantor. 16. BWS memantau, memperbaharui perkembangan informasi tentang COVID-19 di tempat kerja dan memfasilitasi pemahaman dan peningkatan pengetahuan karyawan tentang pencegahan dan pengendalian COVID-19 melalui kegiatan "<i>Health Talk</i>". 17. BWS melakukan pembersihan dan disinfeksi di lingkungan kerja secara berkala menggunakan pembersih dan disinfektan yang sesuai serta menjaga kebersihan lingkungan kerja, termasuk pegangan pintu dan tangga, tombol lift, peralatan kantor yang digunakan bersama, area dan fasilitas umum lainnya. 18. BWS melakukan penghentian sementara aktivitas tempat kerja dalam rangka pembersihan dan disinfeksi selama 3 x 24 jam apabila diketahui karyawan terkonfirmasi positif COVID-19 baik yang ditemukan oleh BWS maupun hasil <i>tracing</i> Puskesmas/Dinas Kesehatan. 19. Dan lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah. <ul style="list-style-type: none"> • Protokol Pencegahan dan Pengendalian Penyebaran COVID-19 ini akan selalu Bank perbaharui mengikuti peraturan dan kebijakan Pemerintah yang berlaku | <ol style="list-style-type: none"> 8. <i>Bank provides Vitamin C, Mask and Hand Sanitizer for all Bank employees.</i> 9. <i>Bank ensures that employees who enter work are not infected with COVID-19.</i> 10. <i>Bank provides hand sanitizer in every area of bank entrance/exit, elevator, and other workplace area.</i> 11. <i>Bank provides hand washing facilities with running water and soap at every entrance of the Bank.</i> 12. <i>Bank Restricts physical interaction with a distance range of at least 1 (one) meter in each work activity (physical distancing) and also when serving guests/customers/visitors.</i> 13. <i>Bank conducts regular health checks for all employees to ensure employees are not infected with COVID-19 and requires guests/customers/ visitors to fill out the Self-Assessment Form.</i> 14. <i>Banks arranging the use of employee facilities to prevent crowds (elevators, facilities of worship, canteens, resting places, and others).</i> 15. <i>Bank monitors and ensures employees to not share personal equipment used in the office.</i> 16. <i>Bank monitors, updates the development of COVID-19 information in the workplace and facilitates the understanding and improvement of employees' knowledge regarding the prevention and control of COVID-19 through "Health Talk" activities.</i> 17. <i>Bank conducts regular cleaning and disinfection within Bank, by using appropriate cleaners and disinfectants and maintains the office cleanliness, including door handles and stairs, elevator buttons, shared office equipment, areas and facilities other general information.</i> 18. <i>Bank temporarily suspends the workplace activities in order to clean and disinfect for 3 x 24 hours if there are employees who are confirmed positive for COVID-19 both found by BWS and tracing results by Puskesmas/Health Office.</i> 19. <i>And others as stipulated in a Government Regulation.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>This COVID-19 Prevention and Control Protocol will always be updated following applicable Government regulations and policies</i> |
|--|---|

Jenis dan Pelaksanaan Program Pengembangan Sosial Masyarakat

- **Program Pendidikan: Mendidik Masyarakat Sebagai Konsumen Terkait Literasi Keuangan**

BWS berkomitmen untuk tetap menjalankan kewajiban OJK dalam menyelenggarakan literasi keuangan. Program literasi keuangan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

Di tahun 2020, BWS mengadakan program literasi keuangan terkait sosialisasi mengenai Keuangan Sempel yang diadakan oleh KC Tasikmalaya kepada TK Yayasan Islam.

- **Program Sosial**

Bantuan CSR BWS dalam kerangka kegiatan sosial merupakan cerminan dari kepedulian BWS terhadap masyarakat sekitar yang membutuhkan bantuan. Di tahun 2020, Indonesia dihadapi dengan keadaan pandemi COVID-19 yang membuat beberapa sektor masyarakat terdampak serta terganggu dalam segi ekonomi dan juga dari segi situasi. Sektor masyarakat tersebut membutuhkan bantuan dari beberapa pihak. Beberapa kegiatan CSR yang berkaitan dengan pandemi COVID-19 dalam rangka kegiatan sosial masyarakat berupa bantuan sembako murah. Selain itu BWS juga mengadakan kegiatan CSR lainnya yang bekerja sama dengan pihak ketiga seperti kolaborasi dengan Human Initiative dalam program pengadaan sarana bantuan musibah banjir dan lanjutan kerja sama antara BWS dengan KOTRA dalam budidaya petani kopi di Tabanan, Bali.

