


Here for good

Driving commerce and prosperity
through our unique diversity

2018

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



Tujuan kami adalah untuk mendorong perdagangan dan kemakmuran melalui keberagaman unik kami. Dengan menitik beratkan pada tiga pilar keberlanjutan - berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, menjadi perusahaan yang beretika dan profesional serta bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan - kami yakin untuk mencapai tujuan kami, sejalan dengan perilaku yang dimiliki, dan memenuhi janji kami untuk *Here for good*.

Our purpose is to drive commerce and prosperity through our unique diversity. By focusing on three sustainability pillars – contributing to sustainable economic growth, being a responsible company and investing in communities – we believe we can achieve our purpose, in line with our valued behaviours, and deliver on our promise to be Here for good.



Ikhtisar Keberlanjutan Sustainability Highlights



Penyaluran kredit yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional berkelanjutan

Loan distribution to supports sustainable national economic growth

Rp32,70 triliun/ trillion



Perolehan **pendapatan bunga kredit** yang mendukung pertumbuhan berkelanjutan Bank

Interest income from loans which supports the Bank's sustainable growth

Rp2,50 triliun/ trillion



Penyaluran **kredit ramah lingkungan**
Distribution of **environmentally friendly credit**

Rp13,90 triliun/ trillion



Kesetaraan gender
Gender equality

53,35%

karyawan wanita
women employees



Investasi untuk **pengembangan kompetensi karyawan**

Investment for **employee's competency development**

Rp40,80 miliar/ billion



Implementasi program **"Seeing is Believing"** melalui pemeriksaan mata dan pembagian kacamata gratis
Implementation of **"Seeing is Believing"** programme through free eye examination and glasses distribution

Sulawesi Selatan
South Sulawesi

30 sekolah/ schools

771 pelajar/ students

Nusa Tenggara Barat
West Nusa Tenggara

4 kabupaten/ regencies

110.192 penduduk/ people

Palu

150 korban gempa dan tsunami/
victims earthquake and tsunami

Jakarta & Makassar

20 SLB/ School for Students with Disabilities

600 anak/ children

Implementasi program **"Goal"** melalui pembekalan keterampilan hidup bagi remaja putri

Implementation of **"Goal"** programme through life skills training for female teenagers

USD **20.000**

10 sekolah/ schools

597 remaja putri/ female teenagers



Literasi keuangan
Financial Literacy

melalui program **Financial Education for Youth (FE4Y)** through **Financial Education for Youth (FE4Y)** programme

672 remaja/ teenagers

Ringkasan Eksekutif Executive Summary

Standard Chartered Bank berkomitmen untuk mendukung pembangunan sosial dan ekonomi nasional melalui fokus bisnis yang dijalankan Bank di sektor perbankan. Komitmen ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi 3 pilar utama, yaitu:

1. Berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan;
2. Menjadi perusahaan yang beretika dan profesional; serta
3. Bertanggung jawab terhadap masyarakat sekitar dan lingkungan.

Komitmen Bank dalam pembangunan berkelanjutan ini didasari tujuan dan misi Bank untuk membantu keuangan masyarakat dan perusahaan-perusahaan guna mendorong perdagangan dan investasi sehingga tercapai kemakmuran. Hal ini diwujudkan melalui keberagaman layanan jasa keuangan yang disediakan untuk nasabah individu, korporasi, dan institusi global, serta rangkaian program yang dapat memperbaiki kehidupan dan menciptakan kesempatan baru bagi masyarakat.

Komitmen serta misi Bank ini telah diwujudkan melalui serangkaian program yang diimplementasikan di tahun 2018. Komitmen keberlanjutan ini juga telah dituangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Standard Chartered Bank Indonesia 2019-2023 yang akan mulai dilaksanakan di tahun 2019 dengan melibatkan berbagai departemen dan unit kerja, sumber daya, serta pemangku kepentingan.

Standard Chartered Bank is committed to support national social and economic development through business focus conducted by the Bank in banking sector. This commitment is carried out by upholding the 3 main pillars, which are:

1. Contributing to sustainable economic growth;
2. Being a responsible company; and
3. Investing in communities.

The Bank's commitment to sustainable development is based on the Bank's goals and mission to support community and corporate's finance in order to drive trade and investment to achieve prosperity. This is realized through the various financial services provided for individual client, corporations, and global institutions, as well as a series of programmes that can improve lives and create new opportunities for the community.

