



# Roadmap Menuju **Keberlanjutan**

# Daftar Isi

List of Content

1		<b>Tema dan Tentang Tema Laporan</b> Theme and About This Report's Theme
2		<b>Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance Highlights <ul style="list-style-type: none"><li>• Rangkaian Peristiwa Penting Keberlanjutan   Milestones in Sustainability</li><li>• Penghargaan dan Sertifikasi   Awards and Certifications</li><li>• Sambutan Presiden Direktur   Foreword from the President Director</li></ul>
18		<b>Tentang Laporan Keberlanjutan</b> About This Sustainability Report
28		<b>Tentang WOM Finance</b> About WOM Finance
54		<b>Kerangka dan Strategi Keberlanjutan</b> Sustainability Framework and Strategies
60		<b>Kinerja Ekonomi untuk Keberlanjutan</b> Economic Performance for Sustainability
76		<b>Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat</b> Community Empowerment and Development
88		<b>Operasional Ramah Lingkungan</b> Green Operations
94		<b>Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia</b> Human Capital Management and Development
110		<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b> Sustainability Governance
132		<b>Indeks Standar GRI - CORE</b> GRI Standard Index - CORE





# Daftar Isi

List of Content

1		<b>Tema dan Tentang Tema Laporan</b> Theme and About This Report's Theme
2		<b>Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance Highlights <ul style="list-style-type: none"><li>• Rangkaian Peristiwa Penting Keberlanjutan   Milestones in Sustainability</li><li>• Penghargaan dan Sertifikasi   Awards and Certifications</li><li>• Sambutan Presiden Direktur   Foreword from the President Director</li></ul>
18		<b>Tentang Laporan Keberlanjutan</b> About This Sustainability Report
28		<b>Tentang WOM Finance</b> About WOM Finance
54		<b>Kerangka dan Strategi Keberlanjutan</b> Sustainability Framework and Strategies
60		<b>Kinerja Ekonomi untuk Keberlanjutan</b> Economic Performance for Sustainability
76		<b>Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat</b> Community Empowerment and Development
88		<b>Operasional Ramah Lingkungan</b> Green Operations
94		<b>Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia</b> Human Capital Management and Development
110		<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b> Sustainability Governance
132		<b>Indeks Standar GRI - CORE</b> GRI Standard Index - CORE

# Roadmap Menuju Keberlanjutan

Sebagai salah satu lembaga pembiayaan terkemuka dengan pelanggan tersebar di berbagai wilayah, Perseroan sangat memahami eratnya hubungan antara tingkat kesejahteraan dengan kelestarian lingkungan sekitar. Juga sangat memahami eratnya hubungan antara tingkat kesejahteraan dengan masalah-masalah sosial. Seluruh hubungan yang saling terkait tersebut menjadi semakin tampak nyata dengan terjadinya Pandemi Covid-19 di Tahun 2020.

Oleh karenanya, Perseroan mendukung penuh upaya Pemerintah Indonesia untuk memenuhi komitmennya dalam mencapai berbagai tujuan keberlanjutan sebagaimana telah dinyatakan dalam COP 21 di Paris. Perseroan menunjukkan dukungan tersebut dengan bersama-sama Pemerintah Indonesia dan seluruh pemangku kepentingan lainnya mengatasi dampak Pandemi Covid-19 sebagai prioritas utama. Kemudian, sebagai salah satu warga korporasi dunia, Perseroan siap menjalin kerjasama untuk mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan.

Perseroan menunjukkan komitmen dengan mulai menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan meningkatkan implementasi kegiatan operasional ramah lingkungan yang menjadi peta jalan bagi Perseroan untuk bersama-sama warga dunia lainnya dalam mendukung pencapaian berbagai tujuan keberlanjutan dalam SDGs.

As one of the leading financing institutions with customers throughout the archipelago, the Company understands that welfare and environmental sustainability are interrelated. The Company also recognizes the close relationship between the level of well-being and social issues. After Covid-19 Pandemic hit in 2020, the links have become increasingly clear.

Therefore, the Company fully supports the Indonesian government efforts to fulfill its commitment to attain various sustainability goals as stated in the COP 21 in Paris. To show this dedication, the Company has been working hand in hand with the Government and all other stakeholders to address the impact of Covid-19 Pandemic and make it as a top priority. As a corporate citizen, the Company is ready to establish partnerships to support the attainment of sustainability goals.

This commitment is demonstrated by the development of a Sustainable Financial Action Plan (RAKB) and improvement of the implementation of environmentally friendly operational activities. This is a roadmap for the Company to support the achievement of SDGs, together with citizens of the world.





# Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

## Sustainability Performance Highlight

### ASPEK EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE



- Perseroan tetap konsisten mendistribusikan perolehan ekonomi sebesar Rp430,30 miliar.
- Perseroan membagikan dividen Tahun Buku 2019 sebesar Rp77,32 miliar, naik 25,9%.
- Perseroan meningkatkan intensitas program digitalisasi kegiatan operasional dan proses eksekusi pemberian fasilitas pembiayaan.
- Consistent distribution of economic value generated amounting to Rp430.30 billion.
- Dividend payout from the 2019 Financial Year amounting to Rp77.32 billion, up by 25.9%.
- Increased digitalization of operational activities and the decision making process in financing facility approval.

### ASPEK PEMBERDAYAAN KOMUNITAS COMMUNITY EMPOWERMENT



Perseroan merealisasikan Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility - CSR*), diantaranya dalam bentuk berbagai program bantuan penanggulangan dampak Pandemi Covid-19 senilai Rp2,432 miliar.

Realized Corporate Social Responsibility (CSR) Programs, including various assistance programs to overcome the impacts of the Covid-19 Pandemic worth Rp2.432 billion.



Perseroan merealisasikan 21 kelompok kegiatan CSR.

Realized 21 groups of CSR activities.



Komitmen Perseroan dalam melaksanakan program CSR mendapatkan apresiasi dari pihak independen.

The Company's commitment in implementing CSR programs was appreciated by independent parties.

## ASPEK SUMBER DAYA MANUSIA HUMAN CAPITAL MANAGEMENT



Perseroan menyelenggarakan total:  
Held a total of:



27

**Program Pelatihan**

Training Programs



134

**Batch Pelatihan**

Training Batches



4.608

**Peserta**

Participants



Perseroan memberikan bantuan Alat Pelindung Diri (APD) kepada 25 Rumah Sakit Rujukan Covid-19 di Jawa Timur dan 19 Rumah Sakit Rujukan Covid-19 lainnya di seluruh wilayah Kantor Regional dan Kantor Pusat.

Donated Personal Protective Equipment (PPE) to 25 Covid-19 referral hospitals in East Java and 19 other hospitals around Regional Offices and Head Office.

## ASPEK TANGGUNG JAWAB PRODUK PRODUCT RESPONSIBILITY

**Perseroan menyelesaikan seluruh keluhan pelanggan** sesuai dengan prosedur yang dibuat.

All customer complaints were resolved according to the established procedure.





# Peristiwa Penting Keberlanjutan

## Sustainability Milestones

### » Maret/March 2020

#### HUT WOM Finance, berisi kegiatan :

Tamasya Bersama Penyandang Disabilitas, Renovasi Taman Baca, Kreasi Makanan Daerah, Donor Darah dan *Medical Check Up*

#### WOM Finance Anniversary, with the following activities:

Excursion with Persons With Disabilities, Public Reading Space Renovation, Local Food Event, Blood Donation and Medical Check-Up



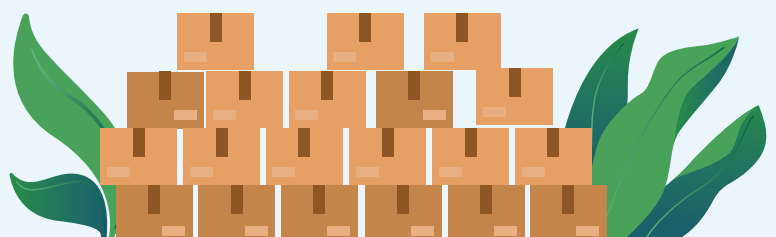
### » Mei/May 2020

#### Ramadhan, berisi kegiatan:

Bantuan Sosial dan Wakaf 1.300 Al Quran untuk 26 Pesantren di 7 (tujuh) Kantor Regional dan Kantor Pusat

#### Fasting month, with the following activities:

Social Assistance and Donation of 1,300 Al Quran to 26 Islamic Boarding Schools Located in Seven Areas of Regional Offices and Head Office



## Peristiwa Penting Keberlanjutan Sustainability Milestones

### » Juli/July 2020

#### Idul Adha, berisi kegiatan :

Pembagian 2.100 Kantong Daging Qurban yang Bekerjasama dengan BAZNAS (Badan Amil Zakat)

#### Eid-al Adha, with the following activities:

Distribution of 2,100 Bags Meat of Sacrificial Animals in collaboration with BAZNAS (Amil Zakat National Agency)



### » Desember/December 2020

#### Natal, berisi kegiatan :

Pembagian Bingkisan Natal Sebanyak 2.100 buah kepada Lansia di 7 (tujuh) Kantor Regional.

#### Christmas, with the following activities:

Distribution of 2,100 Christmas Packages to the Elderly Located in Seven Areas of Regional Offices.





# Penghargaan & Sertifikasi

## Awards & Certifications



1



2



3



4

No	Nama Penghargaan Awards	Kategori Category	Penyelenggara Organizers	Tanggal Terima Penghargaan Date of Awards Received
1	Indonesia Corporate Secretary - Communication Award - V - 2020	1 <sup>st</sup> The Best Corporate Secretary & Communication - V - 2020 Category: Public Company Sector: Multifinance (Asset Rp5 T - Rp10 T)	Economic Review	07 Februari/ February 2020
2	Indonesia Sales & Marketing Award - IV - 2020	2 <sup>nd</sup> The Best Sales & Marketing IV 2020 Category: Multifinance Sector: (Asset Rp5 T - Rp10 T)	Economic Review	12 Maret/March 2020
3	Digital Brand Awards 2020	Peringkat 2 Perusahaan Pembiayaan Aset Rp5 Triliun sampai dengan dibawah Rp10 Triliun 2 <sup>nd</sup> Place Financing Company with Assets of Rp5 Trillion up to below Rp10 Trillion	Infobank	15 Mei/May 2020
4	Teropong CSR Award 2020	Pengembangan Kesehatan Masyarakat dan Peduli UMKM Development of Public Health and Caring for MSMEs	Teropong Senayan	15 Juli/July 2020

## Penghargaan & Sertifikasi Awards & Certifications



5



6



7



8



9



10

No	Nama Penghargaan Awards	Kategori Category	Penyelenggara Organizers	Tanggal Terima Penghargaan Date of Awards Received
5	20 Pilar Finansial Indonesia Award 2020	20 Perusahaan Finansial Terbaik 2020 20 The Best Financial Company 2020	The Economics	16 Juli/July 2020
6	Indonesia Financial Top Leader 2020	<i>Best Leader For Business Sustainability Through Corporate Development Initiative - Stakeholder Engagement Category Multifinance with Assets Rp5 - 10 T</i>	Warta Ekonomi	23 Juli/July 2020
7	Customer Experience - Service Quality Award 2020	<i>Customer Experience in Conduct Opening Automotive 2W Leasing Contract at Authorized Office</i>	Service Excellence dan Carre	Juli/July 2020
8	Infobank Multifinance Awards 2020	Predikat "Sangat Bagus" Kategori Perusahaan Pembiayaan "Ber-aset Rp5 Triliun Sampai Dengan Di Bawah Rp10 Triliun" "Very Good" Predicate Category of Financing Company "Assets of Rp5 Trillion up to Below Rp10 Trillion"	Infobank	27 Agustus/August 2020
9	Indonesia CSR x PKBL Award 2020	<i>TOP 3 CSR for Indonesia CSRxPKBL Award 2020, Category Finance, Subsector Multifinance</i>	Warta Ekonomi	23 September 2020
10	TOP GRC Awards 2020	<i>PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk WOM Finance TOP GRC 2020 #4 Stars</i>	Top Business	15 Oktober/October 2020



## Penghargaan & Sertifikasi

### Awards & Certifications



11



12



13



14



15



16

No	Nama Penghargaan Awards	Kategori Category	Penyelenggara Organizers	Tanggal Terima Penghargaan Date of Awards Received
11	TOP GRC Awards 2020	<i>Djaja. S Sutandar - President Director The Most Committed GRC Leader 2020</i>	Top Business	15 Oktober/ October 2020
12	Teropong Public Relation Award 2020	<i>Best CSR Communication</i>	Teropong Senayan	27 Oktober/ October 2020
13	Teropong Public Relation Award 2020	<i>Best Active Social Media</i>	Teropong Senayan	27 Oktober/ October 2020
14	Indonesia Best Multifinance Award 2020	<i>Top 3 Excellent Financial Performance of Indonesia Best Multifinance Award 2020 Category Assets Rp5 T - Rp10 T</i>	Warta Ekonomi	27 Oktober/ October 2020
15	Indonesia Information Technology Award-III-2020	<i>Gold Award - The Big 5 - IT for Multifinance Category Asset Rp5 T - Rp10 T</i>	Economic Review	06 November 2020
16	Iconomics CSR Award 2020	<i>Inisiatif Tanggap Darurat Covid-19 - Dukungan Medis dan UMKM Initiatives for the Covid-10 Emergency Response - Medical and MSMEs Supports</i>	Iconomics	04 Desember/ December 2020

## Penghargaan & Sertifikasi Awards & Certifications



17



18



19



20



21



22

No	Nama Penghargaan Awards	Kategori Category	Penyelenggara Organizers	Tanggal Terima Penghargaan Date of Awards Received
17	Forbes Indonesia Best of the Best 2020	The 50 Best Companies (Peringkat ke 44) The 50 Best Companies (44 <sup>th</sup> Place)	Forbes Indonesia	10 Desember / December 2020
18	Top 20 Financial Institutions 2020	Peringkat ke 5 dalam kategori Perusahaan Pembiayaan Beraset Rp5 T Sampai Dengan di bawah Rp10 T 5 <sup>th</sup> Place in the category of the Financing Company with Assets of Rp T Up to Below Rp10 T	The Finance	10 Desember/ December 2020
19	Tokoh Finansial Awards 2020	Best Multifinance dengan kategori Aset diatas Rp5 T - Rp10 T Best Multifinance with the category of Assets above Rp5 T - Rp10 T	Investor	17 Desember/ December 2020
20	Indonesia Operational Excellence Award-III-2020	"Gold Award - 3 <sup>rd</sup> The Best Indonesia Operational Excellence Category: Multifinance - Public Company"	Economic Review	18 Desember/ December 2020
21	Top Digital Awards 2020	Top Leader on Digital Implementation 2020	It Works	22 Desember/ December 2020
22	Top Digital Awards 2020	Top Digital Implementation 2020 on Multifinance Sector #Level 4 Stars	It Works	22 Desember/ December 2020



# Sambutan Presiden Direktur [102-14]

Foreword from the President Director [102-14]

Perseroan berkomitmen untuk merealisasikan rencana **pengembangan usaha** yang mampu menyeimbangkan **kinerja aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.**

The Company is committed to realizing its business development plan that balances economic, social and environmental performances.

**Djaja Suryanto Sutandar**

Presiden Direktur  
President Director



## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

Foreword from the President Director [102-14]

Perseroan bertekad untuk turut mendukung **upaya pemulihan ekonomi**, bersama-sama mengatasi masalah sosial yang ditimbulkan dari Pandemi yang melanda dan menyusun serta menyampaikan Laporan Keberlanjutan serta **Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan** sebagai peta jalan bagi sumbangsih Perseroan dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan. ”

We are determined to support economic recovery efforts, jointly address the social issues arising from the Pandemic and compile and submit Sustainability Report and Sustainable Financial Action Plans as a roadmap for the Company's contribution in supporting sustainability goals attainment.

### Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Tahun 2020 yang berkembang dinamis dan penuh tantangan bagi seluruh pelaku bisnis termasuk Perseroan, mengharuskan seluruh jajaran mengatasi perubahan kondisi yang signifikan untuk diatasi bersama-sama. Perseroan bersatu-padu melakukan berbagai penyesuaian dan menerapkan program kerja sesuai kebijakan yang ditetapkan manajemen agar kegiatan operasional dapat tetap berjalan sesuai protokol kesehatan yang ditetapkan sehingga kepentingan seluruh pelanggan tetap dapat terlayani. Perseroan juga ditugaskan untuk turut berkontribusi mendukung suksesnya pelaksanaan beragam program bantuan bagi masyarakat yang terdampak Pandemi.

Beratnya kondisi usaha tersebut bukan penghalang bagi Perseroan untuk menunjukkan komitmen dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan yang telah dimulai dari tahun lalu. Sebagai salah satu perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor dengan pelanggan tersebar di berbagai penjuru tanah air, Perseroan memahami akan eratnya kaitan antara tingkat

### Dear Stakeholders,

2020 was a dynamic and challenging year for all businesses, including the Company. The situation demanded everyone to overcome the significant changes in the business landscape. Within the Company, we solidified the organization and made various necessary adjustments, as well as implementing work programs in accordance with the policies set by management. The aim was to make sure that operational activities could continue in accordance with established health protocols and that we could still address the needs of our customers. At the same time, the Company was also tasked to support the implementation of various assistance programs for those affected by the Pandemic.

The difficult situation did not dampen the Company's commitment to supporting the attainment of sustainability goals that started last year. As one of the leading automotive financing companies with customers throughout the archipelago, the Company understands the close relationship between the welfare and environmental improvement. Therefore, while the Company's operational



## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

### Foreword from the President Director [102-14]

kesejahteraan dan perbaikan lingkungan. Oleh karenanya, sekalipun kegiatan operasional Perseroan tidak memberi dampak langsung yang signifikan terhadap lingkungan, kami bertekad untuk turut berpartisipasi mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan melalui kegiatan usaha yang Perseroan jalani.

Sebagai bagian dari perwujudan komitmen tersebut, mulai Tahun Operasional 2020, Perseroan menyusun dan menerbitkan Laporan Keberlanjutan. Tahun 2020 adalah tahun pertama Perseroan menyusun dan menyampaikan Laporan Keberlanjutan.

Melalui Laporan Keberlanjutan edisi perdana ini, Perseroan ingin menunjukkan pemahaman dan komitmen yang sama dengan mayoritas korporasi dunia, yakni perlunya untuk bersama-sama mendukung pencapaian tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs). Selain menerbitkan Laporan Keberlanjutan, Perseroan juga menyusun dan menyampaikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2021-2025. Kami berkomitmen penuh untuk merealisasikan beragam inisiatif strategis di dalamnya mulai Tahun 2021 dan akan menyampaikan hasilnya dalam Laporan Keberlanjutan berikutnya. Dengan menyampaikan dua Laporan tersebut, kami juga menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Melalui Laporan Keberlanjutan perdana ini, kami menyampaikan berbagai kendala dan tantangan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan serta strategi dan upaya yang Perseroan lakukan untuk mengatasi kendala tersebut berikut capaian kinerja pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sebagai realisasi peran serta Perseroan dalam mewujudkan pembangunan bangsa yang berkelanjutan.

### Kendala dan Tantangan yang Dihadapi

Terdapat beberapa kendala utama yang harus kami atasi dalam merealisasikan seluruh inisiatif strategis yang disampaikan dalam RAKB, mencakup:

- Keterbatasan pemahaman jajaran internal maupun pemangku kepentingan terhadap konsep keberlanjutan;
- Keterbatasan pemahaman mengenai pengenalan dan mitigasi risiko sosial dan lingkungan;
- Belum adanya standar operasi maupun kebijakan yang mengintegrasikan pengelolaan risiko sosial sekaligus lingkungan dengan aspek operasional pembiayaan dan tata kelola terkait.

activities do not have significant direct impacts on the environment, we remain determined to participate in supporting sustainability goals through the Company's business activities.

As part of the realization of the commitment, the Company has decided to compile and publish a Sustainability Report starting in 2020. This edition is our first Sustainability Report.

Through our first Sustainability Report, the Company intends to show that it shares the same understanding and commitment as other global corporations, namely to support the achievement of sustainable development goals (SDGs). In addition to publishing the Sustainability Report, we also have compiled and reported out Sustainable Financial Action Plan (RAKB) 2021-2025. We are fully committed to realizing the various strategic initiatives of the Plan in 2021 and will inform all stakeholders of the results in the next Sustainability Report. The submission of both reports also demonstrate our compliance with applicable laws and regulations.

In this report, we outline various challenges in implementing Sustainable Finance as well as the strategies and efforts that the Company has undertaken to overcome them. This report also contains our achievements on economic, social and environment performance aspects as part of the Company's participation in realizing sustainable development in Indonesia.

### Constraints

There are several main constraints that we had to address in realizing all strategic initiatives delivered in RAKB, including:

- Limited understanding among internal staff and stakeholder on sustainability;
- Limited understanding about the introduction and mitigation of social and environmental risks;
- Operating standards or policies that integrate social and environmental risk management with related operational aspects of financing and governance are currently unavailable.

## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

### Foreword from the President Director [102-14]

## Strategi Pencapaian Tujuan Keberlanjutan

### Kondisi dan Peluang Usaha

Sebagaimana kami sampaikan, Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia telah membuat seluruh pelaku usaha termasuk Perseroan, para nasabah dan masyarakat luas yang terdampak. Golongan masyarakat menengah ke bawah merupakan kelompok masyarakat yang paling terdampak. Memperhatikan kondisi tersebut, Perseroan secara proaktif menyusun ulang program pengembangan usaha serta program-program CSR yang biasa dijalankan guna membantu konsumen dan masyarakat melalui masa yang penuh tantangan ini.

Untuk membantu para konsumen dan menjaga kinerja ekonomi Perseroan, kami meluncurkan program restrukturisasi pembiayaan mereka. Sebagian *outstanding* pembiayaan Perseroan telah menjalani program restrukturisasi sejak 1 April 2020. Perseroan juga lebih selektif dalam penyaluran pembiayaan baru.

Sementara itu, untuk membantu masyarakat terdampak, Perseroan meluncurkan beragam program bantuan sebagai bagian dari partisipasi dalam membantu menanggulangi dampak sosial dari Pandemi.

Sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terbesar, yang sejak awal pendiriannya sangat intensif berinteraksi dengan masyarakat golongan menengah ke bawah, kami sangat memahami bahwa peluang bagi Perseroan untuk berkembang masih sangat besar. Dengan penduduk mencapai sekitar 267 juta (BPS), dimana sebagian besar diantaranya adalah termasuk ke dalam target pasar produk pembiayaan Perseroan, kami meyakini layanan pembiayaan konvensional maupun berbasis syariah yang kami tawarkan menjadi salah satu keunggulan.

Dengan dukungan 175 Kantor Layanan yang tersebar di wilayah-wilayah potensial, Perseroan mencatatkan pertumbuhan portofolio dan aset yang paling cepat dari sesama pelaku usaha pembiayaan. Kami meyakini bahwa jika program-program bantuan penanggulangan tepat sasaran dan Pandemi telah dapat ditangani, permintaan pasar terhadap layanan pembiayaan akan pulih dengan cepat. Oleh karenanya, kami terus berupaya memperbaiki seluruh aspek operasional Perseroan sebagai langkahantisipasi bagi pertumbuhan skala usaha di masa mendatang.

## Strategies to Attain Sustainability Goals

### Business Condition and Opportunities

As we know, the Covid-19 Pandemic that hit Indonesia has upended all business men, including the Company, customers and community that affected. Lower middle class is the most effected community group. Considering this condition, the Company proactively reorganized its regular business development programs and CSR programs to help customers and the community through this challenging time.

Helping our customers required and maintain the Company's economic performance, we introduced credit restructuring program. Some of the Company's outstanding financing was restructured until the end of 2020. The Company also restricted the approval and disbursement of new financing.

Meanwhile, to help affected communities, the Company launched various assistance programs as part of its participation in helping to overcome the social impact of the Pandemic.

As one of the largest financing companies, since its inception the Company has intensively interacted with the lower middle class households. We recognize that there remains ample opportunities for the Company to grow. With a population of approximately 267 million (National Statistics Agency), most of the population are within the Company's target market of financing products and we believe the conventional and sharia-based financing services that we offer are part of the features that set us apart in the market.

With the support of 175 Service Offices spread across potential urban areas, the Company recorded the fastest growth in portfolio and assets of fellow among its peer companies. We believe that if targeted counter measures and Pandemic assistance programs can be successfully delivered, market demand for financing services will recover quickly. Therefore, we continue to strive to improve all aspects of the Company's operations to anticipate the future growth of business scale.



## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

### Foreword from the President Director [102-14]

#### Strategi Keberlanjutan

Sebagai perusahaan pembiayaan yang mayoritas portofolio pembiayaannya tertuju pada konsumen dari golongan menengah ke bawah, Perseroan mengamati dengan seksama bahwa perubahan tingkat kesejahteraan memberi beragam *benefit* dari sisi sosial maupun lingkungan yang selaras dengan tujuan pembangunan pada aspek sosial maupun lingkungan dari SDGs.

Oleh karenanya, merespons ketentuan POJK 51, mengenai penyusunan RAKB, Perseroan telah menetapkan 2 (dua) inisiatif strategis untuk meningkatkan skala usaha dan pada saat bersamaan mengoptimalkan seluruh manfaat sosial maupun lingkungan dari kegiatan usaha kami. Ketiga inisiatif strategis tersebut adalah:

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis.
2. Memperkuat kemampuan organisasi.

#### Kinerja Keberlanjutan

##### Kinerja dan Kontribusi di Bidang Ekonomi

Perseroan mencatatkan penurunan nilai pembiayaan sebesar 58,6% menjadi Rp2,40 triliun dari Rp5,79 triliun di tahun sebelumnya. Penurunan ini selaras dengan melemahnya pasar kendaraan bermotor di Indonesia. Adapun aset menurun 36% menjadi Rp5,28 triliun dari Rp8,27 triliun di tahun sebelumnya.

Beratnya kondisi usaha membuat Perseroan mencatatkan penurunan pendapatan sebesar 24,3% menjadi Rp2 triliun, dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp2,64 triliun. Kami mencatatkan penurunan laba bersih 77% menjadi Rp57,38 miliar dari Rp259,87 miliar di Tahun 2019.

Penurunan perolehan pendapatan ekonomi tersebut tidak mengurangi komitmen Perseroan untuk mendistribusikan perolehan nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan, yakni: pemilik properti yang disewa, gaji karyawan, perusahaan penyedia tenaga kerja *outsourcing*, *fee* untuk sistem TI yang digunakan dan berbagai biaya operasional lain dengan total nilai Rp568,52 miliar, turun 22,8% dari Rp736,50 miliar di Tahun 2019.

Perseroan berkontribusi langsung kepada pendapatan negara melalui pembayaran pajak maupun retribusi lainnya sebesar Rp36,58 miliar dari Rp111,40 miliar di tahun sebelumnya serta merealisasikan dana untuk kegiatan tanggung jawab sosial senilai Rp2,43 miliar. Perseroan juga mendistribusikan nilai

#### Sustainability Strategy

As a financing company with a financing portfolio that is dominated by customers from the lower middle economy households, the Company realizes that changes in the level of welfare generate various social and environmental benefits that are in line with the development objectives of SDGs.

Therefore, in response to the provisions of OJK Regulation Number 51 regarding the preparation of RAKB, the Company has established 2 (two) strategic initiatives to increase the scale of business and at the same time optimize all social and environmental benefits of our business activities. They are:

1. Improving the effectiveness and efficiency of business processes.
2. Strengthen the organization's capabilities.

#### Sustainability Performance

##### Economic Performance and Contribution

The Company recorded a 58.6% decrease in financing value from Rp5.79 trillion in the previous year to Rp2.40 trillion. This decline was in line with the slowdown of Indonesia's automotive market. Our assets decreased by 36% to Rp5.28 trillion from Rp8.27 trillion in the previous year.

The severity of the market condition led to us reporting a decrease in revenue by 24.3% to Rp2 trillion from Rp2.64 trillion in 2019. In terms of net profit, we recorded a 77% drop to Rp57.38 billion from Rp259.87 billion in 2019.

Declining economics gains did not hamper the Company's commitment to distribute the economic value we have generated to our stakeholders, namely: owners of leased properties, employee salaries, outsource worker providers, fees for IT systems and various other operational costs that totaled to Rp568.52 billion, down 22.8% from Rp736.50 billion in 2019.

The Company also contributed directly to state revenues through tax payments and other levies amounting to Rp36.58 billion from Rp111.40 billion in the previous year as well as realizing funds for social responsibility activities in the amount of Rp2.43 billion. To our funders, we distributed

## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

### Foreword from the President Director [102-14]

perolehan ekonomi kepada para penyandang dana dalam biaya bentuk bunga pinjaman sebesar Rp541,19 miliar, turun dari Rp645,87 miliar di tahun sebelumnya.

Lebih dari itu, Perseroan tetap merealisasikan pembagian dividen Tahun Buku 2019 kepada para pemegang saham dengan nilai sebesar Rp77,32 miliar sesuai keputusan RUPS Tahunan, naik 25,9% dari nilai sebesar Rp61,42 miliar di tahun sebelumnya.

Sehingga secara total, di Tahun 2020 Perseroan mendistribusikan nilai perolehan sebesar Rp1,57 triliun, hanya turun 21,4% dari nilai di tahun sebelumnya yang sebesar Rp2 triliun.

#### Kinerja Sosial Kemasyarakatan

Setiap tahun Perseroan melaksanakan 3 bidang kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), yakni: Sosial & Lingkungan, Pendidikan dan Kesehatan dengan proporsi alokasi dana yang relatif berimbang. Namun untuk Tahun 2020, oleh karena kondisi Pandemi, Perseroan merealisasikan program CSR dengan pendekatan yang berbeda. Perseroan memprioritaskan realisasi kegiatan pada Bidang Sosial.

Pada Tahun 2020, kami merealisasikan total 21 kelompok kegiatan pada 3 bidang tersebut, dengan dukungan anggaran terealisasi sebesar Rp2,37 miliar. Dari total 21 kelompok kegiatan tersebut, proporsi penggunaan anggaran CSR didominasi oleh realisasi kegiatan Bidang Sosial & Lingkungan hingga sebesar 84,4%, diikuti oleh Bidang Pendidikan 8,6% dan Bidang Kesehatan 6,9%. Kegiatan pemberian bantuan dalam rangka meringankan beban masyarakat yang berdampak sangat mendominasi.

#### Partisipasi pada Pelestarian Lingkungan

Kegiatan operasional Perseroan sejatinya memberi dampak tidak langsung terhadap kelestarian lingkungan. Oleh karenanya, partisipasi terhadap upaya menjaga kelestarian lingkungan kami lakukan melalui pendekatan implementasi kebijakan operasional ramah lingkungan.

Kami berkomitmen penuh untuk menerapkan konsep *Kantor Ramah Lingkungan*, diantaranya melalui penerapan kebijakan *paperless* dan penerapan kebijakan hemat konsumsi energi serta hemat konsumsi air.

a total of Rp541.19 billion of the economic value generated, down from Rp645.87 billion in the previous year.

Moreover, the Company decided to realize dividend distribution of financial year 2019 to our shareholders with a total value of Rp77.32 billion, up 25.9% from Rp61.42 billion in the previous year. This was in accordance with the resolution of our Annual Shareholders Meeting.

In total, in 2020 the Company distributed Rp1.57 trillion of economic value generated, or down by just 21.4% from the previous years value of Rp2 trillion.

#### Social Performance

Every year, the Company carries out activities in three areas of corporate social responsibility (CSR), namely: Social & Environment, Education and Health. The funding for these activities are with fairly balanced and well-proportioned. However, in 2020, due to the Pandemic, the Company realized CSR programs with a different approach the Company focus on our activities in the Social sector.

In 2020, we realized a total of 21 groups of activities in the said areas and absorbed a total of Rp2.37 billion of budget. Of the total 21 groups of activities, Social & Environmental Activities contributed the largest share of the CSR budget usage of up to 84.4%, followed by Education 8.6% and Health Sector 6.9%. Overall, our activities were mainly focused on delivering essential assistance to ease the affected communities.

#### Participation in Environmental Conservation

The direct impacts of the Company's operational activities to the environment. Therefore to maintain environmental sustainability we use green operational policies implementation approach.

We are fully committed to applying the concept of green office, including by applying paperless, energy saving and water saving consumption.



## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

### Foreword from the President Director [102-14]

#### Perbaikan Suasana Kerja

Perseroan menunjukkan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif melalui penerapan kebijakan kesetaraan dan persamaan kesempatan dalam pengelolaan SDM. Hal ini diterapkan melalui *Roadmap Human Capital* yang mengusung *tagline* "People at the Core". Ada empat inisiatif strategis yang kami terapkan dalam *Roadmap* tersebut, yakni: Perbaikan Iklim Organisasi, Pengembangan SDM, Layanan Berkualitas dan Karyawan Bertalenta sebagai Penggerak Kemajuan.

Pada Tahun 2020, Perseroan merealisasikan total 27 program pelatihan terdiri atas 134 *batch* pelatihan dan pengembangan yang diikuti 4.608 peserta. Perseroan menginvestasikan dana sebesar Rp4,13 miliar untuk merealisasikan program pengembangan ini.

Perseroan melakukan penilaian kinerja berkala terhadap seluruh karyawan, berdasarkan *Key Performance Indicator* yang telah disepakati bersama dan mempromosikan kenaikan jabatan bagi karyawan dengan kinerja istimewa.

Perseroan juga memberikan paket remunerasi yang setara dan adil dengan semata-mata berdasarkan pada kinerja dan kontribusi para karyawan.

#### Meningkatkan Kualitas Tata Kelola

Perseroan meyakini pemenuhan harapan pemangku kepentingan dan pencapaian tujuan keberlanjutan dapat berjalan lebih efisien manakala Perseroan mendapatkan kepercayaan penuh dari seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, kami menunjukkan komitmen bagi terwujudnya pengelolaan perusahaan yang berkualitas melalui perbaikan implementasi prinsip-prinsip dasar tata kelola perusahaan yang baik.

Selain itu, Perseroan menunjukkan komitmen penuh pada penerapan prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab dengan menerapkan sanksi yang tegas bagi setiap pelanggaran terhadap Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku oleh jajaran insan Perseroan.

#### Workplace Improvement

Demonstrating its commitment to create a convenient workplace, the Company human capital policies are built upon the principles of equal treatment and equal opportunity. The policies are implemented through the Human Capital Roadmap which carries the tagline "People at the Core". There are four strategic initiatives that we implement in the Roadmap, namely: Culture Improvement, Human Capital Development, Quality Services and Talented Employees as The Drivers of Growth.

In 2020, the Company organized a total of 27 training programs consisting of 134 training batches and development activities followed by 4,608 participants. In total, the Company invested Rp4.13 billion for human capital development.

The Company also conducts periodic performance assessments on all employees based on agreed Key Performance Indicator. We also promote employees with excellent performance.

Additionally, the Company provides an equal and fair remuneration package based on the performance and contribution of its employees.

#### Governance Improvement

The Company believes that our efforts in fulfilling stakeholders expectations and the attainment of sustainability objectives can be delivered more efficiently while the Company has the full of trust from all stakeholders. We therefore show that we are commitment to good corporate governance (GCG) by enhancing the implementation of GCG principles.

In addition, showing its full commitment to the implementation of accountability and responsibility principles, the Company applies strict penalties for any breach of the Code of Ethics and Code of Conduct by the Company's employees.

## Sambutan Presiden Direktur [102-14]

### Foreword from the President Director [102-14]

#### Penutup

Perseroan meyakini seluruh upaya yang telah dilakukan sepanjang Tahun 2020 yang penuh tantangan telah memberi gambaran jelas kepada para pemangku kepentingan mengenai kuatnya komitmen Perseroan dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan. Perseroan juga menegaskan tingginya komitmen untuk senantiasa memenuhi harapan para pemangku kepentingan melalui optimalisasi sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien.

Akhir kata, saya ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan atas pencapaian Perseroan di Tahun 2020. Berkat dedikasi, inovasi dan kerja keras seluruh karyawan dan manajemen serta dukungan dari para pemangku kepentingan, Perseroan berhasil melalui berbagai kendala yang ada, mencatatkan kinerja sesuai dengan kondisi usaha yang dihadapi dan menguatkan dasar bagi meningkatnya sumbangsih Perseroan bagi pencapaian tujuan keberlanjutan.

#### Conclusion

The Company believes that all efforts carried out during the challenging 2020 evidenced to our stakeholders the strong commitment that we have in supporting sustainability goals. The Company also affirms its strong commitment to always meet the expectations of stakeholders through the optimization of available resources effectively and efficiently.

Finally, I would like to express my appreciation and gratitude to all employees and stakeholders for our success in 2020. Thanks to the dedication, innovation and hard work of all employees and management and support from stakeholders, the Company was able to overcome obstacles, delivered performance that was consistent with the business condition and strengthened our fundamentals as a way to increase the Company's contribution to the attainment of sustainability goals.

Jakarta, Maret | March 2021



**Djaja Suryanto Sutandar**

Presiden Direktur  
President Director



# Tentang Laporan Keberlanjutan

## About Sustainability Report



Selamat membaca Laporan Keberlanjutan atau “Laporan” perdana dari PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk. Melalui laporan ini, WOM Finance, atau selanjutnya disebutkan dengan Perseroan memberikan gambaran upayanya **mewujudkan komitmen mendukung pembangunan negeri** melalui penyediaan **produk pembiayaan yang mudah dijangkau seluruh lapisan masyarakat, sekaligus ramah lingkungan.**

We present Sustainability Report or the first “Report” of PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk. With this report, WOM Finance, or here in after referred to as the Company provides an overview of its efforts to support the country’s development by providing easily accessible financing products to all levels of society while being environmental friendly.



Perseroan menyampaikan Laporan Keberlanjutan pertama yang disusun berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan GRI versi *Standard* dengan pilihan *Core* dari *Global Reporting Initiatives*, untuk menunjukkan komitmen Perseroan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyediaan layanan jasa pembiayaan yang handal dan selaras dengan upaya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dalam SDGs. ”

The Company has submitted its first Sustainability Report based on the Standard version of the GRI Sustainability Reporting Guidelines with the Core selection from the Global Reporting Initiatives. It was done to demonstrate the Company's commitment to supporting national economic growth by the provision of reliable financing services in line with efforts to achieve sustainable development goals in the SDGs.

Selamat membaca Laporan Keberlanjutan atau "Laporan" perdana dari PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk. Melalui laporan ini, WOM Finance atau selanjutnya disebutkan dengan Perseroan memberikan gambaran upayanya mewujudkan komitmen mendukung pembangunan negeri melalui penyediaan produk pembiayaan yang mudah dijangkau seluruh lapisan masyarakat, sekaligus ramah lingkungan. Laporan ini juga menguraikan upaya yang Perseroan lakukan untuk memenuhi harapan para pemangku kepentingan dalam rangka memastikan tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan dalam rumusan *Sustainable Development Goals* (SDGs).

We present Sustainability Report or the first "Report" of PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk. With this report, WOM Finance or here in after referred to as the Company provides an overview of its efforts to support the country's development by providing easily accessible financing products to all levels of society while being environmentally friendly. This report also describes the efforts the Company made to meet the stakeholders expectations to ensure the achievement of sustainable development goals in the formulation of Sustainable Development Goals (SDGs).



# Pedoman, Standar Laporan & Assurance

## Guidelines, Report Standard & Assurance

Laporan perdana ini disusun menggunakan Pedoman Penyusunan Laporan Keberlanjutan yakni *Global Reporting Initiatives (GRI) Standards* dengan pilihan "Core". Selain mengacu pada *GRI Standards*, Laporan ini juga merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. [102-48, 102-49, 102-54]

Perseroan menggunakan prinsip materialitas dalam menetapkan isu-isu yang dinilai penting bagi para pemangku kepentingan dalam menyusun konten Laporan. Adapun indikator *disclosure GRI Standard Core* yang diaplikasikan disajikan dengan indeks dalam kurung berwarna khusus pada setiap halaman yang relevan dan dirangkum dalam Daftar Indeks *GRI-Core* pada halaman 132. [102-55, 102-56]

Mengingat bahwa Laporan ini merupakan edisi perdana, maka tidak terdapat perubahan yang signifikan pada perbandingan data, juga tidak ada penyajian kembali sebagai akibat perubahan ketentuan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan ("PSAK"). [102-10]

This initial report was prepared with the Global Reporting Initiatives (GRI) Standards using the "Core" option. Sustainability Report Preparation Guidelines. This report also refers to the Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies. [102-48, 102-49, 102-54]

In preparing the Report, the Company uses the principle of materiality to determine the issues considered important for the stakeholders. The Core GRI Standard disclosure indicators applied are presented with an index in special colored brackets on each relevant page and summarized in the GRI-Core Index List on page 132. [102-55, 102-56]

Since this Report is a first edition, there is no significant change in the comparison of the data, nor is there a restatement as a result of changes in the provisions of the Statement of Financial Accounting Standards ("PSAK"). [102-10]



# Periode dan Siklus Laporan [102-50, 102-51, 102-52]

## Reporting Period and Cycle [102-50, 102-51, 102-52]

Laporan ini memuat berbagai program dan kegiatan yang dilakukan Perseroan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sebagai lembaga pembiayaan yang berkomitmen penuh untuk menyeimbangkan kinerja di bidang ekonomi, sosial dan lingkungan. Pelaporan hasil realisasi program tersebut dilengkapi dengan data-data yang relevan dengan pilihan topik material selama dua tahun terakhir pada periode 1 Januari 2020 sampai dengan 31 Desember 2020 dan perbandingannya untuk periode 2019. Perseroan merencanakan penerbitan Laporan secara reguler setiap tahun.

Data dan kegiatan yang dicantumkan dalam Laporan ini menyangkut data Perseroan saja, mengingat Perseroan tidak memiliki entitas anak usaha. Adapun data keuangan diambil dari Laporan Audit Perseroan. [102-45]

Pelaporan data keuangan dimaksud menggunakan teknik berdasarkan PSAK Indonesia. Sedangkan, untuk data keberlanjutan, Perseroan menggunakan teknik pengukuran data yang berlaku secara internasional. Data kuantitatif dalam Laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*) dalam dua tahun sesuai *boundary* yang ditetapkan sebelumnya.

This report describes the Company's programs and activities in conducting its operational activities as a financing institution fully committed to balancing performance in the economic, social and environmental fields. Reports on the program realization is complemented by data relevant to the choice of material topics from the last two years from 2020, January 1<sup>st</sup> to 2020, December 31<sup>st</sup> and a comparison with the 2019 period. The Company plans to issue regular reports every year.

The data and activities included in this Report are related to the Company's data only since the Company does not have a subsidiary. The financial data is taken from the Company's Audit Report. [102-45]

The financial data reporting is using a technique based on Indonesian PSAK. For the sustainability data, the Company uses data measurement techniques that are internationally accepted. The quantitative data in this report is presented using the principle of comparability within two years according to the previously established boundary.





# Penetapan Konten Laporan dan *Boundary* [102-46]

## Determination on Report and Boundary Contents [102-46]

Perseroan menjalankan proses penetapan isi Laporan dengan menerapkan 4 (empat) langkah sesuai Standar GRI, yaitu:

1. Identifikasi aspek-aspek yang material dan menetapkan *boundary*.  
Identifikasi aspek-aspek keberlanjutan (*sustainability context*) dipilih berdasarkan relevansinya dengan karakteristik industri perbankan dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan.
2. Membuat prioritas atas aspek-aspek yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (langkah prioritas). Dengan pertimbangan bahwa prioritas aspek dan isu yang material Tahun 2019 masih relevan dengan kondisi Tahun 2020, maka Laporan ini menggunakan aspek dan isu yang material pada dua periode Laporan tersebut.
3. Validasi atas aspek-aspek material.  
Seluruh aspek material (*completeness*) telah mendapat validasi dari Perseroan untuk memastikan prioritas informasi yang akan disampaikan dalam Laporan ini.
4. Melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (langkah *review*).