- **Program Kesehatan**

Di tahun 2020 BWS berkomitmen membantu masyarakat sekitar dalam lingkup kesehatan diantaranya adalah donasi kepada PMI kota Pekalongan dalam kegiatan Bulan Dana PMI.

- **Pengaduan Masyarakat**

Selama tahun 2020, tidak ada pengaduan nasabah yang diterima oleh BWS dalam kegiatan operasionalnya.

Types and Implementation of the Community Social Development Program

- **Education Program: Educating Public as Consumers Related to Financial Literacy**

Bank is committed to continuing to carry out OJK's obligations in carrying out financial literacy. The financial literacy program aims to increase public knowledge about financial service institutions and financial service products, including features, benefits and risks, rights and obligations related to financial products and services, and have skills in using financial products and services.

In 2020, BWS conducted a financial literacy program related to Simple Finance held by Tasikmalaya Branch Offices to TK Islam Foundation.

- **Social Programs**

The Bank's CSR assistance within the framework of social activities is a reflection of the Bank's concern for the surrounding community. In 2020, Indonesia is facing a COVID-19 pandemic that has affected several sectors of society and disrupted the economy and situation. The community sector needs help from several parties. Some CSR activities related to the COVID-19 pandemic are carried out in the form of cheap groceries. In addition, BWS also conducts other CSR activities in cooperation with third parties such as collaboration with the Human Initiative in the procurement of relief facilities for flood disasters and also continued cooperation between BWS and KOTRA in the cultivation of coffee farmers in Tabanan, Bali.

- **Health Program**

In 2020 BWS is committed to assisting the surrounding community in the health sector, among others, donations to PMI Pekalongan city in the activities of PMI Fund Month.

- **Community Complaints**

During 2020, BWS does not receive customer complaints related to its operations.

Kinerja Lingkungan Hidup

Environmental Performance

Kebijakan

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

Policies

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

Jenis dan Pelaksanaan Program di Bidang Lingkungan Hidup

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

Types and Implementation of Programs in Environment Sector

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

Perihal Subject	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) Increased (Decreased)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
Kertas (rim) / Paper (ream)	7.659	4.540	3.119	68.71 %

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

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

Perihal Subject	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) Increased (Decreased)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
Listrik / Electricity (kWh)	5.396.428	5.565.007	(168.579)	3.03 %

- Penggunaan Energi Bahan Bakar Minyak (BBM)**

- Fuel Usage**

Perihal Subject	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) Increased (Decreased)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
BBM (liter) / Fuel (liters)	364.346	361.486	2.860	0.79 %

- **Penggunaan Air**

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

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

- **Water Usage**

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

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

Perihal Subject	2020	2019	Kenaikan (Penurunan) Increased (Decreased)	
			Jumlah Total	Persentase (%) Percentage (%)
Penggunaan Air / Water Usage (m ³)	33.200	33.808	(608)	3.03 %

- **Pengelolaan Limbah dan Pemantauan Dampak Lingkungan**

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

Demikian pula dengan pemantauan dampak lingkungan, 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 tercakup dalam proses ketika BWS melakukan kajian terhadap tempat dimana BWS akan menyewa tempat, dengan pertimbangan khusus seperti lingkungan gedung/tempat yang melakukan pemantauan dampak lingkungan secara berkala.

- **Waste Management and Monitoring of Environmental Impacts**

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

Similarly with environmental impact monitoring, currently, Bank does not have a policy in terms of environmental impact monitoring in its operations. Environmental impact monitoring, especially related to pollution, is carried out by building owners in each branch, both at head office and in some BWS branches in other areas. The Bank's environmental impact monitoring policy is covered in the process when the Bank conducts a review of the place where the Bank will rent a place, with special considerations such as the building/place environment that conducts periodic environmental impact monitoring.

- **Keanekaragaman Hayati**

Saat ini BWS belum memiliki kebijakan khusus terkait keanekaragaman hayati. Tetapi pada setiap unit bisnis tetap mendukung usaha pelestarian lingkungan di lingkungan sekitar.

- **Biodiversity**

At present, the Bank has not been implemented for specific efforts on biodiversity. But each business unit continues to support environmental conservation efforts in the surrounding environment.