The Bank's commitment and mission were realized through various programmes implemented in 2018. This sustainability commitment is also outlined in the 2019-2023 Action Plan for Sustainable Finance (RAKB) of Standard Chartered Bank Indonesia which will begin to be implemented in 2019 by involving various departments and work units, resources, and stakeholders.



Pandangan Keberlanjutan Sustainability Views

Kehadiran Standard Chartered Bank Indonesia sebagai entitas usaha tidak hanya ditujukan untuk mencapai keuntungan, tetapi juga untuk memberikan manfaat nyata bagi pembangunan sosial dan ekonomi nasional. Komitmen ini diwujudkan melalui pelaksanaan usaha secara bertanggung jawab serta kontribusi berkelanjutan kepada pemangku kepentingan. Upaya ini menjadi bentuk tanggung jawab sosial dan lingkungan, serta strategi yang dirancang Bank secara terstruktur untuk menjaga keberlanjutan usaha dalam jangka waktu yang lebih panjang lagi.

Standard Chartered Bank Indonesia berkomitmen untuk mendukung pembangunan sosial dan ekonomi nasional melalui fokus bisnis perusahaan di sektor perbankan yang menjunjung tinggi tiga pilar utama. Ketiga pilar ini sejalan dengan pilar keberlanjutan Standard Chartered Group, yakni meliputi kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, menjadi perusahaan yang beretika dan profesional, serta bertanggung jawab terhadap masyarakat sekitar dan lingkungan.

Implementasi setiap inisiatif dari masing-masing pilar tersebut melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik sebagai mitra pelaksana maupun target sasaran yang dituju oleh Bank. Mitra utama aksi keberlanjutan ini adalah karyawan Bank yang bergerak secara sukarela untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Selain itu, Bank juga bermitra dengan kementerian dan lembaga swadaya masyarakat agar implementasi inisiatif-inisiatif dalam aksi keberlanjutan berdampak positif, efektif, dan tepat sasaran.

Kerja sama yang baik dengan pemangku kepentingan berdampak positif terhadap pencapaian aksi keberlanjutan di tahun 2018. Dalam meningkatkan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, Bank telah menyalurkan kredit sebesar Rp32,70 triliun kepada nasabah. Dari total tersebut, sebesar Rp7,62 triliun atau 23,31% disalurkan bagi kelompok kreditur tertentu yang memiliki keterkaitan dengan lingkungan sehingga wajib memenuhi ketentuan AMDAL (kredit ramah lingkungan).

Dalam mewujudkan perusahaan yang beretika dan profesional, Bank telah melaksanakan pengelolaan SDM yang bertanggung jawab dan dengan memperhatikan pemenuhan hak-hak asasi manusia. Pengelolaan SDM yang bertanggung jawab ini telah mengeliminasi isu-isu diskriminasi dalam internal Bank. Keberagaman budaya, kesempatan kerja yang setara dalam perbedaan *gender* maupun terhadap karyawan disabilitas menjadi kekuatan Bank untuk terus meningkatkan nilai-nilai “*Better Together*” yang dijunjung oleh seluruh insan Grup Standard Chartered. Bank juga memperhatikan isu-isu kelestarian lingkungan dalam penyaluran kredit sehingga kegiatan usaha yang dilakukan tidak berdampak negatif terhadap lingkungan hidup, baik secara langsung maupun tidak langsung.

The presence of Standard Chartered Bank Indonesia as a business entity is not only intended to gain profit, but also to provide real benefits for national social and economic development. This commitment is realized by conducting business responsibly and continuously contributing to stakeholders. This effort is a form of social and environmental responsibility, as well as a strategy designed by the Bank in a structured manner to maintain business sustainability in a longer period of time.

Standard Chartered Bank Indonesia is committed to support national social and economic development through the Bank's business focus in banking sector that upholds the three main pillars. These three pillars are in line with Standard Chartered Group's sustainability pillars, which include contributing to sustainable economic growth, being a responsible company, and investing in communities.

The implementation of each initiative from each of these pillars involves various stakeholders, both as implementing partners as well as targets aimed by the Bank. The main partners of this sustainability action are the Bank's employees who voluntarily deliver the best for the community. In addition, the Bank is also partnered with the ministries and non-governmental organizations so that the implementation of initiatives in sustainability actions have positive, effective, and on-target impacts.