Perseroan akan melakukan validasi dan kajian ulang atas Laporan ini dengan memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal melalui Lembar Saran yang disertakan pada Laporan. Validasi dan kajian tersebut juga mempertimbangkan respon pemangku kepentingan yang disampaikan melalui kegiatan yang melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan secara spesifik, misalnya dalam forum RUPS, *analyst meeting*, *media gathering* dan sebagainya.

Proses validasi dan kajian ulang tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa Laporan memuat konten yang seimbang, yakni di samping memuat kinerja positif, Laporan juga memuat informasi atau kinerja yang negatif. Untuk memperbaiki kualitas Laporan di masa mendatang, Perseroan akan memperhatikan masukan-masukan, saran serta pertimbangan dari pemangku kepentingan.

The Company determined the Report contents by implementing 4 (four) steps of GRI Standards:

1. Identify the material aspects and determine the boundary.  
Identification of sustainability aspects (*sustainability context*) is selected based on its relevance to the banking industry characteristics and its influence on stakeholders.
2. Prioritize the aspects identified in the previous step (priority step).  
Considering the priority aspects and material issues in 2019 are still relevant to the conditions in 2020, this report uses material aspects and issues in the two Reporting periods.
3. Validation of material aspects.  
All material aspects (*completeness*) received validation from the Company to ensure the priority of information to be written in this Report.
4. Review of the Reports after publication to improve the quality for the following year (review step).

The Company will validate and review this Report by taking the internal and external stakeholders input into account through the Suggestion Sheet that is included in the Report. The validation and review also take the stakeholder responses submitted through activities that involve specific stakeholder groups into consideration, for example in the GMS forums, analyst meetings, media gatherings and so on.

The validation and review process is conducted to ensure that the Report contains balanced content, that is, in addition to positive performance, the Report also contains negative information or performance. To improve the quality of future Reports, the Company will pay attention to input, suggestions and considerations from stakeholders.

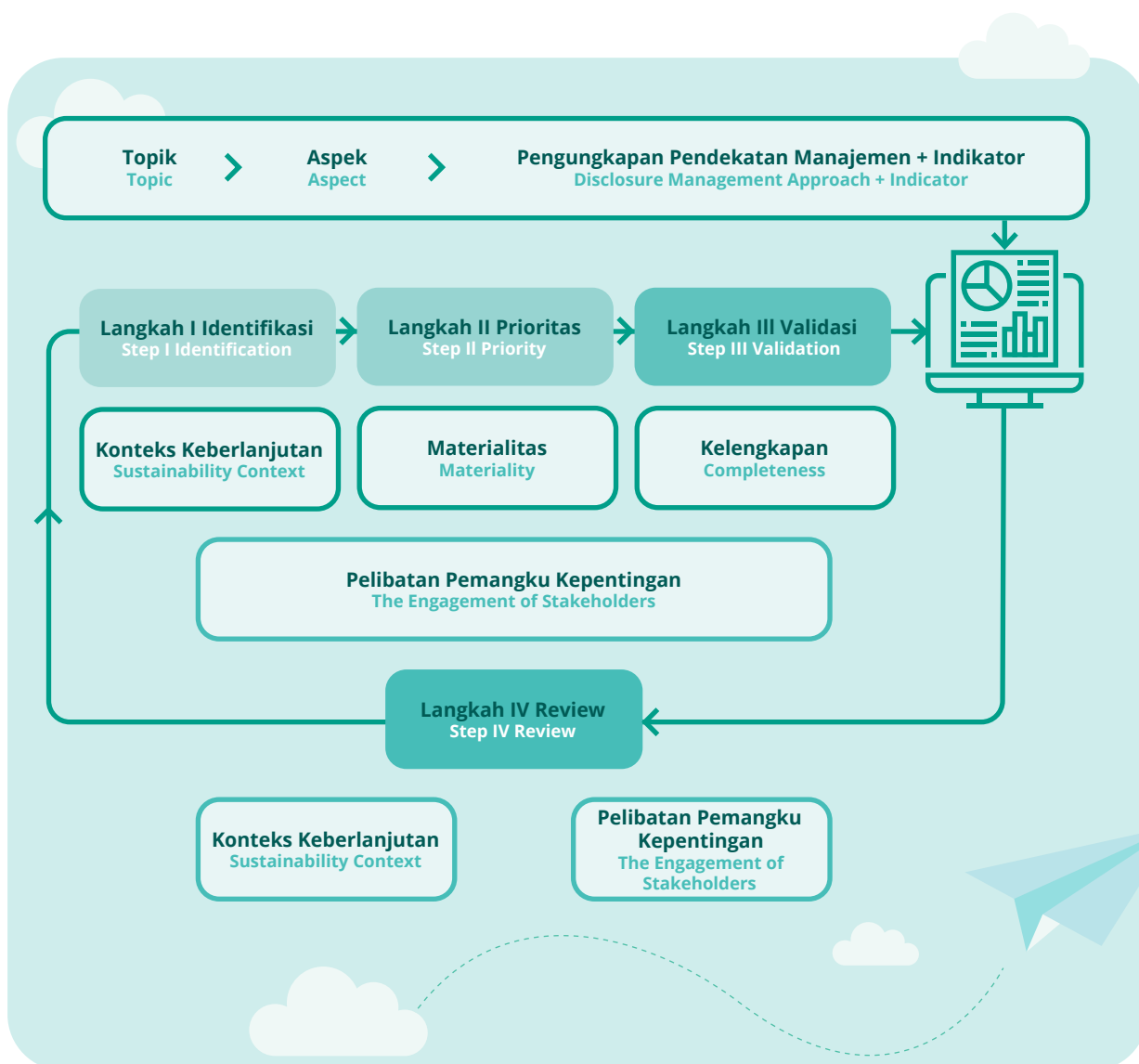
## Penetapan Konten Laporan dan *Boundary* [102-46]

### Determination on Report and Boundary Contents [102-46]

Proses penetapan isi Laporan dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian dengan prinsip yang disyaratkan oleh Standar GRI, yakni: *Stakeholders inclusiveness* (pelibatan pemangku kepentingan); *Materiality* (materialitas); *Sustainability context* (konteks keberlanjutan) dan *Completeness* (kelengkapan), sebagaimana ditunjukkan bagan berikut.

The process of determining the contents of the Report is done by taking into account the conformity with the principles required by the GRI Standards: Stakeholders Inclusiveness; Materiality; Sustainability context and Completeness, as shown in the following chart.

#### Alur Penentuan Isi Laporan The Determination of The Report





# Dampak Signifikan dan Uji Materialitas [102-47]

## Significant Impact and Materiality Test [102-47]

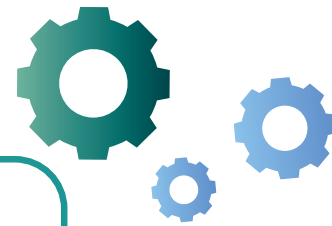
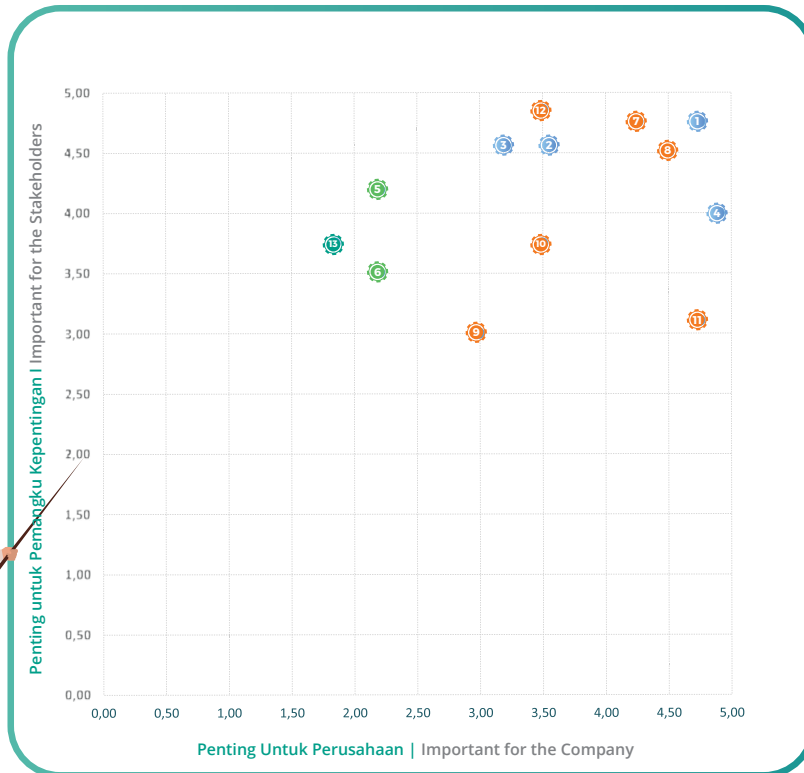
Dalam menentukan topik-topik yang dilaporkan, Perseroan melakukan kajian dampak material dengan membentuk grup diskusi internal guna membahas dampak operasional terhadap para pemangku kepentingan utama serta mempertimbangkan masukan dari beberapa pihak eksternal melalui interaksi dengan masyarakat sekitar. Melalui kajian tersebut dipertimbangkan pula relevansi topik dengan isu keberlanjutan berdasarkan Standar GRI, khususnya yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan.

Melalui grup diskusi internal tersebut Perseroan melakukan uji materialitas terhadap sejumlah topik material yang layak disampaikan dalam Laporan, kemudian menetapkan daftar topik material berikut indeks *disclosure* yang relevan dan lengkap dengan *boundary* pelaporan, sebagaimana disampaikan dalam matriks dan tabel materialitas berikut.

In the determination of topics to be reported, the Company conducts a material impact study by forming an internal discussion group about the operational impact on key stakeholders and considers the input from several external parties through meetings with investors and interactions with the surrounding community. This study also considers the relevance of topics with sustainability issues based on the GRI Standards, particularly those related to sustainable finance.

With this internal discussion group, the Company conducts materiality tests on a number of material topics to be presented in the Report, then establishes a list of material topics including relevant disclosure indices and complete with reporting boundaries, as presented in the following materiality matrix and table.

Diagram Matriks Materialitas [102-47]  
Materiality Matrix Diagram [102-47]



**Legend:**

1. Kinerja Ekonomi  
Economic Performance
2. Kehadiran Pasar  
Market Presence
3. Dampak Ekonomi Tak Langsung  
Indirect Economic Impact
4. Anti Korupsi  
Anti Corruption
5. Energi  
Energy
6. Emisi  
Emission
7. Ketenagakerjaan  
Employment
8. Pelatihan dan Pengembangan  
Education and Training
9. Hak Asasi Manusia  
Human Rights
10. Komunitas Lokal  
Local Community
11. Pemasaran dan Label Produk  
Marketing and Product Labelling
12. Privasi Pelanggan  
Customer Confidentiality
13. Pengembangan Kapasitas  
Capacity Building



## Dampak Signifikan dan Uji Materialitas [102-47]

### Significant Impact and Materiality Test [102-47]

Terdapat 13 kelompok topik material yang memenuhi kriteria dampak paling material terhadap kinerja keberlanjutan Perseroan. Perseroan kemudian menetapkan 24 indeks *disclosure* dari topik material dimaksud sebagai berikut.

There are 13 groups of material topics meeting the criteria for the most material impact on the Company's sustainability performance. The Company then determines 24 disclosure indices of the material.

### Daftar Topik Material dan Boundary [102-47] Material Aspects and Boundary [102-47]

No	Topik Material Material Aspects	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks <i>Disclosure</i> Disclosure Index	Boundary	
				Di dalam Perseroan Inside the Company	Di luar Perseroan Outside the Company
<b>EKONOMI   ECONOMY</b>					
1	Kinerja Ekonomi Economic Performance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	201-1	✓	
2	Kehadiran Pasar Marketing Presence	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	202-1	✓	
3	Dampak Ekonomi Tak Langsung Indirect Economic Impact	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	203-1	✓	✓
4	Anti Korupsi Anti Corruption	Berdampak signifikan pada pembangunan dan pada reputasi Perseroan. Has a significant impact on development and on the Company's reputation.	205-2, 205-3	✓	✓
<b>LINGKUNGAN   ENVIRONMENT</b>					
5	Energi Energy	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	302-1, 302-4	✓	
6	Emisi Emission	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	305-1, 305-2	✓	
<b>SOSIAL   SOCIAL</b>					
7	Kepegawaian Employment	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha. Has a significant impact on stakeholders and for business sustainability.	401-1	✓	



## Dampak Signifikan dan Uji Materialitas [102-47]

### Significant Impact and Materiality Test [102-47]

No	Topik Material Material Aspects	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure Disclosure Index	Boundary	
				Di dalam Perseroan Inside the Company	Di luar Perseroan Outside the Company
8	Pelatihan dan Pendidikan Education	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha. Has a significant impact on stakeholders and for business sustainability.	404-1, 404-2	✓	
9	Hak Asasi Manusia Human Rights	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	412-1, 412-2	✓	✓
10	Masyarakat Lokal Local Community	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan. Has a significant impact on the stakeholders and reputation of the Company.	413-1	✓	✓
11	Pemasaran dan Label Produk Marketing and Product Labelling	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan. Has a significant impact on the stakeholders and reputation of the Company.	417-1, 417-2	✓	
12	Privasi Pelanggan Customer Confidentiality	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Has a significant impact on stakeholders.	418-1	✓	
<b>SEKTOR JASA KEUANGAN   FINANCIAL SERVICE SECTOR</b>					
13	Pengembangan Kapasitas Capacity Building	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan, keberlanjutan dan pada reputasi Perseroan. Has a significant impact on stakeholders, sustainability and on the Company's reputation.	FS16	✓	✓

## Dampak Signifikan dan Uji Materialitas [102-47]

Significant Impact and Materiality Test [102-47]

### Kontak [102-53]

Apabila memerlukan informasi lebih lanjut atau pertanyaan-pertanyaan tentang Laporan ini, silahkan menghubungi:


### Contact [102-53]

For further information or questions about this Report, please contact:





**CORPORATE SECRETARY**


**PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk**


 **Alamat Kantor Pusat**  
Head Office Address

Altira Office Tower floor 32, 33, 35  
Jl. Yos Sudarso Kav. 85  
Sunter Jaya, Tanjung Priok  
Jakarta Utara 14350

 +62 21 2188 2400  
(fax.) +62 21 2188 2420

 0804-1-123-888

 corporate\_secretary@wom.co.id

 www.wom.co.id



# Tentang WOM Finance

About WOM Finance

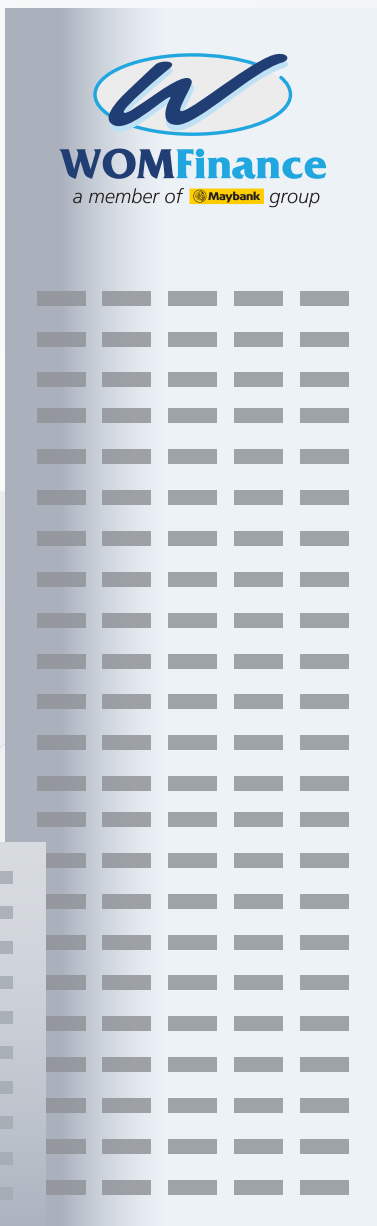


Perseroan berupaya mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan melalui **pemberian layanan pembiayaan terbaik dengan didukung teknologi informasi terkini**, sehingga mampu meminimalisir dampak terhadap lingkungan namun juga mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan cepat, tepat, efektif dan efisien.

The Company strives to foster the achievement of sustainable goals through excellent financing services supported by advance information technology, thereby able to minimize the impact on environment and at the same time able to reach across demographic of communities faster, accurately, effectively and efficiently.

# Identitas Perusahaan

## Company Identity



**Nama Perusahaan**  
Company Name  
[102-1]

PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk

**Nama Panggilan**  
Company Nickname  
[102-1]

WOM Finance



**Bidang Usaha**  
Line of Business  
[102-2]

Pembiayaan Konsumen  
Consumer Financing



**Tanggal Didirikan**  
Date of  
Establishment

23 Maret 1982  
March 23, 1982



**Modal Dasar**  
Authorized Capital

Rp500.000.000.000

**Modal Disetor**  
Paid-up Capital

Rp348.148.148.000



**Kepemilikan**  
Ownership  
[102-5]

- PT Bank Maybank Indonesia (**68,55%**)
- PT Wahana Makmur Sejati (**25,01%**)
- Publik | Public (**6,44%**)



**Kantor Jaringan**  
Network Offices  
[102-4]

**175** Kantor Layanan  
Service Offices

» **119** Kantor Cabang (KC)  
Branch Offices

» **56** Kantor Selain Kantor Cabang (KSKC)  
Non-Branch Offices



## Identitas Perusahaan

### Company Identity



#### Dasar Hukum Pendirian Legal Basis of Establishment [102-5]

Akta Pendirian No. 179 tanggal 23 Maret 1982 yang kemudian diubah dengan Akta Perubahan Naskah Pendirian No. 96 tanggal 15 Desember 1982, keduanya dibuat di hadapan Kartini Muljadi, SH., Notaris di Jakarta. Akta pendirian ini telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia sesuai dengan Surat Keputusan No. C2-3167-HT.01.01.TH.82 tanggal 23 Desember 1982.

Deed of Establishment No. 179 dated 1982, March 23<sup>rd</sup>, which was subsequently amended pursuant to the Deed of Amendment to the Deed of Establishment No. 96, dated 1982, December 15<sup>th</sup>. Both of which were drawn up before Kartini Muljadi, SH., a notary in Jakarta. The Deed of Establishment was approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia by virtue of Decree No. C2-3167-HT.01.01.TH.82 dated 1982, December 23<sup>rd</sup>.



#### Ruang Lingkup Pasar Wilayah Kerja [102-6]

Di Seluruh Wilayah Indonesia  
Throughout Indonesian Regions



#### Entitas Anak Usaha Subsidiaries [102-45]

Tidak ada  
None



#### Produk Products [102-2]

- Pembiayaan Multiguna Barang  
Multipurpose Financing Goods
- Pembiayaan Multiguna Jasa  
Multipurpose Financing Services
- Pembiayaan Investasi  
Investment Financing
- Pembiayaan Modal Kerja  
Working Capital Financing
- Pembiayaan Jual Beli  
(Akad Murabahah)  
Buying & Selling Financing  
(Akad Murabahah)



#### Keanggotaan dalam Asosiasi Memberships in Associates [102-13]

- ICSA (Indonesian Corporate Secretary Association)
- APPI (Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia)
- BMPPVI (Badan Mediasi Pembiayaan Pergadaian Ventura Indonesia)
- APINDO (Asosiasi Pengusaha Indonesia)
- AEI (Asosiasi Emiten Indonesia)



#### Alamat Kantor Pusat Head Office Address [102-3]

Altira Office Tower floor 32, 33, 35  
Jl. Yos Sudarso Kav. 85  
Sunter Jaya, Tanjung Priok  
Jakarta Utara 14350



+62 21 2188 2400  
(fax.) +62 21 2188 2420



corporate\_secretary@wom.co.id



www.wom.co.id

# Sekilas WOM Finance

## WOM Finance at a Glance

PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (“WOM Finance” atau Perseroan) didirikan pada Tahun 1982 dengan nama PT Jakarta Tokyo Leasing yang bergerak di bidang pembiayaan sepeda motor, khususnya pembiayaan untuk sepeda motor merek Honda. Perseroan mengubah nama menjadi PT Wahana Ottomitra Multiartha pada Tahun 2000 sejalan dengan transformasi bisnis yang dilakukan. Perseroan terus mengalami perkembangan dan tidak hanya melayani pembiayaan sepeda motor merek Honda namun melayani pula pembiayaan sepeda motor merek Jepang lainnya, seperti Yamaha, Suzuki dan Kawasaki.

Pada Tahun 2004, Perseroan mendapatkan pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan/OJK (d/h Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan/ Bapepam-LK) untuk melakukan Penawaran Umum Saham Perdana. Pada kesempatan tersebut, Perseroan menawarkan sebanyak 200.000.000 lembar saham dengan nilai nominal Rp100 per saham dan harga penawaran sebesar Rp700 per saham. Melantainya Perseroan di Bursa Efek Indonesia telah dicatatkan pada 13 Desember 2004 dengan “WOMF” sebagai kode saham perusahaan.

Pada Tahun 2005, Perseroan menjadi bagian dari kelompok usaha PT Bank Maybank Indonesia Tbk (d/h PT Bank Internasional Indonesia Tbk) setelah PT Bank Maybank Indonesia Tbk mengakuisisi 43% kepemilikan saham Perseroan

Pada Tahun 2015, Perseroan melakukan *right issue* melalui Penawaran Umum Terbatas, di mana PT Bank Maybank Indonesia Tbk bertindak sebagai *standby buyer*. Dalam *right issue* ini, Perseroan menerbitkan 1.481.481.480 saham baru. Kemudian kepemilikan saham PT Bank Maybank Indonesia Tbk di Perseroan berubah menjadi 68,55%.

Pada Tahun 2017, Perseroan menerbitkan Obligasi Berkelanjutan II Tahap II sebesar Rp720 miliar dan tahap III Tahun 2017 sebesar Rp867 miliar dengan peringkat AA-(idn) (Double AA-) dari PT Fitch Ratings Indonesia (Fitch).

Pada Tahun 2018, Perseroan melakukan aksi korporasi lainnya sebagai salah satu upaya untuk memperkuat struktur pendanaan jangka panjang dan mendukung pertumbuhan bisnis dengan merealisasikan penerbitan Obligasi II Tahap IV dan V sebesar Rp793 miliar dan Rp360 miliar serta menerbitkan Obligasi III Tahap I sebesar Rp570 miliar dimana penerbitan aksi korporasi ini dilaksanakan melalui mekanisme Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB).

PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (“WOM Finance” or the Company) was established in 1982 by name PT Jakarta Tokyo Leasing, which engaged in financing services for motorcycles, especially of Honda Brand. In line with its business transformation, the Company changed its name to PT Wahana Ottomitra Multiartha in 2000. The Company continues to grow and expand its motorcycle financing services with other Japanese motorcycle brands aside from Honda, such as Yamaha, Suzuki and Kawasaki.

In 2004, the Company obtained effective statement from the Financial Service Authority/ OJK (previously the Capital Market and Financial Institution Supervisory Agency/ Bapepam-LK) to conduct an Initial Public Offering. The Company offered 200,000,000 shares with nominal value of Rp100 per share and initial offering price of Rp700 per share. The shares were listed on the Indonesia Stock Exchange on 2004, December 13<sup>th</sup> under the ticker code of “WOMF”.

In 2005, the Company became a part of PT Bank Maybank Indonesia Tbk business group (formerly PT Bank Internasional Indonesia Tbk) after PT Bank Maybank Indonesia Tbk acquired 43% share ownership in the Company.

In 2015, the Company executed rights issue through Limited Public Offering, whereby PT Bank Maybank Indonesia Tbk acted as the standby buyer. In this right issue, the Company issued 1,481,481,480 new shares. The share ownership of PT Bank Maybank Indonesia Tbk in the Company subsequently increased to 68.55%.

In 2017, the Company issued Sustainable Bonds II Phase II which listed at Rp720 billion and phase III of 2017 which listed at Rp867 billion with AA (Double AA-) rating from PT Fitch Ratings Indonesia (Fitch).

In 2018, the Company exercised other corporate actions as one of the efforts to strengthen long term funding structure and drive business growth, by issuing the Bonds II Phase IV and V amounted to Rp793 billion and Rp360 billion, as well as issued the Bonds III Phase I amounted to Rp570 billion that the issuance of this corporate actions were exercised through Shelf Public Offering mechanisms.



## Sekilas WOM Finance

### WOM Finance at a Glance

Pada Tahun 2019, Perseroan melakukan aksi korporasi dengan menerbitkan Obligasi III Tahap II sebesar Rp1,68 triliun dimana penerbitan aksi korporasi ini dilaksanakan melalui mekanisme Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB).

Pada Tahun 2020, Perseroan menerbitkan Obligasi Berkelanjutan III WOM Finance Tahap III sebesar Rp260,3 miliar dan Obligasi Berkelanjutan III WOM Finance Tahap IV sebesar Rp500 miliar. Selain aksi korporasi, Perseroan juga mengembangkan layanan digital yang bekerjasama dengan *marketplace* Bukalapak, Tokopedia dan Gobills serta bekerjasama dengan PT Bank Maybank Indonesia dalam layanan pembayaran melalui QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standard*).

Pengembangan digital lainnya pun dikembangkan Perseroan untuk aktivitas operasional kerja karyawan. Melalui aplikasi *Google Suite*, karyawan dapat melakukan koordinasi dan proses *approval* dengan cara digital.

In 2019, the Company executed corporate action by issuing Bonds III Phase II amounted to Rp1.68 trillion through mechanism of Rights Issue.

In 2020, the Company issued Shelf Bonds III Phase III WOM Finance amounted to Rp260.3 billion and Shelf Bonds III Phase IV WOM Finance amounted to Rp500 billion. In addition to corporate action, the Company also developed digital services collaborating with marketplace Bukalapak, Tokopedia and Gobills. Cooperation with PT Bank Maybank Indonesia for payment services through QRIS (Quick Respons Code Indonesian Standard) was also carried out.

The Company also developed other digital development for operational activities of its employees. Google Suite application was introduced to employee to coordinate and conduct approval process digitally.

# Produk dan Layanan [102-2]

## Product and Services



### » Pembiayaan Multiguna Barang Multipurpose Financing Goods

- Pembiayaan Motor Baru
- Pembiayaan Motor Bekas
- New Motorcycle Financing
- Used Motorcycle Financing

### » Pembiayaan Multiguna Jasa Multipurpose Financing Services

- Pembiayaan Multiguna MotorKu
- Fasilitas Dana MotorKu
- Pembiayaan Multiguna MobilKu
- Fasilitas Dana MobilKu
- Multipurpose Service Financing MotorKu
- Funding Facility MotorKu
- Multipurpose Service Financing MobilKu
- Funding Facility MobilKu

### » Pembiayaan Investasi Investment Financing

- *Sale and Leaseback*
- Sale and Leaseback

### » Pembiayaan Modal Kerja Working Capital Financing

- Fasilitas Modal Usaha MotorKu
- Fasilitas Modal Usaha MobilKu
- *Sale and Leaseback*
- Working Capital Facility MotorKu
- Working Capital Facility MobilKu
- Sale and Leaseback

### » Pembiayaan Jual Beli (Akad Murabahah) Buying & Selling Financing (Akad Murabahah)

- Pembiayaan Syariah
- Sharia Financing



# Jejak Langkah

## Milestones



**1982**

Perseroan didirikan dengan nama PT Jakarta Tokyo Leasing. Nama Perseroan berganti menjadi PT Fuji Semeru Leasing.  
Establishment of the Company under the name of PT Jakarta Tokyo Leasing. The Company's name was changed to PT Fuji Semeru Leasing.



**1997**

Nama Perseroan diubah menjadi PT Wahana Ometraco Multiartha.  
The Company's name was changed to PT Wahana Ometraco Multiartha.



**2000**

Nama Perseroan diubah menjadi PT Wahana Ottomitra Multiartha.  
The Company's name was changed to PT Wahana Ottomitra Multiartha.



**2003**

Menerbitkan Obligasi I WOMF, senilai Rp300 miliar yang memperoleh peringkat A- dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo).  
Issuance of Bonds I of WOMF with nominal value of Rp300 billion; rated A- by PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo).



**2014**

Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan I WOM Finance.  
Continuous Public Offering of Continuous Bonds I of WOM Finance.



**2011**

Anggaran Dasar Perseroan diubah dalam rangka Penawaran Umum Perdana Saham berdasarkan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB).  
The Company's Articles of Association was amended in line with the Initial Public Offering pursuant to the Minutes of Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS).



**2005**

Perubahan status kepemilikan saham PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk, mayoritas menjadi milik PT Bank Maybank Indonesia Tbk.  
Change in the share ownership status of PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk, resulting in PT Bank Maybank Indonesia Tbk becoming the majority shareholder.



**2004**

Anggaran Dasar Perseroan diubah dalam rangka Penawaran Umum Perdana Saham berdasarkan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB).  
The Company's Articles of Association was amended in line with the Initial Public Offering pursuant to the Minutes of Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS).

## Jejak Langkah Milestones



### 2015

Penerbitan 1.481.481.480 saham baru melalui Penawaran Umum Terbatas.  
Issuance of 1,481,481,480 new shares through Limited Public Offering I.



### 2016

Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan II Tahap I WOM Finance.  
Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds II Phase I.



### 2017

- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan II Tahap II WOM Finance Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds II Phase II
- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan II Tahap III WOM Finance Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds II Phase III



### 2018

- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan II Tahap IV WOM Finance Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds II Phase IV
- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan II Tahap V WOM Finance Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds II Phase V
- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan III Tahap I WOM Finance Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds III Phase I



### 2020



- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan III Tahap III WOM Finance.  
Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds III Phase III.
- Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan III Tahap IV WOM Finance.  
Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds III Phase IV.



### 2019

Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi Berkelanjutan III Tahap II WOM Finance.  
Shelf Public Offering of WOM Finance Shelf Bonds III Phase II.



# Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan

Vision, Mission and Corporate Value

## Visi vission

Menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.

To be one of the best consumer financing companies in Indonesia through good corporate governance implementation.

## Misi Mission

1. Mengutamakan kepuasan konsumen dan mitra kerja lainnya.
2. Membangun infrastruktur berbasis TI untuk melaksanakan proses yang baik.
3. Pengembangan dan perluasan jaringan usaha, terutama di daerah potensial.
4. Mengoptimalkan kinerja perusahaan.

1. Placing the satisfaction of the customers and business partners as the first priority.
2. Establishing IT-based infrastructures to promote sound processing.
3. Developing and expanding business network, particularly in potential areas.
4. Optimizing company performance.



## Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan Vision, Mission & Corporate Value

# Nilai Perusahaan

## Corporate Values



### Teamwork

Kami bekerja sama sebagai satu tim yang didasari nilai saling menghargai dan rasa kebanggaan.

We work together as a team based on mutual respect and dignity.



### Integrity

Kami jujur, profesional dan berlandaskan moral dalam semua kegiatan usaha kami.

We are honest, professional and ethical in all our dealings.



### Growth

Kami memiliki keinginan yang kuat untuk melakukan peningkatan dan pembaharuan secara konsisten.

We are passionate about constant improvement and innovation.



### Excellence & Efficiency

Kami berkomitmen untuk menghasilkan kinerja yang sempurna dan layanan prima.

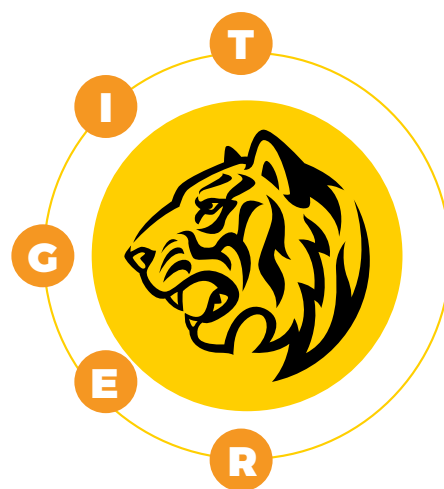
We are committed to deliver outstanding performance and superior services.



### Relationship Building

Kami secara berkesinambungan membangun hubungan kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan.

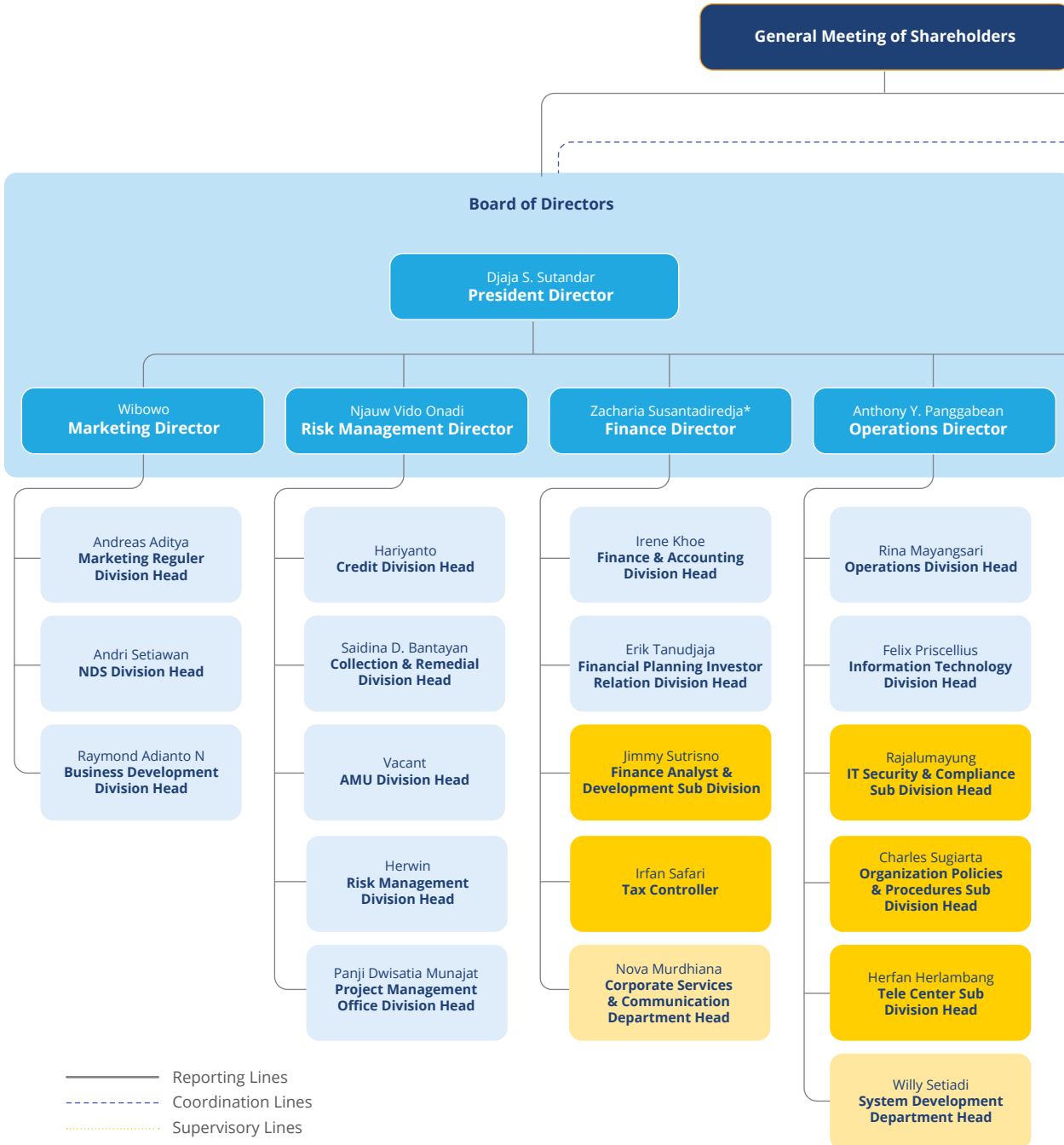
We continuously build longterm and mutually beneficial partnership.





# Struktur Organisasi

## Organization Structure

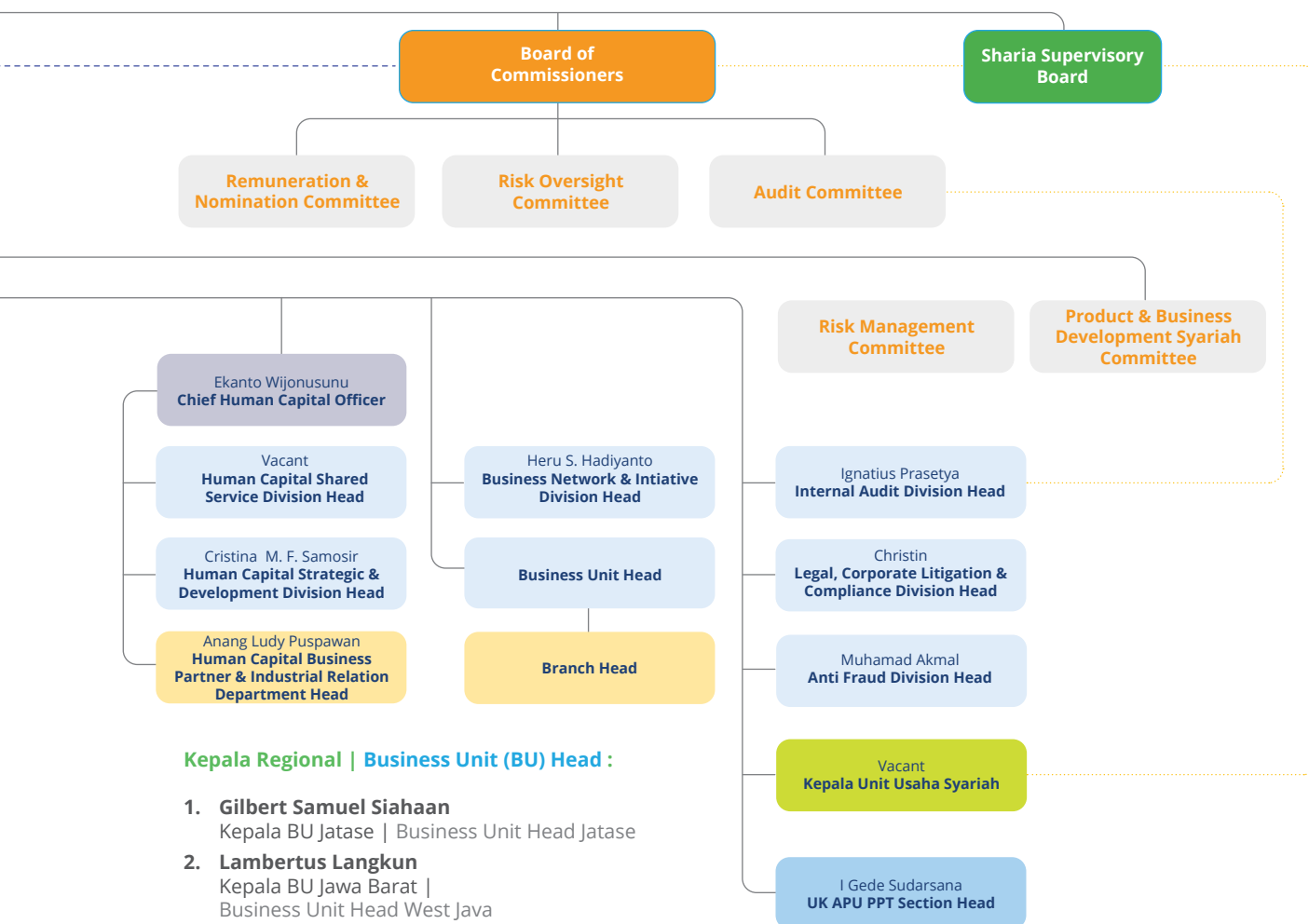


\*) Merangkap sebagai Sekretaris Perusahaan | Serve as Corporate Secretary

## Struktur Organisasi Organization Structure

### Dewan Komisaris | Board of Commissioners :

- I Nyoman Tjager**  
Presiden Komisaris/Komisaris Independen |  
President Commissioner/Independent Commissioner
- Robbyanto Budiman**  
Wakil Presiden Komisaris | Vice President Commissioner
- Garibaldi Thohir**  
Komisaris | Commissioner
- Myrnie Zachraini Tamin**  
Komisaris Independen | Independent Commissioner
- Thilagavaty Nadason**  
Komisaris | Commissioner



### Kepala Regional | Business Unit (BU) Head :

- Gilbert Samuel Siahaan**  
Kepala BU Jatase | Business Unit Head Jatase
- Lambertus Langkun**  
Kepala BU Jawa Barat |  
Business Unit Head West Java
- Bambang Purwanto**  
Kepala BU Jawa Tengah |  
Business Unit Head Central Java
- Andriansyah**  
Kepala BU Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara |  
Business Unit Head East Java, Bali, Nusa Tenggara
- Effendi Simatupang**  
Kepala BU Sumatera Bagian Utara |  
Business Unit Head North of Sumatera
- Audi Pramadita Putra**  
Kepala BU Sumatera Bagian Selatan |  
Business Unit Head South of Sumatera
- Armawati, SH**  
Kepala BU Kalimantan Sulawesi |  
Business Unit Head Kalimantan Sulawesi



# WILAYAH OPERASIONAL [102-6]

## Operational Areas [102-6]

Per 31 Desember 2020 | As of 2020, December 31<sup>st</sup>



## Wilayah Operasional

Operational Areas [102-6]

- » **Kantor Regional Kalimantan Sulawesi, terdiri dari:**  
Regional Offices of Kalimantan Sulawesi, consisting of:
- 13 Kantor Cabang | Branch Offices
  - 4 Kantor Selain Kantor Cabang (KSKC) | Non-Branch Offices
  - 8 Kantor Cabang Unit Syariah (KCUS) | Sharia Unit Branch Offices

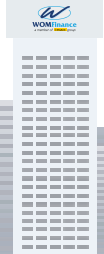
- » **Kantor Regional Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara, terdiri dari:**  
Regional Offices of East Java, Bali, Nusa Tenggara, consisting of:
- 21 Kantor Cabang | Branch Offices
  - 14 Kantor Selain Kantor Cabang (KSKC) | Non-Branch Offices
  - 19 Kantor Cabang Unit Syariah (KCUS) | Sharia Unit Branch Offices





# Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

## Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices



### Kantor Pusat | Head Office

Altira Office Tower floor 32, 33, 35  
Jl. Yos Sudarso Kav. 85  
Sunter Jaya, Tanjung Priok  
Jakarta Utara 14350

### Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
<b>JAKARTA - TANGERANG - SERANG</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Balaraja	Kp. Saga, RT/RW 006/004, Desa Tobat, Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten.	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Bekasi	Jalan Jend. Sudirman No.99A Rt.02/07 Kelurahan Kranji, Kecamatan Bekasi Barat 17135	Kota Bekasi City of Bekasi
Kantor Cabang Branch Office	Cikarang	Jalan R.E. Martadinata Nomor 3 dan 4, Kelurahan Karang Baru, Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Bekasi Bekasi Regency
Kantor Cabang Branch Office	Cikupa	Jl. South Avenue, Ruko Grand Arcade Blok VC02 No.98 & 100, Kelurahan Mekar Bakti, Kecamatan Panongan, Kabupaten Tangerang	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Ciledug	CBD Boulevard Ciledug, Jl. HOS Cokroaminoto Blok A2 No. 33, 35 dan 10, Kelurahan Karang Tengah, Kecamatan Karang Tengah, Kotamadya Tangerang, Provinsi Banten	Kota Tangerang City of Tangerang
Kantor Cabang Branch Office	Ciputat	Gedung Wahana Artha Lt 3, Jalan Ir. Hj. Juanda No.43 Rt.01/ Rw.03 Desa Cempaka Putih, Kecamatan Ciputat, Kab.Tangerang	Kota Tangerang Selatan City of South Tangerang
Kantor Cabang Branch Office	Daan Mogot	Jalan Peta Selatan, Komplek Ruko Citi Square Business Park Blok G-2 & G-3, Kelurahan Kalideres, Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat	Kota Administrasi Jakarta Barat West Jakarta Administrative City
Kantor Cabang Branch Office	Depok	Jalan Raya Citayam Nomor 17 RT002 RW 002, Kelurahan Depok, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat	Kota Depok City of Depok
Kantor Cabang Branch Office	Karawang	Perum Grand Taruna Ruko Dharmawangsa Blok C 18 dan C 19, Desa Sukamakmur, Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang	Kabupaten Karawang Karawang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Kemayoran	Mega Glodok Kemayoran Office Ruko Blok C Nomor 27-28 Jalan Angkasa Blok B Kav.6, Kelurahan Gunung Sahari Selatan, Kecamatan Kemayoran, Kota Jakarta Pusat	Kota Administrasi Jakarta Pusat Central Jakarta Administrative City
Kantor Cabang Branch Office	Labuan	Ruko Depan POM Bensin Sukamaju Nomor 8,9,10 Desa Sukamaju, Kecamatan Labuan, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten.	Kabupaten Pandeglang Pandeglang Regency

## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Mauk	Jl. Raya Moch.Toha Blok B No.15 A-B Kel.Pabuaran Tumpeng, Kec.Karawaci, Kota Tangerang, Banten	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Rangkasbitung	Jalan By Pass Soekarno Hatta, Kelurahan Kaduagung Timur, Kecamatan Cibadak, Kabupaten Lebak, Banten	Kabupaten Lebak Lebak Regency
Kantor Cabang Branch Office	Rawamangun	Jalan Balai Pustaka Timur No. 14 A RT 004/11 Blok J Kav. 225, Kelurahan Rawamangun, Kecamatan Pulogadung, Kota Jakarta Timur	Kota Administrasi Jakarta Timur East Jakarta Administrative City
Kantor Cabang Branch Office	Serang	Jalan Raya Cilegon KM.3, Lingkungan Legok Assalam RT 002/RW 011, Blok B-C No.10, Kelurahan Drangong, Kecamatan Taktakan, Kabupaten Serang, Banten	Kota Serang City of Serang
Kantor Cabang Branch Office	Tangerang	Ruko Paramount Dot Com Blok Orange No. 11, 12 dan 15 Kelurahan Pakulonan Barat, Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
KSKC Non-Branch Office	Cisauk	Ruko Serpong Garden Blok 7 Nomor 18, Kelurahan Cibogo, Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
KSKC Non-Branch Office	Jelambar	Jalan Utama Raya No.3A, RT/006, RW/007, Kelurahan Wijaya Kusuma, Kecamatan Grogol, Petamburan, Jakarta Barat	Kota Administrasi Jakarta Barat West Jakarta Administrative City
KSKC Non-Branch Office	Pamulang	Jalan Padjajaran Ruko Pamulang Plaza Blok B No 3, RT 02/01, Kelurahan Pamulang Barat, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan	Kota Tangerang Selatan City of South Tangerang
KSKC Non-Branch Office	Rajeg	Komplek Mekarsari Residence A/7, Ds. Mekarsari, Kec. Rajeg, Kab. Tangerang	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
KSKC Non-Branch Office	Tambun	Ruko Grand Kalimas Blok A No.11 Jl.KH. Noer Alie Inspeksi Kalimalang, Tambun Selatan, Bekasi	Kabupaten Bekasi Bekasi Regency
KSKC Non-Branch Office	Tigaraksa	Jl. Kimas Laeng, Kelurahan Matagara Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang	Kabupaten Tangerang Tangerang Regency
<b>JAWA BARAT   WEST JAVA</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Bandung	Jalan Peta Ruko No. 19-21 Lingkar Selatan, Kelurahan Pelindung Hewan Kecamatan Astana Anyar, Kota Bandung, Jawa Barat	Kota Bandung City of Bandung
Kantor Cabang Branch Office	Bogor	Jalan KH Abdullah Bin Nuh No.27 H-I, Simpang 4, Kelurahan Yasmin Semplak, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat	Kota Bogor City of Bogor
Kantor Cabang Branch Office	Cianjur	Jalan Ir. H. Juanda Ruko Panembong 88 RT 02/02, Kelurahan Limbangsari, Kecamatan Cianjur, Kabupaten Cianjur, Jabar	Kabupaten Cianjur Cianjur Regency
Kantor Cabang Branch Office	Cibinong	Komplek Ruko Graha Cibinong G No.7, Kelurahan Cirimekar, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Bogor Bogor Regency
Kantor Cabang Branch Office	Cileungsi	Jalan Raya Alternatif Cileungsi – Cibubur No.21A-21B Kp. Pasar Lama RT.001/004 Desa Cileungsi, Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Bogor Bogor Regency



## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

### Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Cimahi	Jalan Encep Kartawiria No. 004 B RT 002 RW 018, Kelurahan, Citeurep Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat	Kota Cimahi City of Cimahi
Kantor Cabang Branch Office	Cirebon	Komp CSB (Cirebon Super Blok) Ruko Berry Green Kav. No. 5-6, Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo, Kelurahan Pekiringan, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat.	Kota Cirebon City of Cirebon
Kantor Cabang Branch Office	Garut	Komplek Ruko Intan Bisnis center Blok I No. 15, Kelurahan Pakuwon, kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat.	Kabupaten Garut Garut Regency
Kantor Cabang Branch Office	Jatibarang	Jalan Raya Kongsy Nomor 17, Kelurahan Kongsy Jaya, Kecamatan Windasari, Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Indramayu Indramayu Regency
Kantor Cabang Branch Office	Kuningan	Jalan Syeh Maulana Akbar Nomor 18 Lingkungan Manis RT 01 RW 01, Kelurahan Purwawinangun, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat	Kabupaten Kuningan Kuningan Regency
Kantor Cabang Branch Office	Leuwiliang	Jalan Raya Leuwiliang Kampung Cimanggu RT.01, RW.01, Kelurahan Cimanggu 1, Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat	Kabupaten Bogor Bogor Regency
Kantor Cabang Branch Office	Majalengka	Jalan Kyai Haji Abdul Halim RT 05/ RW 08, Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat.	Kabupaten Majalengka Majalengka Regency
Kantor Cabang Branch Office	Purwakarta	Jalan Basuki Rahmat No. 48, Rt.06/06, Kelurahan Sindangkasih, Kecamatan Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat	Kabupaten Purwakarta Purwakarta Regency
Kantor Cabang Branch Office	Subang	Jalan Otista RT 95 RW 26 Nomor 279 A, Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat	Kabupaten Subang Subang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Sukabumi	Jalan Otto Iskandardinata Nomor 95, Kelurahan Nanggaleng, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat	Kota Sukabumi City of Sukabumi
Kantor Cabang Branch Office	Sumedang	Jalan Prabu Gajah Agung No. 118, Kelurahan Situ, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat	Kabupaten Sumedang Sumedang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Tasikmalaya	Ruko Mayasari Plaza Jalan Lingkungan Nomor 26, Kelurahan Argasari, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat	Kota Tasikmalaya City of Tasikmalaya
KSKC Non-Branch Office	Cililin	Kampung Radio Nomor 35 RT.002, RW.001, Desa Cililin, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Bandung Barat West Bandung Regency
KSKC Non-Branch Office	Gunung Putri	Jalan Letda Natsir RT.002 RW.011, Desa Bojongkulur, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Bogor Bogor Regency
KSKC Non-Branch Office	Jonggol	Ruko Citra Indah Square, Blok RCS, Desa Cipeucang, Kecamatan Cileungsi, kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat	Kabupaten Bogor Bogor Regency
KSKC Non-Branch Office	Setiabudi	Jalan Cemara Nomor 57, Kelurahan Pasteur, Kecamatan Sukajadi, Wilayah Bojonagara, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat	Kota Bandung City of Bandung

## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
KSKC Non-Branch Office	Soreang	Jalan Raya Soreang, RT. 03 RW. 04, Desa Pamekaran, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat.	Kabupaten Bandung Bandung Regency
<b>JAWA TENGAH   CENTRAL JAVA</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Brebes	Jalan Raya Klampok RT 004/007 Desa Klampok, Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah	Kabupaten Brebes Brebes Regency
Kantor Cabang Branch Office	Cilacap	Ruko Perintis KAV.5-6 Jalan Perintis Kemerdekaan RT.01 RW.04 Kelurahan Kebonmanis, Kecamatan Cilacap Utara, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah	Kabupaten Cilacap Cilacap Regency
Kantor Cabang Branch Office	Jepara	Jalan Veteran RT.01 RW.02, Kelurahan Kauman, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah	Kabupaten Jepara Jepara Regency
Kantor Cabang Branch Office	Kebumen	Jalan Pemuda No. 87 RT 001 RW 003, Kelurahan Panjer, Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah	Kabupaten Kebumen Kebumen Regency
Kantor Cabang Branch Office	Klaten	Jalan Mayor Kusmanto Plosorejo RT. 03 RW. 05, Kelurahan Sekarsuli, Kecamatan Klaten Utara, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah	Kabupaten Klaten Klaten Regency
Kantor Cabang Branch Office	Kudus	Jalan R. Agil Kusumadya Nomor 26-28, Kelurahan Jatikulon, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah	Kabupaten Kudus Kudus Regency
Kantor Cabang Branch Office	Magelang	Jalan Mayjen Bambang Soegeng Ruko Metro Square Blok F7-F8 Kelurahan Mertoyudan, Kecamatan Mertoyudan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah	Kabupaten Magelang Magelang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Pekalongan	Komplek Ruko The Luxor, Jalan A Yani No. 1, Kelurahan Bener, Kecamatan Wiradesa, Kota Pekalongan, Jawa Tengah	Kabupaten Pekalongan Pekalongan Regency
Kantor Cabang Branch Office	Pemalang	Jalan Veteran No 104, Kelurahan Pelutan, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah	Kabupaten Pemalang Pemalang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Purbalingga	Jalan Pujowiyoto Nomor 19C, RT.003 RW. 006, Kelurahan Purbalingga Wetan, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah.	Kabupaten Purbalingga Purbalingga Regency
Kantor Cabang Branch Office	Purwodadi	Jalan R Suprpto RT.01 RW.09, Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah	Kabupaten Grobogan Grobogan Regency
Kantor Cabang Branch Office	Purwokerto	Jalan Jenderal Sudirman Timur, RT. 002 RW. 004, Kelurahan Berkoh, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas.	Kabupaten Banyumas Banyumas Regency
Kantor Cabang Branch Office	Salatiga	Ruko Salatiga Regency Blok F & G, Jalan Fatmawati Nomor 188, Kelurahan Blotongan, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah	Kota Salatiga City of Salatiga
Kantor Cabang Branch Office	Semarang	Komp. Ruko Metro Plaza, Blok C12, 15, 16, Jalan Mataram No. 970, Kelurahan Lamper Kidul, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah	Kota Semarang City of Semarang
Kantor Cabang Branch Office	Solo	Jalan Gatot Subroto 214, Kelurahan Kratonan, Kecamatan Serengan, Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.	Kota Surakarta City of Surakarta
Kantor Cabang Branch Office	Tegal	Jalan Raya Karanganyar RT 03/01, Desa Bandasari, Kecamatan Dukuh Turi, Kota Tegal, Jawa Tengah	Kabupaten Tegal Tegal Regency



## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

### Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Wonogiri	Jalan Diponegoro Nomor 47A Jatirejo, Kelurahan Wonoboyo, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri	Kabupaten Wonogiri Wonogiri Regency
Kantor Cabang Branch Office	Wonosobo	Jalan Kyai Muntang Komp. Ruko Muntang No. 3 - 4 Kelurahan Wonosobo Timur, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah	Kabupaten Wonosobo Wonosobo Regency
Kantor Cabang Branch Office	Yogyakarta	Jalan Hayam Wuruk No. 21A, Kelurahan Tegalpanggung, Kecamatan Danurejan, Kota Yogyakarta, DI Yogyakarta	Kota Yogyakarta City of Yogyakarta
KSKC Non-Branch Office	Ambarawa	Jl. Brigjen Slamet Riyadi No. 16C, RT03/05 Kel. Kupang, Kec. Ambarawa, Kab. Semarang, Jawa Tengah	Kabupaten Semarang Semarang Regency
KSKC Non-Branch Office	Banjarnegara	Jalan Letnan Jenderal Soeprapto No. 25A RT 003 RW 007, Kelurahan Kutabanjarnegara, Kecamatan Banjarnegara, Kabupaten Banjarnegara	Kabupaten Banjarnegara Banjarnegara Regency
KSKC Non-Branch Office	Bantul	Pertokoan Royal Square Kavling 01, Jalan Prof Dr Supomo, Karang, Desa Ringinharjo, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta	Kabupaten Bantul Bantul Regency
KSKC Non-Branch Office	Boyolali	Ruko Graha Mandiri No 04, Jl. Perintis Kemerdekaan, Boyolali, Jawa Tengah	Kabupaten Boyolali Boyolali Regency
KSKC Non-Branch Office	Bumiayu	Jl. Diponegoro No. 118 Desa Dukuhturi, Kec. Bumiayu, Kab. Brebes, Jawa Tengah	Kabupaten Brebes Brebes Regency
KSKC Non-Branch Office	Cawas	Jalan Raya Pedan-Cawas Km 1 Dk. Tegalsari RT.021 RW.09, Desa Keden, Kecamatan Pedan, Kabupaten Klaten	Kabupaten Klaten Klaten Regency
KSKC Non-Branch Office	Cepu	Jl. By Pass Nomor 20A, Kelurahan Balun, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah.	Kabupaten Blora Blora Regency
KSKC Non-Branch Office	Depok- Yogyakarta	Jalan Parasamya Ruko No.2 Beran Lor, Desa Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta	Kabupaten Sleman Sleman Regency
KSKC Non-Branch Office	Gombong	Ruko Blok A.07 Komplek Pasar Wonokriyo, RT 03/ RW 05, JL Yos Sudarso Kel. Wonokriyo, Kec Gombong, Kab. Kebumen, Provinsi Jawa Tengah.	Kabupaten Kebumen Kebumen Regency
KSKC Non-Branch Office	Kajen	Jl. Mandurorejo Dk. Tanjunganom, RT 001 RW 003, Desa Tanjungkulon, Kec.Kajen, Kab. Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah.	Kabupaten Pekalongan Pekalongan Regency
KSKC Non-Branch Office	Limpung	Ruko Perum Residence, Jl. Raya Sempu, Kec. Limpung, Kab, Batang, Provinsi Jawa Tengah	Kabupaten Batang Batang Regency
KSKC Non-Branch Office	Majenang	Jl. Diponegoro No.51, RT. 001/RW. 002, Desa Sindangsari, Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah.	Kabupaten Cilacap Cilacap Regency
KSKC Non-Branch Office	Purworejo	Jalan Tentara Pelajar RT.003 RW.008, Kelurahan Pangenjurutengah, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah	Kabupaten Purworejo Purworejo Regency
KSKC Non-Branch Office	Randudongkal	Jl. Jend. Sudirman Timur, Komplek Ruko No. 9, Desa Randudongkal, Kec. Randudongkal, Kab. Pemalang, Jawa Tengah	Kabupaten Pemalang Pemalang Regency
KSKC Non-Branch Office	Sidareja	Jl. A. Yani, Ds. Tinggarjaya, Kec. Sidareja, Kab. Cilacap, Jawa Tengah	Kabupaten Cilacap Cilacap Regency
KSKC Non-Branch Office	Sragen	Jl. Raya Sukowati No. 28-C kelurahan Sine, Kecamatan Sragen, Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah	Kabupaten Sragen Sragen Regency

## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
KSKC Non-Branch Office	Temanggung	Jl. Jendral Sudirman No.119C Kowangan, Kecamatan Temanggung, Kabupaten Temanggung, Provinsi Jawa Tengah	Kabupaten Temanggung Temanggung Regency
KSKC Non-Branch Office	Ungaran	Jl. Muh Yamin N0. 41 A, Kel. Ungaran, Kec. Ungaran, Kab. Semarang, Jawa Tengah	Kabupaten Semarang Semarang Regency
KSKC Non-Branch Office	Weleri	Jl. Raya Utama Timur Weleri Ruko Blok A/1, Kel. Weleri, Kec. Weleri, Kab. Kendal, Jawa Tengah	Kabupaten Kendal Kendal Regency
KSKC Non-Branch Office	Wonosari	Jalan Baron No. 184, Tegalsari, Siraman, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Kabupaten Gunung Kidul Mount Kidul Regency
<b>JAWA TIMUR, BALI, NUSA TENGGARA   EAST JAVA, BALI, NUSA TENGGARA</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Banyuwangi	Jl. Basuki Rachmat No.55 RT 001 RW 002, Lingkungan Singowingnyo, Kelurahan Singotrunan, Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur	Kabupaten Banyuwangi Banyuwangi Regency
Kantor Cabang Branch Office	Blitar	Jalan Ahmad Yani No. 39 RT 003/RW 008, Kelurahan Sananwetan, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur	Kota Blitar City of Blitar
Kantor Cabang Branch Office	Bojonegoro	Ruko Central Districk Busniess Jalan Veteran 6, RT.33 RW.88, Kelurahan Sukorejo, Kecamatan Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Provinsi Jawa Timur	Kabupaten Bojonegoro Bojonegoro Regency
Kantor Cabang Branch Office	Denpasar	Jalan Gatot Subroto Timur No. 56 B, Kelurahan Penatih Dangin Timur, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali	Kota Denpasar City of Denpasar
Kantor Cabang Branch Office	Genteng	Jl. Jember No. 48, Dusun Krajan II, RT. 002 RW. 004, Desa Setail, Kecamatan Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur.	Kabupaten Banyuwangi Banyuwangi Regency
Kantor Cabang Branch Office	Gianyar	Jl. Dharma Giri No. 82, Kel. Bitera, Kec. Gianyar, Kab. Gianyar, Bali	Kabupaten Gianyar Gianyar Regency
Kantor Cabang Branch Office	Gresik	Ruko Green Garden Regency A1 40-41, Desa Dahanrejo, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur.	Kabupaten Gresik Gresik Regency
Kantor Cabang Branch Office	Jember	Jalan Letjen Suprpto Nomor 90, Kelurahan Kebonsari, Kecamatan Sumbarsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.	Kabupaten Jember Jember Regency
Kantor Cabang Branch Office	Jombang	Jalan Soekarno-Hatta Nomor 3, Komplek Ruko Cempaka Mas Blok C Nomor 6 dan 7, Kelurahan Kepuhkembeng, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur	Kabupaten Jombang Jombang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Kediri	Jalan Pati Unus No.9 RT/RW 001/001, Kelurahan Kemas, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur.	Kota Kediri City of Kediri
Kantor Cabang Branch Office	Madiun	Jalan Dr. Setia Budi No. 51-53, Kelurahan Mojorejo, Kecamatan Taman, Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur	Kota Madiun City of Madiun
Kantor Cabang Branch Office	Malang	Jalan Sunandar Priyo Sudarmo 8 C - D, RT.09 RW 13, Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur	Kota Malang City of Malang



## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

### Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Mataram	Jalan Sriwijaya Nomor39 dan 40, Lingkungan Karang Tapen, Kelurahan Cilinaya, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram City of Mataram
Kantor Cabang Branch Office	Mojokerto	Jalan Mojopahit Nomor 450, Mojokerto, Kelurahan Kranggan, Kecamatan Prajuritkulon, Kota Mojokerto, Provinsi Jawa Timur	Kota Mojokerto City of Mojokerto
Kantor Cabang Branch Office	Nganjuk	Jalan Gatot Subroto No. 89, RT 01/RW05, Kelurahan Kauman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur	Kabupaten Nganjuk Nganjuk Regency
Kantor Cabang Branch Office	Pasuruan	Jalan DR. Wahidin Sudiro Husodo No. 05 RT.004/001 Kelurahan Pekuncen, Kecamatan Panggungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur	Kota Pasuruan City of Pasuruan
Kantor Cabang Branch Office	Sidoarjo	JL Raya Jenggolo No. 9 Ruko Sentral Jenggolo Blok A1-A2, Kelurahan Pucang, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur	Kabupaten Sidoarjo Sidoarjo Regency
Kantor Cabang Branch Office	Surabaya	Jl. Raya Kupang Jaya No. 140 RT. 014 RW. 04, Kelurahan Simomulyo Baru, Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya.	Kota Surabaya City of Surabaya
Kantor Cabang Branch Office	Tabanan	Jl. By Pass (Ir. Soekarno) No. 88A, Kelurahan Banjar Anya, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, Bali	Kabupaten Tabanan Tabanan Regency
Kantor Cabang Branch Office	Tuban	Jalan Basuki Rahmad No. 240, RT.002 RW.06, Kelurahan Ronggomulyo, Kec.Tuban, Kabupaten Tuban, Jawa Timur	Kabupaten Tuban Tuban Regency
Kantor Cabang Branch Office	Tulung Agung	Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok C4, Kelurahan Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur	Kabupaten Tulungagung Tulungagung Regency
KSKC Non-Branch Office	Babat	Jl. Jombang - Babat RT. 001 RW. 006, Desa Banaran, Kecamatan Babat, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur.	Kabupaten Lamongan Lamongan Regency
KSKC Non-Branch Office	Kepanjen	Jalan Panglima Sudirman RT 005 RW 002, Desa Ngadilangkung, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur	Kabupaten Malang Malang Regency
KSKC Non-Branch Office	Kertosono	Jl. Gatot Subroto No.125, Desa Kutorejo, Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur	Kabupaten Nganjuk Nganjuk Regency
KSKC Non-Branch Office	Krian	Ruko Mandiri Residence Blok A1-15, Desa Jeruk Gamping, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur	Kabupaten Sidoarjo Sidoarjo Regency
KSKC Non-Branch Office	Lamongan	Ruko Permata No.24 Sidokumpul, Jl. Panglima Sudirman, Kel. Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan, Jawa Timur	Kabupaten Lamongan Lamongan Regency
KSKC Non-Branch Office	Magetan	Jalan Manggis RT 011 RW 001, Kelurahan Kapolorejo, Kecamatan Magetan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur.	Kabupaten Magetan Magetan Regency
KSKC Non-Branch Office	Mojosari	JL. Gajah Mada No. 5 Blok-14, RT.06/RW.03, Ruko Royal, Ds. Seduri, Kec. Mojosari, Kab. Mojokerto, Jawa Timur	Kabupaten Mojokerto Mojokerto Regency
KSKC Non-Branch Office	Narmada	Desa Lembuak, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat	Kabupaten Lombok Barat West Lombok Regency
KSKC Non-Branch Office	Ngawi	Jl. PB Sudirman No.54, Desa Jururejo, Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi, Provinsi Jawa Timur.	Kabupaten Ngawi Ngawi Regency

## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
KSKC Non-Branch Office	Ponorogo	Ruko Asem Buntung, Jl. Raya MT Haryono, Kel. Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur	Kabupaten Ponorogo Ponorogo Regency
KSKC Non-Branch Office	Rogojampi	Jalan Raya Rogojampi - Srono Dusun Banje RT. 03 RW. 01 Desa Bubuk, Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi	Kabupaten Banyuwangi Banyuwangi Regency
KSKC Non-Branch Office	Rungkut	Rungkut Kidul Industri 1D RT.001 RW.006, Kelurahan Rungkut Kidul, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya	Kota Surabaya City of Surabaya
KSKC Non-Branch Office	Sutojayan	Link. Brubuh RT.003 RW.002 Kelurahan Kalipang, Kecamatan Sutojayan, Kabupaten Blitar	Kabupaten Blitar Blitar Regency
KSKC Non-Branch Office	Waru	Komplek Ruko Gateway Blok F17-18, Jalan Raya Sawotratap, Desa Sawotratap, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo	Kabupaten Sidoarjo Sidoarjo Regency
<b>SUMATERA BAGIAN UTARA   NORTH SUMATERA</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Air Molek	Jalan Jend. Sudirman RT. 001 RW.001 Lingkungan II Kelurahan Kembang Harum Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.	Kabupaten Indragiri Hulu Indragiri Hulu Regency
Kantor Cabang Branch Office	Bagan Batu	Jalan Jend. Sudirman No. 004 RT.06 RW.01, Kelurahan Bagan Batu Kota, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir	Kabupaten Rokan Hilir Rokan Hilir Regency
Kantor Cabang Branch Office	Batam	Jalan Laksamana Bintang Komp.Bintang Mas Blok D Nomor 2 dan 3 Sungai Panas Batam Center, Kelurahan Bukit Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau	Kota Batam City of Batam
Kantor Cabang Branch Office	Binjai	Jalan Soekarno Hatta Nomor 4/6, Kelurahan Timbang Langkat, Kecamatan Binjai Timur, Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara	Kota Binjai City of Binjai
Kantor Cabang Branch Office	Dumai	Jl. Sultan Hasanuddin (Jl.Ombak) RT.23, Kelurahan Rimba Sekampung, Kecamatan Dumai Barat, Kota Dumai, Riau	Kota Dumai City of Dumai
Kantor Cabang Branch Office	Duri	Jalan Hangtuah, Kelurahan Babussalam, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau	Kabupaten Bengkalis Bengkalis Regency
Kantor Cabang Branch Office	Kerinci	Jl. Lintas Timur RT 001 RW 010, Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau.	Kabupaten Pelalawan Pelalawan Regency
Kantor Cabang Branch Office	Lubuk Pakam	Jalan Ahmad Yani No. 88 NN dan 88 OO, Kelurahan Paluh Kemiri, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.	Kabupaten Deli Serdang Deli Serdang Regency
Kantor Cabang Branch Office	Medan	Jalan Gaharu No. 1- E dan F (Simpang Jalan Mahoni) Lingkungan XII, Kelurahan Gaharu, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara	Kota Medan City of Medan
Kantor Cabang Branch Office	Medan II	Jalan Ringroad, Kelurahan Asam Kumbang, Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan	Kota Medan City of Medan
Kantor Cabang Branch Office	Padang	Jalan Dr. Sutomo Nomor 48A dan 48B, Kelurahan Kubu Marapalam, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat	Kota Padang City of Padang
Kantor Cabang Branch Office	Padang Sidempuan	Jalan Diponegoro Nomor 51, Kelurahan Wek-II, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara	Kabupaten Tapanuli Selatan South Tapanuli Regency



## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

### Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Pekan Baru	Jl. Arifin Ahmad RT.001/RW.004 No 16-17 Kel. Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.	Kota Pekanbaru City of Pekanbaru
Kantor Cabang Branch Office	Perawang	Jalan Raya KM.7, RT.16 RW.06, Kelurahan Perawang, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau.	Kabupaten Siak Siak Regency
Kantor Cabang Branch Office	Rantau Prapat	Jalan Sisimangaraja No.142 A-B, Lingkungan Aek Tapa A, Kelurahan Bakaran Batu, Kecamatan Rantau Selatan, Kabupaten Labuhanbatu, Provinsi Sumatera Utara.	Kabupaten Labuhan Batu Labuhan Batu Regency
Kantor Cabang Branch Office	Stabat	Jalan Proklamasi Lingkungan IV, Kelurahan Kwala Bingai, Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara.	Kabupaten Langkat Langkat Regency
Kantor Cabang Branch Office	Tanjung Pinang	Jalan D.I Panjaitan, Kilometer 9, Kelurahan Air Raja, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau	Kota Tanjung Pinang City of Tanjung Pinang
Kantor Cabang Branch Office	Tebing Tinggi	Jalan Jendral Sudirman No.A5 (Komplek Grand Sudirman), Kelurahan Sri Padang, Kecamatan Rambutan, Kota Tebing Tinggi, Provinsi Sumatera Utara	Kota Tebing Tinggi City of Tebing Tinggi
KSKC Non-Branch Office	Batu Aji	Komplek Ruko Taman Pesona Indah Blok B No.08, Kelurahan Tanjung Ugang, Kecamatan Batu Aji, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau	Kota Batam City of Batam
KSKC Non-Branch Office	Pangkalan Brandan	Jl. Besitang, Kel. Alur Dua, Kec. Sei Lapan, Kab. Langkat, Sumatera Utara	Kabupaten Langkat Langkat Regency
KSKC Non-Branch Office	Tembung	Jl. Raya Tembung No. 10 Ds. Bandar Kalipa, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara	Kabupaten Deli Serdang Deli Serdang Regency
KSKC Non-Branch Office	Ujung Tanjung	Gedung PT Graha OTO, Jl. Lintas Ujung Tanjung, Simpang Benar	Kabupaten Rokan Hilir Rokan Hilir Regency
<b>SUMATERA BAGIAN SELATAN   SOUTH SUMATERA</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Arga Makmur	Jalan Jendral Sudirman Nomor 239A, RT 04, Kelurahan Gunung Alam, Kecamatan Kota Argamakmur, Kabupaten Bengkulu Utara	Kabupaten Bengkulu Utara North Bengkulu Regency
Kantor Cabang Branch Office	Baturaja	Jalan Dr. Moh. Hatta Lintas Sumatera, Kelurahan Air Paoh Sukaraya, Kecamatan Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan	Kabupaten Ogan Komering Ulu Ogan Komering Ulu Regency
Kantor Cabang Branch Office	Bengkulu	Jalan Hibrida Raya Kav.17-18 No.43, RT.07 RW.02, Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu.	Kota Bengkulu City of Bengkulu
Kantor Cabang Branch Office	Betung	Jalan Merdeka RT. 011 RW. 004 Kelurahan Pangkalan Balai, Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan.	Kabupaten Banyuasin Banyuasin Regency
Kantor Cabang Branch Office	Jambi	Jalan Jenderal Sudirman No. 11-13, Kelurahan Tambak Sari, Kecamatan Jambi Selatan, Kota Jambi, Provinsi Jambi	Kota Jambi City of Jambi
Kantor Cabang Branch Office	Kayu Agung	Jalan Pahlawan LK. VIII RT.08 Nomor 131, Kelurahan Jua-Jua, Kecamatan Kayu Agung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan	Kabupaten Ogan Komering Ilir Ogan Komering Ilir Regency
Kantor Cabang Branch Office	Lahat	Jalan Lintas Sumatera, Desa Manggul, Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan	Kabupaten Lahat Lahat Regency

## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Lampung	Jl Husni Thamrin No 84, Kelurahan Gotong Royong, Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung	Kota Bandar Lampung City of Bandar Lampung
Kantor Cabang Branch Office	Lubuk Linggau	Jalan Yos Sudarso No. 100 RT 6 Kel.Batu Urip Taba, Kecamatan Lubuklinggau Timur I, Kotamadya Lubuklinggau, Sumatera Selatan	Kota Lubuk Linggau City of Lubuk Linggau
Kantor Cabang Branch Office	Metro	Jalan Jendral A. Yani Nomor 84, RT 005 RW 003, Kelurahan Iringmulyo, Kecamatan Metro Timur, Kota Metro, Provinsi Lampung	Kota Metro City of Metro
Kantor Cabang Branch Office	Palembang	Jalan Angkatan 45, RT 015/RW 04, Kelurahan Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.	Kota Palembang City of Palembang
Kantor Cabang Branch Office	Pangkalpinang	Jl. Jend Sudirman RT.001 RW.001, Kelurahan Gabek Dua, Kecamatan Gabek, Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung	Kota Pangkalpinang City of Pangkalpinang
Kantor Cabang Branch Office	Prabumulih	Jalan Padat Karya RT.05/01 Kelurahan Gunung Ibul, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan	Kota Prabumulih City of Prabumulih
Kantor Cabang Branch Office	Tembesi	Jalan Jambi-Muara Tembesi RT 12 RW 02, Kelurahan Kampung Baru, Kecamatan Muara Tembesi, Kabupaten Batang Hari, Jambi.	Kabupaten Batang Hari Batang Hari Regency
Kantor Cabang Branch Office	Tugu Mulyo	Jalan Lintas Timur 135, Dusun/RT, II/01, Desa Tugu Agung, Kecamatan Lempuing, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Provinsi Sumatera Selatan.	Kabupaten Ogan Komering Ilir Ogan Komering Ilir Regency
KSKC Non-Branch Office	Kuala Tungkal	Jl. Prof. Dr. Srisudewi Kel. Tungkal Harapan, Kec. Tungkal Ilir, Kab. Tanjung Jabung, Jambi	Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tanjung Jabung Barat Regency
KSKC Non-Branch Office	Muara Enim	Jl. Cut Nyak Dien, RT 01 RW 02, Kel. Tungkal, Kec. Muara Enim, Kab. Muara Enim, Sumatera Selatan	Kabupaten Muara Enim Muara Enim Regency
KSKC Non-Branch Office	Sei Lilin	Jl. Palembang-Jambi RT 017/004, Kelurahan Sungai Lilin, Kecamatan Sungai Lilin, Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan	Kabupaten Musi Banyuasin Musi Banyuasin Regency
<b>KALIMANTAN SULAWESI</b>			
Kantor Cabang Branch Office	Balikpapan	Jl. MT. Haryono RT.11, Kelurahan Damai Baru, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan	Kota Balikpapan City of Balikpapan
Kantor Cabang Branch Office	Banjarbaru	Jalan Jendral Ahmad Yani, Kelurahan Loktabat Utara, Kecamatan Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan	Kota Banjarbaru City of Banjarbaru
Kantor Cabang Branch Office	Banjarmasin	Jalan Gatot Subroto No 17 J, Kelurahan Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin	Kota Banjarmasin City of Banjarmasin
Kantor Cabang Branch Office	Berau	Jalan H. Isa 2 RT.16, Kelurahan Tanjung Redeb, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur	Kabupaten Berau Berau Regency
Kantor Cabang Branch Office	Bontang	Jl. R Soeprapto No.18 RT.16, Kelurahan Bontang Baru, Kecamatan Bontang Utara, Kota Bontang	Kota Bontang City of Bontang



## Alamat Kantor, Kantor Cabang & Kantor Selain Kantor Cabang

### Office Address, Branch Office & Non-Branch Offices

Keterangan Description	Nama Kantor Office Name	Alamat Kantor Office Address	Kota/Kabupaten Cities/Regencies
Kantor Cabang Branch Office	Bulukumba	Ruko Jalan Matahari No.6, Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan.	Kabupaten Bulukumba Bulukumba Regency
Kantor Cabang Branch Office	Gorontalo	Jalan Prof.DR.HB. Jassin Eks Agus Salim, Kelurahan Libuo, Kecamatan Duingingi, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo	Kota Gorontalo City of Gorontalo
Kantor Cabang Branch Office	Makassar	Jalan A.P Pettarani No. 18 F, Kelurahan Tamamaung, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan	Kota Makassar City of Makassar
Kantor Cabang Branch Office	Palopo	Jl. Jendral Sudirman No. 184 D, Kel. Binturu, Kec. Wara Selatan, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.	Kota Palopo City of Palopo
Kantor Cabang Branch Office	Palu	Jalan Emmy Saelan No. 53F, Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah	Kota Palu City of Palu
Kantor Cabang Branch Office	Pare-Pare	Jalan Bau Maseppe, Kelurahan Labukkang, Kecamatan Ujung, Kota Pare-Pare, Sulawesi Selatan	Kota Pare-Pare City of Pare-Pare
Kantor Cabang Branch Office	Samarinda	Jalan KH. Siradj Salman RT 52, Kelurahan Air Putih, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur	Kota Samarinda City of Samarinda
Kantor Cabang Branch Office	Tenggarong	Jalan Kh. Akhmad Muksin, Rukun Tetangga 01, Kelurahan Timbau, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur.	Kabupaten Kutai Kartanegara Kutai Kartanegara Regency
KSKC Non-Branch Office	Gowa	Jl. Tumanurung No. 1 B Kel.Pandang-Pandang, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa	Kabupaten Gowa Gowa Regency
KSKC Non-Branch Office	Maros	Jl. Jend Sudirman (Poros Makassar maros) No.63, Kel. Pettuadae, Kec. Turikali Kabupaten Maros	Kabupaten Maros Maros Regency
KSKC Non-Branch Office	Pangkep	Jl. Andi Mappe - Bonto Gelang, Kelurahan Samalewa, Kecamatan Bungoro, Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan	Kabupaten Pangkajene Kepulauan Pangkajene Island Regency
KSKC Non-Branch Office	Pinrang	Jl. Jenderal Sudirman Kel. Sawwito Kec. Watang Sawitto, Kab. Pinrang	Kabupaten Pinrang Pinrang Regency

## Keanggotaan Asosiasi [102-13]

### Association Memberships

Hingga Tahun 2020, Perseroan tercatat masuk dalam keanggotaan asosiasi sebagai berikut:

The Company is participating as membership in the following association in 2020:

#### Asosiasi | Association

ICSA (Indonesian Corporate Secretary Association)
AEI (Asosiasi Emiten Indonesia)
APPI (Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia)
BMPPVI (Badan Mediasi Pembiayaan Pergadaian Ventura Indonesia)
APINDO (Asosiasi Pengusaha Indonesia)

## Skala Ekonomi [102-7]

### Scale of Economics

Hingga 31 Desember 2020, skala usaha Perseroan adalah sebagai berikut:

The following are the Company's business scales as of 2020, December 31<sup>st</sup>:

Tabel Skala Ekonomi  
Scale of Economics Table

Keterangan	Periode   Period		Description
	2020	2019	
Jumlah Karyawan	2.559	3.228	Total Employee
Total Pendapatan (Rp juta)	2.000.850	2.643.687	Total Revenue (Rp million)
Total kapitalisasi (Rp juta):			Total Capitalization (Rp million)
Total Liabilitas (termasuk Obligasi) (Rp juta)	4.070.357	6.900.593	Total Liabilities (including Bonds) (Rp million)
- Ekuitas (Rp juta)	1.213.345	1.370.577	Equity (Rp million) -
- Aset Total (Rp juta)	5.283.702	8.271.170	Total Assets (Rp million) -
Jumlah Kantor Layanan	175	186	Total Service Offices
Kantor Cabang	119	120	Branch Offices
Kantor Selain Kantor Cabang	56	66	Other Branch Offices
Jumlah Produk Pendanaan	1	1	Total Funding Product
Jumlah Produk Pembiayaan	10	4	Total Financing Products



# Kerangka dan Strategi Keberlanjutan

Sustainability Framework and Strategies



Perseroan berkomitmen untuk **mendukung pencapaian tujuan Pembangunan Berkelanjutan** sebagaimana dinyatakan oleh Pemerintah Indonesia dalam *Conference of the Parties 21* di Paris, yang kemudian **dinyatakan sebagai Rencana Aksi Nasional Tujuan Pembangunan Berkelanjutan** untuk memenuhi target-target pembangunan berkelanjutan dalam rumusan *Sustainable Development Goals*.

The Company is committed to supporting the attainment of sustainable development goals, as expressed by the Government of Indonesia during the Conference of the Parties (COP) 21 in Paris. Nationally, the commitment has been articulated in the National Action Plan for Sustainable Development Goals (SDGs) that would guide Indonesia in realizing the global agenda.

# Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Skala Global

## Global Sustainable Development Goals

Melalui serangkaian pertemuan *Cooperation of Parties* (CoP) yang dikoordinasikan oleh *United Nations Framework Convention on Climate Change* (UNFCC), sejak awal Tahun 2016 hingga akhir Tahun 2030, hampir seluruh negara di dunia telah sepakat untuk mulai menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan skala global sebagaimana dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs), atau disebut juga *Global Goals*. Rumusan ini meliputi lima aspek dasar dalam prinsip keberlanjutan, yakni 5-P, *Planet, People, Profit, Partnership* dan *Peace* yang kemudian dijabarkan kedalam 17 rumusan tujuan, sebagai berikut:

Through the Conference of the Parties (CoP) meetings coordinated by the United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCC), taking place from the beginning of 2016 and would continue to the end of 2030, nearly all countries in the world have agreed to start implementing global sustainable agenda known as the Sustainable Development Goals (SDGs), or the Global Goals. This agenda covers five fundamental sustainability aspects, namely the 5Ps: Planet, People, Profit, Partnership, and Peace. SDGs consist of the following 17 goals:



	<p><b>1</b> NO POVERTY</p> <p><b>Tanpa Kemiskinan</b></p> <p>No Poverty</p>	<p>Mengakhiri kemiskinan dalam bentuk apapun di seluruh penjuru dunia</p> <p>End poverty in all its forms everywhere</p>
	<p><b>2</b> ZERO HUNGER</p> <p><b>Tanpa Kelaparan</b></p> <p>Zero Hunger</p>	<p>Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan peningkatan gizi dan mempromosikan pertanian berkelanjutan</p> <p>End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture</p>
	<p><b>3</b> GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p> <p><b>Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan</b></p> <p>Good Health and Well-Being</p>	<p>Menjamin kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk seluruh masyarakat di segala usia</p> <p>Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages</p>
	<p><b>4</b> QUALITY EDUCATION</p> <p><b>Pendidikan Berkualitas</b></p> <p>Quality Education</p>	<p>Menjamin kualitas pendidikan inklusif dan adil dan mempromosikan kesempatan belajar seumur hidup untuk semua orang</p> <p>Ensure inclusive and quality education for all and promote lifelong learning</p>
	<p><b>5</b> GENDER EQUALITY</p> <p><b>Kesetaraan Gender</b></p> <p>Gender Equality</p>	<p>Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum ibu dan anak perempuan</p> <p>Achieve gender equality and empower women and girls</p>



## Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Skala Global

### Global Sustainable Development Goals

	<p><b>Air Bersih dan Sanitasi</b> Clean Water and Sanitation</p>	<p>Menjamin ketersediaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua orang Ensure access to water and sanitation for all</p>
	<p><b>Energi Bersih dan Terjangkau</b> Affordable and Clean Energy</p>	<p>Menjamin akses terhadap sumber energi yang terjangkau, terpercaya, berkelanjutan dan modern untuk semua orang Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all</p>
	<p><b>Pertumbuhan Ekonomi dan Pekerjaan yang Layak</b> Decent Work and Economic Growth</p>	<p>Mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif, membuka kesempatan kerja seluas-luasnya, produktif serta menciptakan pekerjaan yang layak untuk semua Promote inclusive and sustainable economic growth, employment and decent work for all</p>
	<p><b>Industri, Inovasi dan Infrastruktur</b> Industry, Innovation and Infrastructure</p>	<p>Membangun infrastruktur tangguh, mempromosikan industrialisasi inklusif dan berkelanjutan dan mendorong inovasi Build resilient infrastructure, promote sustainable industrialization and foster innovation</p>
	<p><b>Mengurangi Kesenjangan</b> Reduced Inequalities</p>	<p>Mengurangi kesenjangan di dalam sebuah Negara maupun di antara negara-negara di dunia Reduce inequality within and among countries</p>
	<p><b>Keberlanjutan Kota dan Komunitas</b> Sustainable Cities and Communities</p>	<p>Membangun kota-kota dan pemukiman yang inklusif, aman, berkualitas, berketahanan dan berkelanjutan Make cities inclusive, safe, resilient and sustainable</p>
	<p><b>Konsumsi dan Produksi Bertanggung Jawab</b> Responsible Consumption and Production</p>	<p>Menjamin keberlangsungan konsumsi dan pola produksi Ensure sustainable consumption and production patterns</p>
	<p><b>Aksi Terhadap Iklim</b> Climate Action</p>	<p>Bertindak cepat untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya Take urgent action to combat climate change and its impacts</p>
	<p><b>Kehidupan Bawah Laut</b> Life Below Water</p>	<p>Melestarikan dan menjaga keberlangsungan laut dan kehidupan sumber daya laut untuk pengembangan pembangunan yang berkelanjutan Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources</p>

## Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Skala Global

### Global Sustainable Development Goals



#### Kehidupan di Darat

##### Life on Land

Melindungi, memulihkan dan meningkatkan pemanfaatan keberlangsungan pemakaian ekosistem darat, mengelola hutan secara berkelanjutan, mengurangi tanah tandus serta tukar guling tanah, memerangi penggundulan hutan, menghentikan dan memulihkan degradasi lahan serta menghentikan hilangnya keanekaragaman hayati

Protect, recover and improve continuity of land ecosystem usage, sustainably manage forests, combat desertification, halt and reverse land degradation halt biodiversity loss



#### Institusi Peradilan yang Kuat dan Perdamaian

##### Peace, Justice and Strong Institutions

Mempromosikan masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua pihak termasuk untuk lembaga, membangun institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua tingkatan

Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all including institutions, develop effective, accountable institutions and inclusive in all levels.