- **Pemberian Kredit dengan Pertimbangan Lingkungan**

BWS memiliki beberapa kredit yang diberikan kepada debitur yang bergerak dalam sektor industri yang berhubungan dengan lingkungan, diantaranya adalah sektor Pertambangan dan Penggalan serta sektor

- **Environmentally Friendly Financing**

BWS provides several loans to debtors whose industries are environmentally related, including the Mining and Excavation sector as well as the Processing Industry sector.

Industri Pengolahan. Untuk sektor Pertambangan dan Penggalian, BWS mewajibkan calon debitur untuk melengkapi seluruh berkas terkait Izin Usaha Pertambangan (IUP), dimana di dalam IUP telah termaktubkan beberapa kewajiban pemenuhan izin lingkungan. Di tahun 2020, nilai kredit yang diberikan BWS pada sektor Pertambangan dan Penggalian sebesar Rp670,97 miliar.

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

- **Sertifikasi Terkait Lingkungan**
Hingga akhir tahun 2020 BWS belum memiliki sertifikasi terkait dengan lingkungan hidup.

Biaya Bidang Lingkungan

Biaya terkait respon BWS atas tema lingkungan hidup di tahun 2020 sebesar Rp16,29 juta, yang diinvestasikan untuk program pelatihan pemberian kredit untuk sektor industri yang berhubungan dengan lingkungan, yang telah dilaksanakan pada 25 November 2020.

For the Mining and Excavation sector, BWS requires prospective debtors to complete the Mining Business License (IUP) document, in which there are several obligations to meet environmental permits. In 2020, BWS loan value in the Mining and Excavation sector amounted to IDR670.97 billion.

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

- **Environmental Certification**
Until the end of 2020, the Bank had not yet received any certification related to the environment.

Environmental Costs

The cost related to BWS's response to the environmental theme in 2020 amounted to IDR16.29 million, which was invested in a loan training program for the environmentally related industrial sector, which was held on November 25, 2020.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/ atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibility for Sustainable Financial Product and/or Service Development

Kebijakan

Sebagai pelaku usaha di sektor perbankan, BWS menyadari adanya dampak positif dan negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa serta rantai pasokan yang dikembangkan dalam kegiatan operasi Bank. Produk utama BWS dalam segmen pendanaan terdiri dari Tabungan, Deposito, dan Giro, yang berdampak positif terhadap keberlanjutan pembangunan terutama dalam segi keuangan, serta literasi dan akses keuangan kepada masyarakat luas. Bank sebagai lembaga keuangan strategis bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan pembangunan. Produk simpanan di Bank khususnya BWS membantu masyarakat dalam pengelolaan keuangan dan percepatan ekonomi, dengan dukungan fitur produk diantaranya adalah produk tabungan berjangka dan kemudahan transaksi melalui fasilitas transfer, transaksi atm bersama, *mobile banking* dan *internet banking*. BWS juga berkontribusi dalam program Inklusi Keuangan pemerintah khususnya masyarakat usia dini melalui produk Tabungan Sempel bagi para pelajar.

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

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

Policies

As a business institution in the banking sector, BWS is aware of the positive and negative impacts arising from products and/or services and supply chains developed in the Bank's operations. BWS main products in the funding segment which consist of Savings, Time Deposits, and Current Accounts have a positive impact on the sustainability of development, especially in financial terms. Banks as a strategic financial institution that aims to raise public funds have an important role in achieving development goals. Savings products at the Bank, especially Bank Woori Saudara help the community in financial management and economic acceleration, with product support features including time savings products and ease of transactions through transfer facilities, joint ATM transactions, mobile banking and internet banking. Bank Woori Saudara also contributes to the government's Financial Inclusion program, especially early childhood through Simple Savings products for students.

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

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

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

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

Jenis dan Pelaksanaan Program atas Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Types and Implementation of Programs in Sustainable Financial Product and/or Service Development Responsibilities

- **Jaminan Kerahasiaan Data Nasabah**

BWS sangat memberikan perhatian dalam menjamin kerahasiaan data nasabahnya dengan upaya-upaya antara lain, memberikan edukasi kepada karyawan BWS dan nasabah untuk tidak memberikan data kepada pihak ketiga, memberikan proteksi baik dari segi teknis dan kebijakan dalam sistem internal BWS, pemberian sanksi kepada karyawan yang diketahui membocorkan data nasabah, dan memberikan proteksi keamanan pada jaringan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* BWS.