Additional good cooperation with stakeholders delivered positive impact on achieving sustainability actions in 2018. In increasing contributions to sustainable economic growth, the Bank channeled loans in the amount of IDR 32.70 trillion to clients. From the total amount, an amount of IDR 7.62 trillion or 23.31% is distributed to certain credit group that has engagement with the environment and must meet the requirements of AMDAL (environmentally friendly credit).

In realizing an ethical and professional company, the Bank carried out HR management responsibly by paying attention to the fulfillment of human rights. By conducting HR management responsibly, discrimination issues within the Bank's employees have been eliminated. Cultural diversity, equal employment opportunities in gender differences, as well as employees with disabilities are the Bank's strength to keep improving the values of “*Better Together*”, which is upheld by all Standard Chartered Group employees. The Bank also pays attention to environmental preservation issues in credit channeling so that the business activities carried out do not have negative impact to the environment, either directly or indirectly.

Dalam mewujudkan tanggung jawab terhadap masyarakat sekitar dan lingkungan, secara konsisten dan berkelanjutan, Bank melaksanakan 2 program komunitas. Program “*Seeing is Believing*” menjadi inisiatif yang dijalankan Bank bersama Standard Chartered Group untuk mencegah dan mengentaskan kebutaan. Bank telah mengalokasikan USD5 juta untuk pelaksanaan program ini di Indonesia berlangsung selama 5 tahun, mulai dari 2015 sampai 2020. Pada tahun 2018, program ini telah dilaksanakan di 5 wilayah berbeda di Jakarta, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Barat, dan Palu. Sekitar 50 sekolah telah dikunjungi, lebih dari 111.763 orang telah mendapat pemeriksaan mata, dan sebanyak 960 kacamata telah dibagikan secara gratis. Selain itu, pendidikan dan pelatihan tentang kesehatan mata juga telah dilakukan bagi beberapa rumah sakit, komunitas relawan, guru, dan wartawan.

Sedangkan, program “*Goal*” menjadi inisiatif yang ditujukan untuk memberikan pembekalan keterampilan hidup kepada remaja putri agar dapat mengatasi masalah kesetaraan *gender*. Bank telah mengalokasikan USD20.000 untuk menjalankan kurikulum *Goal* dari 1 Juni 2018 sampai dengan 31 Mei 2019. Sekitar 10 sekolah dan sebanyak 597 remaja putri telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan sesuai kurikulum *Goal* di tahun 2018.

Dalam melaksanakan aksi keberlanjutan ini, Bank menghadapi tantangan yang berasal dari internal maupun eksternal Bank, termasuk perubahan strategi dan arahan Standard Chartered Group, serta perubahan kebijakan pemerintah dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pencapaian target aksi keberlanjutan. Meskipun demikian, Bank tetap mengupayakan pencapaiannya melalui kerja sama strategis dengan berbagai pemangku kepentingan. Selain itu, agar aksi keberlanjutan terukur dan terarah dari waktu ke waktu, maka di tahun 2019, Bank telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. Penyusunan rencana aksi ini juga sejalan dengan pemenuhan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan terkait penerapan keuangan berkelanjutan.

Standard Chartered Bank Indonesia berkomitmen untuk melaksanakan setiap rencana aksi yang telah ditetapkan dan meningkatkan kualitas implementasinya secara bertahap. Melalui aksi keuangan berkelanjutan ini, Bank akan terus mewujudkan janji “*Here for good*” yang telah dilaksanakan sejak masa lampau dan masa kini ke masa-masa yang akan datang.

In realizing responsibility to the surrounding community and the environment consistently and continuously, the Bank implements 2 community programmes. The “*Seeing is Believing*” programme is an initiative run by the Bank with Standard Chartered Group to prevent and eradicate blindness. The Bank budgeted USD5 million to implement this programme in Indonesia for 5 years, starting from 2015 to 2020. In 2018, the programme was held in 5 different areas in Jakarta, South Sulawesi, West Nusa Tenggara, and Palu. Approximately 50 schools were visited, more than 111,763 people received eye treatment, and 960 pairs of glasses were distributed free of charge. Furthermore, education and training on eye health was held at several hospitals, volunteer communities, teachers, and reporters.