#### Kemitraan untuk Mencapai Tujuan

##### Partnership for the Goals

Memperkuat implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan

Strengthen implementation and revitalize the global partnership for sustainable development

Indonesia sebagai salah satu negara di kawasan ekuator dengan luas hutan tropis cukup besar merupakan salah satu dari banyak negara yang telah menyatakan komitmennya untuk bersama-sama warga dunia lainnya mendukung upaya pencapaian beragam rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global dalam SDGs tersebut. Indonesia menyatakan komitmen dukungan dalam forum COP 21 di Paris.

Pernyataan dukungan Indonesia tersebut kemudian dituangkan dalam Peraturan Presiden (PerPres) No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Melalui PerPres No. 59 tersebut seluruh jajaran pemerintah baik pusat dan daerah diharapkan dapat mensinergikan dan mengoptimalkan pengelolaan seluruh sumber daya yang dimiliki agar dapat mendukung tercapainya berbagai rumusan tujuan pembangunan dalam SDGs dengan efisien. PerPres No. 59 juga menegaskan perlu dirumuskannya Rencana Aksi Nasional Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (RAN TPB) maupun Rencana Aksi Daerah Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (RAD TPB), suatu dokumen yang memuat program dan rencana kerja 5 (lima) tahunan bagi pelaksanaan berbagai kegiatan yang secara langsung dan tidak langsung mendukung pencapaian TPB yang sesuai dengan sasaran nasional maupun daerah dan sesuai dengan potensi masing-masing daerah.

Indonesia, an equatorial nation with large tropical forests, is one of the many countries that stated its commitment to the global sustainable development goals along side the international community. This commitment was re affirmed during the COP 21 in Paris.

Indonesia's adoption of SDGs was then set forth in Presidential Regulation Number 59 of 2017 concerning the Implementation of the Attainment of the Sustainable Development Goals. The regulation expects all levels of the governments to synergize and optimize the management of all resources in order to support this pledge. Regulation 59 also mandates the formulation of a National Action Plan for Sustainable Development Goals (NAP SDGs) and Regional Action Plan for Sustainable Development Goals (RAP SDGs). These documents contain five year programs and work plans 5 (five) for the implementation of various activities that directly and indirectly contribute to SDGs and linked to the national and regional objectives in accordance with the potential of each region.



# Mendukung Pencapaian *Global Goals* Dengan Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan

## Supporting the Global Goals Through Sustainable Finance

Sebagai bagian dari implementasi pencapaian tujuan keberlanjutan, Pemerintah Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan, kemudian mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, lengkap dengan target waktu implementasi bagi seluruh perusahaan di bidang keuangan dan bagi perusahaan yang telah *listing* di pasar modal Indonesia, Bursa Efek Indonesia.

Ada 5 (lima) tujuan utama pemberlakuan POJK 51, yakni:

- Terciptanya lingkungan Bisnis Keuangan maupun non-keuangan di lingkup pasar modal/keuangan yang pro lingkungan dan pro sosial;
- Mendukung terciptanya pertumbuhan ekonomi berkelanjutan;
- Mendorong pelaku pasar modal/keuangan menjalankan bisnis berdasarkan prinsip *3P (Profit, Planet and People)*;
- Mendorong terjadinya proses pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial;
- Mendorong pelaku bisnis di pasar modal/keuangan untuk menerbitkan dan mempublikasikan Laporan Keberlanjutan.

Selain itu, sebagaimana dijelaskan dalam POJK No. 51 Tahun 2017, tujuan Keuangan Berkelanjutan secara spesifik adalah untuk:

- Menyediakan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai;
- Meningkatkan daya tahan dan daya saing LJK, Emiten dan Perusahaan Publik melalui pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup yang lebih baik dengan cara mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan sehingga mampu berkontribusi positif pada stabilitas sistem keuangan;
- Mengurangi kesenjangan sosial, mengurangi dan mencegah kerusakan lingkungan hidup, menjaga keanekaragaman hayati dan mendorong efisiensi pemanfaatan energi dan sumber daya alam;
- Mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Seluruh tujuan tersebut, pada hakekatnya selaras dengan berbagai rumusan tujuan yang terdapat dalam SDGs. Oleh karena itu, Perseroan mendukung dan siap melaksanakan butir-butir ketentuan dalam aturan tersebut, termasuk merintis penyesuaian pola pengelolaan kegiatan operasional dan penyusunan pelaporannya.

As part of the efforts to achieve SDGs, the Government of Indonesia through the Financial Services Authority (OJK) issued OJK Regulation Number 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services, Issuers, and Publicly Listed Companies. The regulation also contains timeline of implementation that is applicable to all companies in the financial sector and companies that have been listed in the Indonesian Stock Exchange.

OJK Regulation 51 has 5 (five) goals, namely:

- To encourage financial and non-financial businesses in the capital market to support environmental and social sustainability goals;
- To support a sustainable economy;
- To encourage capital market/financial sector players to incorporate 3Ps (Profit, Planet and People) in their business conduct;
- To encourage decision making process that considers the economy, environment and social aspect;
- To encourage business players in the capital/financial market to issue Sustainability Report.

Additionally, as already explained in POJK Number 51 2017 describes the goals of Sustainable Finance specifically for:

- To provide sufficient sources of financing necessary to attain sustainable development goals and climate-linked financing
- To improve the resiliency and competitiveness of financial service companies, issues and listed companies through better social and environmental risk management and through financial products and/or services that adhere to Sustainable Finance principles, thereby contributing to financial system stability;
- To narrow social disparity, alleviate and prevent further degradation in the environment, to maintain biodiversity and to encourage efficient consumption of energy and natural resources;
- To develop financial products and/or services that adhere to Sustainable Finance principles.

All of these objectives are essentially in line with the SDGs. The Company supports the regulation and ready to implement the provisions, including by starting to adjust its operational model activities and reporting.

# Strategi dan Inisiatif Pengembangan Usaha Berkelanjutan [FS1, FS4]

## Strategies and Initiatives to Develop a Sustainable Enterprise [FS1, FS4]

Sebagai salah satu Lembaga Jasa Keuangan yang menyediakan jasa pembiayaan kepemilikan kendaraan dengan jaringan di berbagai kota besar utama dengan segmen mulai dari perorangan hingga pelaku usaha UMKM yang membutuhkan dukungan kendaraan operasional, Perseroan berkomitmen penuh untuk turut mendukung upaya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut.

Dalam rangka mendukung upaya bersama tersebut, Perseroan mulai merumuskan dan menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai wujud ketaatan terhadap aturan yang berlaku.

Mengembangkan kapasitas dan kapabilitas sebagai Lembaga Pembiayaan, baik secara internal maupun melalui kemitraan untuk melaksanakan dan meningkatkan keuangan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan arah pengembangan usaha.

Sebagai bagian dari dukungan terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan tersebut, Perseroan telah menetapkan strategi pengembangan usaha yang komprehensif. Selain itu, Perseroan juga telah menetapkan beberapa inisiatif program yang telah dan akan dilaksanakan dalam beberapa tahun mendatang.

As one of the financial services institutions that provide vehicle ownership financing, with business presence in various major cities and customer segments ranging from individuals to MSMEs that need operational vehicle support, the Company is fully committed to support sustainable development goals.

To that end, and to demonstrate regulatory compliance, the Company has formulated and developed Action Plan on Sustainable Finance (RAKB).

The Company will develop its capacity and capability as a financing institution, internally and by partnering with third parties, to implement sustainable finance as expected by the stakeholders and in line with business development direction.

The comprehensive business development strategy is formulated as part of the Company's support to sustainability goals. The Company has also designed a number of initiatives to be undertaken immediately and within the next several years



# Kinerja Ekonomi untuk Berkelanjutan

## Kinerja Ekonomi untuk Keberlanjutan



Perseroan menunjukkan komitmennya pada kemajuan pembangunan perekonomian nasional dengan mengoptimalkan **peningkatan kompetensi dalam memberikan layanan jasa pembiayaan** secara terintegrasi dengan didukung implementasi fitur-fitur digital yang memungkinkan eksekusi layanan dengan cepat dan akurat.

Lebih dari itu, Perseroan tetap menunjukkan komitmennya bagi **peningkatan kesejahteraan para pemangku kepentingan** dengan mendistribusikan perolehan nilai ekonomi sesuai dengan kemampuan terbaiknya dalam mencatatkan kinerja operasional.

The Company shows its commitment to the national economic growth by optimizing its competence in providing integrated financing services. The services are supported by digital features that enable fast and accurate service delivery.

Beyond that, the Company is dedicated to improving the welfare of stakeholders by distributing its generated economic value in line with its operational performance.

# Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-2, 103-3]

## Commitment and Policies [103-1, 103-2, 103-3]

Perseroan berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan pembiayaan terbaik bagi para pelanggan. Untuk itu, Perseroan senantiasa berupaya untuk meningkatkan layanan dan memodifikasi produk-produk pembiayaan yang disediakan agar selaras dengan perkembangan kebutuhan pasar. Caranya adalah dengan menerapkan aplikasi teknologi informasi terkini saat melayani kebutuhan pelanggan.

Komitmen tersebut dipegang teguh oleh Perseroan, bahkan semakin ditingkatkan intensitasnya saat kondisi Pandemi, membuat pertemuan tatap muka semakin dihindari. Kini produk-produk pembiayaan Perseroan dapat diakses melalui *website* Perusahaan sehingga proses aplikasi dan pemenuhan persyaratan dapat dilakukan melalui aplikasi pada gawai milik pelanggan atau melalui laman Perseroan melalui laptop maupun komputer pelanggan.

Selain perbaikan layanan, Perseroan juga berkomitmen penuh untuk memberikan manfaat ekonomi terbaik kepada para pemangku kepentingan. Pada setiap kondisi usaha yang dihadapi, Perseroan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk mendistribusikan perolehan nilai ekonomi dari kegiatan usaha yang dijalani kepada para pemangku kepentingan sesuai hak dan proporsinya. Komitmen tersebut tetap dipegang teguh bahkan saat Perseroan harus mengatasi beratnya kondisi usaha di Tahun 2020.

Untuk memenuhi komitmen-komitmen tersebut, Perseroan menerapkan kebijakan tegas yakni selalu menerapkan praktik terbaik prinsip-prinsip tata kelola di seluruh jenjang operasional perusahaan. Perseroan menerapkan prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab dengan menindak setiap pelanggaran yang terjadi. Perseroan juga menerapkan keterbukaan informasi mengenai kondisi usaha dan kinerja yang diraih dengan menerbitkan laporan-laporan sesuai ketentuan regulator, selain menyelenggarakan pertemuan berkala dengan para investor maupun pemangku kepentingan lainnya.

The Company is committed to providing the best financing products and services for its customers. Therefore, the Company always strives to enhance service quality and modify financing products to align with market needs, including by applying the latest information technology in meeting customers needs.

The commitment is adhered to by the Company and even more so during the Pandemic where face to face interaction has been avoided. Today, the Company's financing products can be accessed digitally. Financing application process and fulfillment of requirements can be done via app on the customers gadget or through the Company's website using a laptop or computer.

In addition to service improvement, the Company is also fully committed to providing the best economic benefits to stakeholders. In any business situation, the Company consistently fulfills its obligation to distribute the economic value generated from its business activities to stakeholders in proportion to their rights. This commitment was firmly held even when the Company had to navigate difficult business landscape in 2020.

To fulfill its commitments, the Company strictly applies the best practices of governance principles at all levels of its operations. The principles of accountability and responsibility are implemented through penalties imposed on any violations. The Company is also being transparent about its business condition and performance by publishing regular reports in accordance with regulatory requirement, in addition to holding regular meetings with investors and other stakeholders.



# Tinjauan Kondisi Ekonomi dan Industri Pembiayaan Nasional

## Overview of the National Economy and Financing Industry

Pandemi Covid-19 yang merebak di seluruh belahan dunia, termasuk Indonesia, membuat kondisi perekonomian dan kondisi hampir seluruh sektor usaha, termasuk industri pembiayaan berkembang menjadi penuh tantangan. ”

The Covid-19 Pandemic that has been affecting the world over, including Indonesia, has created enormous challenges to the economy and nearly all business sectors, including the financing industry.

Berbagai kebijakan yang diterapkan, baik “lockdown” di berbagai negara lain maupun Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia untuk mengurangi tingkat penyebaran dan memitigasi Pandemi sehingga membuat hampir seluruh kegiatan usaha dan aktivitas masyarakat sangat terpengaruh.

Perekonomian global maupun nasional mengalami resesi dengan tingkat kontraksi yang bervariasi. Beberapa negara besar di bidang ekonomi juga tetap terpengaruh dan mencatatkan penurunan pertumbuhan ekonomi bervariasi pada kuartal pertama dan kedua Tahun 2020. Sebagai contoh: Korea Selatan -2,7%, Afrika Selatan -50%, Singapura -42,9%, Amerika Serikat turun hingga -32,9%. Sementara Indonesia, mencatatkan penurunan ekonomi sebesar -5,32% pada kuartal II-2020.

Walaupun kondisi perekonomian global maupun nasional mulai kuartal ke-3 secara umum mulai membaik, Pandemi Covid-19 yang sampai saat ini masih belum teratasi, membuat berbagai sektor usaha mencatatkan penurunan volume pasar yang signifikan. Sebagai contoh pada sektor otomotif, penjualan mobil baru secara nasional, terkoreksi signifikan. Penjualan *wholesale* mobil nasional turun sampai 51% sementara penjualan *retail* turun 47%. Penjualan bulanan *wholesale* mobil nasional bahkan sempat menyentuh angka terendah, yakni 3.551 unit pada bulan Mei 2020 (GAIKINDO).

Kinerja industri pembiayaan juga mencatatkan pelemahan signifikan. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan kredit netto industri pembiayaan per November 2020, menurun -17,1% (yoy) sementara kredit perbankan nasional menurun -1,2%.

Various response measures have been undertaken, be it lockdown in various countries or Large Scale Social Restrictions (PSBB) in Indonesia, to reduce the rate of transmission. At the same time, these measures severely affected almost all business activities and communities.

Both the global and national economies are in recession with varying degrees of contraction. Several major economies were also affected and recorded different levels of decrease during first and second quarters of 2020: South Korea -2.7%, South Africa -50%, Singapore -42.9%, and the United States down to -32.9%. Meanwhile, Indonesia reported growth contraction of -5.32% in the second quarter of 2020.

Although global and national economic conditions began to improve in the third quarter of the year, the Pandemic is on going and this has caused various business sectors to recognize significant declines in market volume. In the automotive sector, national new car sales was significantly corrected. Wholesale car sales nationwide fell by 51% while retail sales fell by 47%. Monthly sales of national wholesale of four-wheel vehicles hit the lowest point at 3,551 units in May 2020 (GAIKINDO).

The performance of the financing industry also recorded significant weakening. Data from the Financial Services Authority (OJK) showed net credit of the financing industry as of November 2020 decreased by -17.1% (yoy), while national banking credit decreased by -1.2%.

## Tinjauan Kondisi Ekonomi dan Industri Pembiayaan Nasional

### Overview of the National Economy and Financing Industry

Mulai kuartal ke III, perekonomian nasional mulai menunjukkan perbaikan. Ini ditunjukkan dengan berkurangnya persentase pelemahan pertumbuhan yang diharapkan tetap berlanjut di kuartal ke IV. Untuk menanggulangi dampak Pandemi tersebut, Pemerintah Indonesia meluncurkan berbagai Program Bantuan, mencakup: bantuan sembako, bantuan sosial tunai, BLT dana desa, listrik gratis, kartu pra kerja, subsidi gaji karyawan, BLT usaha mikro kecil dan Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

Berkat sinergi kebijakan makro prudensial oleh Pemerintah (dari sisi fiskal), Bank Indonesia (dari sisi moneter) dan OJK (dari sisi pengawasan pasar modal/pasar keuangan), kondisi makro ekonomi Indonesia secara keseluruhan tetap terjaga. Neraca perdagangan 2020 mencatatkan surplus sebesar US\$21,74 miliar, cadangan devisa Indonesia tetap memadai, mencapai US\$135,9 miliar dan nilai tukar rupiah, sekalipun sempat tertekan, hanya melemah 1,5% dari Rp13.901/US\$ menjadi Rp14.105/US\$. Hal ini membuat BI memiliki ruang untuk menurunkan suku bunga rujukan 7 hari *Repo Rate* menjadi 3,75% dari 5,00%. Upaya Pemerintah menjaga pasokan kebutuhan pokok juga membuat inflasi terjaga di kisaran 1,68% dari 2,72%.

Pemerintah RI juga berhasil merintis perbaikan kondisi usaha, melalui upaya deregulasi perizinan dengan pengesahan UU Cipta Kerja No. 11-2020 atau Omnibus Law Cipta Kerja. Saat ini Pemerintah RI bersama DPR juga tengah membahas RUU UMKM yang akan mempermudah pendirian usaha skala mikro, kecil maupun menengah sehingga diharapkan perekonomian Indonesia di tahun-tahun mendatang dapat kembali pulih dan tumbuh dengan lebih cepat.

Seluruh upaya bersama tersebut membuat kondisi umum perbankan nasional maupun perusahaan pembiayaan relatif terjaga. Rasio permodalan (CAR, Oktober) mencapai 23,4% lebih tinggi dari 2019 dan *Non Performing Loan* (NPL, Oktober) sebesar 3,15%, naik dari 2,5% di Tahun 2019, namun jauh dibawah ketentuan yakni 5%. Sementara itu, kredit perbankan nasional turun tipis sebesar -0,5% (Okt, yoy) dan LDR (Okt, 2020) pada posisi 83,07% menurun dari 93,6% di Tahun 2019.

In the third quarter, the national economy began to improve. This was indicated by the growth contraction that was less deep and this condition was expected to continue in the fourth quarter. To mitigate the impact of the Pandemic, the Government of Indonesia launched various assistance programs, including: food aid, cash assistance, cash assistance using village funds, waived electricity bill, pre-employment cards, salary subsidies, cash assistance for small and micro enterprises and the National Economic Recovery Program (PEN).

Thanks to the synergy of macro-prudential policies issued by the Government (on the fiscal side), Bank Indonesia (on the monetary side) and OJK (in terms of capital market/financial market supervision), Indonesia was able to maintain its overall macro economic condition. The trade balance in 2020 recorded a surplus of US\$21.74 billion, Indonesia's foreign exchange reserves remained adequate at US\$135.9 billion, and the rupiah exchange rate, while depressed, only weakened by 1.5% from Rp13,901/US\$ to Rp14,105/US\$. As the result, BI had room to lower the 7-day Repo Rate to 3.75% from 5.00%. The Government's efforts to maintain the supply of basic necessities also kept inflation in the range of 1.68% from 2.72%.

The Government also succeeded in stimulating business improvement by deregulating licensing through the issuance of Job Creation Law Number 11 of 2020, also known as the Omnibus Law. Currently, the Government and the House of Representatives are discussing the MSME Bill that will ease the establishment of micro, small and medium sized enterprises with the hope to accelerate recovery and growth.

All these efforts resulted in a fairly stable condition of national banks and financing companies. The capital adequacy ratio (CAR, October) reached 23.4%, or higher than 2019 position. Non Performing Loan (NPL, October) stood at 3.15%, up from 2.5% in 2019, but well below the 5% requirement. Meanwhile, banking credit declined slightly by -0.5% (Oct, yoy) and LDR (Oct, 2020) at 83.07% down from 93.6% in 2019.



# Kinerja WOM Finance Tahun 2020

## WOM Finance's Performance in 2019



Perseroan mengatasi kondisi tersebut dengan mengoptimalkan pembaruan *core system* secara menyeluruh di semua kantor jaringan yang didukung dengan *new mobile survey* dan *new mobile collection* sehingga proses akuisisi kredit lebih berkualitas dan efisien. Perseroan juga telah mengadaptasi *New Normal* dengan melakukan rapat-rapat maupun pelatihan SDM secara daring/*online*. Hal ini untuk mendukung program Pemerintah memutus mata rantai penyebaran virus.

Namun demikian, besarnya tekanan dan ditambah dengan berubahnya prevalensi masyarakat untuk lebih baik menempatkan dananya di industri perbankan, membuat kinerja Perseroan tetap tertekan. Selaras dengan kondisi industri pembiayaan nasional yang tertekan cukup dalam, di Tahun 2020, Perseroan mencatatkan kinerja yang melambat. Turunnya volume penjualan kendaraan bermotor, membuat nilai pembiayaan Perseroan menurun. Secara keseluruhan, nilai pembiayaan Perseroan menurun 58% dari sebesar Rp5,79 triliun di Tahun 2019 menjadi senilai Rp2,40 triliun, seperti ditunjukkan dalam tabel berikut.

The Company overcame those conditions by carrying out overall core system update across all network offices. Business system is now supported by new mobile survey and new mobile collection functions to improve the quality and efficiency of credit acquisition process. The Company has also adapted to the New Normal by conducting meetings and employee training online. This step was taken to support the Government's program to break the chain of Covid-19 transmission.

Nevertheless, the exceptional pressure, coupled with consumers' preference to deposit their funds in the bank in this time of crisis led to a downturn in the Company's performance. In line with the deep contraction in the national financing industry, in 2020 the Company recorded a lower performance. The decrease in the volume of automotive sales was also reflected in the Company's financing value that overall declined by 58% from Rp5.79 trillion in 2019 to Rp2.40 trillion, as shown in the following table.

Portofolio Kredit Menurut Segmen Usaha 2019 - 2020 [F56]  
Credit Portfolio by Business Segments 2019 - 2020

Jenis Pembiayaan Type of Financing	2020		2019		Pertumbuhan (%) Growth (%)
	Unit	%	Unit	%	
Konvensional / Conventional	131.214	100%	343.689	96,8%	-61,8%
Syariah / Sharia	0	0%	11.406	3,2%	-100,0%
<b>Total</b>	<b>131.214</b>	<b>100%</b>	<b>355.095</b>	<b>100%</b>	<b>-63,0%</b>

## Kinerja Wom Finance Tahun 2020

### Wom Finance's Performance in 2019

#### Nilai Pembiayaan WOM Finance 2019 – 2020 [FS7]

#### WOM Finance Financing Value 2019-2020 [FS7]

(dalam Rp juta / in million Rp)

Kegiatan Pembiayaan Financing Activities	Nama Produk Products Name	2020	2019	Pertumbuhan (%) Growth (%)
Pembiayaan Multiguna Barang Multipurpose Financing Goods	Pembiayaan Motor Baru New Motorcycle Financing	790.302	2.702.397	-70,8%
	Pembiayaan Motor Bekas Used Motorcycle Financing	32.248	177.692	-81,9%
Pembiayaan Multiguna Jasa Multipurpose Financing Services	Pembiayaan Multiguna MotorKu Multipurpose Service Financing MotorKu	652.912	1.410.282	-53,7%
	Fasilitas Dana MotorKu Funding Facility MotorKu	259	0	100%
	Pembiayaan Multiguna MobilKu Multipurpose Service Financing MobilKu	752.989	1.500.292	-49,8%
	Fasilitas Dana MobilKu Funding Facility MobilKu	126.655	0	100%
Pembiayaan Investasi Investment Financing	<i>Sales and Leaseback</i>	11.431	0	100%
	Fasilitas Modal Usaha MotorKu Working Capital Facility MotorKu	0	0	0%
Pembiayaan Modal Kerja Working Capital Financing	Fasilitas Modal Usaha MobilKu Working Capital Facility MobilKu	15.881	0	100%
	<i>Sales and Leaseback</i>	12,948	0	100%
	<b>Total</b>	<b>2.395.625</b>	<b>5.790.663</b>	<b>-58,6%</b>

Penurunan nilai pembiayaan yang signifikan tersebut membuat kinerja keuangan Perseroan secara keseluruhan terkoreksi, dengan ringkasan sebagai berikut:

- Total Aset Turun 36% menjadi Rp5,28 triliun dari Rp8,27 triliun.
- Total Liabilitas Turun 41% menjadi Rp4,07 triliun dari Rp6,90 triliun.
- Total Ekuitas Turun 12% menjadi Rp1,21 triliun dari Rp1,37 triliun.
- Total Pendapatan Turun 24% menjadi Rp2 triliun dari Rp2,64 triliun
- Laba Bersih Turun 78% menjadi Rp57,38 miliar dari Rp259,67 miliar.

The significant decline in financing value led to the overall contraction across the Company's financial performance indicators, summarized as follows.

- Total Assets Down 36% to Rp5.28 trillion from Rp8.27 trillion.
- Total Liabilities Down 41% to Rp4,07 trillion from Rp6,90 trillion.
- Total Equity Down 12% to Rp1,21 trillion from Rp1.37 trillion.
- Total Revenue Down 24% to Rp2 trillion from Rp2,64 trillion
- Net Income Down 78% to Rp57,38 billion from Rp259,67 billion.



# Distribusi Nilai Ekonomi [201-1]

## Distribution of Economic Value Generated [201-1]

Sekalipun mencatatkan penurunan kinerja ekonomi, Perseroan tetap memegang teguh komitmennya untuk memberi kontribusi terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan. Namun demikian, seiring dengan melambatnya skala usaha, di Tahun 2020, Perseroan mencatatkan penurunan distribusi nilai perolehan ekonomi yang didapatkan. Total nilai ekonomi yang didistribusikan adalah sebesar Rp1.590,04 miliar, turun 20,7% dari nilai sebesar Rp2.005,17 miliar di tahun sebelumnya.

Perseroan mendistribusikan perolehan pendapatan operasional kepada pemilik properti yang disewa, *fee* untuk sistem TI yang digunakan, Perusahaan tenaga *outsourcing* yang bekerja di Perseroan dan berbagai biaya operasional lain dengan total senilai Rp568,52 miliar, turun 22,8% dari sebesar Rp736,50 miliar di Tahun 2019.

Perseroan juga mendistribusikan biaya bunga kepada para penyandang dana yang menempatkan dana dalam bentuk obligasi, sukuk maupun menyediakan fasilitas pinjaman syariah lainnya sebesar Rp541,19 miliar, turun 16,2% dari Rp645,87 miliar di Tahun 2019.

Melemahnya skala usaha dan turunnya laba membuat turunnya pembayaran pajak Perseroan kepada negara menjadi sebesar 36,58 miliar turun 67,2% dari Tahun 2019 sebesar Rp111,40 miliar.

Perseroan tetap membagikan dividen selama 2 tahun terakhir dengan besaran yang disesuaikan menurut kinerja keuangan pada tahun buku yang relevan dan keputusan RUPS. Oleh karenanya, di Tahun 2020, Perseroan membayarkan dividen Tahun Buku 2019 sebesar Rp77,32 miliar, naik 25,9% dari realisasi pembayaran pajak di Tahun 2019 (Tahun Buku 2018) yang sebesar Rp61,42 miliar. Sebagaimana diketahui, pada Tahun 2019, Perseroan mencatatkan kinerja yang lebih baik dari tahun sebelumnya.

Sehingga secara keseluruhan di Tahun 2020 Perseroan masih menahan nilai perolehan ekonomi sebesar Rp430,30 miliar, sebagaimana tampak pada tabel berikut.

Despite the decline in economic performance, the Company remained steadfast in its commitment to contribute as best as possible to all stakeholders. Nevertheless, in line with the contraction in business scale, in 2020 the Company recorded a decrease in the distribution of the economic value generated. In total, the total economic value distributed was Rp1,590.04 billion, down 20.7% from Rp2,005.17 billion in the previous year.

The Company distributes operating income to owners of leased properties, fees for IT systems used, outsourcing companies, and various other operating costs with a total value of Rp568.52 billion, down 22.8% from Rp736.50 billion in 2019.

The Company also distributed interest costs amounting to Rp541.19 billion, down 16.2% from Rp645.87 billion in 2019, to funders who have placed their funds by purchasing bonds, sukuk and other sharia debt instruments.

The contraction in business scale and the decrease in profit led to lower amount of the Company's tax payments to Rp36.58 billion down 67.2% from Rp111.40 billion in 2019.

In terms of dividends, the Company has been consistently paying put dividends for the last two years with adjusted amounts according to its financial performance during the relevant financial year and GMS resolutions. In 2020, the Company paid dividends for fiscal year 2019 amounting to Rp77.32 billion, an increase of 25.9% from the realization of tax payments in 2019 (Fiscal Year 2018) of Rp61.42 billion. As reported, the Company recorded a more robust performance in 2019 compared to the preceding year.

Overall, in 2020, the Company retained economic value generated in the amount of Rp430.30 billion, as shown in the following table.

## Distribusi Nilai Ekonomi [201-1] Distribution of Economic Value Generated [201-1]

Tabel Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi [201-1]  
Distribution of Economic Value Generated [201-1]

(dalam Rp juta / in million Rp)

Uraian Description	2020	2019	Perubahan / Change	
			Nilai / Value	%
<b>NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DITERIMA / DIRECT ECONOMIC VALUE GENERATED</b>				
Pembiayaan Konsumen, Modal Usaha Sewa - Neto Consumer and Capital Financing and Finance Lease - Net	1,588,206	2,073,049	-484,843	-23.4%
Pendapatan Bunga Interest Income	33,406	35,625	-2,219	-6.2%
Pendapatan Administrasi Administration Income	73,467	175,357	-101,890	-58.1%
Pendapatan lainnya Other Income	305,771	359,656	-53,885	-15.0%
<b>Jumlah nilai ekonomi langsung diterima Total Direct Economic Value Generated</b>	<b>2,000,850</b>	<b>2,643,687</b>	<b>-642,837</b>	<b>-24.3%</b>
<b>NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DIDISTRIBUSIKAN / DIRECT ECONOMIC VALUE DISTRIBUTED</b>				
Biaya Operasional Operating Expenses	568,520	736,503	-167,983	-22.8%
Gaji dan Tunjangan Karyawan Salaries and Benefits	344,523	440,393	-95,870	-21.8%
Biaya Bunga Interest Expenses	541,185	645,867	-104,682	-16.2%
Pembayaran Dividen Dividends	77,315	61,419	15,896	25.9%
Pembayaran kepada Pemerintah (PPH dan PPn) Payment to the Government (Income Tax and VAT)	36,577	111,395	-74,818	-67.2%
Penyaluran Dana CSR Bagi Masyarakat CSR Fund Disbursement	2,432*	2,939	-507	-17.2%
<b>Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan Total Direct Economic Value Distributed</b>	<b>1,570,552</b>	<b>1,998,516</b>	<b>-427,964</b>	<b>-21.4%</b>
<b>Jumlah Nilai Ekonomi Ditahan Total Economic Value Retained</b>	<b>430,298</b>	<b>645,171</b>	<b>-214,873</b>	<b>-33.3%</b>

\* Biaya penyaluran dana CSR bagi masyarakat Tahun 2020 merupakan realisasi biaya baik yang terlaksana maupun tidak terlaksana.  
CSR fund disbursement for the community in 2020 was included realization costs of both implemented and not implemented activities



# Mengatasi Sulitnya Kondisi Usaha Bersama Para Mitra Kerja [102-9]

## Navigating Challenges With Vendors

Terjaminnya kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan bergantung juga pada kualitas barang dan jasa dari para mitra kerja. Oleh karenanya, Perseroan terus melakukan peningkatan koordinasi terhadap seluruh mitra pemasok atau para vendor, baik untuk vendor barang, produk teknologi informasi maupun vendor jasa, seperti jasa sistem operasi.

Evaluasi dilakukan terhadap aspek kemampuan keuangan, ketenagakerjaan maupun aspek kualitas barang dan jasa yang diberikan selama periode tertentu. Perseroan memiliki daftar rekanan vendor dan pemasok barang maupun jasa yang telah terbukti memiliki rekam jejak yang baik dan yang terbukti memiliki rekam jejak kurang memuaskan.

Seluruh mitra pemasok merupakan perusahaan lokal. Pada seluruh mitra usaha tersebut Perseroan menerapkan kebijakan pemilihan vendor berdasarkan pada mekanisme *e-procurement* yang ditinjau secara berkala. Proses dan prosedur *e-procurement* Perseroan didesain untuk memastikan transparansi, efisiensi dan efektivitas proses pengadaan.

Untuk mengatasi beratnya kondisi usaha di Tahun 2020, Perseroan menjalin komunikasi yang lebih intensif dengan para mitra usaha agar bersama-sama dapat menurunkan biaya operasional dengan optimal. Salah satu cara yang ditempuh adalah mengoptimalkan penggunaan aplikasi-aplikasi berbasis teknologi digital sehingga proses administrasi maupun pemberian layanan kepada para pelanggan berjalan dengan cepat, tepat dan efisien. Implementasi berbagai inisiatif yang dilakukan bersama para mitra usaha ini cukup berperan menurunkan biaya operasional sehingga Perseroan masih mampu mencatatkan laba usaha di tahun yang penuh tantangan.

The assured quality of services that the Company provides to customers also depends on the quality of goods and services provided by vendors. To maintain quality, the Company conduct periodic evaluations of all vendors of goods, information technology products and services, such as operating system services.

The evaluation is conducted on aspects of financial capability, employment, as well as aspects of the quality of goods and services provided during a certain period. The Company has a list of vendor and suppliers of goods and services, both with proven track records and the ones that are underqualified.

All suppliers are local companies. The Company applies an uniform vendor selection policy based on e-procurement mechanism that is reviewed periodically. The Company's e-procurement processes and procedures are designed to ensure transparency, efficiency, and effectiveness of the procurement process.

To overcome the difficult business conditions in 2020, the Company established more intensive communication with business partners in order to optimally lower operational costs. One way to that end was to optimize the use of digital applications that ensure quick, precise, efficient administrative and service delivery processes. The implementation of the various initiatives carried out with the vendors was integral to the Company's lower operational costs and maintained profitability despite the enormous challenges.

# Kontribusi untuk Negara

## Contribution to the State

Kegiatan usaha Perseroan secara umum menghasilkan 2 (dua) jenis kontribusi untuk negara, yakni kontribusi finansial langsung maupun tidak langsung dan kontribusi non-finansial.

Kontribusi finansial langsung diberikan dalam bentuk pembayaran pajak pendapatan maupun retribusi lainnya yang untuk tahun operasional 2020, seperti telah disebutkan sebelumnya nilainya sebesar Rp85.647 juta (2019: Rp62.302 juta).

Kontribusi finansial tidak langsung adalah berupa terealisasinya fungsi intermediasi yang dijalankan Perseroan khususnya dalam memenuhi kebutuhan mobilitas konsumen melalui penyediaan pembiayaan.

Konsumen Perseroan sebagian besar adalah perseorangan maupun pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang membutuhkan dukungan mobilitas untuk mendukung upaya pengembangan usahanya. Berkembangnya skala ekonomi para pelaku bisnis di sektor UMKM tersebut pada akhirnya akan meningkatkan pembayaran pajak kepada negara.

Sementara itu, kontribusi non-finansial yang dihadirkan adalah dukungan pembangunan infrastruktur dasar sebagai realisasi pelaksanaan program tanggung jawab perusahaan yang dijalankan oleh Perseroan.

The Company's business activities generally produce 2 (two) types of contributions to the state budget, namely direct and indirect financial contributions and non-financial contributions.

Direct financial contributions consist of the payment of income tax and other levies, which in 2020 amounted to Rp85,647 million (2019:Rp62,302 million).

Indirect financial contribution is the Company's performance as an intermediary, especially in meeting the mobility needs of the consumers through the provision of automotive loans.

The Company's customers are mostly individuals as well as micro, small and medium enterprises (MSMEs) who need to mobile for their businesses. The growing economies of scale of businesses in the MSME sector will ultimately increase tax payments to the state.

Meanwhile, the non-financial contributions are the basic infrastructure development as part of the Company's social responsibility program.



# Pengembangan Produk dan Tanggung Jawab Kepada Kebijakan Konsumen [103-1, 103-2, 103-3]

## Product Development and Responsibility Towards Consumers Policy [103-1, 103-2, 103-3]

Bagi perusahaan pembiayaan, konsumen adalah pemangku kepentingan yang penting, bermakna vital dan strategis bagi kelangsungan usaha saat ini maupun mendatang. Oleh karenanya, Perseroan sangat mengedepankan kepuasan dan loyalitas, agar mereka selalu memiliki prevalensi untuk kembali menghubungi Perseroan saat membutuhkan dukungan pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor. Untuk memastikan hal ini, Perseroan menjalankan tanggung jawab kepada konsumen dengan mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku, antara lain: [417-1, 417-2]

- UU RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

### Pengembangan Produk dan Layanan [FS6, FS7, FS15, FS16]

Konsumen Perseroan untuk kepemilikan kendaraan roda dua, pada umumnya adalah masyarakat golongan menengah ke bawah atau pelaku UMKM yang membutuhkan dukungan mobilitas melalui kepemilikan kendaraan bermotor. Oleh karenanya, dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka, Perseroan mengembangkan produk pembiayaan yang sederhana, mudah dimengerti dan mudah diakses dengan tetap mengedepankan mitigasi risiko bagi Perseroan.

Dalam rangka memberi akses masyarakat mendapatkan dukungan pembiayaan dari Perseroan, WOM Finance membangun jaringan yang tersebar di berbagai kota besar utama di Indonesia. Selain itu, untuk memudahkan akses dan mempercepat eksekusi fasilitas pembiayaan, Perseroan kini dan ke depan mengembangkan portal layanan berbasis teknologi digital yang dapat diakses melalui *gadget* para konsumen maupun melalui perangkat elektronik lainnya sehingga proses identifikasi dan persetujuan pemberian fasilitas pembiayaan dapat berlangsung lebih cepat dan akurat. Inisiatif tersebut adalah *new mobile survey* dan *new mobile collection*. Upaya ini semakin ditingkatkan intensitasnya di Tahun 2020, mengingat kondisi Pandemi yang masih melanda.

Produk-produk pembiayaan yang kini disediakan sudah melewati pengujian keamanan produk sesuai peraturan OJK dan juga memperhatikan mitigasi risiko sosial. Dalam rangka mitigasi risiko, Perseroan bahkan memasukan kegiatan literasi keuangan dasar pada program CSR yang dijalankan, dan dilaksanakan di berbagai Kantor Cabang.

For any financing companies, the customers are stakeholders who are important meaningful and strategic for continuity of business for now and future. Therefore, the Company strongly prioritizes customer satisfaction and loyalty, to solidify the Company's position as their financing company of choice when they need support for motor vehicle ownership. To ensure this, the Company carries out its responsibilities to consumers by referring to the prevailing laws and regulations, among others: [417-1, 417-2]

- Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection;
- OJK Regulation Number 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector.

### Product and Service Development [FS6, FS7, FS15, FS16]

The Company's customers in the two-wheel segment, generally come from the middle to lower economy or MSMEs who need motor vehicle ownership support. To meet their needs, the Company develops financing products that are simple, easy to understand and accessible while prioritizing risk mitigation for the Company.

In order to provide the public with access to financing support from the Company, WOM Finance has developed a network that spread across major cities in Indonesia. In addition, to facilitate access and accelerate the execution of financing facilities, the Company has developed technology-based service portal that can be accessed through consumer gadgets as well as through other electronic devices, and will continue to do so in the future. The portal can expedite identification and financing approval process and accuracy. These initiatives are the new mobile survey and new mobile collection functions. Considering the Pandemic, digital solution development was pushed in 2020.

Financing products that are now provided have also been tested for safety in accordance with OJK regulations and observe social risk mitigation. To better mitigate risks, the Company has also included basic financial literacy activities in its CSR programs implemented in various Branch Offices.

## Pengembangan Produk dan Tanggung Jawab Kepada Kebijakan Konsumen [103-1, 103-2, 103-3]

### Product Development and Responsibility Towards Consumers Policy [103-1, 103-2, 103-3]

#### Pusat Informasi dan Pengaduan Konsumen

[418-1]

Untuk memastikan konsumen senantiasa dapat berinteraksi dengan Perseroan, Perseroan telah menyediakan media bagi konsumen, baik untuk memperoleh informasi produk dan layanan Perseroan, mengajukan pengaduan maupun memberikan saran. Media tersebut sebagai berikut:

#### Information Center and Customer Hotline

[418-1]

To ensure customers can always interact with the Company, the Company has set up communication channels for customers, both to obtain information on the Company's products and services, file complaints, or provide suggestions. The channels are as follows:

- Keluhan/Pengaduan LISAN, yaitu Keluhan/Pengaduan yang diajukan dan diterima Perusahaan secara lisan melalui telepon ke:



Tele Center: 0804-1-123-888

- Verbal complaints/inquiries, made by phone to:



Kantor Pusat, Kantor Cabang dan Kantor Selain Kantor Cabang.  
Head Office, Branch Office and Non Branch Office.

- Keluhan/Pengaduan TERTULIS, yaitu Keluhan/Pengaduan yang diajukan dan diterima Perusahaan secara tertulis yang disampaikan melalui:



Surat yang ditujukan kepada Kantor Pusat, Kantor Cabang dan Kantor Selain Kantor Cabang.  
Letter addressed to the Head Office, Branch Office, and Non Branch Office.



Surat Elektronik (email) yang ditujukan kepada inbound care: [wcare@wom.co.id](mailto:wcare@wom.co.id)  
Email to inbound care: [wcare@wom.co.id](mailto:wcare@wom.co.id)



Website Perusahaan : [www.wom.co.id](http://www.wom.co.id)  
Company website: [www.wom.co.id](http://www.wom.co.id)



Whatsapp Hotline : 0811-19511-888

Media Sosial Perusahaan:  
Company's social media accounts:



Instagram : @womfinance\_id



Facebook : WOM Finance



Twitter : @womfinance\_id



Datang langsung (Walk In) ke Kantor Pusat, Kantor Cabang dan Kantor Selain Kantor Cabang.  
Walk In to the Head Office, Branch Office and Non Branch Office.



## Pengembangan Produk dan Tanggung Jawab Kepada Kebijakan Konsumen [103-1, 103-2, 103-3]

Product Development and Responsibility Towards Consumers Policy [103-1, 103-2, 103-3]

### Inisiatif dan Kegiatan Tahun 2020 [417-1, 417-2]

Untuk memenuhi kebutuhan informasi publik, Perseroan juga mengelola situs resmi Perseroan atau situs web entitas anak yang telah terintegrasi yang mencantumkan informasi lengkap produk dan jasa, pelaporan dan informasi lain yang relevan.

Dalam memenangkan persaingan yang ketat di industri pembiayaan, Perseroan kembali membuat strategi yang berkaitan dengan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan pembayaran angsuran, diantaranya bekerjasama dengan *marketplace* Bukalapak, Tokopedia dan Gobills, serta bekerjasama dengan PT Bank Maybank Indonesia dalam layanan pembayaran melalui QRIS (*Quick Respons Code Indonesia Standard*).

Selain itu, kebijakan *service excellence* yang berlaku di tiap Kantor Cabang juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan konsumen. Selanjutnya, Perseroan melakukan pelatihan dan pengembangan *service excellence* secara berkala bagi karyawan *frontliner* di kantor-Kantor Cabang.

### Survei Kepuasan Konsumen

Dalam rangka mendapatkan umpan balik dari para konsumen untuk digunakan sebagai pertimbangan dalam menyusun program-program perbaikan kualitas layanan dan meningkatkan kualitas produk pembiayaan yang disediakan, Perseroan melaksanakan Survei Kepuasan Konsumen.