- **Guaranteed Confidentiality of Customer Data**

BWS is very concerned in ensuring the confidentiality of customer data with efforts including, providing education to BWS employees and customers not to provide data to third parties, providing protection both from a technical and policy perspective in the BWS internal system, providing sanctions to employees who known to leak customer data, and provide security protection on the Internet Banking and Mobile Banking network BWS.

- **Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah**

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

- **Customer Deposit Protection Guarantee**

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

- **Program Peningkatan Kualitas Layanan**

BWS akan mengutamakan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah dengan memberikan program-program peningkatan layanan sehingga nasabah merasa puas dan nyaman bertransaksi di BWS. Untuk itu berikut program untuk peningkatan kualitas layanan meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- **Service Quality Improvement Program**

The Bank will prioritize the quality of services provided to customers by providing service improvement programs so that customers feel satisfied and comfortable to transact in BWS. Therefore, the following programs for improving the quality of service include the following:

- **Program NASA (National Service Ambassador)**
Dalam rangka meningkatkan motivasi *Frontliners* dalam bekerja, menumbuhkan semangat kerja *frontliners* dalam melayani nasabah, dan menjaga *frontliners* agar tetap konsisten dalam melayani nasabah, maka dibutuhkan Program *National Service Ambassador* (NASA). Program ini untuk mencari Duta Layanan yang akan menjadi role model layanan di BWS. Program ini juga direncanakan untuk dilaksanakan secara berkala.
- **e-KTP Reader**
e-KTP Reader merupakan alat yang digunakan untuk melakukan pengecekan keaslian data KTP secara elektronik. Melalui penyediaan e-KTP Reader diharapkan dapat mempermudah proses verifikasi dan meminimalisir risiko atas identitas

- **NASA (National Service Ambassador) Program**
In order to increase frontliners' motivation in working, foster the working spirit of frontliners' in serving customers, and keep frontliners to consistent in serving customers, the National Service Ambassador Program (NASA) is needed. This program is to find Service Ambassadors who will be role model services in BWS. This program is also planned to be implemented periodically.
- **e-KTP Reader**
e-KTP Reader is a tool used to check the authenticity of KTP data electronically. With E-KTP Reader is expected to facilitate the verification process and minimize the risk of identity for

calon nasabah / nasabah *eksisting*. e-KTP Reader menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam perjanjian kerjasama antara BWS dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) terkait pemanfaatan data secara online (e-KTP) dalam rangka memperkuat akurasi data nasabah BWS.

- **Form Template Management System**
Form Template Management System merupakan program yang baru dapat diimplementasikan di tahun 2020. Adapun form ini bertujuan untuk memberikan standarisasi formulir ke seluruh unit bisnis yang digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi dengan BWS.
- **Upgrade Mobil Kas**
Mobil Kas BWS digunakan untuk kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dimana dengan adanya mobil kas ini bertujuan untuk menjangkau nasabah yang jauh dari kantor BWS. Sehubungan dengan BWS bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang *payroll* gaji karyawannya di BWS, maka dibutuhkan Mobil Kas yang dilengkapi dengan Mesin ATM dengan fasilitas infrastruktur mobil yang lebih nyaman dan memadai. Dengan begitu diperlukan *upgrade* mobil kas yang dapat mengakomodir penyimpanan Mesin ATM di dalamnya.
- **Replacement ATM**
Bank BWS memiliki mesin ATM yang tersebar di seluruh Kantor BWS dan perusahaan-perusahaan yang bekerjasama dengan BWS. Untuk meningkatkan layanan kepada nasabah BWS dari layanan ATM, maka diperlukan *upgrade* mesin ATM yang lama dengan mengganti dengan Mesin ATM baru dengan tujuan agar sistem keamanan dan kelancaran nasabah dalam bertransaksi melalui mesin ATM BWS lebih baik.
- **Pemantauan Mesin ATM dan Mobil Kas**
BWS secara berkala melakukan pemantauan dan pengadaan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta Mobil Kas untuk memberikan dukungan kepada unit bisnis dalam memberikan layanan yang optimal kepada nasabah, khususnya nasabah *Payroll*.

prospective customers/existing customers. E-KTP Reader is one of the conditions that must be met in the cooperation agreement between BWS and the Directorate General of Population and Civil Registration (Dukcapil) related to the utilization of online data (E-KTP) in order to strengthen the accuracy of BWS customer data.