#### I. Index Pengukuran Survey Kepuasan Konsumen

Pada Tahun 2020, Perseroan kembali melakukan survey kepuasan konsumen guna mengukur:

1. *Tangible* (Tampilan)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Tanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)
6. Loyalitas Konsumen (NPS)

### Initiatives and Activities in 2020 [417-1, 417-2]

To meet the consumers' needs of information, the Company also manages the Company's official website, an integrated site that includes subsidiaries and that lists complete information of products and services, reports, and other relevant information.

To keep ahead of the intense competition in the financing industry, the Company's strategy is to ensure payment convenience, including by collaborating with marketplaces such as Bukalapak, Tokopedia and Gobills, including the cooperation with PT Bank Maybank Indonesia for payment services through QRIS (*Quick Responds Code Indonesia Standard*).

In addition, the service excellence policy that applies in all Branch Offices aims to improve the quality of consumer complaint handling. The Company conducts regular service excellence training and development for frontlin employees in Branch Offices.

### Customer Satisfaction Survey

Customer Satisfaction Surveys is conducted to obtain feedback from customers. The feedback informs service quality improvement efforts to the Company's products and services.

#### I. Customer Satisfaction Survey Index

In 2020, the Company again conducted the customer satisfaction survey and measured the following parameters:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*
6. Net Promoter Score (NPS)

## Pengembangan Produk dan Tanggung Jawab Kepada Kebijakan Konsumen [103-1, 103-2, 103-3]

### Product Development and Responsibility Towards Consumers Policy [103-1, 103-2, 103-3]

#### II. Hasil Survey

Berikut ini adalah hasil survey berdasarkan index kepuasan konsumen dan berdasarkan indeks loyalitas konsumen:

#### II. Survey results

The following table shows the customer satisfaction and the Customer loyalty survey results:

No	Parameter Penilaian Assessment Parameter	Tahun   Year	
		2019	2020
<b>HASIL SURVEY BERDASARKAN INDEX KEPUASAN KONSUMEN</b>			
<b>THE CUSTOMER SATISFACTION SURVEY RESULTS:</b>			
1	<i>Tangible</i> (Tampilan)	4.135	3.901
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4.125	3.872
3	<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	4.139	3.891
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4.022	4.000
5	<i>Empathy</i> (Empati)	4.194	3.944
<b>HASIL SURVEY BERDASARKAN INDEX LOYALITAS KONSUMEN</b>			
<b>THE CUSTOMER LOYALTY SURVEY RESULTS:</b>			
6	Loyalitas Konsumen (NPS) Net Promoter Score (NPS)	38.6	39.2

#### Catatan :

##### 1. Tampilan

Indeks kepuasan konsumen terhadap penilaian *tangible* Perseroan Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.234 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan kepuasan konsumen terjadi terhadap penilaian kerapihan dan kebersihan kantor serta penampilan karyawan.

##### 2. Kehandalan

Indeks kepuasan konsumen terhadap penilaian *reliability* Perseroan Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.253 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan kepuasan konsumen terjadi terhadap penilaian ketepatan janji dan pemberian solusi yang tepat.

##### 3. Tanggapan

Indeks kepuasan konsumen terhadap penilaian *responsiveness* Perseroan Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.248 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan kepuasan konsumen terjadi terhadap penilaian kecepatan respon dan kemudahan dihubungi.

#### Notes:

##### 1. Tangible

The customer satisfaction index in the *Tangible* parameter in 2020 decreased by 0.234 compared to the previous year. The decrease in occurred in terms of office neatness and cleanliness as well as the appearance of employees.

##### 2. Reliability

The customer satisfaction index in the *Reliability* parameter in 2020 decreased by 0.253 compared to the previous year. The decrease in customer satisfaction occurred in terms of the promise delivery and the ability to provide appropriate solution.

##### 3. Responsiveness

The customer satisfaction index in the *Responsiveness* parameter in 2020 decreased by 0.248 compared to the previous year. The decrease in customer satisfaction occurred in terms of response speed and ease of contact.



## Pengembangan Produk dan Tanggung Jawab Kepada Kebijakan Konsumen [103-1, 103-2, 103-3]

### Product Development and Responsibility Towards Consumers Policy [103-1, 103-2, 103-3]

#### 4. Jaminan

Indeks kepuasan konsumen terhadap penilaian *assurance* Perseroan Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.022 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan index kepuasan konsumen terjadi terhadap masih kurangnya pemahaman konsumen terhadap kejelasan informasi denda keterlambatan jika terlambat membayar angsuran yaitu masih dibawah angka 95% atau saat ini masih di angka 77.91%. Sedangkan untuk kejelasan informasi terkait informasi nomor kontrak, informasi besarnya angsuran yang harus dibayarkan setiap bulannya, informasi tanggal jatuh tempo dan informasi tata cara & tempat pembayaran angsuran sudah diatas 95% atau saat ini rata-rata 97.47% konsumen sudah diinformasikan.

#### 5. Empati

Indeks kepuasan konsumen terhadap penilaian empati Perseroan Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.202 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan kepuasan konsumen terjadi terhadap penilaian perhatian, keramahan dan kesungguhan dalam membantu.

#### 6. Loyalitas Konsumen (NPS)

Indeks loyalitas konsumen Perseroan Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.6% dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan Indeks loyalitas konsumen yaitu terhadap keinginan konsumen untuk merekomendasikan Perseroan kepada keluarga, teman, kerabat/orang lain.

#### Keterangan :

- Survey kepuasan konsumen ini dilakukan oleh tim Tele Survey Perseroan secara sampling melalui telepon kepada minimal 30 (tiga puluh) konsumen per cabang (dengan sasaran kepada konsumen yang baru melakukan pembiayaan di Perseroan dengan umur pembiayaan 1-3 bulan)
- Indeks kepuasan konsumen diukur menggunakan skala kepuasan 1-5 dimana :
  - (i) 1 diartikan Sangat Tidak Puas,
  - (ii) 2 diartikan Tidak Puas,
  - (iii) 3 diartikan Cukup Puas,
  - (iv) 4 diartikan Puas dan
  - (v) 5 diartikan Sangat Puas.

#### 4. Jaminan

The customer satisfaction index of the Company's *assurance* assessment in 2020 decreased by 0.022 compared to the previous year. The decrease occurred due to the customers lack of understanding on penalties imposed on late repayment where customer knowledge scored at 77.91%. Meanwhile, customer knowledge on contract number, amount of monthly installments, maturity date and the procedure & place of installment payments was above 95% with an average of 97.47% of customers currently have been informed.

#### 5. Empati

The customer satisfaction index of the Company's empathy rating in 2020 decreased by 0.202 compared to the previous year. The decrease in customer satisfaction occurred in terms of attention, friendliness and sincerity in helping.

#### 6. Net Promoter Score (NPS)

The Company's customer loyalty index in 2020 increased by 0.6% compared to the previous year. The increase in customer loyalty index was indicated by the customers desire to recommend the Company to family, friends, relatives/others.

#### Notes :

- This customer satisfaction survey was conducted by the Company Tele Survey team by telephone sampling to at least 30 (thirty) customers per branch (with a target to new customers financing at the Company with financing period of 1-3 months)
- The customer satisfaction index is measured using a satisfaction scale of 1-5 where :
  - (i) 1 indicates Highly Dissatisfied,
  - (ii) 2 indicates Dissatisfied,
  - (iii) 3 indicates Fairly Satisfied,
  - (iv) 4 indicates Satisfied, and
  - (v) 5 indicates Highly Satisfied.

## Pengembangan Produk dan Tanggung Jawab Kepada Kebijakan Konsumen [103-1, 103-2, 103-3]

### Product Development and Responsibility Towards Consumers Policy [103-1, 103-2, 103-3]

- Sedangkan untuk Loyalitas Konsumen (NPS) diukur menggunakan skala 0-10 dimana :
  - (i) 0-6 diartikan *Detractor*,
  - (ii) 7-8 diartikan *Passives* dan
  - (iii) 9-10 diartikan *Promoters*

#### Range NPS

- NPS  $\leq 0$  diartikan loyalitas konsumen kurang baik
- NPS  $> 0$  diartikan loyalitas konsumen baik
- NPS  $> 50$  diartikan loyalitas konsumen sangat baik
- NPS  $> 70$  diartikan loyalitas konsumen luar biasa (*Word class*)

### III. Rekomendasi atau perbaikan yang akan dilakukan perusahaan berdasarkan hasil survey kepuasan konsumen

1. Dengan pembatasan proses kunjungan ke Kantor Cabang selama Pandemi, guna memastikan standar layanan tetap berjalan, maka untuk pengecekan standar layanan dilakukan secara virtual melalui *video call*.
2. Untuk memenuhi harapan konsumen agar lebih mudah menghubungi Perseroan, maka saat ini konsumen tidak hanya bisa menghubungi Perseroan melalui telepon tetapi juga bisa melalui hotline WhatsApp KEYLA, guna mendapatkan informasi yang lebih jelas dan akurat.
3. Untuk memenuhi harapan konsumen agar lebih mudah melakukan pembayaran angsuran, maka Perseroan menambah jaringan *e-channel*, *e-wallet* dan QRIS
4. Guna mengingatkan kembali konsumen agar tidak terlambat melakukan pembayaran angsuran, Perseroan mengirimkan informasi untuk mengingatkan konsumen yang sebelumnya pernah mengalami keterlambatan pembayaran angsuran melalui pesan singkat/SMS agar konsumen bisa melakukan pembayaran angsuran tepat waktu dan terhindar dari denda keterlambatan pembayaran angsuran.
5. Menjalankan program *Customer Priority* untuk tetap memberikan pelayanan maksimal terhadap konsumen khususnya konsumen prioritas Perseroan.
6. Secara berkala memberikan pelatihan/*training online* kepada para *frontliner* baik secara *knowledge* maupun *soft skill* agar dapat memberikan layanan yang terbaik bagi para konsumen.

- Meanwhile, the Net Promoter Score (NPS) is measured using a scale of 0-10, where:
  - (i) 0-6 indicates *Detractor*,
  - (ii) 7-8 indicates *Passives* and
  - (iii) 9-10 indicates *Promoters*

#### NPS Range

- NPS  $\leq 0$  means poor customer loyalty
- NPS  $> 0$  means good customer loyalty
- NPS  $> 50$  means high customer loyalty
- NPS  $> 70$  means exceptional customer loyalty (*Word class*)

### III. Recommendations for improvements based on the customer satisfaction survey

1. Due to restrictions on physical visits to Branch Offices during the Pandemic, video calls should be used to ensure continuous implementation of service standard
2. To meet customers expectations on ease of contact, the Company now provides dedicated phone and WhatsApp hotline to help customers get clear and accurate information.
3. To meet customer's expectations on ease of repayment, the Company adds e-channel, e-wallet and QRIS
4. To remind customers of their installments, the Company sends short text messages, especially to customers who have been late, to ensure timely payment and prevent penalties.
5. The Company runs Customer Priority program to continue to provide maximum service to customers, especially priority customers of the Company.
6. Provide periodical training/online training to frontline staff both in knowledge and soft skills in order to provide the best service for customers.



# Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

## Social and Community Development



Mempertimbangkan besarnya **dampak Pandemi Covid-19 terhadap seluruh lapisan masyarakat**, Perseroan memfokuskan pelaksanaan Program-program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat sebagai bagian dari realisasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan pada upaya **membantu mengurangi dampak sosial bagi masyarakat marjinal** di sekitar lokasi perusahaan maupun di berbagai lokasi lain yang sangat membutuhkan. Untuk itu, Perseroan menggalang kerjasama dengan berbagai pihak agar pelaksanaan program Pengembangan sosial dan kemasyarakatan tersebut memberi manfaat terbaik.

Considering the magnitude of the Covid-19 Pandemic impact on all levels of society, the Company focused on implementing community empowerment and development programs as part of its corporate social responsibility to help alleviate the burden of marginalized communities around the Company's location as well as in other locations. The Company also engaged various parties to amplify the benefits of its social and community development activities.

# Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-3]

## Commitment and Policy [103-1, 103-3]

### Komitmen

Sebagai korporasi terbuka yang menjadi salah satu warga dunia, Perseroan berkomitmen penuh untuk mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan sebagaimana dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs). Konsep pembangunan berkelanjutan atau SDGs yang kini menjadi acuan dalam melaksanakan pembangunan di berbagai bidang mengacu pada keseimbangan kinerja *three bottom line* yang terdiri dari keuntungan (*Profit*), masyarakat (*People*) dan bumi (*Planet*).

Perseroan meyakini bahwa keberhasilan dalam menjalankan kegiatan usaha industri pembiayaan tidak hanya ditentukan oleh kinerja manajemen dan operasional semata melainkan didukung juga oleh kontribusi Perseroan terhadap pengembangan sosial kemasyarakatan dan lingkungan sekitar serta partisipasinya dalam menjalin kerjasama untuk menjaga suasana damai di lingkungan sekitar. Untuk itu, pada setiap periode operasional, Perseroan berkomitmen untuk menyusun dan merealisasikan Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility - CSR*).

### Kebijakan

Kebijakan pelaksanaan tanggung jawab sosial bidang Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan Perseroan dituangkan dalam SK 087/SKB/CORSEC/07-19 tentang Bantuan Sosial Perusahaan.

Perseroan merealisasikan Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat melalui pelaksanaan Program Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan sebagai bagian pelaksanaan CSR yang berfokus pada bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan masyarakat, keagamaan dan sosial.

### Commitment

As a public company and a citizen of the world, the Company is fully committed to support the achievement of the global goals as formulated in the Sustainable Development Goals (SDGs). The SDGs, now a widely referred development framework, seeks to balance three bottom lines of profit people and planet.

The Company believes that its business success is not only determined by the management and operational performance, but also by its contribution to social and environmental development as well as its participation in building cooperation to maintain harmony in the community. To that end, the Company is committed to develop and realize the community development and empowerment program as part of the Corporate Social Responsibility (CSR) implementation.

### Policy

The Company's social responsibility implementation policy is set forth in Decision Letter 087/SKB/CORSEC/07-19 on Corporate Social Assistance.

The Company realizes the community development and empowerment program by implementing social and community development activities as part of its CSR initiative focusing on education, economy, public health, religious affairs and social issues.



# Dasar Penerapan <sup>[103-2]</sup>

## Legal Basis

Pelaksanaan Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan sebagai bagian dari kegiatan CSR Perseroan dilaksanakan dengan merujuk dan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, diantaranya:

The Company's CSR program implementation is consistent with the applicable laws and regulations, among others:



1. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;**
2. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;**
3. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;**
4. **Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.**

1. **Laws of Republic Indonesia Number 25 of 2007 on Investment;**
2. **Laws of Republic Indonesia Number 13 of 2003 on Labor;**
3. **Laws of Republic Indonesia Number 40 of 2007 on Limited Liability Companies;**
4. **Government Regulation Number 47 of 2012 on the Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies.**

# Organisasi Pelaksana

## Organizational Structure

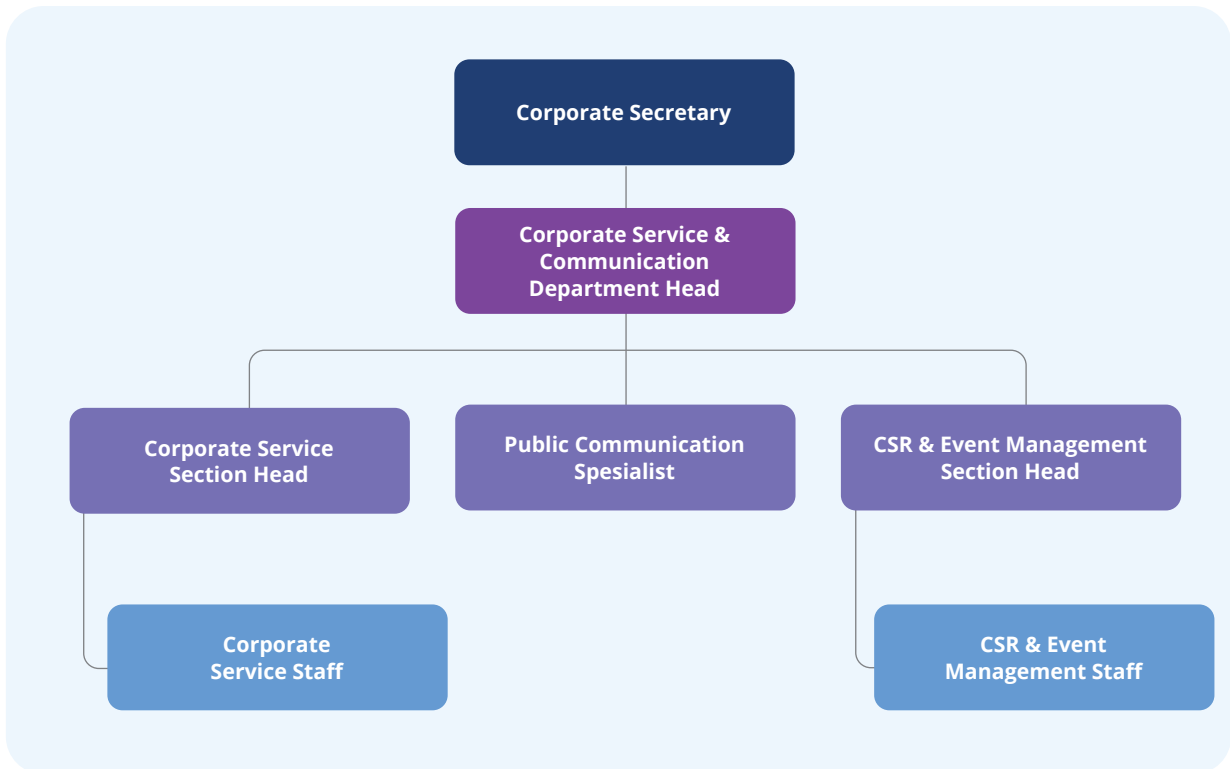
### Organisasi Pelaksana

Seluruh kegiatan CSR Perseroan dikelola oleh Departemen *Corporate Service and Communication* yang bertanggung jawab kepada *Corporate Secretary* dengan bagan struktur organisasi sebagai berikut.

### Organizational Structure

All CSR activities of the Company are managed by the Corporate Service and Communication Department that is responsible to the Corporate Secretary as described in the following chart.

Struktur Pengelola Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan  
Organizational Structure of the Company's CSR





# Analisa Dampak dan Penyusunan Program <sup>[413-1]</sup>

## Impact Analysis and Program Design <sup>[413-1]</sup>

Sebelum menyusun program dan kegiatan yang akan dilaksanakan di tahun operasional, Perseroan terlebih dahulu melakukan analisa terhadap dampak dari kegiatan usaha maupun dampak signifikan lain yang dialami oleh masyarakat sekitar dan apa yang dibutuhkan mereka dalam menanggulangi dampak dimaksud. Pelaksanaan analisa ini dilakukan dengan melibatkan komponen perwakilan masyarakat, komunitas atau yayasan maupun perwakilan pemerintah setempat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Hasil analisa menunjukkan bahwa kegiatan usaha Perseroan sesungguhnya tidak memiliki dampak fisik langsung terhadap masyarakat sekitar. Dampak dari kehadiran perusahaan pembiayaan termasuk juga perbankan, secara umum adalah perubahan pola konsumsi/belanja barang-barang tahan lama, seperti peralatan elektronik, *gadget* maupun kendaraan bermotor. Kemudahan mendapatkan fasilitas pembiayaan dengan *down payment* yang terjangkau mempengaruhi masyarakat khususnya dengan tingkat penghasilan menengah ke bawah untuk membeli berbagai barang-barang tersebut dan cenderung mengesampingkan kemampuan membayar angsuran bulanan dengan proporsi perbandingan penghasilan yang bijaksana. Pada umumnya, perusahaan pembiayaan dan juga kalangan perbankan, memitigasi dampak ini dengan merealisasikan program literasi keuangan.

Sementara itu, dari analisis dampak maupun temuan fakta yang dijumpai di lapangan untuk Tahun 2020 yang paling mengemuka adalah dampak langsung maupun tak langsung dari merebaknya Pandemi Covid-19 sejak awal Maret 2020 dan masih berlangsung hingga saat penyusunan Laporan ini.

Pemberlakuan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak 31 Maret 2020 dan masih berlangsung sampai saat penyusunan Laporan ini, membuat pertumbuhan perekonomian Indonesia terkoreksi dan terkonfirmasi masuk fase resesi pada September 2020. Penurunan aktivitas perekonomian tersebut membuat banyak perusahaan mengurangi volume produksi, kegiatan perdagangan *retail* berkurang drastis, termasuk kegiatan sektor informal dan berakibat pada meningkatnya kembali persentase pengangguran terbuka.

Kondisi tersebut membuat masyarakat berpenghasilan rendah sangat terdampak. Banyak diantara mereka yang bekerja di sektor-sektor ekonomi tertentu kehilangan sumber pendapatan dan yang bekerja di sektor informal pendapatannya berkurang drastis.

Prior to desiging programs and activities to be implemented in the operational year, the Company starts by analyzing business impacts and other significant impacts experienced by the surrounding community as well as their needs tackle them. The analysis involves direct and indirect representatives of the community, local foundation or local government.

Analysis result has shown that the Company's do not generate direct physical impacts to the surrounding community. The impacts generated by financing companies, and banks in general, are changes in consumption of durable goods, such as electronics, gadgets and motor vehicles. The ease of obtaining credit facilities with relatively low down payments is appealing to consumers, especially from middle to lower income level, as means to purchase various goods. At the same time, they may make buying decisions without prudence with respect to their repayment ability. In general, financing companies and banks mitigate this impact by carrying out financial literacy programs.

Meanwhile, impact analysis and evidence from the ground obtained in 2020 show significant direct and indirect impacts of the Covid-19 Pandemic that began since the beginning of March 2020. The Pandemic is on going at the time of writing of this Report.

The implementation of large-scale social restrictions (PSBB) policy that took place since 2020, March 31<sup>st</sup> until today has stifled Indonesia's economic growth. Indonesia has been confirmed to experience recession in September 2020. The decline in economic activities caused many companies to substantially reduce production volumes and retail activities, including informal sector activities that has resulted in an increase in open unemployment.

This condition has been especially difficult for low income households. A significant number of people lost their jobs, while those working in the informal sector have seen their income significantly decreased.

## Analisa Dampak dan Penyusunan Program [413-1]

### Impact Analysis and Program Design [413-1]

Mempertimbangkan besarnya dampak Pandemi terhadap perekonomian masyarakat luas tersebut, Perseroan memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan yang dilibatkan dalam menyusun program-program prioritas dari kegiatan CSR, memutuskan untuk memfokuskan pelaksanaan program pemberian bantuan sosial kepada masyarakat marjinal di sekitar area operasional yang terdampak oleh Pandemi ini. Dalam pelaksanaannya, pemberian paket-paket bantuan tersebut dilakukan berkoordinasi dengan pemerintah daerah setempat agar bantuan dapat disampaikan kepada para penerima manfaat dengan tepat.

Dalam kondisi normal, Perseroan merealisasikan Program CSR – Pengembangan Sosial & Kemasyarakatan dalam tiga kelompok kegiatan, yakni: Bidang Sosial & Lingkungan, Pendidikan dan Kesehatan dengan proporsi yang relatif berimbang. Untuk Tahun 2020, realisasi investasi sosial untuk Bidang Sosial & Lingkungan sangat dominan sebagaimana ditunjukkan pada uraian berikut.

Considering the magnitude of the Pandemic's impact on the economy of the wider community and taking into account input from the stakeholders involved CSR program planning, the Company identified marginalized communities around its operational areas as the main beneficiaries of its CSR and social assistance activities. The social assistance was distributed in coordination with local governments to ensure they were delivered to the eligible beneficiaries.

Under business as usual, the Company realizes CSR Programs – Social & Community Development in three groups of activities, namely: Social & Environmental, Education and Health. In 2020, however, the Company focused on social and environmental activities as discussed below.





## Analisa Dampak dan Penyusunan Program [413-1]

### Impact Analysis and Program Design [413-1]

#### Biaya dan Kegiatan yang Dijalankan [203-1]

Setiap tahun operasional, Perseroan menganggarkan sejumlah biaya untuk mendukung pelaksanaan kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang telah direncanakan sejak awal tahun maupun ditambahkan pada pertengahan tahun dengan mempertimbangkan kondisi dan situasi yang berkembang.

#### Realisasi Biaya

Untuk Tahun 2020, Perseroan mengeluarkan total anggaran sebesar Rp2.37 miliar untuk mendukung berbagai kegiatan CSR dimaksud di tiga Sub-bidang, yakni Sosial dan Lingkungan, Pendidikan dan Kesehatan yang terdiri atas total 21 kelompok kegiatan. Proporsi penggunaan anggaran didominasi oleh realisasi kegiatan Bidang Sosial dan Lingkungan, sebesar 84,4%, diikuti oleh Bidang Pendidikan, 8,6% dan Bidang Kesehatan sebesar 6,9%. Adapun rekapitulasi penggunaan anggaran CSR adalah sebagai berikut:

#### Costs and Activities [203-1]

Every financial year, the Company commits a certain amount for social responsibility activities planned in the beginning of the year, including any adjustments during the year due to changes in the market situation.

#### Cost Realization

In 2020, the Company issued a total budget of Rp2.37 billion to support various CSR activities in all three areas with a total of 21 activity groups. The proportion of budget use was dominated by the realization of Social and Environmental Activities at 84.4%, followed by Education 8.6% and Health Sector 6.9%. The recapitulation of CSR budget use is as follows:

#### Rekapitulasi Biaya Kegiatan CSR Tahun 2020 CSR Budget Recapitulation 2020

No	Bidang Kegiatan Activity	Jumlah (Rp Juta) Amount (million Rp)
<b>I</b>	<b>Sosial dan Lingkungan   Social and Environment</b>	<b>2.042.929.040</b>
1	CSR Bencana Banjir di Jakarta dan Banjir Bandang Leuwiliang CSR for Flood Victims in Jakarta and Leuwiliang	30.586.650
2	Tamasya Bersama Anak Disabilitas Outing with Dissability Children	131.145.902
3	Lomba Kreasi Makanan Daerah Regional Food Creation Competition	3.000.000
4	Pembagian Paket Sembako Tahap 1 First Stage of Basic Foods Assutance	209.683.450
5	Ramadhan 1441 H Ramadan 1441 H	386.012.175
6	Bantuan Kebakaran Pademangan Barat, Jakarta Utara Assistance For Fire at Pademangan Barat, North Jakarta	10.265.550
7	Pembagian Sembako Tahap 2 Bersama Relawan Anak Bangsa Second Stage of basic Foods Assistance wirh Relawan Anak Bangsa	483.702.616
8	Idul Adha Eid Al-Adha	259.000.000
9	Bantuan Sembako Tasikmalaya Basic Foods Assistance at Tasikmalaya	31.500.000
10	Bantuan Banjir Bandang Sukabumi Flood Disaster Assistance at Sukabumi	47.780.597

## Analisa Dampak dan Penyusunan Program [413-1]

### Impact Analysis and Program Design [413-1]

No	Bidang Kegiatan Activity	Jumlah (Rp Juta) Amount (million Rp)
11	Natal Christmas	364.680.450
12	Bantuan Banjir Medan Flood Disaster Assistance at Medan	39.671.950
13	Bantuan Banjir Lebak, Banten Flood Disaster Assistance at Lebak, Banten	45.899.700
<b>II</b>	<b>Pendidikan   Education</b>	<b>143.124.500</b>
1	Renovasi Taman Baca Library Renovation	143.124.500
<b>III</b>	<b>Kesehatan   Health</b>	<b>168.562.000</b>
1	Donor Darah dan Mini <i>Medical Check up</i> Blood Donor and Mini Medical Check up	26.127.000
2	Bantuan Alat Pelindung Diri ke RS Jawa Timur Bersama Relawan Anak Bangsa Distribution of PPE to East Java hospitals with Anak Bangsa volunteers	2.008.819
3	Bantuan Distribusi Alat Pelindung Diri Personal Protective Distribution	2.993.681
4	Bantuan Distribusi Alat Pelindung Diri Tasikmalaya Personal Protective Distribution in Tasikmalaya	16.251.000
5	Hari Dokter Indonesia Indonesia Doctor Day	60.897.500
6	Hari Penglihatan Sedunia World Sight Day	54.884.000
7	Bantuan 1.500 Masker untuk TNI 1,500 Masks Assistance for the National Armed Force	5.400.000

### Kegiatan yang dilakukan

Sepanjang Tahun 2020, Perseroan aktif melaksanakan berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan, terlebih Tahun 2020 adalah tahun Pandemi Covid-19, termasuk diantaranya bantuan penanggulangan bencana yang menempati porsi terbesar, bantuan masyarakat berkebutuhan khusus dan partisipasi dalam kegiatan keagamaan, diantaranya:

- Bantuan Bencana Banjir Jakarta, Medan dan Lebak serta Banjir Bandang Leuwiliang dan Sukabumi Sebagai bentuk tanggungjawab dan empati kepada masyarakat yang menjadi korban bencana banjir dan banjir bandang, Perseroan memberikan bantuan alat-alat kebersihan, cairan pembersih lantai, paket sembako, matras/alas duduk & tidur, selimut, obat-obatan serta masker.
- Tamasya Bersama Anak Disabilitas Dalam rangka memperingati Hari Ulang Tahun ke 38,

### Activities

Throughout 2020, the Company actively carried out various social activities in response to Covid-19 Pandemic and catastrophic events, to meet the needs of vulnerable communities and to participate in religious activities:

- Assistance for flood disaster Jakarta, Medan and Lebak and flash flood in Leuwiliang and Sukabumi Demonstrating its corporate responsibility and empathy to victims of floods and flash floods, the Company provided assistance consisting of hygiene equipment, floor cleaning liquid, food packages, mattresses/seating & sleeping mats, blankets, medicines and masks.
- Outing with disabilities children Celebrating WOM Finance's 38<sup>th</sup> anniversary, the



## Analisa Dampak dan Penyusunan Program [413-1]

### Impact Analysis and Program Design [413-1]

Perseroan mengajak anak-anak penyandang disabilitas untuk bertamasya bersama. Kegiatan tamasya bersama tersebut dilaksanakan di Taman Mini Indonesia Indah, Yayasan Heesu, Mini Zoo Jogja Exotarium, Eco Green Park, Opi Water Fun, Taman Asri Pantai Gemin, Lemin Etam Ambors dan Sea World Ancol.

Kegiatan yang dilaksanakan di 7 (tujuh) Kantor Cabang di tujuh Regional tersebut diantaranya Kantor Depok, Cileungsi, Solo, Malang, Palembang, Stabat dan Balikpapan serta dilaksanakan dengan bekerjasama dengan Yayasan/Sekolah Luar Biasa di sekitar Kantor Cabang.

- c. Bantuan Paket Sembako Pandemi Covid-19  
Diawal terjadinya Pandemi Covid-19 di Indonesia, Perseroan bersama dengan karyawan bahu membahu berdonasi untuk membuat paket sembako bagi karyawan yang terkendala dampak Pandemi Covid-19. Kegiatan dilaksanakan ditujuh Kantor Regional dan 86 Kantor Cabang.

Selanjutnya di bulan Juni 2020, Perseroan bekerjasama dengan Relawan Anak Bangsa memberikan paket sembako kepada karyawan, konsumen maupun masyarakat yang terdampak Pandemi Covid-19. Sepanjang 2020, telah diselenggarakan lebih dari 5 (lima) kali pembagian paket sembako dan telah disalurkan sebanyak 11.989 paket sembako.

- d. Bantuan 1.300 Wakaf Al Qur'an di Ramadhan 1441 H

Di Bulan Suci Ramadhan 1441 H, sebagai wujud syukur diusianya yang ke 38 tahun, Perseroan melaksanakan pembagian Al Quran di 26 Pesantren secara nasional. Selain memberikan Al Quran, Perseroan juga memberikan 50 bingkisan paket sembako kepada siswa-siswa yang kurang mampu di setiap pesantren tersebut. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan hubungan baik antara Perseroan dengan masyarakat disekitar yang membutuhkan bantuan.

Kegiatan Wakaf Al Quran ini dilaksanakan di 21 Kantor Cabang dan Kantor Pusat diantaranya Rangkas Bitung, Kemayoran, Karawang, Majalengka, Garut, Kuningan, Kudus, Jepara, Pekalongan, Gresik, Bojonegoro, Pasuruan, Bagan Batu, Tebing Tinggi, Dumai, Bengkulu, Pangkal Pinang, Tugu Mulyo, Tenggara, Samarinda dan Pare-Pare.

Company invited children with disabilities for a day trip. The event was organized in several locations with visits to Taman Mini Indonesia Indah, Yayasan Heesu, Mini Zoo Jogja Exotarium, Eco Green Park, Opi Water Fun, Taman Asri Pantai Gemin, Lemin Etam Ambors and Sea World Ancol.

As many as seven Branch Offices in 7 (seven) of the Company's operational regions took part in the event, namely Depok, Cileungsi, Solo, Malang, Palembang, Stabat and Balikpapan in collaboration with Special schools around the Branch Offices.

- c. Basic Foods for Covid-19 Pandemic  
At the beginning of Covid-19 Pandemic in Indonesia, the Company together with employees donated food packages for employees affected by the Pandemic. This initiative was conducted in seven Regional and 86 Branch Offices.

Furthermore, in June 2020, the Company collaborated with a volunteer organization, Relawan Anak Bangsa, to provide food packages to employees, consumers and communities affected by the Pandemic. In total, during the year, the Company organized five distribution phases with a total of 11,989 basic foods packages.

- d. Assistance for 1,300 Wakaf Al Qur'an during Ramadan 1441 H

In the holy month of Ramadan 1441 H, expressing its gratitude for surviving 38 years in the business, the Company donated Al Quran to 26 Islamic boarding schools located throughout Indonesia. In addition, the Company also provided 50 basic food packages to underprivileged students in the schools. Through this activity, the Company aimed to strenghten its relationship with the surrounding communities that needed assistance.

Al Qur'an donation was carried out in 21 Branches and Head Office including in Rangkas Bitung, Kemayoran, Karawang, Majalengka, Garut, Kuningan, Kudus, Jepara, Pekalongan, Gresik, Bojonegoro, Pasuruan, Bagan Batu, Tebing Tinggi, Dumai, Bengkulu, Pangkal Pinang, Tugu Mulyo, Tenggara, Samarinda and Pare-Pare.

## Analisa Dampak dan Penyusunan Program [413-1]

### Impact Analysis and Program Design [413-1]

e. Idul Adha

Berbeda dari tahun-tahun sebelumnya, pada Tahun 2020 ini, Perseroan bekerjasama dengan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam melaksanakan kegiatan pemotongan hewan Qurban. Hal ini dilakukan mengingat masih berlangsungnya Pandemi Covid-19 sehingga menyesuaikan dengan protokol kesehatan untuk menghindari berkumpulnya masyarakat. Kegiatan menyambut Hari Raya Idul Adha 1441 H, dilaksanakan di 14 kantor Cabang dan Perseroan dapat membagikan sebanyak 2.100 kantong daging hewan qurban kepada masyarakat di sekitar Kantor Cabang tersebut.

Adapun Kantor Cabang yang telah melaksanakan kegiatan pembagian daging hewan qurban tersebut diantaranya Cabang Rawamangun, Bekasi, Jatibarang, Leuwiliang, Wonosobo, Purwodadi, Mojokerto, Tuban, Bengkulu, Jambi, Stabat, Lubuk Pakam, Tenggara dan Palopo.

f. Kegiatan Hari Penglihatan Sedunia

Memperingati Hari Penglihatan Sedunia atau Hari Tongkat Putih Internasional yang jatuh pada tanggal 15 Oktober 2020, Perseroan berupaya memberikan dukungan dan perhatian kepada penyandang Tuna Netra sekaligus membantu Pemerintah dalam meningkatkan kemandirian Tuna Netra terutama di era *New Normal* ini.

Bekerjasama dengan Yayasan Mitra Netra, Perseroan memberikan bantuan berupa buku tulis Braille, riglet, jam tangan bicara dan tongkat lipat gagang karet dimana semuanya merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat Tuna Netra.

g. Perayaan Hari Raya Natal 2020

Sama seperti di tahun-tahun sebelumnya, Perseroan kembali melaksanakan kegiatan sosial dalam menyambut Hari Raya Natal 2020. Pada tahun ini, Perseroan merayakannya bersama Lansia di Panti/Yayasan/Rumah Penampungan di sekitar Kantor Cabang. Dengan mengambil tema "Menjadi Sahabat yang Mengasahi", Perseroan bertujuan memberikan perhatian kepada Lansia ditengah Pandemi Covid-19 khususnya disekitar Kantor Cabang.

Dalam kegiatan ini, Perseroan memberikan bantuan operasional kepada Panti/Yayasan/Rumah Penampungan dan bingkisan natal kepada Lansia. Kegiatan dilaksanakan di 14 Kantor Cabang diantaranya Bekasi, Balaraja, Bandung, Cimahi, Salatiga, Klaten, Tulung Agung, Nganjuk, Binjai, Medan 2, Palembang, Jambi, Samarinda dan Palu.

e. Eid Al-Adha

Unlike previous years, in 2020, the Company cooperated with Amil Zakat National Agency (BAZNAS) to carry out the Islamic animal sacrifice ritual. This was done considering the ongoing Pandemic, where large gatherings were restricted due to health protocols. The activity, a celebration of Eid Al-Adha, was held in 14 Branch Offices. The Company distributed as many as 2.100 bags of meat to the communities around the Branch Office.

The Branch Offices that carried out meat distribution were Rawamangun, Bekasi, Jatibarang, Leuwiliang, Wonosobo, Purwodadi, Mojokerto, Tuban, Bengkulu, Jambi, Stabat, Lubuk Pakam, Tenggara and Palopo.

f. World Sight Day

Commemorating the World Sight Day or International White Cane Day that falls on 2020, October 15<sup>th</sup>, the Company provided assistance to the blind community. This was also part of the Company's support to the government in improving the independence of blind people, especially in this *New Normal* era.

In cooperation with Mitra Netra Foundation, the Company distributed Braille note books, riglets, watches with speech aid feature and foldable rubber tipped canes.

g. Christmas 2020

Continuing previous year agenda, the Company again carried out social activities in celebration of Christmas in 2020. This year, the Company celebrated the day with the elderly in care homes around Branch Offices. Carrying the theme "Being the Loving Friend", the Company ensured the elderly did not miss the celebration despite the Pandemic.

The Company donated assistance and Christmas gifts to residents of elderly care homes. The activity was held in 14 Branch Offices: Bekasi, Balaraja, Bandung, Cimahi, Salatiga, Klaten, Tulung Agung, Nganjuk, Binjai, Medan 2, Palembang, Jambi, Samarinda and Palu.



# Penghargaan

## Awards

Berbagai kegiatan CSR yang dilaksanakan sebagaimana diuraikan diatas, membuat Perseroan mendapatkan beberapa penghargaan dari pihak independen sebagai berikut.

For its various CSR activities, the Company received several awards from external parties as detailed in the following table.

### Penghargaan yang diraih pada Bidang CSR Selama Tahun 2020 CSR Awards in 2020



1



2



#### Teropong CSR Award 2020

Pengembangan Kesehatan Masyarakat dan Peduli UMKM  
Public Health and MSME Development Initiatives

15 Juli/July 2020



#### Indonesia CSRxPKBL Award 2020

TOP 3 CSR for Indonesia CSRxPKBL Award 2020, Category Finance, Subsector Multifinance

23 September 2020

## Penghargaan

### Awards



3



4



#### **Teropong Public Relation Award 2020**

*Best CSR Communication*

**27 Oktober/October 2020**



#### **Iconomics CSR Award**

Inisiatif Tanggap Darurat Covid-19 - Dukungan Medis dan UMKM  
Covid-19 Emergency Response – Medical Support and Aid for MSMEs

**4 Desember/December 2020**



# Operasional Ramah Lingkungan

## Green Operations



Perseroan siap mendukung upaya Pemerintah memenuhi target-target pencapaian tujuan pembangunan dalam kerangka *Sustainable Development Goals* melalui **penerapan kegiatan operasional ramah lingkungan** dan aktif terlibat maupun turut mengkampanyekan **kegiatan-kegiatan pelestarian lingkungan**.

The Company is ready to support the Government's efforts to meet Sustainable Development Goals by implementing environmentally friendly operational activities and being actively involved in as well as campaigning for environmental conservation activities.



Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya, Indonesia sebagai salah satu negara besar di kawasan tropis menjadi salah satu negara yang telah meratifikasi kesepakatan negara-negara di seluruh dunia untuk menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan skala global - *Sustainable Development Goals* (SDGs) dalam COP 21 di Paris yang dilaksanakan pada Tahun 2015.



A large tropical nation, Indonesia was one of countries that were present in the COP 21 in Paris in 2015 that has adopted and ratified the Sustainable Development Goals (SDGs).

Dalam pertemuan tersebut, Pemerintah Indonesia menegaskan bertekad mengurangi kadar emisi CO<sub>2</sub> hingga sebesar 29% dengan upaya sendiri atau hingga 41% dengan mendapatkan bantuan internasional di Tahun 2030 mendatang dengan menggunakan basis pengukuran standar *business as usual*. Oleh karena penanganan isu lingkungan dan cuaca ekstrem ini memerlukan keterlibatan seluruh komponen masyarakat, Perseroan sebagai salah satu lembaga pembiayaan terkemuka yang beroperasi di berbagai kota besar Indonesia dengan jumlah konsumen cukup besar, bertekad berpartisipasi untuk turut melestarikan dan meningkatkan kualitas lingkungan.

During the Paris COP 21, the Government of Indonesia affirmed its pledge to reduce CO<sub>2</sub> emission by 29% on its own efforts or up to 41% with international assistance by 2030, using the business as usual measurements as the baseline. However, environmental and climate issues need to be tackled together with everyone in the society. The Company, as one of the leading business entities with operations in various major cities in Indonesia and a large number of customers, is determined to participate in preserving and improving the environment.



# Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-2, 103-3]

## Commitment and Policy [103-1, 103-2, 103-3]

Sebagai sebuah lembaga pembiayaan, kegiatan operasional Perseroan sebenarnya memberi dampak tidak langsung minimal terhadap kelestarian lingkungan. Kendati demikian, Perseroan berkomitmen penuh untuk bersama-sama masyarakat global mendukung pencapaian berbagai tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan dalam rumusan SDGs.

Ada dua pendekatan utama yang dapat dijalankan Perseroan untuk turut mendukung pencapaian beragam tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan. Pendekatan pertama dilakukan melalui pemberlakuan kebijakan pembiayaan ramah lingkungan. Sedangkan, pendekatan kedua dilakukan melalui implementasi kebijakan operasional ramah lingkungan.

### Pembiayaan Ramah Lingkungan [Fs8]

Hingga saat ini, Perseroan belum memiliki produk pembiayaan yang dikhususkan untuk mendukung upaya pencapaian tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan. Bidang usaha yang khusus tertuju pada pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor, baik sepeda motor maupun mobil, serta pembiayaan multiguna membuat Perseroan belum memiliki rencana untuk mengembangkan produk-produk pembiayaan khusus yang ramah lingkungan. Yang saat ini bisa dilakukan adalah persyaratan kendaraan, khusus untuk pembiayaan mobil maupun motor bekas yang masih layak pakai dengan tingkat emisi yang tidak membahayakan kelestarian lingkungan.

As a financing institution, the Company's operational activities generate minimum direct impact on natural sustainability. Nevertheless, the Company is fully committed to jointly support the global efforts towards SDGs.

The Company employs two main approaches to realize sustainable goals for the environment, namely green financing policy and green operational policy.

### Green Financing [Fs8]

Presently, the Company does not have a green financing product in its portfolio that is linked to sustainability goals. Considering its core business, namely automotive ownership financing, the Company has not yet establish any plan to develop specific products of green financing. Nevertheless, the Company does apply a minimum emission level to used vehicles that it can consider eligible for financing to minimize the negative effects of car and motorcycle use.

## Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-2, 103-3]

### Commitment and Policy [103-1, 103-2, 103-3]

#### Operasional Ramah Lingkungan

Sementara untuk pendekatan kedua, Perseroan berupaya menerapkan konsep dan kebijakan operasional ramah lingkungan. Kebijakan operasional ramah lingkungan diwujudkan dalam bentuk himbauan, maklumat dan Peraturan Perusahaan dalam rangka meminimalisir dampak operasional Perseroan terhadap lingkungan hidup, antara lain melalui penghematan penggunaan energi dan material yang efektif dan efisien. Selain itu, dalam aktivitas operasionalnya, Perseroan sudah mulai menerapkan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup dengan mengacu pada slogan S.E.E.N (*Save Earth, Environment and Nature*).

Sebagai perusahaan pembiayaan, Perseroan semaksimal mungkin meminimalisir dampak dari setiap kegiatan operasional yang dilakukan terhadap lingkungan sekitar, khususnya material yang digunakan terkait dengan aktivitas perkantoran seperti konsumsi air, kertas dan alat tulis kantor lainnya. Perseroan juga memiliki perhatian tinggi terhadap upaya pengelolaan konsumsi energi khususnya listrik.

Kebijakan penghematan penggunaan kertas diterapkan dengan menggunakan kertas bolak balik. Selain itu, dalam rangka meminimalisir penggunaan kertas, Perseroan meningkatkan efisiensi dengan terus memperkuat digitalisasi dalam setiap kegiatan operasionalnya. Jumlah penurunan penggunaan kertas yang signifikan dari tahun 2019 ke 2020 merupakan langkah nyata Perseroan dalam mengurangi penggunaan kertas. Selanjutnya berikut uraian ringkas berbagai inisiatif yang dilakukan untuk mengurangi dampak operasional kegiatan usaha Perseroan terhadap kelestarian lingkungan.

#### Green Operations

Under the second approach, the Company implements green operations and operational policies. Through continuous awareness raising efforts and company regulations, the Company seeks to minimize its operational impact on the environment, such as through effective and efficient energy and resource consumption. In addition, in its operational activities, the Company adheres to environmental sustainability by referring to the slogan S. E. E. N (*Save Earth, Environment and Nature*).

As a financing company, the Company strives to minimize the environmental impact of every operational activity, especially the consumption of resources that are needed to support office activities such as water, paper, other office stationery and electricity.

To save paper use, the Company encourages employees to do dual side printing and improves efficiency by continuously strengthening digitalization in each of its operational activities. The significant amount decreased paper usage from 2019 to 2020 is a real move in reduce paper usage at the Company. The following section briefly describes the various initiatives carried out to reduce the operational impact of the Company's business activities on environmental sustainability.



## Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-2, 103-3]

### Commitment and Policy [103-1, 103-2, 103-3]

Melalui berbagai inisiatif, diantaranya adalah penggunaan *Google Suite*, penerapan sentralisasi operation dan kredit dimana hal tersebut bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas, memudahkan koordinasi antar karyawan melalui internet secara *real time* serta meningkatkan produktivitas karyawan. Selain itu, Perseroan juga menggalakkan kampanye penghematan kertas, penggunaan *tumbler* dan *shopping bag* untuk mengurangi pemakaian plastik sekali pakai.

The Company has various initiatives in place, such as the use of *Google Suite*, centralizing operations and credit to reduce the use of paper and facilitating virtual coordination between employees real time to increase employee productivity. In addition, the Company also carries out paper saving campaign, the use of *tumblers* and *shopping bags* to reduce the use of single-use plastics.

No	Rincian Biaya Item	Satuan Unit	Tahun   Year		Tingkat Perubahan (%) Changes (%)
			2020	2019	
1	Kertas Paper	Rim	720	1.717	(58,07%)

### Pengelolaan Energi [302-1, 302-4]

Selain mengikuti kebijakan pengelola/pemilik gedung ataupun bangunan dimana Perseroan beraktivitas, Perseroan menerapkan beberapa inisiatif penghematan energi, terutama energi listrik. Seluruh pasokan listrik berasal dari PT PLN. Adapun inisiatif yang dilakukan untuk mengelola konsumsi listrik diantaranya adalah: pengaturan waktu *on/off* pendingin ruangan serta pengaturan penggunaan lampu pada pagi dan siang hari.

### Energy Management [302-1, 302-4]

In addition to following the policies of building owners or management where the Company does business, the Company also implements several energy saving initiatives, especially in terms of electricity and fuel. In terms of power supply, electricity needs are supplied by the national electricity company PLN. To save power consumption, the Company among others set automatic *on/off* for air conditioners and regulate of the use of lights during the day.

Berbagai inisiatif pengelolaan pemakaian energi tersebut membuat volume konsumsi listrik relatif terkendali terlebih dalam kondisi Pandemi Covid-19, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut.

The above initiatives resulted in a more efficient power use, especially during Covid-19 Pandemic, as shown in the following table.

No	Jenis Sumberdaya Energi Type of Energy	Satuan Unit	Tahun   Year		Tingkat Perubahan Changes (%)
			2020	2019	
1	Listrik Electricity	Rupiah	Rp1.278.976.096	Rp1.354.565.605	(5,61%)

### Pengelolaan Emisi [305-2]

Pengelolaan emisi berkorelasi lurus dengan pengelolaan energi. Semakin tinggi konsumsi energi, maka tingkat emisi dalam hal ini adalah emisi CO<sub>2</sub> komponen utama dari Gas Rumah Kaca (GRK) akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah konsumsi energi, maka emisi semakin rendah. Dari tabel konsumsi listrik diatas tampak bahwa penggunaan energi listrik semakin berkurang, sehingga bisa disimpulkan emisi GRK tak langsung Perseroan juga semakin berkurang.

### Emission Management [305-2]

Emission and energy management are inextricably linked. Higher energy consumption also translates to a higher emission level, in this case CO<sub>2</sub> emission as the main component of Green House Gas (GHG). As shown by the above table, the Company's power consumption last year decreased, and this indicates lower indirect GHG emission.

## Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-2, 103-3]

**Commitment and Policy** [103-1, 103-2, 103-3]

### Konsumsi Air

Guna mengurangi konsumsi air dan mendukung upaya pelestarian lingkungan, Perseroan menginisiasi penggunaan kran otomatis untuk mengefisienkan konsumsi air Mandi, Cuci, Kakus (MCK). Terlebih saat adanya Pandemi Covid-19 dimana sebagian besar karyawan Perseroan bekerja dari rumah. Kondisi tersebut turut menyumbang penurunan penggunaan air konsumsi MCK. Sedangkan, untuk konsumsi air minum, Perseroan mengkampanyekan pemanfaatan botol minum atau *tumbler* yang digunakan oleh karyawan dengan tujuan mengurangi sampah botol plastik kemasan sekali pakai.

### Water Consumption

In order to reduce water consumption and support environmental conservation efforts, the Company installs automatic faucets to make water consumption for washing and toilet more efficient. Even more in Covid-19, that most of employees work from home. That condition contributes to decrease water consumption. In terms of drinking water, the Company promotes the use of water tumblers to reduce single-use plastic bottles.

No	Rincian Biaya Item	Satuan Unit	Tahun   Year		Tingkat Perubahan (%) Changes (%)
			2020	2019	
1	Air Water	Rupiah	Rp54.615.540	Rp70.902.255	(23%)

### Program Lingkungan Lainnya

Pada Tahun 2020, Perseroan memulai program *Green Lifestyle* dengan melakukan kampanye ramah lingkungan kepada seluruh karyawan baik Kantor Pusat maupun Cabang melalui *digital poster*.

### Other Environmental Programs

In 2020, the Company initiated the Green Lifestyle program by conducting environmental campaign using digital posters that target all employees in the Head Office and Branch Offices.



# Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

## Human Capital Management and Development



Perseroan menunjukkan komitmen penuh untuk mengembangkan kompetensi dan potensi karyawan secara berkelanjutan dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan dan kesehatan di saat Pandemi. Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan, Perseroan melaksanakan **kegiatan pengelolaan dan pengembangan dengan dukungan proses digitalisasi yang lebih menjamin efektivitas** sekaligus meminimalisir dampak Pandemi.

The Company demonstrates its full commitment to continuously develop the competence and potential of employees while prioritizing safety and health during the Pandemic. To optimize employee performance, the Company carries out management and development activities with the support of digitalization processes that further ensure effectiveness while minimizing the impact of Pandemic.

# Komitmen dan Kebijakan [103-1, 103-3]

## Commitment and Policy [103-1, 103-2, 103-3]

Perseroan meyakini sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga dengan peran sentralnya dalam mendukung keberhasilan meraih nilai tambah untuk para pemegang saham, konsumen dan pemangku kepentingan lainnya, selaras dengan tema "*People at the Core*". Oleh karenanya, Perseroan berkomitmen penuh untuk menetapkan langkah-langkah strategis dengan tujuan memastikan seluruh SDM mampu mendukung pertumbuhan dan kinerja bisnis serta menciptakan *Employee Experience Journey* yang dituangkan dalam empat kebijakan strategis pengelolaan SDM, yakni:

- *Employer Branding*;
- *Learning Journey*;
- *Career Development*;
- *Business Process Efficiency & High Productivity Employee*.

Tujuan penerapan kebijakan strategis tersebut mencakup diantaranya: menghadirkan lingkungan kerja yang menyenangkan, keseimbangan antara hak dan kewajiban karyawan, remunerasi yang kompetitif serta kesempatan untuk pengembangan pribadi dan karir bagi para karyawannya melalui pengelolaan SDM yang berkualitas. Perseroan berkomitmen penuh memberi kesempatan SDM untuk berkembang sesuai potensi terbaik yang dimiliki, memberi ruang kepada mereka untuk mencatatkan kinerja terbaik untuk mendukung pengembangan skala usaha.

### Kesetaraan Kesempatan dalam Pengelolaan SDM

Perseroan menerapkan prinsip kesetaraan dalam seluruh praktek manajemen sumber daya manusianya. Perseroan menghormati dan menghargai adanya keragaman suku bangsa, gender, kewarganegaraan, etnis dan agama serta juga keragaman pendapat, pengalaman, talenta dan gagasan. Perseroan berupaya memberdayakan seluruh individu agar dapat meraih prestasi kerja dan seluruh potensinya serta memberi penghargaan berdasarkan kinerja dan pencapaiannya.

The Company believes that human capital is the most valuable asset. In line with the theme "People at the Core", human capital plays a central successfully creating added value for shareholders, customers and other stakeholders. Therefore, the Company is fully committed put strategic measures in place to ensuring that its employees are able to support business growth and performance. The Company also creates employee experience journey outlined in four strategic policies of HC management, namely:

- Employer Branding;
- Learning Journey;
- Career Development;
- Business Process Efficiency & High Productivity Employee.

The strategic policy include aims to create a convenient work environment, a balance between employee rights and obligations, competitive remuneration and opportunities for personal and career development through quality HC management. The Company is fully committed to providing its employees the the opportunities to develop according to their best potential, giving them room to perform their best, and to support business scale development.

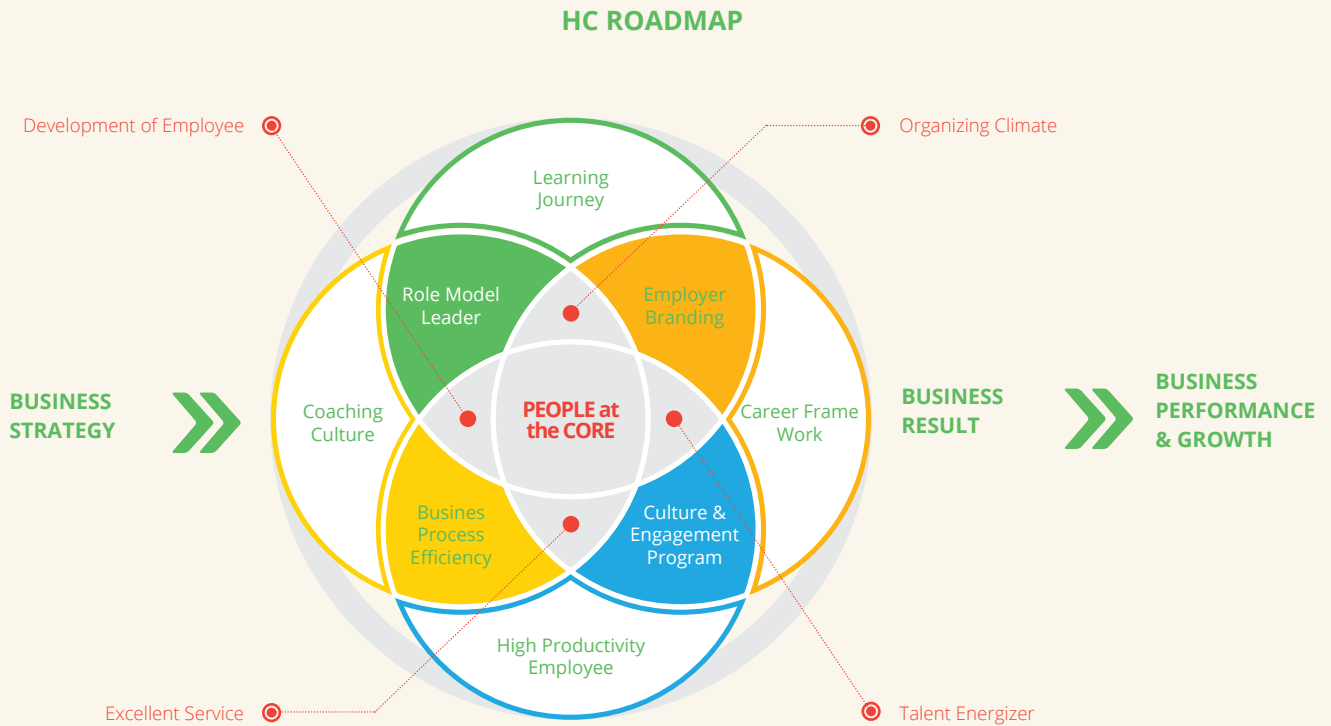
### Equal Opportunity in HC Management

The company adopts the principle of equality in its human capital management. The Company respects the diversity of ethnicities, gender, nationalities and religion as well as the opinions, experiences, talents and ideas. The Company strives to empower all individuals to fulfill their potentials is committed to reward them based on their performance and achievements.



# Roadmap Human Capital 2020

## Human Capital Roadmap 2020



Untuk mendukung strategi bisnis Perseroan dan sejalan dengan “*People at the Core*”, *Human Capital* mendukung pertumbuhan bisnis Perseroan dengan menerapkan 4 (empat) strategi kerja yaitu:

1. Menciptakan iklim organisasi yang tepat.
2. Mendorong karyawan bertalenta untuk maju dan berkarir.
3. Program pengembangan karyawan yang tepat sasaran.
4. Proses kerja *Human Capital* yang mengedepankan pelayanan terbaiknya bagi karyawan dan perusahaan.

Program-program yang telah disiapkan oleh Perseroan untuk mencapai strategi di atas adalah:

1. Menyiapkan pelatihan berjenjang bagi setiap karyawan.
2. Menyiapkan jenjang karir yang terbuka bagi setiap karyawan yang berprestasi tanpa memandang usia, masa kerja maupun gender.

To support the Company's business strategy and growth, and in line with “*People at the Core*” slogan, Human Capital departmet has the following strategies:

1. To create the right organizational climate.
2. To encourage talented employees to grow and build their career in the Company.
3. To implement effective employee development programs
4. To establish a business process in human capital management that delivers the best service to employees and the Company.

To realize the above strategies, the Company has the following programs:

1. Prepare training for every employees
2. Prepare the career path for employees that have high performing regardless of age, tenure and gender.

## Roadmap Human Capital 2020

3. Pengelolaan *database* rekrutmen dan kegiatan pencarian kandidat yang efektif dengan penerapan digital dalam hal *resourcing* maupun seleksi.
4. Program penerapan dan internalisasi budaya dan *employee engagement* yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai dasar karyawan dan loyalitas karyawan kepada perusahaan.
5. Menciptakan pemimpin-pemimpin yang handal yang dapat berperan sebagai *role model* juga penggerak bisnis yang handal.
6. Pengelolaan proses *Human Capital* dengan teknologi dan pemanfaatan digitalisasi sehingga proses lebih cepat dan akurat.
3. Use of digital to manage recruitment database, effectively identify candidates, resourcing, and candidate selection.
4. Culture internalization and employee engagement activities to promote corporate values and cultivate employee loyalty.
5. Create leaders that can be role models and capable business drivers.
6. Technology and digital-based human capital management, ensuring quick and accurate process.

### Membina Hubungan Kerja yang Harmonis [102-41]

Perseroan senantiasa berupaya membina hubungan saling mendukung dengan para karyawan melalui konsep kemitraan dan dialog. Untuk memastikan bahwa karyawan memahami hak dan tanggung jawabnya, Perseroan secara rutin menyebarluaskan informasi tentang peraturan dan ketentuan ketenagakerjaan kepada seluruh karyawan, selain melaksanakan sesi pertemuan interaktif seluruh jajaran secara rutin.

Sesi pertemuan interaktif ini merupakan sarana bagi terciptanya saluran komunikasi yang terbuka antara jajaran senior dan karyawan. Komunikasi dua arah tersebut membantu terciptanya lingkungan kerja yang positif yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas karyawan sekaligus sebagai wujud pemenuhan hak-hak karyawan.

### Building Close Professional Relationship [102-41]

The Company always strives to foster mutually supportive relationships with employees through the partnership and dialogue. To ensure that employees understand their rights and responsibilities, the Company regularly disseminates information about employment regulations to all employees, in addition to conducting interactive meeting sessions on a regular basis.

This meetings are means to create an open communication channel between the management and employees. The two-way communication helps create a positive work environment that contributes to improving employee productivity as well as to fulfill employees'rights.





# Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM

## HC Management and Development Programs

### Rekrutmen dan *Turnover* Karyawan [401-1]

Perseroan memastikan sejak awal perekrutan adanya kegiatan *employer branding* untuk menarik calon kandidat-kandidat unggul. Perseroan juga membangun sistem rekrutmen yang kompetitif melalui pengelolaan *database* rekrutmen yang akurat. Kegiatan pencarian sumber kandidat yang efektif dan penerapan teknologi seleksi *online*, melakukan sosialisasi *career framework* secara konsisten dan terus menerus untuk memberikan kejelasan informasi jenjang karir kepada seluruh SDM yang ada saat ini maupun yang kepada calon kandidat yang ingin bekerja di Perseroan.

Namun demikian, seiring dengan merebaknya Pandemi Covid-19 yang terjadi mulai di kuartal ke-2 sampai pada kuartal ke-4 Tahun 2020, Perseroan berfokus untuk mempertahankan dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sehingga proses perekrutan di Tahun 2020 dilakukan dengan lebih selektif. Proses ini dilakukan guna memenuhi sumber daya pada posisi strategis serta kritis untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja Perseroan.

Kegiatan rekrutmen tidak lagi dilakukan melalui sesi seleksi tatap muka, namun mengedepankan *End to End Online Recruitment*. Seluruh kegiatan rekrutmen memaksimalkan digitalisasi yang ada dengan meminimalisir proses tatap muka dan Perseroan melengkapi peralatan yang dibutuhkan agar standar perekrutan dengan *Online Recruitment* tetap terjaga dan maksimal. Kegiatan *branding* dan iklan lowongan pekerjaan Perseroan seperti *webinar* dan informasi kegiatan rekrutmen *management trainee* dilaksanakan melalui jejaring media sosial dan fasilitas *online platform* lainnya seperti ZOOM dan Google Meet.

### *Turnover* Karyawan

Di Tahun 2020, Perseroan memproses pemberhentian sejumlah karyawan karena berbagai alasan, salah satunya karena dampak Pandemi. Dengan pemberhentian sejumlah karyawan tersebut, total karyawan Perseroan berkurang dari sejumlah 3.228 orang karyawan di akhir Tahun 2019, menjadi 2.599 orang karyawan di akhir Tahun 2020.

### Pelatihan dan Pengembangan

Perseroan meyakini bahwa pengembangan kompetensi seluruh jajaran merupakan salah satu modal bagi tumbuh dan berkembangnya skala usaha. Peningkatan

### Employee Recruitment and Turnover [401-1]

The Company ensures employer branding activities are always incorporated to the recruitment program to attract potential candidates. The Company also builds a competitive recruitment system through robust recruitment database management. In addition, the Company carries out effective candidate sourcing, providing online recruitment platform, and consistent career framework dissemination to provide clear information on career path to employees and prospective candidates who consider to join WOM Finance.

Nevertheless, with the outbreak of Covid-19 Pandemic in the second quarter of 2020, and peaked in fourth quarter of 2020, the Company focused on maintaining and developing existing potential, and was being more selective in the recruitment process. This process is carried out to ensure availability of resources in strategic and critical positions and to maintain and improve the Company's performance.

Currently, recruitment activities are no longer conducted face to face. Instead, an End to End online recruitment is in place. All recruitment activities maximize the available digital tools. It minimizes the face to face process and the Company provides the equipment needed to maintain recruitment standards. The Company's branding and job advertisement activities such as webinar, recruitment announcement and management trainee activities were conducted through social media networks and other online platform facilities such as ZOOM and Google Meet.

### Employee Turnover

In 2020, the Company processed the dismissal of a number of employees for various reasons, including because of the impact of the Pandemic. In line with this decision, the Company's total employees decreased from 3,228 people at the end of 2019 to 2,599 employees at the end of 2020.

### Training and Development

The Company believes that the development of employees' competence is one of the most important modality to expanding business scale. With skilled employees, the

## Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM

### HC Management and Development Programs

kompetensi akan meningkatkan daya saing Perseroan. Oleh karenanya, Perseroan menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan bagi seluruh karyawan. Perseroan mendorong seluruh karyawan tanpa terkecuali, untuk mengembangkan kompetensi dan membantu pengembangan karir mereka.

Kondisi Pandemi Covid-19 tidak menghalangi Perseroan untuk tetap merealisasikan program-program pengembangan SDM baik di Kantor Pusat maupun Kantor Cabang, mulai dari level *staff* hingga level manajerial. Sehingga tujuan untuk dapat menstandarisasi dan meningkatkan kemampuan serta kompetensi karyawan dapat tercapai.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Perseroan mengambil kebijakan untuk memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan pelatihan yaitu pelatihan dengan cara *online* dan menggunakan aplikasi yang mendukung proses pembelajaran karyawan lebih baik juga efektif. Metode *Experiential Learning* dengan adanya *Self Learning, on the job training, coaching & mentoring* juga menjadi rangkaian kegiatan pelatihan yang diterapkan di Tahun 2020 sebagai bentuk strategi pengembangan sistem pendidikan dan pelatihan yang mudah dipahami setiap karyawan serta tepat sasaran untuk memenuhi kebutuhan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Selain itu, guna memperkuat kompetensi manajerial dilakukan program pengembangan karyawan melalui program:

1. *Management Trainee* yaitu pelatihan yang ditujukan untuk mempersiapkan para *fresh graduate* untuk menjadi pemimpin di Perseroan.
2. *First Line Managerial Program* yaitu pelatihan yang ditujukan untuk para *staff* dari internal Perseroan yang siap berkarir ke jabatan yang lebih tinggi.
3. *WOM Managerial Program* yaitu pelatihan bagi para calon manajerial Perseroan.
4. *Branch Head Development* yakni program yang khusus ditujukan untuk pengembangan kompetensi para pimpinan cabang.

Perseroan bergerak cepat menjalankan digitalisasi program-program pendidikan dan pelatihan dengan konsep *Learning Management System*. Berbagai metode *Digital Learning* telah diaplikasikan, seperti: *Pre Reading, Warming and Prime Quiz, Task Question, Online Training, Online Group Discussion, Role Play* dan *Video Learning* yang dilaksanakan dengan memanfaatkan fitur *G-Suite (Google Classroom & Google Meet)* dan *ZOOM*.

Company's competitiveness will also improve. Therefore, the Company conducts training and development programs for all employees. The Company encourages all employees to build their competencies and helps their career development.

The Covid-19 Pandemic does not prevent the Company from realizing development programs in both head offices and Branch Offices for from staff level to managerial level employees. This way, the Company was able to realize its goal of standardizing and improving the capabilities and competencies of the employees.

To overcome the barriers created by the Pandemic, the Company utilized technology and organized instead online training using applications that support the employees' learning process and make the experience more effective. *Experiential Learning Method with Self Learning, on the job training, coaching, and mentoring* were part of the training activities applied in 2020. These methods were easy for employees to understand and effective in meeting employees professional needs.

In addition, to strengthen managerial skills, the Company has the following programs:

1. *Management Trainee*, a program for fresh graduates who are groomed to be the future leaders
2. *First Line Managerial Program*, a program for the Company's employees who are considered ready to take greater responsibility in a higher position
3. *WOM Managerial Program*, a program for prospective managers
4. *Branch Head Development*, a program to develop the competencies of branch leaders.

The Company moves quickly to digitize education and training programs with using the *Learning Management System*. Various digital *Learning* methods have been applied, such as: *Pre Reading, Warming and Prime Quiz, Task Question, Online Training, Online Group Discussion, Role Play* and *Video Learning* by utilizing *G-Suite (Google Classroom & Google Meet)* and *ZOOM* features.



## Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM

### HC Management and Development Programs

Matriks pelatihan yang terpola masih tetap akan menjadi fokus dari Perseroan dengan mengoptimalkan “*Digital WOM on Boarding Program*” yang merupakan salah satu pelatihan wajib bagi para rekrutan baru. Tujuan program ini adalah sebagai sarana meningkatkan *engagement* dan internalisasi nilai-nilai perusahaan pada karyawan yang baru bergabung. Selain itu, Perseroan juga tetap memberikan pengembangan reguler baik secara *technical skill* maupun *soft skill* untuk masing- masing jenjang karyawan.

Perseroan juga tetap mengintroduksi *Development Program* yang merupakan sarana untuk jalur karir karyawan seperti *WOM Managerial Program*, *Management Trainee*, *First Line Manager* dan *Marketing Squad* akan menjadi prioritas pada program pendidikan dan pengembangan di Perseroan.

Perseroan akan memastikan bahwa seluruh manajerial akan memiliki sertifikasi dasar pembiayaan manajerial hingga satu tingkat dibawah jajaran Direksi dan memastikan seluruh karyawan yang memiliki profesi di bidang penagihan juga memiliki sertifikasi profesi penagihan.

#### Pelatihan Tahun 2020 [404-1]

Selama tahun 2020, Perseroan telah menyelenggarakan total 27 Program, 134 Batch pelatihan yang menjangkau 4.608 peserta. Tabel berikut menyajikan data pelatihan secara terperinci:

No.	Klasifikasi Classification	Total 2020	
		Σ Realisasi Batch Actual Batch	Total Peserta Total Participants
1	<i>Behavioral Competency</i>		174 Peserta   Participants
	<i>Presentation Skills</i>	1 Batch	25 Peserta   Participants
	<i>WOM Leadership for Manager</i>	1 Batch	23 Peserta   Participants
	<i>Coaching for Empowering Team Achievement</i>	1 Batch	22 Peserta   Participants
	<i>Career Management</i>	1 Batch	22 Peserta   Participants
	<i>Insight Selling</i>	1 Batch	22 Peserta   Participants
2	<i>Marketing Academy</i>		249 Peserta   Participants
	<i>Basic MAO MotorKu</i>	3 Batch	75 Peserta   Participants
	<i>Basic CRO MobilKu</i>	2 Batch	39 Peserta   Participants
	<i>Basic CRO MotorKu</i>	7 Batch	135 Peserta   Participants
3	<i>Risk Academy</i>		68 Peserta   Participants
	<i>CR Elite</i>	1 Batch	20 Peserta   Participants
	<i>Collection Supervisory Program</i>	1 Batch	22 Peserta   Participants
	<i>Basic Credit Committee</i>	1 Batch	17 Peserta   Participants
	Balai Lelang	1 Batch	9 Peserta   Participants

The Company will also continue to focus on carefully designed training programs, optimizing the “*Digital WOM on Boarding Program*”, one of the mandatory trainings for new recruits. This program is aims to improve engagement and internalization of company values of new employees. In addition, the company also continues to provide regular development activities that target both technical skills and soft skills for each level of employees.

The Company also continues development programs to further employees’ career path, such as *WOM Managerial Program*, *Management Trainee*, *First Line Manager* and *Marketing Squad*, which will be the Company’s priority education and development programs.





The Company will ensure that all managers have basic certification of managerial financing up to one level below the Board of Directors and ensure that all employees working in collection will also be certified.

#### Training 2020 [404-1]

The Company organized a total of 27 programs, 134 Batch training during 2020, which reached 4,608 participants. The table below illustrated the trainings:

## Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM HC Management and Development Programs



No.	Klasifikasi Classification	Total 2020	
		Σ Realisasi Batch Actual Batch	Total Peserta Total Participants
4	<i>Development Program</i>	187 Peserta   Participants	
	<i>WMP</i>	4 Batch	86 Peserta   Participants
	<i>WOM Leadership for First Line Manager</i>	2 Batch	38 Peserta   Participants
	<i>In Class MT-Eksternal</i>	2 Batch	39 Peserta   Participants
	<i>Marketing Squad</i>	1 Batch	24 Peserta   Participants
5	<i>Technical Functional Training</i>	1.525 Peserta   Participants	
	<i>Centralize Operation</i>	7 Batch	220 Peserta   Participants
	<i>Centralize Credit</i>	7 Batch	869 Peserta   Participants
	<i>TAC &amp; IA</i>	1 Batch	25 Peserta   Participants
	<i>Workshop BCMH Motorku Jatase</i>	1 Batch	22 Peserta   Participants
	<i>Webinar Emas   Gold Webinar</i>	1 Batch	11 Peserta   Participants
	<i>MCP</i>	1 Batch	7 Peserta   Participants
	<i>Programing &amp; Developing</i>	1 Batch	13 Peserta   Participants
	<i>G-Suite</i>	11 Batch	358 Peserta   Participants
6	<i>Kepatuhan   Compliance</i>	1.009 Peserta   Participants	
	<i>Anti Fraud</i>	7 Batch	876 Peserta   Participants
	<i>UK APU PPT   AML-CTF</i>	1 Batch	133 Peserta   Participants
7	<i>Program Sertifikasi Pembiayaan   Financing Certification Program</i>	155 Peserta   Participants	
	<i>Sertifikasi Dasar Managerial   Basic Managerial Certification</i>	92 Peserta   Participants	
	<i>Sertifikasi Profesi Penagihan   Collection Certification</i>	63 Peserta   Participants	
8	<i>Public Training</i>	33 Batch	323 Peserta   Participants
9	<i>WOM on Boarding</i>	918 Peserta   Participants	
<b>Grand Total</b>		<b>134 Batch</b>	<b>4.608 Peserta   Participants</b>

Jenis Pelatihan Type of training	2019			2020		
			Sub Total			Sub Total
<i>Behavioral Competency</i>	792	1501	2293	59	115	174
<i>Marketing Academy</i>	301	476	777	54	195	249
<i>Risk Academy</i>	160	373	533	11	57	68
<i>Development Program</i>	63	165	228	42	145	187
<i>Technical Functional Training</i>	1540	2237	3777	394	1131	1525
<i>Kepatuhan   Compliance</i>	21	28	49	223	786	1009
<i>Sertifikasi Pembiayaan   Financing Certification</i>	-	-	-	7	148	155
<i>Public Training</i>	-	-	-	38	285	323
<i>WOM on Boarding</i>	-	-	-	246	672	918
<b>Total</b>	<b>2.877</b>	<b>4.780</b>	<b>7.657</b>	<b>1.074</b>	<b>3.534</b>	<b>4.608</b>



## Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM

### HC Management and Development Programs

Jenis Pelatihan/ Durasi Type of training/length of training	2020							
		Jam Pelatihan Training hours	Rata-Rata Jam Pelatihan Average training hours		Jam Pelatihan Training hours	Rata-Rata Jam Pelatihan Average training hours	Total Jam Pelatihan Total Training Hours	Tota Rata-rata Jam Pelatihan Total Average Training Hours
<i>Behavioral Competency</i>	59	294	4.98	115	1304	11.3	1598	9.18
<i>Marketing Academy</i>	54	864	16	195	3120	16	3984	16
<i>Risk Academy</i>	11	216	19.64	57	2264	39.72	2480	36.47
<i>Development Program</i>	42	5824	123.91	145	18884	119.52	24708	120.53
<i>Technical Functional Training</i>	394	4144	10.52	1131	13792	12.29	17936	11.76
<i>Kepatuhan Compliance</i>	223	446	2	786	1572	2	2018	2
<i>Sertifikasi Pembiayaan Financing Certification</i>	7	105	15	148	1338	9.04	1443	9.41
<i>Public Training</i>	38	115	3.19	285	728	2.90	843	2.94
<i>WOM on Boarding</i>	246	492	2	672	1344	2	1836	2
<b>Total</b>	<b>119.3</b>	<b>1388.9</b>	<b>21.9</b>	<b>392.7</b>	<b>4927.3</b>	<b>23.8</b>	<b>6316.2</b>	<b>23.4</b>

### Biaya Pengembangan Kompetensi SDM

Realisasi biaya pendidikan dan pelatihan karyawan yang telah dikeluarkan oleh Perseroan pada Tahun 2020 mencapai Rp4,13 miliar.

### Sosialisasi Aspek Hak Asasi Manusia Terhadap Karyawan dan Petugas Keamanan [412-1, 412-2]

Perseroan berkomitmen penuh agar setiap karyawan menghargai hak asasi sesamanya serta memperlakukan setiap orang dengan adil dan hormat. Untuk itu, Perseroan melatih tidak saja petugas keamanan, namun juga para karyawan tetap dengan tugas yang relevan.

Khusus bagi para petugas keamanan, berhubung pemenuhannya sebagian besar dilakukan melalui *outsourcing*, Perseroan mensyaratkan adanya sertifikasi pelatihan aspek HAM di bawah pengawasan dan bimbingan pihak Kepolisian. Pada Tahun 2020, seluruh petugas keamanan Perseroan telah mendapatkan sosialisasi dan pelatihan mengenai HAM. Sementara para karyawan, pelatihan mengenai aspek HAM diberikan pada saat mengikuti induksi wajib mengenai Kode Etik. Dalam pelatihan atau induksi Kode Etik Perseroan dimaksud, terdapat materi pelatihan mengenai HAM.

### HC Development Cost

The Company spent a total of Rp4.13 billion in 2020 for employee education and training.

### Promoting Human Rights to Employees and Security Officers [412-1, 412-2]

The Company is fully dedicated to ensure that every employee respects human rights and treats everyone fairly and respectfully. Therefore, the Company trains not only security officers, but also permanent employees with relevant tasks.

For security officers in particular, as they are mostly outsourced workers, the Company requires them to be trained and certified in human rights under the supervision and guidance of the National Police. In 2020, all of the Company's security officers have received socialization and training on human rights. As for the employees, training on human rights is provided during mandatory induction of the Code of Conduct, where the materials on human rights would be presented.

## Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM

### HC Management and Development Programs

#### Penilaian Kinerja dan Jenjang Karier

Perseroan berupaya mendorong setiap karyawan untuk memiliki kemampuan dan kesempatan dalam memiliki karir guna mendukung kesejahteraan karyawan melalui program manajemen talenta dan suksesi yang merupakan proses menyiapkan dan mengembangkan karyawan bertalenta sehingga siap untuk menjadi tokoh sukses yang menempati posisi-posisi kritikal di perusahaan.

Perseroan melakukan penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan di setiap jenjang jabatan secara berkala dengan mengedepankan komunikasi *one on one* antara karyawan dengan atasan. Dalam rangka mempertahankan mutu pengelolaan kinerja Perseroan, maka Direktorat *Human Capital* bekerjasama dengan unit kerja terkait untuk memastikan keselarasan antara strategi dan target Perseroan dengan *Key Performance Indicator* (KPI) yang menjadi target unit kerja dan karyawan yang tertuang ke dalam *Individual Performance Planning* (IPP). Kinerja setiap karyawan yang berhubungan dengan kegiatan usaha Perseroan di Laporan secara bulanan melalui sistem Laporan berkala dan sistem *rank grading* untuk memastikan adanya proses evaluasi atas pencapaian kinerja dan tindakan koreksi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi. Setiap tahun, Perseroan menyelenggarakan penilaian kinerja tengah tahun dan akhir tahun yang diawali dengan *self appraisal* dan dilanjutkan dengan mekanisme penilaian kinerja secara berjenjang.

Situasi Pandemi Covid-19 sama sekali tidak menghambat implementasi penilaian kinerja meski sebagian karyawan menjalankan pekerjaan dari rumah (*Work from Home - WFH*) karena Perseroan memanfaatkan fitur *G-Suite* (*G-Sheet dan G-Drive*) untuk memastikan seluruh kinerja karyawan dinilai dan didokumentasikan secara digital. Implementasi pengelolaan kinerja karyawan dilakukan secara terintegrasi dengan proses pengelolaan SDM lainnya dalam rangka untuk memastikan efektivitas proses.

Hasil penilaian kinerja menjadi faktor penting dalam penentuan pengembangan diri karyawan, jenjang karir dan penerimaan remunerasi karyawan serta menjadi pertimbangan dalam pemberian sanksi apabila diperlukan.

Perseroan menyelenggarakan berbagai program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan para karyawan. Selain untuk mendukung daya saing Perseroan, pelatihan-pelatihan ini juga bermanfaat bagi para karyawan dalam mengemban jabatan baru atau bahkan mempersiapkan masa pensiun atau berhenti bekerja di Perseroan. Perseroan juga menyediakan program khusus, yakni pra-jabatan bagi para karyawan yang mendapatkan promosi untuk menduduki jenjang manajemen puncak, yakni Kepala Divisi maupun menjadi Direksi. [404-2]

#### Performance Assessment and Career Path

The Company strives to encourage every employee to have the ability and opportunity to have a career, to support employee welfare through talent and succession management programs that prepare and develop talented employees so that they are ready to successfully occupy critical positions in the Company.

In conducting performance assessments on all employees at every level, the Company requires one on one dialogue between an employee and his/her superiors. To maintain the quality of performance management, the Directorate of Human Capital cooperates with relevant work units to ensure that the Company's strategy and targets are aligned with the Key Performance Indicators (KPI) of the work units and employees, contained in the Individual Performance Planning (IPP). The performance of each employee is reported monthly through the periodic reporting system and rank grading system to ensure that performance is evaluated and corrective actions are taken to overcome the any issues. Every year, the Company conducts Mid Year and end year performance assessments beginning with self appraisal and followed by a tiered performance assessment mechanism.

The Pandemic did not in any way hinder performance assessment, despite the Work from Home (WFH) policy, as Company utilized G-Suite (G-sheet and G-Drive) features to ensure all employees were evaluated and results were documented digitally. The implementation of employee performance management is carried out in an integrated manner with other HC management processes in order to ensure the effectiveness of the process.

The results of performance assessment is an important factor in determining employee self development, career level and employee remuneration as well as being a consideration in penalty, if necessary.

The Company conducts various training programs to improve the competence and skills of its employees. In addition to supporting the Company's competitiveness, these trainings are also beneficial for employees in taking up new positions or even preparing them for retirement. The Company also provides special programs, namely pre appointment training for employees who are promoted to the top management level, namely Division Head or Directors. [404-2]



# Paket Kesejahteraan

## Employee Welfare

Perseroan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Salah satu aspek kesejahteraan yang diperhatikan oleh *Human Capital* adalah kejelasan karir serta pelatihan dan pengembangan untuk setiap karyawan. Penerapan *talent management* merupakan salah satu bentuk realisasi untuk menyiapkan jalur karir bagi setiap karyawan.

Selain itu, untuk menunjang kesehatan karyawan di lingkungan Perseroan serta dalam rangka meningkatkan kesehatan, *engagement* dan *happiness* karyawan, Perseroan menyelenggarakan berbagai kegiatan olahraga, hiburan, *event* dan webinar bagi karyawan baik di Kantor Cabang maupun di Kantor Pusat. Program-program berorientasi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang produktif, kreatif dan memotivasi. Perseroan juga berfokus dalam menciptakan *benefit* karyawan yang sesuai baik dalam hal materil dan fasilitas. Hal ini untuk menjamin kesejahteraan dan kecukupan karyawan di dalam Perseroan.

### Remunerasi

Perseroan memberikan imbal jasa atau remunerasi kepada para karyawan berupa gaji pokok, tunjangan, dukungan program pensiun karyawan dan benefit lainnya. Perseroan menerapkan pemberian paket remunerasi yang kompetitif dengan berpedoman pada 3 P yaitu *Pay for Position*, *Pay for Person* dan *Pay for Performance*. Sejalan dengan prinsip tersebut, Perseroan juga menekankan pada kebijakan remunerasi berbasis kinerja untuk karyawan yang berhubungan dengan kegiatan usaha dimana kompensasi tidak tetap yang diterima karyawan akan dipengaruhi oleh kontribusi dan kinerjanya dengan memperhatikan kinerja dan kemampuan Perseroan.

Dalam upaya meningkatkan retensi dan *engagement* karyawan, Perseroan berupaya untuk memberikan *benefit* selain gaji pokok melalui fasilitas asuransi karyawan, kemudahan kredit motor karyawan, tempat tinggal bagi karyawan di luar *home based*, pinjaman dana yang bersifat darurat, kesempatan bantuan beasiswa bagi karyawan dan anak karyawan, perlindungan BPJS Kesehatan dan ketenagakerjaan serta fasilitas *benefit* telekomunikasi. Perseroan juga senantiasa memastikan bahwa gaji karyawan baru dengan jabatan terendah, minimal sama atau lebih dari ketentuan Upah Minimum Regional. [202-1]

The Company makes various efforts to improve employee welfare. One important aspect of welfare is clear career path as well as training and development for each employee. The application of talent management is part of the efforts to prepare a suitable career path for each employee.

In addition, to support the health of employees as well as in order to improve health, engagement and employee satisfaction, the Company organizes a variety of sports activities, entertainment, variety events and webinar for employees both in Branch Offices and Head Office. Programs are oriented towards creating a productive, creative and motivating work environment. The Company also focuses on creating employee benefits that are appropriate both in monetary terms and facilities. This is to ensure that employees have adequate welfare level in the Company.

### Remuneration

The Company provides services or remuneration to employees in the form of basic salary allowance, retirement program support and other benefits. The Company implements a competitive remuneration package based on 3Ps: Pay for Position, Pay for Person and Pay for Performance. In line with these principles, the Company also emphasizes on performance based remuneration policies for employees where they will be eligible to receive non-fixed compensation depending on their contributions and performance and take into account the Company's performance and capabilities.