- **Form Template Management System**
Form Template Management System is a new program that can be implemented in 2020. The form aims to provide standardization of forms to all business units used by customers in transacting with BWS.
- **Cash Car Upgrade**
BWS Cash Cars are used for customer needs in transactions. The cash car aims to reach customers away from BWS offices. In connection with payroll cooperation, The Cash Car is equipped with ATM machine and car infrastructure facilities that are more comfortable and adequate. Therefore, BWS upgraded the cash car in order to accommodate the storage of ATM machines inside.
- **Replacement ATM**
BWS Bank has ATM machines spread throughout BWS Offices and companies in cooperation with BWS. To improve ATM services, BWS upgrades the old ATM machine with a new ATM machine that aims to improve the security system and smoothness of customers in transacting through BWS ATM machines.
- **Monitoring ATM Machines and Cash Cars**
BWS regularly monitors and provides Automated Cash Machines (ATMs) and Cash Cars to support business units in providing optimal services to customers, especially Payroll customers.

Pemantauan Mesin ATM
ATM Machine Monitoring

Perihal <i>Subjects</i>	2020 (unit)	2019 (unit)
Mesin ATM Tunai / <i>Cash ATM Machine</i>	126	123
Mesin ATM Non Tunai / <i>Non Cash ATM Machine</i>	1	2

Pemantauan Mobil Kas
Cash Car Monitoring

Perihal Subjects	2020 (unit)	2019 (unit)
Tidak diperpanjang / <i>Not renewed</i>	-	2
Beroperasi / <i>Operate</i>	24	24

• **Penyelesaian Pengaduan/Keluhan Nasabah**

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

- **Pusat Pengaduan/Keluhan Nasabah (Customer Center)**
Pusat Pengaduan Nasabah (*Customer Center*) dikelola di bawah Direktorat Konsumer yang berfokus untuk menangani dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan nasabah. Pengaduan nasabah dapat disampaikan melalui cabang dengan melakukan pengisian formulir permintaan/pengaduan nasabah yang diatur tersendiri dalam peraturan internal Bank atau nasabah dapat juga menyampaikan pengaduannya melalui beberapa saluran, antara lain:
 - » *Call Center* yang beroperasi 24 jam melalui Panggilan BWS Call di 1500-012
 - » Website BWS : www.bankwoorisaudara.com
 - » *Customer service* yang berada di seluruh cabang

Selanjutnya secara berkala cabang akan melaporkan kepada Kantor Pusat terkait data pengaduan dan tingkat penyelesaiannya.

• **Mekanisme Penyelesaian Keluhan Nasabah**

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

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

• **Settlement of Customer Complaints**

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

• **Customer Complaints Center**

The Customer Complaints Center (Customer Center) is managed under the Consumer Directorate which focuses on handling and following up on customer complaints. Customer complaints can be submitted through branches by filling out customer request/complaint forms that are regulated separately in the Bank's internal regulations or customers can also submit their complaints through several channels, including:

- » *Call Centers that operate 24 hours through BWS Call Calls at 1500-012*
- » *BWS's Website: www.bankwoorisaudara.com*
- » *Customer service located in all branches*

Furthermore, the branch will periodically report to Head Office regarding the data of complaints and level of resolution.

• **Mechanism for Settlement of Customer Complaints**

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

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

• Jumlah dan Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan Nasabah

Berikut adalah tingkat penyelesaian pengaduan dan tindak lanjut selama tahun 2020 dan perbandingannya dengan tahun 2019.

• Number and Follow-up of Customer Complaints

The level of complaint resolution and follow-up during 2020 and its comparison with 2019 are as follows:

Segmen / Jenis Aduan Segment/ Complaint Type	Jenis Pelapor Types of Reporter				Jumlah Aduan Number of Complaints		Jumlah Aduan yang Telah Diselesaikan Number of Completed Complaints		Keterangan Information
	Nasabah Customer		Non Nasabah Non Customer		2020	2019	2020	2019	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	
Financial	3.435	3.558			3.435	3.558	3.295 (95,92%)	3.540 (99,49%)	2020 : 136 Pengaduan berstatus "OPEN" 2020 : 136 Complaints with status "OPEN" 2019 : 18 Pengaduan berstatus "OPEN" 2019 : 18 Complaints with status "OPEN"
Non Financial	29	14	3		32	14	27 (84,38 %)	14 (100%)	2020 : 5 Pengaduan berstatus "OPEN" 2020 : 5 Complaints with status "OPEN"
Jumlah Total	3.464	3.572	3		3.467	3.572	3.322 (95,82 %)	3.554 (99,49 %)	

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

Types of financial complaints include

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

Aduan *Non-financial* adalah:

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

Non-Financial Complaints is

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