In an effort to increase employee retention and engagement, the Company strives to provide benefits other than basic salary through employee insurance facilities, ease of employee motorcycle loans, residences for employees outside their home base, emergency loan funds, scholarship assistance for the employees and their children, health insurance and social security and telecommunication benefit facilities. The Company also always ensures that the salaries of new employees at the lowest positions are at least equal to or greater than the Regional Minimum Wage. [202-1]

# Rencana Pengembangan SDM

## HC Development Plan

Untuk Tahun 2021, Perseroan akan berfokus pada upaya meningkatkan produktivitas karyawan agar mencapai proses kerja yang efektif dengan menerapkan strategi kerja sebagai berikut:

1. Menerapkan strategi pelatihan dengan konsep *Agile Learning* yang berfokus pada peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi karyawan agar lebih efektif dalam menjalankan pekerjaannya dengan didukung juga oleh peningkatan kualitas SDM dari proses perekrutan berbasis kompetensi.
2. Menstandarisasi program pengembangan bagi pemimpin dengan berbagai macam metode, mendorong implementasi *coaching culture* serta *sharing from leaders* untuk mendukung peningkatan kemampuan para pemimpin di Perseroan dalam menerapkan keterampilan dan *interpersonal skill* sehingga setiap pemimpin memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan menginspirasi setiap bagian yang dipimpin serta memberi dampak keberhasilan bagi Perseroan.
3. Membangun lingkungan kerja yang sinergi dan mendorong karyawan untuk mampu menyelesaikan masalah yang terjadi antara unit kerja serta memotivasi karyawan untuk saling bekerja sama dan saling percaya untuk mencapai keberhasilan kinerja Perseroan. Program seperti pelaksanaan kontes inovasi kerja diharapkan menjadi salah satu bentuk sarana untuk menerapkan kemampuan karyawan dalam bekerja secara sinergi.
4. Meningkatkan keterikatan karyawan pada Perseroan dengan memfasilitasi program kegiatan komunitas karyawan untuk mendorong kenyamanan karyawan dalam menunjukkan minat dan bakat sehingga diharapkan dapat memotivasi karyawan secara individu untuk bersemangat dalam mencapai produktivitas dan kinerjanya.
5. Meningkatkan proses kerja yang efektif dengan menerapkan standar produktivitas karyawan yang terukur dan penerapan pengelolaan biaya secara efisien di setiap unit kerja guna meningkatkan pencapaian kinerja Perseroan.

For 2021, the Company will focus on increasing employee productivity, thereby creating an effective business process, by doing the following:

1. Implementing agile learning and training strategy that focuses on improving the knowledge, skills and competencies of employees to be more effective in carrying out their work by improving the quality of human resources from competency based recruitment process.
2. Standardizing development programs for leaders with a variety of methods, encouraging the implementation of coaching culture and sharing from leaders to support the leaders in applying the skills they learn so that every leader is able to influence and inspire, thus contributing to the Company's success.
3. Building a solid work environment and encourage employees to be able to solve problems that involve other work units, motivating employees to work together and trust one other to for successful Company's performance. Programs such as the implementation of work innovation contests are expected to a means to apply the ability of employees to work as a team.
4. Improving employee engagement by facilitating community activities program to encourage employee to express their interest and talent. This is expected to motivate employees to even more driven in being productive and in performing their best.
5. Improving the effectiveness of work processes by implementing measurable employee productivity standards and efficient implementation of cost management in each work unit to improve the Company's performance achievement.



# Demografi Karyawan [102-8]

## Employee Profile [102-8]

Selama Tahun 2020, Perseroan mengelola total 2,599 karyawan, menurun dibandingkan total 3,228 karyawan pada Tahun 2019. Berikut rincian demografi karyawan Perseroan:

In 2020, the Company managed a total of 2,599 employees, a decrease compared to a total of 3,228 employees in 2019. The following tables detail the Company's employee demographics:

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian Employee Profile by Employment Status

Status Kerja Status	2019					2020				
		%		%	Sub Total		%		%	Sub Total
Karyawan Tetap Permanent employees	752	23.3%	1913	59.3%	2665	595	22.9%	1631	62.8%	2226
Karyawan Kontrak Contract employees	178	5.5%	383	11.9%	561	97	3.7%	272	10.5%	369
Probation	0	0.0%	2	0.1%	2	0	0.0%	4	0.2%	4
<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>28.8%</b>	<b>2298</b>	<b>71.2%</b>	<b>3.228</b>	<b>692</b>	<b>26.6%</b>	<b>1.907</b>	<b>73.4%</b>	<b>2599</b>

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin Employee Profile by Gender

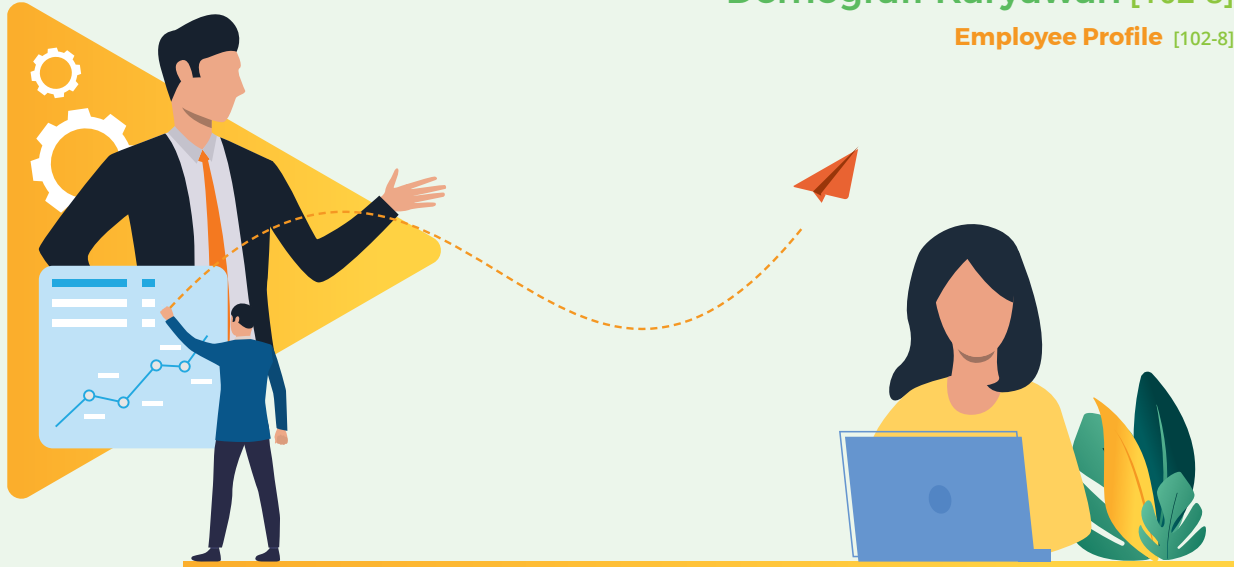
Gender	2019		2020	
	Jumlah	%	Jumlah	%
	2.298	71,19%	1.907	73,37%
	930	28,81%	692	26,63%
<b>Total</b>	<b>3.228</b>	<b>100%</b>	<b>2.599</b>	<b>100%</b>

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia Employee Profile by Age

Kelompok Usia Age Group	2019					2020				
		%		%	Sub Total		%		%	Sub Total
s/d 24 tahun Up to 24 y.o.	159	4.93%	173	5.36%	332	55	2.12%	61	2.35%	116
25 s/d 34 tahun 25 to 34 y.o.	464	14.37%	829	25.68%	1.293	366	14.08%	704	27.09%	1.070
35 s/d 49 tahun 35 to 49 y.o.	299	9.26%	1.203	37.27%	1.502	260	10.01%	1.024	39.40%	1.284
>=50 tahun Above 50 y.o.	8	0.25%	93	2.88%	101	11	0.42%	118	4.53%	129
<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>28.81%</b>	<b>2.298</b>	<b>71.19%</b>	<b>3.228</b>	<b>692</b>	<b>26.63%</b>	<b>1.907</b>	<b>73.37%</b>	<b>2.599</b>

## Demografi Karyawan [102-8]

### Employee Profile [102-8]



### Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Employee Profile by Education Level

Pendidikan Education	2019					2020				
		%		%	Sub Total		%		%	Sub Total
Pasca Sarjana Post Graduate Degree	11	0.34%	22	0.69%	33	10	0.38%	16	0.62%	26
Sarjana Graduate Degree	712	22.06%	1.397	43.28%	2.109	540	20.78%	1.173	45.13%	1.713
Sarjana Muda Diploma	174	5.39%	287	8.89%	461	120	4.62%	228	8.77%	348
SLTA, SLTP dan Lainnya Senior and Junior Secondary, Others	33	1.02%	592	18.34%	625	22	0.85%	490	18.85%	512
<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>28.81%</b>	<b>2.298</b>	<b>71.19%</b>	<b>3.228</b>	<b>692</b>	<b>26.63%</b>	<b>1.907</b>	<b>73.37%</b>	<b>2.599</b>

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Organisasi Employee Profile by Organization Level

Jabatan Position	2019					2020				
		%		%	Sub Total		%		%	Sub Total
General Manager	6	0.19%	34	1.05%	40	5	0.19%	34	1.31%	39
Manager	38	1.18%	242	7.50%	280	38	1.46%	239	9.20%	277
Supervisor	531	16.45%	1401	43.40%	1.932	390	15.01%	1.140	43.85%	1.530
Staff	355	11.00%	621	19.24%	976	259	9.97%	494	19.01%	753
<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>28.81%</b>	<b>2298</b>	<b>71.19%</b>	<b>3.228</b>	<b>692</b>	<b>26.63%</b>	<b>1.907</b>	<b>73.37%</b>	<b>2.599</b>



## Demografi Karyawan [102-8]

### Employee Profile [102-8]



#### Memitigasi Dampak Pandemi dalam Pengelolaan SDM

Pandemi Covid-19 membuat Perseroan menerapkan berbagai kebijakan inovatif dalam mengelola SDM, baik dari sisi operasional pengaturan waktu kerja dengan protokol kesehatan ketat maupun dalam memastikan program-program pelatihan dan pengembangan SDM tetap berlangsung. Berbagai kebijakan dimaksud mencakup diantaranya:

##### 1. Mengelola *New Workplace Arrangement*

Perseroan mempersiapkan mekanisme pengaturan kerja bagi karyawan yang wajib WFO (*Work from Office*) dan WFH (*Work from Home*) dengan memastikan kinerja karyawan dan tingkat kehadiran karyawan didokumentasikan secara digital.

##### 2. Menyiapkan Pengembangan Kompetensi yang Handal Bagi Manajer Fungsional

Perseroan menyelenggarakan pelatihan bagi manajerial secara digital dan mempersiapkan para Manajer untuk tetap memiliki kompetensi untuk bisa melaksanakan kegiatan strategisnya melalui jarak jauh dengan disediakan fasilitas *G-Suite* sehingga mereka mampu beradaptasi dan tetap terhubung secara teknis dan emosional dengan anggota tim, berkolaborasi antar karyawan secara virtual, mengobservasi dan memberikan *feedback* karyawan secara langsung. Para Manajer dipersiapkan untuk mampu secara virtual dalam hal menyusun target, memberikan *coaching* dan memberikan umpan balik dalam proses penilaian kinerja.

##### 3. Mengelola Perubahan Kondisi

*Human Capital* berupaya mengatasi resistensi karyawan atas berbagai kebijakan yang dikeluarkan Perseroan selama situasi Pandemi Covid-19 dengan tetap menjaga iklim budaya kerja yang kondusif. Perseroan mendorong setiap Manajer untuk turut menciptakan budaya saling percaya antar karyawan ditengah kondisi mayoritas karyawan yang berkerja secara *Work from Home*. Selain itu, sebagai upaya agar karyawan terus menerus menerapkan nilai-nilai Perseroan yaitu TIGER (*Teamwork, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency, Relationship Building*), *Human Capital* bekerjasama dengan para pimpinan divisi menyelenggarakan acara-acara penyampaian nilai-nilai TIGER melalui kegiatan webinar ke seluruh karyawan. Kegiatan kampanye nilai-nilai TIGER juga dilakukan secara digital melalui interaksi di media sosial internal Perseroan dan media elektronik lainnya.

#### Mitigating the Impacts of the Pandemic in HC Management

The Covid-19 Pandemic has promoted the Company to implement a variety of innovative policies in managing Human Capital, both in terms of operational working time with strict health protocols whilst ensuring that training and development programs could continue. The policies include:

##### 1. New Workplace Arrangement

The Company prepares work arrangement for employees on rotation between WFO (*Work from Office*) and WFH (*Work from Home*) and ensures employee performance and attendance are documented digitally.

##### 2. Prepares Reliable Competency Development Program for Functional Managers

The Company conducts digital training for managers and to make sure they remain competent to carry out their strategic activities remotely using *G-Suite* facilities. The managers are expected to adapt and stay technically and emotionally connected with team members, collaborate with other employees virtually, observe and provide employee feedback directly. Managers are prepared to work virtually in terms of setting targets, providing coaching and feedback in the performance assessment process.

##### 3. Condition Transformation Management

The Human Capital department strives to overcome employees resistance to various policies issued by the Company during the Pandemic while maintaining a healthy work culture climate. The Company encouraged each Manager to help create a culture of trust between employees amid the *Work from Home* policy that was applicable to the majority of employees. In addition, to continuously apply the Company's values, namely TIGER (*Teamwork, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency, Relationship Building*), the Human Capital department in collaboration with division leaders organized events, such as webinar, to delivering TIGER values to all employees. TIGER values campaign was also conducted via the Company's internal social media and other electronic media.

# Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja

## Occupational Health and Safety

### Komitmen [103-1, 103-2, 103-3]

Perseroan berkomitmen penuh untuk menjamin Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) karyawan di tempat kerja dan berkomitmen untuk memenuhi peraturan perundang-undangan terkait K3 yang berlaku serta melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem manajemen dan kinerja K3 perseroan guna meningkatkan budaya K3 yang baik di tempat kerja.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Perseroan memiliki sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung kinerja karyawan. Perseroan memastikan alat pemadam kebakaran dan kotak pertolongan pertama pada kecelakaan selalu tersedia, berfungsi dan mudah diakses.

Kesehatan merupakan hal yang krusial dan dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, Perseroan juga telah mendaftarkan BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan untuk setiap karyawan.

### Tingkat Kecelakaan Kerja [403-9]

Perseroan senantiasa menempatkan Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L) sebagai prioritas. Hal itu tak lepas dari aktivitas Perseroan yang memungkinkan terjadinya berbagai risiko. Dalam hal ini, Perseroan berkomitmen untuk menekan kecelakaan kerja sekecil mungkin untuk menuju angka kecelakaan kerja nol (*zero accident*).

### Program-Program Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Sebagai bentuk tanggung jawab dan kepedulian dibidang Kesehatan, khususnya di awal Pandemi Covid-19. Perseroan melaksanakan berbagai kegiatan berikut:

- Pendistribusian Alat Pelindung Diri (APD) di 25 Rumah Sakit Rujukan Covid-19 di wilayah Jawa Timur dan bekerjasama dengan Relawan Anak Bangsa.
- Pendistribusian APD di 12 Rumah Sakit Rujukan Covid-19 di tujuh regional
- Bentuk kepedulian Perseroan terhadap tenaga medis sebagai garda terdepan dalam penanganan Covid-19 dan juga bertepatan dengan Hari Dokter Indonesia, Perseroan kembali memberikan APD kepada tiga rumah sakit di sekitar Kantor Pusat, diantaranya: RSUD Koja Jakarta Utara; RSUD Cengkareng Jakarta Barat dan RSUP Fatmawati di Jakarta Selatan.
- Dalam pelaksanaannya, Perseroan telah mendistribusikan sebanyak 7.050 hazmat beserta *cover shoes*, 51.700 masker *disposable*, 200 masker N95, 41.195 sarung tangan karet serta 300 pelindung wajah.

### Commitment [103-1, 103-2, 103-3]

The Company is fully committed to ensuring the occupational health and safety (OHS) requirements are met. The Company also complies with the applicable laws and regulations on OHS and introduce continuous improvements to the management system and performance of the Company's OHS in order to create an excellent OHS culture in the workplace.

To realize this commitment, the Company provides quality facilities and infrastructure. The Company also ensures that fire extinguishers and first aid kits are always available, functional and accessible.

Health is crucial and can impact employee performance. Therefore, the Company has also registered each employee to the national health insurance program, BPJS Kesehatan.

### Workplace Incident [403-9]

The Company always puts OHS as a priority. OHS is inextricably linked to the Company's various activities where certain risks may occur. The Company is committed to minimize work accidents and maintain zero accident rate.

### OHS Programs

Acting on its corporate responsibility in health, especially in the beginning of the Pandemic, the Company carried out the following activities:

- Distribution of personal protective equipment (PPE) to 25 Covid-19 referral hospitals in East Java, in collaboration with a volunteer organization Relawan Anak Bangsa.
- PPE distribution to 12 Covid-19 referral hospitals located in seven of the Company's operational regions
- PPE distribution to three hospitals around the head office, namely Regional Public Hospital Koja in North Jakarta; Regional Public Hospital Cengkareng in West Jakarta, and Public Hospital Fatmawati in South Jakarta. The distribution was made to show the Company's support to medical workers who work in the front line Covid-19 response efforts and in commemoration of the Indonesia Doctor Day.
- Distribution of a total of 7,050 hazmat suits and the cover shoes, 51,700 disposable masks, 200 N95 masks, 41,195 rubber gloves, and 300 face shields.



# Tata Kelola Berkelanjutan

Sustainability Governance



Perseroan bertekad senantiasa **memperbaiki dan memperkuat penerapan tata kelola perusahaan yang baik** sebagai landasan utama setiap aktivitas bisnis dan operasional yang dijalankan.

The Company is committed to improve and strengthen the implementation of good corporate governance continuously as the main foundation in running its business and operational activities.

# Komitmen dan Tujuan Penerapan Tata Kelola

## Commitment and Goals of Governance Implementation

Perseroan meyakini bahwa menjaga kepercayaan dari para pemangku kepentingan merupakan modal utama bagi keberlangsungan usaha serta bagi keberhasilan dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya sebagai perusahaan pembiayaan ternama. Oleh karenanya, Perseroan berkomitmen penuh untuk menjalankan praktik tata kelola yang baik sebagaimana ditekankan pula dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Perusahaan Pembiayaan.



The Company believes that maintaining the stakeholders' trust is the main asset for business continuity and for the Company's success in accomplishing its role and responsibilities as a well-known financing company. Therefore, the Company is fully committed to implementing good governance practices as emphasized in the Financial Services Authority (OJK) Regulation concerning the Implementation of Governance for Financing Companies.

Perseroan juga berkomitmen penuh menjalankan berbagai peraturan dari OJK lainnya, mencakup: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ("POJK") No. 21/ POJK.04/2015 dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ("SEOJK") No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka. Perseroan bertekad senantiasa memperbaiki dan memperkuat penerapan tata kelola perusahaan (*good corporate governance*) sebagai landasan utama setiap aktivitas bisnis dan operasional yang dijalankan.

Untuk memastikan Perseroan telah menerapkan prinsip-prinsip dan praktik Tata Kelola Perusahaan terbaik, Perseroan melakukan pengukuran penilaian kualitas penerapan GCG secara berkala, yang dilakukan secara internal dan/atau oleh pihak eksternal, yakni:

### 1. Penilaian Internal

Perseroan melakukan penilaian internal penerapan GCG untuk setiap tahun buku dengan menggunakan metode kertas kerja penilaian sendiri (*self assessment*). Pelaksanaan penilaian sendiri (*self assessment*) tersebut dilakukan berdasarkan:

The Company is also committed to complying with other OJK regulations, including Financial Service Authority Regulations ("POJK") No. 21/ POJK.04/2015 and Financial Service Authority Circular Letter ("SEOJK") No. 32/SEOJK.04/2015 on Corporate Governance Guideline for Public Company. The Company is determined to continuously enhance and strengthen the implementation of good corporate governance as the main foundation in running every Company's business and operational activity.

To ensure that the Company has implemented the principles and practices of Good Corporate Governance have been applied, the Company regularly assesses the quality of its GCG implementation on its own and/or by engaging a third party:

### 1. Internal Assessment

The Company conducted internal assessment on its GCG for each respective financial year by using self assessment method, which was implemented based on:



## Komitmen dan Tujuan Penerapan Tata Kelola

### Commitment and Goals of Governance Implementation

- POJK Nomor 28/POJK.05/2020;
- POJK Nomor 30/POJK.05/2014 dan perubahannya sebagaimana diatur pada POJK Nomor 29/POJK.05/2020;
- SEOJK Nomor 11/SEOJK.05/2020.

- POJK Number 28/POJK.05/2020;
- POJK Number 30/POJK.05/2014 and its amendment as regulated under POJK Number 29/POJK.05/2020;
- SEOJK Number 11/SEOJK.05/2020.

#### 2. Penilaian penerapan GCG oleh pihak eksternal

##### *Top Governance, Risk, Compliance Award*

Penghargaan yang diberikan kepada Perseroan yang dinilai telah menerapkan *Governance, Risk, Compliance* dalam pengelolaan usaha bisnisnya.

##### a. Pihak yang Melakukan Penilaian

Pihak yang melakukan penilaian adalah Tim Penilai dan Dewan Juri yang ditunjuk oleh Pihak Penyelenggara Top GRC Award.

##### b. Kriteria Penilaian

Aspek penilaian meliputi antara lain sistem, infrastruktur, implementasi tata kelola perusahaan yang baik, manajemen risiko, dan manajemen kepatuhan di Perseroan.

##### c. Hasil Penilaian

Perseroan berhasil meraih penghargaan TOP GRC 2020 #4 Stars dengan rincian sebagai berikut:

Kategori : All Company  
Sektor : Multifinance  
Nilai : 8.24 (dari total nilai 10)  
Tingkat : Very Good  
Penilaian : Top GRC 2020 #Star 4

Sistem, infrastruktur, implementasi tata kelola perusahaan yang baik, manajemen risiko, dan manajemen kepatuhan di Perseroan, berada di tingkat yang SANGAT BAIK, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja bisnis perusahaan yang berkelanjutan.

#### 2. GCG implementation assessment by external parties

##### *Top Governance, Risk, Compliance Award*

The award is given to the Company that are considered have applied the *Governance, Risk, Compliance* in the management of their business activities.

##### a. Parties Conducting the Assessment

The party conducted the assessment is the Appraisal Team and the appointed Jury by the Top GRC Award Organizer Party.

##### b. Assessment criteria

Assessment aspects include among others on the system, infrastructure, GCG implementation, risk management and compliance management in the Company.

##### c. Assessment Result

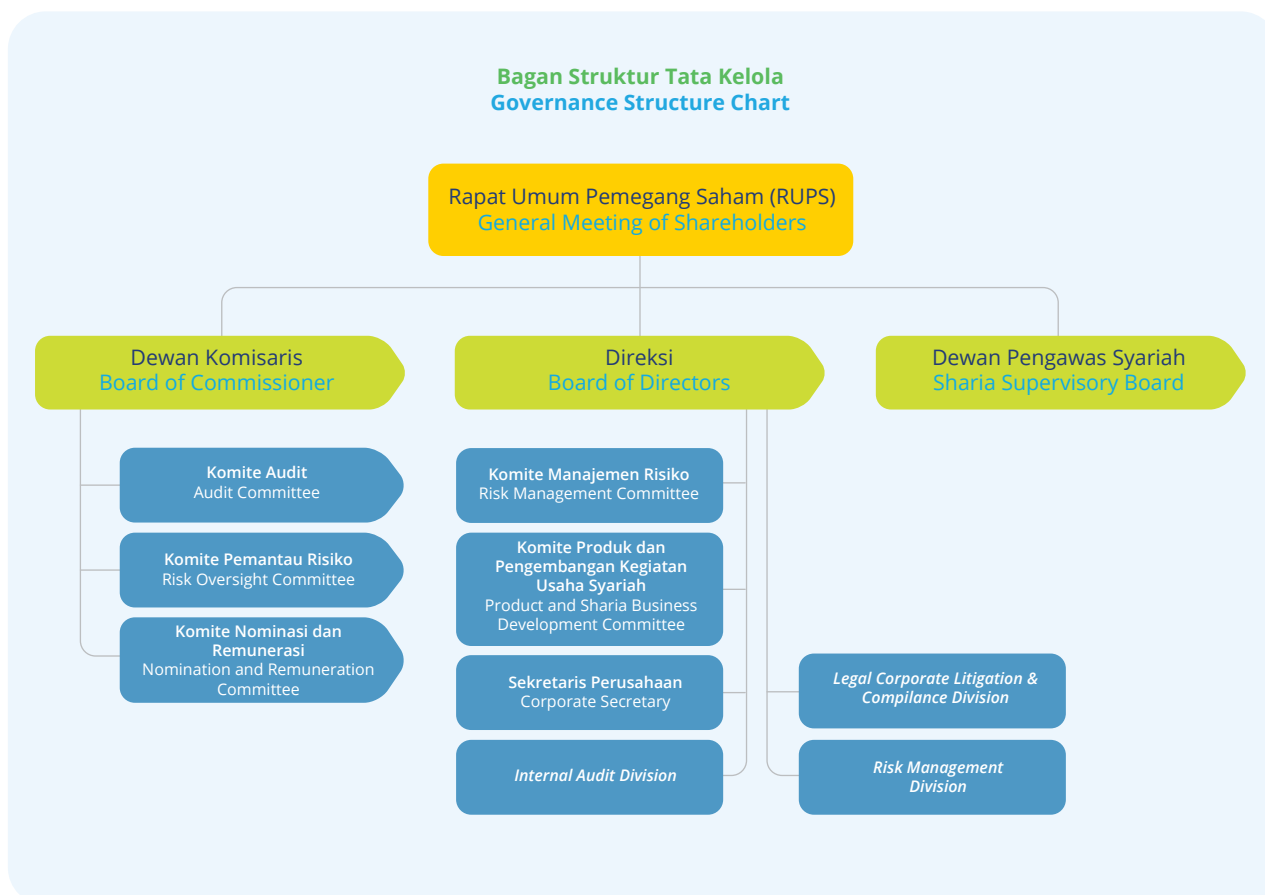
The Company achieved the TOP GRC 2020 #4 Stars as per below details:

Category : All Company  
Sector : Multifinance  
Score : 8.24 (out of 10)  
Level : Very Good  
Assessment : Top GRC 2020 #Star 4

The systems, infrastructure, good corporate governance implementation, risk management, and compliance management in the Company is at the level of VERY GOOD, which are able to foster sustainable business performance improvements.

# Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola [102-18]

Structure, Mechanism and Governance Guidelines [102-18]



Struktur tata kelola Perseroan terdiri atas:

- Organ utama, yakni: Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah.
- Organ pendukung, seperti:
  - a. Komite-Komite di bawah Dewan Komisaris yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Nominasi dan Remunerasi.
  - b. Komite-Komite di bawah Direksi yaitu Komite Manajemen Risiko, Komite Produk dan Pengembangan Kegiatan Usaha Syariah.
  - c. Sekretaris Perusahaan.
  - d. Internal Audit Division, Legal, Corporate Litigation & Compliance Division, dan Risk Management Division.

The corporate governance structure consists of:

- The main organs: General Meeting of Shareholders (GMS), Board of Commissioners, Board of Directors, and Sharia Supervisory Board
- Supporting organs:
  - a. Committees under the Board of Commissioners, namely the Audit Committee, the Risk Oversight Committee, the Nomination and Remuneration Committee.
  - b. Committees under the Board of Directors, namely the Risk Management Committee, Product and Sharia Business Development Committee.
  - c. Corporate Secretary.
  - d. Internal Audit Division, Legal, Corporate Litigation & Compliance Division, and Risk Management Division.



## Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola [102-18]

### Structure, Mechanism and Governance Guidelines [102-18]

#### Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ tertinggi dalam struktur Tata Kelola Perseroan yang berfungsi sebagai sarana bagi para pemegang saham untuk melaksanakan hak dan kewajibannya. RUPS memiliki wewenang tersendiri, yang tidak diberikan kepada Direksi maupun Dewan Komisaris, dalam batas yang ditentukan dalam undang-undang dan/atau Anggaran Dasar Perseroan.

Sesuai UUPT dan Anggaran Dasar, Perseroan wajib menyelenggarakan 1 (satu) kali RUPS Tahunan dan dapat sewaktu-waktu menyelenggarakan RUPS Luar Biasa sesuai dengan kebutuhan Perseroan.

Selama Tahun 2020, para pemegang saham menyelenggarakan satu kali RUPS Tahunan dan satu kali RUPS Luar Biasa yang dilaksanakan pada tanggal 12 Maret 2020 di Jakarta.

#### Dewan Komisaris [102-22, 102-23]

Dewan Komisaris merupakan organ utama perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan berbagai tugas mencakup: fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan operasional Perseroan oleh Direksi; pengarahan, pemantauan dan pelaksanaan kebijakan strategis Perseroan; memastikan pelaksanaan seluruh keputusan RUPS serta pemberian arahan kepada Direksi. Dewan Komisaris juga bertugas untuk memastikan bahwa Perseroan telah menerapkan prinsip-prinsip GCG dengan mematuhi seluruh ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, yang berlaku, termasuk menetapkan sasaran strategis Perseroan.

Anggota Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan menyampaikan laporan tahunan Perseroan kepada RUPS sebagai bentuk pertanggungjawaban Direksi dan Dewan Komisaris dalam melakukan pengurusan dan pengawasan terhadap Perseroan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun buku.

Anggota Dewan Komisaris diangkat oleh RUPS dan harus lulus uji kemampuan dan kepatutan dari OJK. Masa tugas Dewan Komisaris adalah tiga tahun dan dapat diangkat kembali. Pelaksanaan tugas Dewan Komisaris dijalankan dengan berpedoman kepada Piagam Dewan Komisaris, Anggaran Dasar, UUPT serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku bagi pembiayaan dan Perseroan Terbuka.

#### General Meeting of Shareholders

The General Meeting of Shareholders (GMS) is the highest organ in the Company's Governance structure that functions as a forum for the shareholders to exercise their rights and obligations. The GMS has its own authority, which are not delegated to the Board of Directors and or the Board of Commissioners, within the set limits stipulated by the laws and/or the Company's Articles of Association.

In accordance with the Limited Liability Law and Articles of Association, the Company is required to hold 1 (one) Annual GMS and may hold Extraordinary GMS at any time as the Company's requires.

In 2020, the shareholders held one Annual GMS and one Extraordinary GMS on 12 March 2020 in Jakarta.

#### Board of Commissioners [102-22, 102-23]

The Board of Commissioners is the main organ of the company assigned to conduct various tasks including: supervisory function on the Company's operation performed by the Board of Directors; direction, monitoring and implementation of the Company's strategic policies; ensure the implementation of all resolutions of the GMS and provide direction to the Board of Directors. The Board of Commissioners is also tasked to ensure the Company has applied GCG principles by complying with all prevailing laws and regulations, including determining the Company's strategic goals.

Members of the Company's Board of Directors and Board of Commissioners submit the Company's annual report to the GMS as a form of accountability of the Board of Directors and Board of Commissioners in the management and oversight of the Company within the period of 1 (one) fiscal year.

Members of the Board of Commissioners are appointed by the GMS and must pass a fit and proper test from OJK. Tenure of the Board of Commissioners is three years and they can be reappointed. The implementation of the duties of the Board of Commissioners is performed based on the Board of Commissioners Charter, the Articles of Association, the Limited Liability Law as well as the applicable laws and regulations for financing and Public Companies.

## Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola [102-18]

### Structure, Mechanism and Governance Guidelines [102-18]

Komposisi Dewan Komisaris pada periode pelaporan terdiri atas satu orang Presiden Komisaris merangkap Komisaris Independen, satu orang Wakil Presiden Komisaris dan tiga orang Komisaris dimana seorang diantara mereka adalah Komisaris Independen.

The composition of the Board of Commissioners in the reporting period consisted of one President Commissioner who is also an Independent Commissioner, one Vice President Commissioner and three Commissioners, one of whom is an Independent Commissioner.

Susunan Anggota Dewan Komisaris per tanggal 31 Desember 2020 adalah.

The followings are members of the Board of Commissioners as of December 31, 2020.

No.	Nama Name	Jabatan Position	Periode Jabatan Term of Office
1.	I Nyoman Tjager	Presiden Komisaris/Komisaris Independen President Commissioner/ Independent Commissioner	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
2.	Robbyanto Budiman	Wakil Presiden Komisaris Vice President Commissioner	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
3.	Myrnie Zachraini Tamin	Komisaris Independen Independent Commissioner	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
4.	Garibaldi Thohir	Komisaris Commissioner	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
5.	Thilagavathy Nadason	Komisaris Commissioner	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023

### Komite-Komite Dewan Komisaris

Dalam menjalankan tugasnya, Dewan Komisaris didukung oleh Komite-komite di bawah Dewan Komisaris, yakni: Komite Audit; Komite Pemantau Risiko; serta Komite Nominasi dan Remunerasi. Ketiga Komite tersebut sesuai spesifikasi di bidangnya, bertugas memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasannya sesuai ketentuan yang berlaku.

### Board of Commissioners Committees

In implementing its duties, the Board of Commissioners is supported by the Committees under the Board of Commissioners, namely: the Audit Committee, the Risk Oversight Committee, as well as the Nomination and Remuneration Committee. The three Committees, according to their respective fields, are tasked with providing recommendations to the Board of Commissioners in conducting its supervisory function in accordance with applicable regulations.

### Dewan Pengawas Syariah [102-22, 102-23]

Mengacu pada POJK No. 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Pembiayaan dan perubahannya sebagaimana tercantum pada POJK No. 29/POJK.05/2020, Perseroan memiliki Unit Usaha Syariah, maka berkewajiban memiliki Dewan Pengawas Syariah (“DPS”).

### Sharia Supervisory Board [102-22, 102-23]

Based on POJK No. 30 / POJK.05 / 2014 concerning Good Corporate Governance for Financing Companies and its amendment as stipulated under POJK No. 29/POJK.05/2020, the Company is required to have a Sharia Supervisory Board (“DPS”) since it runs a Sharia Business Unit.

Dewan Pengawas Syariah Perseroan diangkat RUPS dengan memperhatikan rekomendasi Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan wajib memenuhi persyaratan lulus Uji kepatutan dan kelayakan dari OJK.

The DPS members are appointed by GMS with considering the recommendation of the National Sharia Board of Majelis Ulama Indonesia and they must also pass the OJK’s fit and proper test.



## Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola [102-18]

### Structure, Mechanism and Governance Guidelines [102-18]

DPS setara kedudukannya dengan Dewan Komisaris dan bertugas memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Perseroan agar sesuai dengan Prinsip Syariah.

DPS position is equal to the Board of Commissioners' and is tasked with providing advice and suggestions to the Board of Directors and supervising the Company's activities to comply with Sharia Principles.

Susunan anggota DPS per tanggal 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:

The composition of DPS members as of 2020, December 31 is as follows:

No.	Nama Name	Jabatan Position	Periode Jabatan Term of Office
1.	Dr. H. Abdul Jabar Majid, MA	Ketua Dewan Pengawas Syariah The Chairman of Sharia Supervisory Board	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
2.	H.Muh. Taufik Darmansyah, SE, CPA	Anggota Dewan Pengawas Syariah Member of Sharia Supervisory Board	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
3.	Dr.Ir. H.M. Nadrattuzaman Hosen	Anggota Dewan Pengawas Syariah Member of Sharia Supervisory Board	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023

Dewan Pengawas Syariah memiliki tugas dan wewenang sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan serta dengan memperhatikan peraturan yang berlaku, yaitu:

The Sharia Supervisory Board has the duties and authorities as stipulated in the Articles of Association of the Company and with due observance of the applicable regulations, namely:

1. Sebagai perwakilan Perseroan pada Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
2. Berfungsi sebagai pengawas aspek syariah kegiatan operasional Unit Usaha Syariah Perseroan agar sesuai dengan prinsip syariah.
3. Berfungsi sebagai penasihat dan memberi saran kepada Direksi, Pimpinan Unit Usaha Syariah dan Pimpinan Cabang Unit Syariah Perseroan mengenai hal-hal yang terkait prinsip syariah.
4. Berfungsi sebagai mediator Perseroan dengan Dewan Syariah Nasional dalam mengkomunikasikan usulan serta saran pengembangan produk, jasa yang memerlukan kajian dan fatwa dari Dewan Syariah Nasional.

1. As the Company's representative in the National Sharia Council of the Council of Indonesian Ulama.
2. As a supervisor of the sharia aspects of the Company's Sharia Business Unit operational activities, ensuring their conformity with sharia principles.
3. As an advisor to the Board of Directors, Head of Sharia Business Unit and Branch Head of the Company's Sharia Unit regarding matters related to sharia principles.
4. As a mediator between the Company and the National Sharia Council in communicating proposals and suggestions for product and service development that require studies and fatwa from the National Sharia Council.

### Direksi [102-22, 102-23]

### The Board of Directors [102-22, 102-23]

Direksi bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin dan mengelola Perseroan sesuai ketentuan yang berlaku. Fungsi pengelolaan Perseroan oleh Direksi mencakup 5 (lima) tugas utama, yakni kepengurusan, pengelolaan risiko, pengendalian internal, komunikasi dan tanggung jawab sosial. Ketentuan lebih rinci mengenai tugas dan tanggung jawab Direksi Perseroan dijelaskan dalam Piagam Direksi. Selain diatur dalam Anggaran Dasar, UUPU serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku

The Board of Directors shall carry out its duties and responsibilities in leading and managing the Company in accordance with applicable regulations. The function of managing the Company by the Board of Directors includes 5 (five) main tasks, namely management, risk management, internal control, communication and social responsibility. The duties and responsibilities of the Board of Directors of the Company are described in the Board of Directors Charter. Apart from being stipulated in the Articles of

## Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola [102-18]

### Structure, Mechanism and Governance Guidelines [102-18]

bagi Perusahaan Pembiayaan dan Perusahaan Terbuka. Kinerja Direksi dinilai berdasarkan ukuran-ukuran tertentu yang telah ditetapkan dalam Key Performance Indicator (KPI) yang juga meliputi kinerja pada aspek ekonomi, sosial, partisipasi pada pelestarian lingkungan maupun penerapan tata kelola perusahaan. Direksi akan melakukan evaluasi kinerja Direksi secara mandiri berdasarkan KPI untuk kemudian disampaikan kepada Komite Nominasi dan Remunerasi untuk dievaluasi. Hasil evaluasi Komite Nominasi dan Remunerasi akan disampaikan kepada Dewan Komisaris.

Association, Limited Liability Law and the applicable laws and regulations for financing companies and publicly listed companies. The performance of the Board of Directors is assessed based on certain measures that have been determined in the in the Key Performance Indicator (KPI), includes performance on economic, social aspects, as well as they participation in environmental preservation and implementation of corporate governance. The Board of Directors will carry out self-assessment of the performance of the Board of Directors based on Key Performance Indicator, which further to be submitted to the Nomination and Remuneration Committee for evaluation. The evaluation results of the Nomination and Remuneration Committee will be submitted to the Board of Commissioners.

Susunan Anggota Direksi per tanggal 31 Desember 2020:

The followings are members of the Board of Directors as of December 31, 2020:

No.	Nama Name	Jabatan Position	Periode Jabatan Terms of Office
1.	Djaja Suryanto Sutandar	Presiden Direktur President Director	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
2.	Zacharia Susantadiredja	Direktur Director	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
3.	Anthony Yuarez Panggabean	Direktur Director	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
4.	Njauw Vido Onadi	Direktur Director	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023
5.	Wibowo *)	Direktur Director	RUPS Tahunan Tahun 2020 - RUPS Tahunan Tahun 2023 Annual GMS 2020 – Annual GMS 2023

\*) Wibowo sebagai Direktur Perseroan efektif menjabat per tanggal 30 Juli 2020 sebagaimana tercantum dalam Akta Pernyataan Keputusan Rapat Tahunan Perseroan Nomor 181 tanggal 30 Juli 2020 yang dibuat di hadapan Aulia Taufani, S.H., Notaris di Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Wibowo as Director of the Company is effective as of July 30, 2020 as stated in the Deed of Statement of the Company's AGMS Resolutions No. 181 dated July 30, 2020, made before Aulia Taufani, S.H., Notary in the Administrative City of South Jakarta.

### Komite Direksi

Komite Direksi bertugas memberi masukan dan/atau opini kepada Direksi dalam proses pertimbangan dan pengambilan keputusan strategis pada aspek operasional tertentu sesuai kompleksitas dan spesifikasi kegiatan pembiayaan. Komite-komite Direksi di Perseroan adalah Komite Manajemen Risiko dan Komite Produk dan Pengembangan Kegiatan Usaha Syariah.

Komite Direksi tersebut menyelenggarakan rapat rutin atau sesuai kebutuhan dengan agenda pembahasan sesuai

### The Board of Directors Committee

The Board of Directors Committee is tasked with delivering input and/or opinion to the Board of Directors in the process of strategic consideration and decision making on certain operational aspects in accordance with the complexity and specifications of financing activities. The Committee under the Board of Directors in the Company is the Risk Management Committee as well as the Sharia Product and Business Development Committee.

The Board of Directors Committees hold regular meetings or as required with the discussion agenda set according



## Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola [102-18]

### Structure, Mechanism and Governance Guidelines [102-18]

spesifikasinya masing-masing dalam rangka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab komite sesuai dengan pedoman dari masing-masing komite tersebut.

#### Kebijakan Tata Kelola

Perseroan memiliki hierarki peraturan yang jelas pada setiap *level* mulai dari perundang-undangan, peraturan, kebijakan organisasi dan aturan teknis operasional untuk memastikan penerapan pengelolaan organisasi yang sesuai dengan praktik tata kelola terbaik berstandar global. Setiap aturan pokok Perseroan yang dibuat, senantiasa mengacu pada Undang-undang, Perseroan Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Sedangkan, kebijakan organisasi mengacu pada Anggaran Dasar Perseroan. Beragam kebijakan tata kelola termasuk Pedoman Tata Kelola, *Board Charter*, Piagam Komite Audit maupun Piagam Komite lainnya serta Piagam Audit Internal. Pada *level* pelaksana, Perseroan mengeluarkan Surat Keputusan Direksi maupun Keputusan Sirkuler Direksi.

Pada dasarnya, Perseroan menerapkan hierarki tata kelola dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan terkait tata kelola yang berlaku bagi Perseroan.

to each specification, in order to carry out the duties and responsibilities of the committee in accordance with each committee charter.

#### Governance Policy

The Company has a clear hierarchy of regulations at every level, starting from laws, regulations, organizational policies and technical operational rules to ensure the implementation of organizational management in coherent with global standard best governance practices. Every rule refers to the laws on Indonesian companies and the OJK regulations.

The organizational policy refers to the Company's Articles of Association. Various governance policies include Governance Guidelines, Board Charter, Audit Committee Charter, other Committee Charter and Internal Audit Charter. At the executive level, the Company issues Board of Directors's Decree and Circular.

Basically, the Company applies hierarchy of governance refers to statutory regulations related to governance that applies to the Company.

# Sistem Manajemen Risiko [102-11]

## Risk Management System [102-11]

Dalam melaksanakan fungsi intermedierinya, **Perseroan senantiasa menghadapi berbagai risiko** yang dapat mengganggu kegiatan operasional sehingga mempengaruhi kelangsungan usaha Perseroan. Untuk mencegah dan mengantisipasi dampak terjadinya risiko dimaksud, Perseroan **menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang baik dan konsisten.** ”

In exercising its intermediary function, the Company constantly faces various risks that can disrupt operational activities and affect the Company's business continuity. To prevent and anticipate the impact of these risks, the Company applies sound and consistent risk management principles.

Perseroan memiliki unsur-unsur penting yang digunakan sebagai dasar penilaian kecukupan penerapan manajemen risiko, yaitu:

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Kecukupan kebijakan dan prosedur manajemen risiko serta penetapan *limit* risiko.
3. Terlaksananya proses manajemen risiko yang meliputi kegiatan identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko serta tersedianya sistem informasi yang memadai.
4. Kecukupan sistem pengendalian internal yang memadai.

Sebagai bagian dari Pengelolaan Risiko yang *prudent*, proses identifikasi, mengenali, mengelola dan memitigasi risiko pembiayaan telah dituangkan di dalam Kebijakan Manajemen Risiko yang disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan atas pengelolaan manajemen risiko yang dilakukan oleh Direksi.

The Company has important elements employed as a basis for assessing the adequacy of risk management implementation, namely:

1. Active supervision by the Board of Commissioners and Directors.
2. Adequacy of risk management policies and procedures as well as determination of risk limits.
3. The implementation of the risk management process, includes identification, measurement, monitoring and risk control as well as the availability of an adequate information system.
4. Compliance of an adequate internal control system.

As part of prudent Risk Management, the process of identifying, recognizing, managing and mitigating financing risks is stated in the Risk Management Policy approved by the Board of Commissioners and Directors. The Board of Commissioners is responsible for supervising risk management by the Board of Directors.



## Sistem Manajemen Risiko [102-11]

### Risk Management System [102-11]

Perseroan menerapkan konsep 3 (tiga) Lini Pertahanan atau 3 *Lines of Defence*. Setiap Unit Kerja Bisnis maupun Unit Kerja Pendukung merupakan bagian dari lini pertahanan pertama yang wajib melakukan identifikasi atas setiap risiko dan melakukan tindakan-tindakan pencegahan atas risiko yang mungkin timbul.

Unit Kerja Manajemen Risiko maupun Unit Kerja *Legal & Kepatuhan* merupakan lini pertahanan kedua yang membuat kebijakan maupun prosedur sebagai panduan *bankwide* bagi lini pertahanan pertama dalam menjalankan fungsi manajemen risiko. Lini pertahanan kedua juga bertanggung jawab dalam melakukan fungsi pengawasan (*oversight*) atas implementasi kebijakan maupun prosedur yang dilakukan oleh lini pertahanan pertama tersebut.

Internal Audit sebagai lini pertahanan ketiga bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi atas efektivitas pengelolaan manajemen risiko baik di lini pertahanan pertama maupun lini pertahanan kedua.

Adapun risiko-risiko yang diidentifikasi Perseroan, mencakup: Risiko Kepengurusan & Tata Kelola, Risiko Strategi, Risiko Pembiayaan, Risiko Aset & Liabilitas, Risiko Operasional (mencakup Risiko Reputasi, Risiko Hukum, Risiko Kepatuhan) dan Risiko Dukungan Dana. Kegiatan identifikasi risiko dilakukan terhadap seluruh produk dan aktivitas pembiayaan yang memiliki *exposure* risiko, baik produk dan aktivitas yang telah berjalan maupun terhadap aktivitas pembuatan produk dan aktivitas baru.

Dalam rangka menjaga efektivitas dan efisiensi operasional, keakuratan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku, Perseroan melakukan pengendalian internal yang bersifat sebagai tindakan pencegahan (*preventive action*), deteksi dini (*early detection*) maupun tindakan perbaikan (*corrective action*) melalui pengawasan melekat yang menerapkan prinsip pengawasan ganda (*dual control*), pembagian tugas "*check and balances*" (*segregation of duties*) dan jejak audit (*audit trail*).

### Pendekatan atau Prinsip Pencegahan [102-11]

Sebagai bagian dari Manajemen Risiko, Perseroan menerapkan pendekatan atau prinsip pencegahan, yakni mengedepankan tindakan pencegahan atas setiap potensi terjadinya setiap risiko yang telah diidentifikasi tersebut.

The Company applies the concept of 3 (three) Lines of Defense. Each Business Work Unit or Support Work Unit is part of the first line of defense. They are required to identify each risk and take preventive measures for any risks that may arise.

The Risk Management Work Unit and the Legal & Compliance Work Unit are the second line of defense that formulate policies and procedures as company-wide guidelines for the first line of defense in execute risk management functions. The second line of defense is also responsible for carrying out an oversight function over the implementation of policies and procedures conducted by the first line of defense.

Internal Audit as the third line of defense and is responsible for evaluating the effectiveness of risk management in both the first and second lines of defense.

The risks identified by the Company, include: Management & Governance Risk, Strategic Risk, Financing Risk, Asset & Liability Risk, Operational Risk (Including Reputation Risk, Legal Risk, Compliance Risk) and Fund Support Risk. Risk identification activities are executed for all products and financing activities that have risk exposure, both for products and activities that have already been implemented, as well as to new products and activities.

In order to maintain financial reports accuracy in compliance with applicable rules and regulations, as well as operational effectiveness and efficiency, the Company conducts internal controls that serve as preventive action, early detection and corrective action through strict supervision which applies the principle of dual control, "check and balances" (*segregation of duties*) and the audit trail.

### Approaches or Principles of Prevention [102-11]

As part of Risk Management, the Company applies a precautionary approach or principle, namely prioritizing preventive measures for any potential risk that has been identified.

# Sistem Pengendalian Internal

## Internal Control System

Perseroan merancang Sistem Pengendalian Internal agar dapat memberikan keyakinan yang memadai guna menjaga dan mengamankan harta kekayaan Perseroan, menjamin tersedianya laporan yang akurat, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, mengurangi dampak kerugian keuangan, penyimpangan termasuk kecurangan *fraud* dan pelanggaran aspek kehati-hatian serta meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan efisiensi biaya.

Untuk itu, Perseroan menerapkan kerangka kerja pengendalian internal dengan mengacu pada konsep COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) yaitu sebuah Komisi Internasional yang dibentuk untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penggelapan dan membuat rekomendasi untuk mengurangi kejadian tersebut.

COSO menekankan pengendalian internal sebagai suatu proses yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari aktivitas bisnis entitas yang berkelanjutan (*on going business activities*). Untuk tujuan pelaporan manajemen kepada publik, COSO *framework* telah menjadi acuan perusahaan publik sebagai model *best practices* pengendalian internal. COSO *framework* memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan sistem pengendalian internal yang efektif dan efisien.

Dengan menerapkan COSO, Perseroan dapat memperoleh:

- Pendekatan prinsip memberikan kemudahan dan memperkenankan untuk membuat, mengimplementasikan dan melaksanakan pengendalian internal - prinsip dapat diterapkan pada tingkatan entitas, operasi dan fungsi;
- Syarat untuk sistem pengendalian internal yang efektif dengan mempertimbangkan bagaimana komponen dan prinsip tersebut ada serta berfungsi dan bagaimana komponen beroperasi secara bersamaan;
- Cara untuk mengidentifikasi dan menganalisa risiko dan untuk mengembangkan serta mengelola reaksi risiko secara tepat sampai dengan tingkatan yang diterima dan dengan fokus terbaik dalam pengukuran *anti-fraud*;
- Kesempatan untuk mengembangkan penerapan pengendalian internal laporan keuangan dan laporan lainnya untuk mencapai tujuan laporan, operasional dan kepatuhan;
- Kesempatan untuk mengurangi ketidakefektifan, pengulangan atau ketidakefisienan pengendalian yang memberikan nilai minimal dalam mengurangi risiko untuk mencapai tujuan perusahaan.

The Company designs an Internal Control System in order to provide adequate confidence to maintain and secure the Company's assets, ensure report accuracy, improve compliance with the applicable provisions, reduce the impacts of financial loss, prevent irregularities including fraud, prevent breach of prudence, and improve the organization's effectiveness and cost efficiency.

To that end, the Company applies an internal control framework with reference to the concept of COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), an international commission established to identify the key factors behind fraud and make recommendations to reduce these incidents.

COSO emphasizes internal control is inseparable from an entity's business activities. For management reporting purposes to the public, the COSO framework is referred to by public companies as a model for best practices of internal control. The COSO framework enables companies to develop effective and efficient internal control systems.

By implementing COSO, the Company can obtain:

- The approach that facilitates and allows for establishing, implementing and exercising internal control - the principles can be applied at the entity, operation and function levels;
- Requirements for an effective internal control system taking into account how these components and principles exist and function and how the components operate simultaneously;
- Ways to identify and analyze risks as well as to develop and manage risk reactions appropriately to acceptable levels and with the best focus on anti-fraud measures;
- Opportunities to develop the application of internal control to financial reports and other reports to achieve reporting, operational and compliance objectives;
- Opportunity to reduce ineffectiveness, repetition or inefficiency of controls that provide minimal value in reducing risks to achieve company goals.



## Sistem Pengendalian Internal

### Internal Control System

Divisi Audit Internal sebagai penanggung jawab sistem pengendalian internal menggunakan COSO *framework*, yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi atau kategori tujuan yang memperkenankan perusahaan untuk fokus pada aspek pengendalian internal:

1. Operasi – efektif dan efisiensi operasional perusahaan termasuk pencapaian kinerja operasional dan keuangan serta keamanan asset dibandingkan dengan kerugian.
2. Laporan Keuangan – Laporan Keuangan dan Non-Keuangan internal dan eksternal meliputi kehandalan, ketepatan waktu, transparansi atau syarat lainnya yang ditetapkan oleh regulator, standar yang diakui maupun kebijakan perusahaan.
3. Kepatuhan – ketaatan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.

Ketiga dimensi atau kriteria tujuan tersebut memiliki 5 (lima) komponen untuk mengevaluasi pengendalian internal perusahaan, yaitu:

1. Pengendalian Lingkungan
2. Penaksiran Risiko
3. Aktivitas Pengendalian
4. Informasi dan Komunikasi
5. Pengawasan

The Internal Audit Division is the division in charge for the internal control system. It utilizes the COSO framework, which consists of 3 (three) dimensions or categories of objectives that allow the company to focus on internal control, namely:

1. Operations - the effectiveness and efficiency of the company's operations including the achievement of operational and financial performance and asset safety against losses.
2. Financial Reports - Internal and external Financial and Non-Financial Reports including reliability, timeliness, transparency or other requirements set by regulators, recognized standards and company policies.
3. Compliance - compliance with laws and regulations.

The three dimensions or objective criteria have 5 (five) components for evaluating the company's internal control, namely:

1. Environmental Control
2. Risk Assessment
3. Control Activities
4. Information and Communication
5. Oversight

# Praktik Anti Korupsi dan Fraud [205-2]

## Anti Corruption and Fraud Practices [205-2]



Perseroan berkomitmen penuh untuk memberantas korupsi yang berdampak sangat luas bagi sendi-sendi kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat. Untuk mendukung komitmen tersebut, Perseroan menerapkan praktik bisnis yang bersih dari suap dan korupsi.

Sebagai salah satu bentuk tindak lanjut Perseroan dalam rangka melaksanakan praktik bisnis Perseroan yang bersih dari suap dan korupsi, Perseroan memiliki nilai-nilai dasar (*core values*) yang diterapkan di Perseroan dan beberapa kebijakan terkait dengan pencegahan korupsi seperti Peraturan Perusahaan, Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku serta Pedoman Penerapan Strategi *Anti Fraud*.

Tindakan-tindakan yang dilakukan Perseroan untuk mengatasi isu-isu praktik korupsi, secara khusus dalam Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku telah diatur antara lain sebagai berikut:

1. Melarang seluruh personil Perseroan menerima suatu pemberian atau hadiah yang diketahui atau patut diduga bahwa pemberian itu dapat mempengaruhi pengambilan keputusan terkait kegiatan Perseroan, wewenang jabatan yang diembannya atau dalam suatu keadaan dimana kemudian nampak pada pihak lain bahwa pertimbangan bisnis yang dibuat telah dikompromikan.

The Company is fully committed to eradicating corruption which widely impacted the society. To support this commitment, the Company implements business practices that are free from bribery and corruption.

As a form of the Company's acts in running business practices that are free from bribery and corruption, the Company has core values applied in the Company and several policies related to the prevention of corruption, such as Company Regulations, Code of Ethics and Code of Conduct, and also Guidelines for Implementing Anti-Fraud Strategies.

The actions taken by the Company to address issues of corruption, specifically in the Code of Ethics and Code of Conduct, are as follows:

1. Prohibiting all Company personnel from receiving gifts that are known or can be reasonably inferred to affect decision making related to the Company's activities or the person's use of authority, or in situations where business considerations appear to be compromised.



## Praktik Anti Korupsi dan Fraud [205-2]

### Anti Corruption and Fraud Practices [205-2]

2. Melarang pemberian hadiah termasuk berupa hiburan yang patut diduga oleh pihak lain sebagai indikasi penyuapan atau gratifikasi.
3. Tidak memperkenankan seluruh personil Perseroan menawarkan untuk memberikan bingkisan, hiburan, hadiah atau bentuk pemberian lainnya baik langsung maupun tidak langsung kepada pihak lain untuk:
  - a. Mempengaruhi pengambilan keputusan terkait kegiatan usaha Perseroan dengan melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
  - b. Mempengaruhi atau menimbulkan potensi benturan kepentingan.
4. Melarang seluruh personil Perseroan memanfaatkan jabatannya di Perseroan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan/atau pihak lain yang dapat merugikan atau mengurangi keuntungan Perseroan.
5. Seluruh personil Perseroan harus tunduk dan patuh pada aturan hukum, moral dan etika serta seluruh kebijakan dan prosedur Perseroan yang berlaku.
6. Pemberian sanksi sesuai dengan tingkatan sanksi dalam ketentuan internal Perseroan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka menegakkan komitmen terhadap Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku yang berlaku di Perseroan, maka dengan ditandatanganinya surat pernyataan komitmen pribadi atas Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku pada saat awal bergabung di Perseroan oleh seluruh karyawan Perseroan, seluruh karyawan Perseroan telah menyatakan komitmen pribadi antara lain untuk:

1. Menerima, membaca dan memahami kewajiban-kewajiban, kebijakan-kebijakan dan ketentuan-ketentuan hukum serta sanksi-sanksi yang digariskan dalam Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Perseroan serta akan segera melapor apabila mengetahui, melihat atau menemukan adanya pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Perseroan;
2. Untuk patuh terhadap Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Perseroan, ketentuan hukum yang berlaku serta seluruh kebijakan internal Perseroan.

Pernyataan komitmen pribadi atas Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku tersebut selalu dinyatakan kembali setiap tahunnya oleh karyawan Perseroan melalui sistem internal Perseroan.

Perseroan senantiasa berupaya untuk meningkatkan kesadaran seluruh personil Perseroan untuk turut serta dalam mencegah dan menghindari praktik korupsi dengan:

2. Prohibiting gift-giving including entertainment that other parties could reasonably suspect was an indication of bribery or gratuities.
3. Prohibiting all Company personnel from offering gifts, entertainment, or other forms of gifts, either directly or indirectly to other parties to:
  - a. Influence decision making related to the Company's business activities by violating the provisions of the applicable laws;
  - b. Affect or cause a potential conflict of interest.
4. Prohibiting all Company personnel from taking advantage of their position in the Company for personal, family, and/or other party interests that may harm or reduce the Company's profits.
5. All Company personnel are subject to and must comply with legal, moral and ethical standards as well as all applicable Company policies and procedures.
6. Imposing sanctions in accordance with the level of sanctions in the Company's internal provisions and/or prevailing laws and regulations.

In order to uphold the commitment to the Code of Ethics and Code of Conduct applicable in the Company, all employees are asked to sign a commitment letter to comply with the Code of Ethics and Code of Conduct when joining the Company. The commitment consists of the following statements:

1. The employee has accepted, read and understood the obligations, policies and legal provisions as well as the sanctions outlined in the Company's Code of Ethics and Code of Conduct and will immediately report if they are aware of, see or find a violation of the Company's Code of Ethics and Code of Conduct;
2. The employee will comply with the Company's Code of Ethics and Code of Conduct, applicable legal provisions and all internal policies of the Company.

The personal commitment statement is reaffirmed annually by the Company's employees through the Company's internal system.

The Company always strives to increase the awareness of all Company personnel to participate in preventing and avoiding corrupt practices by:

## Praktik Anti Korupsi dan Fraud [205-2]

### Anti Corruption and Fraud Practices [205-2]

- |  |  |
|--|--|
| <p>a. Menyediakan saluran <i>whistleblowing system</i> Perseroan sebagai fasilitas penyampaian laporan pelanggaran, ketidakpatuhan atau penyimpangan di Perseroan.</p> <p>b. Menyelenggarakan training anti <i>fraud</i>, <i>training</i> penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (“APU PPT”), serta <i>sharing session dan training mengenai</i> nilai-nilai dasar (<i>core values</i>) Perseroan. [205-2]</p> | <p>a. Providing a whistleblowing system as a means for submitting reports of violations, non-compliance or irregularities in the Company.</p> <p>b. Organizing anti-fraud training, implementation of the Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing (AML-CTF) training, as well as sharing sessions and training on the Company's core values. [205-2]</p> |
|--|--|

Selama Tahun 2020, Perseroan telah melakukan *sharing session dan training* sebagai berikut: [205-2]

During 2020, the Company has conducted sharing sessions and training as follows: [205-2]

No.	Jenis Kegiatan Form of Activities	Total Peserta Total of Participants
1.	Training Nilai-Nilai Perseroan I Training on Company's value*	4.029 peserta / participants
2.	Training Penerapan APU PPT I Training on the implementation of AML-CTF	472 peserta / participants
3.	Training <i>Anti Fraud</i> I Anti Fraud Training	876 peserta / participants
4.	<i>Sharing session</i> melalui program Walk The Talk Virtual Perseroan I Sharing session through Walk The Talk Virtual Company's program**	4.070 peserta / participants

\* Termasuk dalam materi training *WOM on Boarding* yang diikuti oleh seluruh karyawan Perseroan pada saat pertama kali baru bergabung di Perseroan.

\*\* *Sharing session* diberikan oleh beberapa Division Head Perseroan kepada karyawan yang berada di beberapa Kantor Cabang.

\* Included in the training materials for WOM on Boarding which is attended by all Company's employee when they starts join the Company.

\*\* Sharing session is delivered by Company's Division Head to the employees placed at several Branch Offices.

### Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran [205-3]

Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, Perseroan telah melakukan berbagai upaya untuk memantau dan memitigasi risiko *fraud* melalui penerapan 4 pilar yaitu:

1. Pencegahan
2. Deteksi
3. Investigasi, Pelaporan dan Sanksi
4. Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut

Sebagai bagian dari realisasi Strategi Anti *Fraud*, Perseroan mengembangkan sarana/media pengaduan/pendeteksian atas pelanggaran/fraud dengan menetapkan sistem *whistleblowing* yang sistematis, sederhana dan mudah dengan tingkat kerahasiaan yang tinggi. Sistem ini diberlakukan bagi seluruh jajaran, baik karyawan, Direksi maupun Komisaris dan secara terus menerus disosialisasikan ke seluruh jajaran melalui berbagai media internal Perseroan.

### Whistleblowing System Management [205-3]

Based on the OJK Regulation No.35/POJK.05/2018 concerning Business Activities of Financing Companies, the Company conducts various efforts to monitor and mitigate fraud risk through the implementation of 4 pillars, namely:

1. Prevention
2. Detection
3. Investigation, Reporting and Penalty
4. Monitoring, Evaluation dan Follow Up

As part of the Anti Fraud Strategy, the Company has developed a systematic, simple and easy whistleblowing system with a high level of confidentiality. This system is applied to all levels, including employees, Directors and Commissioners and is continuously promoted to all levels through various internal media of the Company.



## Praktik Anti Korupsi dan Fraud [205-2]

### Anti Corruption and Fraud Practices [205-2]

Mekanisme penyampaian pengaduan dan pengelolaan *whistleblowing channel* Perseroan adalah sebagai berikut: seluruh laporan yang masuk ke jendela ([jendela@wom.co.id](mailto:jendela@wom.co.id)) dan memiliki bukti awal yang *valid* mengenai terjadinya tindak pelanggaran *fraud* dan korupsi akan segera ditindaklanjuti dengan pelaksanaan investigasi oleh Internal Audit dan Divisi *Risk Management* untuk kemudian dilaporkan ke Divisi *Anti Fraud* untuk diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Untuk memastikan efektivitas sistem pelaporan, Perseroan memberikan perlindungan dan menjamin kerahasiaan identitas para pelapor/*whistleblower*.

Selama Tahun 2020, terdapat 58 pengaduan termasuk dugaan tindak *fraud* ataupun korupsi yang masuk yang diterima melalui saluran *whistleblowing* yang telah ditindaklanjuti oleh unit kerja *Anti Fraud*. Dari investigasi tersebut, terdapat kasus *fraud* yang telah diinvestigasi dan telah diputuskan sanksi terhadap pelaku *fraud* oleh Divisi *Anti Fraud*. Berikut adalah pengaduan melalui WBS yang masuk dan diproses pada tahun buku terakhir. [205-3]

The mechanisms of complaint submission and management are as follows: all reports entered to the sytem ([jendela@wom.co.id](mailto:jendela@wom.co.id)) with valid initial evidence on potential fraud and corruption will be immediately followed up with an investigation by the Internal Audit and the Risk Management Division that report to the Anti-Fraud Division. If proven, offenders will be given sanctions in accordance with applicable regulations.

To ensure the effectiveness of the reporting system, the Company provides protection and assurance on the confidentiality of the whistleblower's identity.

In 2020, there were 58 complaints including allegations of fraud or corruption that were received through the whistleblowing channel. These reports were followed up by the Anti Fraud work unit. From this investigation, there were cases of fraud that had been investigated and sanctions were decided against the perpetrators the Anti-Fraud Division. The following are complaints via WBS that were submitted and processed in the last financial year. [205-3]

Wilayah Region	Jumlah Kasus Total Case	Actual Loss Actual Loss	Potensial Loss Potential Loss
Kantor Pusat   Headquarter	1	7,005,707	-
Regional Jakarta-Tangerang-Serang   Jakarta-Tangerang-Serang Regional	2	12,461,000	-
Regional Jawa Barat   West Java Regional	2	145,618,200	106,975,000
Regional Jawa Tengah   Central Java Regional	9	2,171,000	14,238,109
Regional Jawa Timur   East Java Regional	6	-	21,307,183
Regional Sumatera Bagian Utara   North Sumatera Regional	9	11,575,303	2,757,667
Regional Sumatera Bagian Selatan   South Sumatera Regional	26	72,470,108	49,352,939
Regional Kalimantan & Sulawesi   Boneo & Sulawesi Regional	3	206,548,570	-
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>457,849,888</b>	<b>194,630,898</b>

# Kode Etik [102-16]

## Code of Ethics [102-16]

Perseroan berkomitmen penuh untuk menjalankan bisnisnya sesuai dengan standar etika tertinggi dalam hal kejujuran, integritas dan profesional dalam berbisnis. Oleh karena itu, Perseroan menyusun Kode Etik dan Pedoman Perilaku guna memberikan pedoman standar perilaku minimum yang diharapkan untuk dipatuhi oleh segenap karyawan termasuk jajaran Direksi, Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah dan Komite-Komite Perseroan.

Adapun pokok-pokok Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku yang berlaku di Perseroan terdiri dari beberapa bagian, mencakup:

1. Nilai-nilai dasar (*core values*) yang berisi nilai-nilai budaya di Perseroan yang diharapkan dapat diterapkan menjadi etos kerja seluruh pihak yang bekerja di Perseroan.
2. Komitmen atas Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku yang berisi pernyataan persetujuan dari seluruh pihak yang bekerja di Perseroan untuk berkomitmen atas Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Perseroan.
3. Standar-standar (norma-norma) tingkah laku dalam Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku yang terdiri atas:
  - a. Tanggungjawab kepada Perseroan.
  - b. Tanggungjawab di tempat kerja.
  - c. Etika mewakili Perseroan dan berinteraksi dengan pihak luar.
  - d. Kerahasiaan.
  - e. Investasi dan kegiatan luar.
  - f. Kepatuhan.
  - g. Sanksi.
4. Pernyataan Komitmen Pribadi.

Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Perseroan berlaku untuk seluruh insan di Perseroan tanpa terkecuali, mulai dari jajaran Dewan Komisaris, Direksi, Kepala Divisi sampai seluruh insan SDM Perseroan. [102-17]

Untuk memudahkan akses Personil Perseroan, buku Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku juga dibuat dalam bentuk digital dan telah diunggah dan dapat diakses di sistem informasi berupa portal internal Perseroan.

Pelanggaran-pelanggaran terhadap Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Perseroan dapat juga merupakan suatu pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang dapat berisiko dikenakannya sanksi pidana dan sanksi perdata atas Personil Perseroan dan/atau Perseroan.

## Pelanggaran Kode Etik dan Sanksi

Selama Tahun 2020, Perseroan telah menyelesaikan kasus pelanggaran terhadap Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku.

The Company is fully committed to conducting its business in accordance with the highest ethical standards of honesty, integrity and professionalism. Therefore, the Company has prepared a Code of Ethics and Code of Conduct to provide guidelines for minimum standards of behavior that are expected to comply with all employees, including the Board of Directors, Board of Commissioners, Sharia Supervisory Board and Company Committees.

The main points of the Code of Ethics and Code of Conduct that apply in the Company consist of several parts, including:

1. Core values which contain the cultural values in the Company. This core values are expected to be applied into the work ethic of all parties working in the Company.
2. Commitment to the Code of Ethics and Code of Conduct which contains a statement of approval from all parties working in the Company to commit to the Company's Code of Ethics and Code of Conduct.
3. Standards (norms) of behavior in the Code of Ethics and Code of Conduct, which consists of:
  - a. Responsibility to the Company.
  - b. Responsibilities at work.
  - c. Ethics on behalf of the Company and interacting with outside parties.
  - d. Confidentiality.
  - e. Investment and outside activities.
  - f. Compliance.
  - g. Penalty.
4. Statement of Personal Commitment.

The Code of Ethics and Code of Conduct of the Company apply to all personnel in the Company without exception, starting from the ranks of the Board of Commissioners, Directors, Division Heads to all human capital of the Company. [102-17]

In facilitating access to Company Personnel, the Code of Ethics and Code of Conduct books are also made in digital form and have been uploaded. This digital book are able to be accessed in the information system in the form of the Company's internal portal.

Violations of the Company's Code of Ethics and Code of Conduct can also constitute a violation of legal provisions that may risk criminal sanctions and civil sanctions against the Company's personnel and/or the Company.

## Code of Conduct Violation and Sanctions

During 2020, the Company has resolved cases of violations of the Code of Ethics and Code of Conduct.



# Inisiatif Eksternal [102-12]

## External Initiatives [102-12]

Sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka dan telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia, Perseroan berupaya mengelola seluruh aspek operasional dari seluruh lini bisnis yang dijalankan dengan mengacu pada standar-standar operasional terbaik di bidangnya.

As one of the leading finance companies that has been listed on the Indonesia Stock Exchange, the Company strives to manage all operational aspects of all business lines enforced by referring to the best operational standards in the field.



# Manajemen Pemangku Kepentingan

## Stakeholder Management

Keberlanjutan usaha jangka panjang bergantung pada keberhasilan dalam membina hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, Perseroan telah mengidentifikasi dengan seksama grup pemangku kepentingan yang berpengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha serta berupaya memenuhi harapannya sesuai dengan *resources* yang tersedia.

Para pemangku kepentingan tersebut adalah: Pemegang Saham dan Investor, Konsumen, Pegawai, Komunitas, Mitra Kerja/Pemasok, Pemerintah/Regulator, Tokoh Masyarakat/Pejabat setempat.

Sesuai hasil pemetaan dampak, pengaruh dan identifikasi kelompok pemangku kepentingan, berikut adalah tabel ringkasan pengelolaan hubungan dengan para pemangku kepentingan dimaksud yang dilakukan oleh Perseroan.

Long-term business sustainability depends on the success of building harmonious relationship with all stakeholders. For that purpose, the Company has carefully identified stakeholder groups that have a significant effect on business continuity and strive to comply their expectations in accordance with the available resources.

The stakeholders are: Shareholders and Investors, Customers, Employees, Communities, Working Partners/Vendors, Government/Regulators, Community Leaders/Local Officials.

In line with the results of the mapping of impacts, influence and identification of stakeholder groups, the followings are a summary table of the management of relationships with these stakeholders organized by the Company.

### Ringkasan Pengelolaan Pemangku Kepentingan Summary of Stakeholder Management

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Daftar Pemangku Kepentingan List of Stakeholder [102-40]	Basis Penetapan/Identifikasi Basis of Determination/Identification [102-42]	Topik/Masalah yang Muncul Topics/Issues [102-44]	Metode Pelibatan & Frekuensi Method of Engagement & Frequency [102-43]	Fungsi Manajemen Tata Kelola Tertinggi Highest Governance Management Function
Pemegang Saham dan Investor	Ketergantungan, Pengaruh dan Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tata Kelola Organisasi</li> <li>Pencapaian Kinerja Ekonomi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan informasi pencapaian Perseroan melalui RUPS, Laporan Kuartal dan Penerbitan Laporan Tahunan.</li> <li>Komunikasi langsung maupun melalui analisis guna memastikan penyampaian informasi material.</li> <li>Sesuai Kebutuhan</li> </ul>	Corporate Secretary
Shareholder and Investor	Dependency, Influence and Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organization Governance</li> <li>The Achievement of Economic Performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provide information of the Company's achievements through GMS, Quarterly Reports and Annual Report Issuance.</li> <li>Communicating directly or through analysis in order to ensure delivery of material information.</li> <li>Needs based engagement</li> </ul>	Corporate Secretary



# Manajemen Pemangku Kepentingan

## Stakeholder Management

Daftar Pemangku Kepentingan List of Stakeholder [102-40]	Basis Penetapan/Identifikasi Basis of Determination/Identification [102-42]	Topik/Masalah yang Muncul Topics/Issues [102-44]	Metode Pelibatan & Frekuensi Method of Engagement & Frequency [102-43]	Fungsi Manajemen Tata Kelola Tertinggi Highest Governance Management Function
Konsumen	Ketergantungan Tanggung Jawab Pengaruh Kedekatan Geografis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlindungan Nasabah</li> <li>• Hubungan Berkelanjutan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan produk dan jasa sesuai peraturan yang berlaku.</li> <li>• Pemberian informasi produk dan jasa dengan tepat waktu, memadai, jelas dan akurat.</li> <li>• Pengembangan layanan berkualitas prima demi kepuasan konsumen.</li> <li>• Iklan dan media promosi</li> <li>• Sesuai kebutuhan</li> </ul>	<p><i>Line of Business</i></p> <p><i>Corporate Secretary</i></p> <p><i>Customer Service</i></p>
	Dependency, Responsibility, and the influence of geographical proximity	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer Protection</li> <li>• Sustainable relationship</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provision of products and services are subject to the applicable policies.</li> <li>• Providing information of products and services on time, sufficient, clear and accurate.</li> <li>• Development of prime quality services for customer satisfaction.</li> <li>• Advertisement and promotion media.</li> <li>• Needs based engagement</li> </ul>	<p><i>Line of Business</i></p> <p><i>Corporate Secretary</i></p> <p><i>Customer Service</i></p>
Pegawai	Ketergantungan Tanggung Jawab Perhatian Pengaruh Kedekatan Geografis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungan Ketenagakerjaan</li> <li>• Perlindungan dan Kondisi Kerja</li> <li>• Pengembangan Kompetisi</li> <li>• Pengembangan Karir dan Aktualisasi Diri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelolaan insan Perseroan secara objektif, transparan, adil dan setara.</li> <li>• Membangun lingkungan kerja kondusif demi optimalisasi produktivitas.</li> <li>• Pengembangan karir talent <i>management system</i> dan <i>assessment center</i>.</li> <li>• Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<p><i>Human Capital</i></p>
	Dependency, Responsibility, Attention the Influence of geographical Proximity	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The Employment Relationship</li> <li>• Protection and Working Condition</li> <li>• Competition Development</li> <li>• Career and Self Actualization Development</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managing of the Company's personel in an objective, transparent, fair and equal manner.</li> <li>• Building a conducive work environment for productivity optimization.</li> <li>• Career development of management system and assessment centre.</li> <li>• Needs based engagement</li> </ul>	<p><i>Human Capital</i></p>
Komunitas	Ketergantungan Tanggung Jawab Perbedaan Pendapat Pengaruh Kedekatan Geografis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan dan Budaya</li> <li>• Teknologi dan Akses Infrastruktur</li> <li>• Kesejahteraan dan Pendapatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensifikasi keterlibatan dalam kegiatan komunitas dengan program yang mencakup bidang pendidikan, pemberdayaan, budaya dan agama, kemanusiaan serta lingkungan.</li> <li>• Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<p><i>Corporate Secretary</i></p> <p><i>Human Capital</i></p>

## Manajemen Pemangku Kepentingan

### Stakeholder Management

Daftar Pemangku Kepentingan List of Stakeholder [102-40]	Basis Penetapan/Identifikasi Basis of Determination/Identification [102-42]	Topik/Masalah yang Muncul Topics/Issues [102-44]	Metode Pelibatan & Frekuensi Method of Engagement & Frequency [102-43]	Fungsi Manajemen Tata Kelola Tertinggi Highest Governance Management Function
Community	Dependency, Responsibility, Dissent Geographical proximity	<ul style="list-style-type: none"> <li>Education and Culture</li> <li>Technology and Infrastructures Access</li> <li>Welfare and Income</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensification of involvement in community activities with programs that cover education, empowerment, culture and religion, humanity as well as environment fields.</li> <li>Needs based engagement</li> </ul>	<p>Corporate Secretary</p> <p>Human Capital</p>
Mitra Kerja/Pemasok	Ketergantungan Tanggung Jawab Perbedaan Kepentingan Pengaruh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hubungan Berkelanjutan</li> <li>Ekonomi</li> <li>Keadilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Syarat kerja sama yang jelas</li> <li>Penilaian kinerja yang transparan</li> <li>Penilaian rutin.</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan.</li> </ul>	Procurement
Working Partner/Suppliers	Dependency, Responsibility, Distinction Interest Influence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustainability Relationship</li> <li>Economics</li> <li>Fairness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clear terms of cooperation</li> <li>Transparent performance appraisal</li> <li>Routine assessments.</li> <li>Meeting according to the need.</li> </ul>	Procurement
Pemerintah/Regulator	Ketergantungan Tanggung Jawab Perbedaan Pendapat Pengaruh Kedekatan Geografis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan Terhadap Peraturan Perundang-Undangan</li> <li>Komitmen Terhadap Regulasi Pembiayaan</li> <li>Komunikasi dan Pelaporan yang Jelas, Akurat, Komprehensif dan Tepat Waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyempurnaan Manual Good Corporate Governance terkini.</li> <li>Implementasi prinsip GCG diseluruh unit kerja.</li> </ul>	Compliance
Government/Regulator	Dependency, Responsibility, Dissent Influence Geographical Proximity	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compliance towards Prevailing Laws</li> <li>Committed to Financing Regulation</li> <li>Accurate, comprehensive, and Timely Communication and Komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refinement of the latest Manual Good Corporate Governance</li> <li>Implementation of GCG principles in all working unit.</li> </ul>	Compliance
Tokoh Masyarakat/Pejabat Setempat	Ketergantungan Tanggung Jawab Perbedaan Pendapat Pengaruh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan Usaha</li> <li>Kemajuan Daerah Setempat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunjungan langsung</li> <li>Pertemuan resmi dan Musyawaran Perencanaan Pembangunan</li> <li>Pertemuan berkala sesuai kebutuhan</li> </ul>	<p>Corporate Secretary</p> <p>Customer Service</p>
Community Leaders/Local Officials	Dependency, Responsibility, Dissent Influence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Business Development</li> <li>Progress of Local Area</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direct visit</li> <li>Official meeting and Development Planning Conference Regular meetings according to the need</li> </ul>	<p>Corporate Secretary</p> <p>Customer Service</p>



# Indeks Standar GRI - CORE [GRI 102-55]

## GRI Standard Index - CORE

GRI - Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
<b>DISCLOSURE UMUM   GENERAL DISCLOSURES</b>			
<b>GRI 102: Disclosure Umum General Disclosures</b>	<b>Profil Organisasi   Organization Profile</b>		
	102-1	Nama Organisasi Organization Name	29
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa Activity, Brands, Products, and Services	29, 33
	102-3	Lokasi Kantor Pusat Organization Headquarters	30
	102-4	Lokasi Operasi Operational Regions	29
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum Ownership and Legal Form	29
	102-6	Pasar Yang Dilayani Market Coverage	30
	102-7	Skala Organisasi Organization Scale	53
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain Employees and Other Workers Information	106-108
	102-9	Rantai Pasokan Supply Chain	68
	102-10	Perubahan signifikan pada periode laporan, skala usaha, perubahan kegiatan usaha, termasuk organisasi dan rantai pasokannya Significant changes during the reporting period, business scale, business activity changes, including organization and supply chain	20
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Approach	119
	102-12	Inisiatif eksternal diadopsi atau diterapkan External initiative supported or adopted	128
102-13	Keanggotaan Organisasi Memberships in Organizations	30	
<b>Strategi   Strategy</b>			
102-14	Pernyataan dari Direktur Utama Statement from the President Director	10	
<b>Visi - Misi   Vision - Mission</b>			
102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku Values, Principles, Standards, and Code of Conduct	127	
102-17	Mekanisme pengenalan etika Perusahaan Introduction mechanism of Company ethics	127	
<b>Tata Kelola   Governance</b>			
102-18	Struktur Tata Kelola Governance Structure	113	

GRI - Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
	102-22	Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Composition of the Board of Commissioners and Board of Directors	114
	102-23	Tugas dan Tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi Duties and Responsibilities of the Board of Commissioners and Board of Directors	114
<b>Pemangku Kepentingan   Stakeholders</b>			
	102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan List of Stakeholders Group	97
	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif Collective Discussion Agreement	129
	102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan Identification and Selection of Stakeholders	129
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan Pemangku Kepentingan Approaches for Stakeholders Engagement	129
	102-44	Topik Utama dan Hal-hal yang Diajukan Main Topics and Proposed Issues	129
<b>Tentang Laporan   About the Report</b>			
	102-45	Entitas Anak Usaha dikonsolidasi pada Laporan Keuangan Subsidiaries consolidated into the Financial Statements	21
	102-46	Menetapkan Isi Laporan, Topik dan Boundary Defining report contents and boundaries	22
	102-47	Daftar Topik Material List of Material Topics	24
	102-48	Penyajian Kembali Informasi Information Restatement	20
	102-49	Pengungkapan Perubahan pada Laporan Disclosure of Changes in the Report	20
	102-50	Periode Pelaporan Reporting Period	21
	102-51	Tanggal Laporan Terbaru Latest Report Date	21
	102-52	Siklus Laporan Report Cycles	21
	102-53	Titik kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan Point of Contact for Report Inquiries	27
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI Accordance with GRI Standard	20
	102-55	Indeks Isi GRI GRI Contents Index	20
	102-56	Assurance oleh pihak Eksterna External Assurance	20

# Indeks Standar GRI - CORE [GRI 102-55]

## GRI Standard Index - CORE

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
<b>DISCLOSURE TOPIK SPESIFIK   DISCLOSURE OF SPECIFIC TOPICS</b>			
<b>DAMPAK EKONOMI   ECONOMIC IMPACTS</b>			
<b>201 Kinerja Ekonomi   Economics Performance</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	64
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	64
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	64
<b>GRI 201: Kinerja Ekonomi Economic Performance</b>	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi Economic Earnings Distribution	67
<b>202 Kehadiran Pasar   Market Presence</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	95
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	95
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	96
<b>GRI 202: Kehadiran Pasar Market Presence</b>	202-1	Perbandingan standar minimum gaji pegawai baru dibandingkan standar upah minimum regional Comparison of minimum standard of new employee's salary compared to the regional minimum wage standard	104
<b>203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung   Indirect Economic Impacts</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	77
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	77
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	78
<b>GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts</b>	203-1	Investasi Infrastruktur dan Layanan Jasa Infrastructure Investment and Services	82

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
<b>205 Anti Korupsi   Anti-Corruption</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	113
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	113
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	113
<b>GRI 205: Anti Korupsi Anti Corruption</b>	205-2	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi Anti-corruption communication and trainings	123
	205-3	Kasus korupsi dan penindakan kasus korupsi Corruption cases and its prosecution	125
<b>DAMPAK LINGKUNGAN   ENVIRONMENTAL IMPACTS</b>			
<b>302 Energi   Energy</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	89
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	89
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	89
<b>GRI 302: Energi Energy</b>	302-1	Konsumsi energi organisasi Organizational energy consumption	92
	302-3	Intensitas energi Energy intensity	92
	302-4	Pengurangan konsumsi energi Energy consumption reduction	89
<b>305 Emisi   Emissions</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	89
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	89
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	89
<b>GRI 305: Emisi Emissions</b>	305-2	Emisi gas rumah kaca (GRK) tak langsung Indirect green house gas (GHG) emissions	91

# Indeks Standar GRI - CORE [GRI 102-55]

## GRI Standard Index - CORE

GRI - Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
<b>DAMPAK SOSIAL   SOCIAL IMPACTS</b>			
<b>401 Kepegawaian   Employment</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	95
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	95
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	96
<b>GRI 401: Kepegawaian Employment</b>	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian (Turn-over) Karyawan New Employee Recruitment and Turn Over	98
<b>404 Pelatihan dan Pendidikan   Trainings and Education</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	95
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	95
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	96
<b>GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan Training and Education</b>	404-1	Rerata jam pelatihan karyawan, menurut gender dan jenjang jabatan Average employees training hours, based on gender and position level	100
	404-2	Program peningkatan kompetensi karyawan, dan program pra jabatan Employee competence progam, and pre position program	103
<b>412 - 1 Hak Asasi Manusia   Human Rights</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	95
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	95
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	96
<b>GRI 412 Hak Asasi Manusia</b>	412-1	Operasi-operasi yang telah melewati tinjauan hak asasi manusia atau penilaian dampak Operations that has exceeded human rights overview or impact assessment	102
	412-2	Pelatihan karyawan mengenai kebijakan atau prosedur hak asasi manusia Employee training on human rights policies or procedures	102

GRI - Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
<b>413 Masyarakat Lokal   Local Communities</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	77
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	77
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	78
<b>GRI 413: Masyarakat Lokal Local Communities</b>	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan Program Pengembangan Komunitas Operational involving local communities, impacts evaluation, and Community Development Program	80
<b>417 Pemasaran dan Label Produk   Product Marketing and Label</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	70
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	70
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	70
<b>GRI 417: Pemasaran dan Label Produk Product Marketing and Label</b>	417-1	Kewajiban pencantuman informasi dan label produk Obligation to state product information and label	70, 72
	417-2	Jumlah insiden ketidak sesuaian dengan informasi dan label produk dimaksud Total incident of mismatch of product information and label	70, 72
<b>418 Kerahasiaan Pelanggan   Customer Confidentiality</b>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	70
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	70
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	70
<b>GRI 418 Kerahasiaan Pelanggan Customer Confidentiality</b>	418-1	Jumlah laporan keluhan nasabah/pelanggan berkaitan dengan terbukanya kerahasiaan pelanggan dan hilangnya data nasabah/pelanggan Total customer complaint reports on disclosure of customer confidentiality and customer loss data	71

## Indeks Standar GRI - CORE [GRI 102-55]

### GRI Standard Index - CORE

GRI - Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
<i>Financial Sector Services</i>			
<b>GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach</b>	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	70
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	70
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	70
<b>GRI Disclosure Financial Specific</b>	FS6	Presentase portofolio bisnis dibagi menurut wilayah, ukuran (misal: Micro/SME/Besar), dan sektor Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/ large) and by sector.	70
	FS7	Nilai portofolio produk dan jasa yang dirancang untuk mendukung kegiatan sosial dibagi menurut segmen bisnis Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose.	70
	FS8	Jumlah produk dan jasa pembiayaan yang dialokasikan untuk mendukung pembiayaan terkait lingkungan yang spesifik Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit	90
	FS15	Kebijakan dalam memastikan adilnya produk dan jasa layanan yang diluncurkan Policies for the fair design and sale of financial products and services	70
	FS16	Inisiatif untuk mengadakan dan mendukung kegiatan literasi keuangan atau pembiayaan khusus Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	70



# 2020

## Laporan Keberlanjutan Sustainability Report



### **PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk**

Altira Office Tower floor 32, 33, 35  
Jl. Yos Sudarso Kav.85  
Sunter Jaya, Tanjung Priok  
Jakarta Utara 14350



+62 21 2188 2400  
(fax.) +62 21 2188 2420



[corporate\\_secretary@wom.co.id](mailto:corporate_secretary@wom.co.id)



[www.wom.co.id](http://www.wom.co.id)