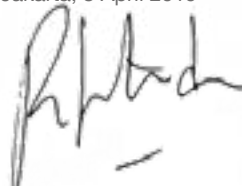
Meanwhile, “*Goal*” programme is an initiative aimed at providing life skills training to female teenagers in order to overcome gender equality issue. The Bank budgeted USD20,000 to run Goal curriculum from 1 June 2018 to 31 May 2019. Approximately 10 schools and 597 female students received education and training in accordance with Goal curriculum in 2018.

From time to time, the Bank faces challenges in implementing its Sustainability Plan originating both internally as well as externally. The announcement of a new policy or new regulation, macro economic conditions, staff resignation, potential environmental issues, potential cyber crime risk are just to name a few. Nonetheless, the Bank continues to strive for its achievement through strategic cooperation with various stakeholders. Furthermore, in order to have the sustainable actions measured and directed from time to time, the Bank prepares Action Plan for Sustainable Finance in 2019. The preparation of this action plan is also in line with the fulfillment of the provisions of Financial Services Authority related to the implementation of sustainable finance.

Standard Chartered Bank Indonesia is committed to implement the identified action plan and improve the quality of its implementation gradually. Through its Sustainability Plan, the Bank will continue to deliver on its promise to be Here for good.

Jakarta, 8 April 2019

Jakarta, 8 April 2019



Rino Donosepoetro
Chief Executive Officer



Misi Keberlanjutan Sustainability Mission



Misi Keberlanjutan Sustainability Mission

Tujuan kami adalah mewujudkan perdagangan dan kemakmuran melalui keberagaman kami yang unik. Dengan menitik beratkan pada tiga pilar keberlanjutan - berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, menjadi perusahaan yang beretika dan profesional serta bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan - kami yakin untuk mencapai tujuan kami, sejalan dengan perilaku yang dimiliki, dan memenuhi janji kami yaitu *Here for good*. Pilar-pilar tersebut didukung oleh Aspirasi Keberlanjutan kami, yang memberikan target terukur yang menunjukkan cara mencapai hasil yang berkelanjutan di seluruh bisnis kami.

Our purpose is to drive commerce and prosperity through our unique diversity. By focusing on three sustainability pillars – contributing to sustainable economic growth, being a responsible company and investing in communities – we believe we can achieve our purpose, in line with our valued behaviours, and deliver on our promise to be *Here for good*. The pillars are supported by our Sustainability Aspirations, which provide measurable targets to demonstrate how we are achieving sustainable outcomes across our business.

Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Aksi berkelanjutan yang dilaksanakan Bank saat ini melibatkan berbagai divisi/unit kerja yang terkait. Khusus implementasi inisiatif yang terkait program komunitas (masyarakat), telah dikelola oleh *Corporate Affairs*. Keterlibatan berbagai divisi/unit kerja ini ditujukan untuk memaksimalkan partisipasi internal, menjamin kesesuaiannya dengan tujuan Standard Chartered Bank dan ketepatan sasaran yang ditetapkan. Selain itu, keterlibatan divisi/unit kerja yang terkait dipandang dapat menjaga kesesuaian perencanaan dan implementasi masing-masing inisiatif dengan peraturan yang berlaku di Indonesia, dimana Bank beroperasi.

Sustainable Governance Structure

The sustainable actions currently conducted by the Bank involve various related divisions/work units. The implementation of initiatives related to community programmes has been specifically managed by the *Corporate Affairs*. The involvement of various divisions/work units is aimed at maximizing internal participation, ensuring compliance with Standard Chartered Bank's objectives, and the properness of the targets set. In addition, the involvement of relevant divisions/work units is seen as being able to maintain the suitability of the planning and implementation of each initiative with the applicable regulations in Indonesia, where the Bank operates.

Dalam melaksanakan aksi keberlanjutan, maka Bank telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Standard Chartered Bank Indonesia 2019-2023. Penyusunan RAKB ini akan diikuti dengan penetapan penanggung jawab untuk masing-masing inisiatif pada masing-masing pilar rencana keberlanjutan. Melalui penetapan struktur tata kelola keberlanjutan secara jelas dan spesifik, Bank berharap implementasi RAKB di tahun 2019 dan selanjutnya dapat efisien, efektif, dan tepat sasaran.

Pengembangan Kompetensi Berkelanjutan

Untuk memastikan bahwa penanggung jawab aksi keuangan berkelanjutan Bank memperoleh informasi dan pengetahuan yang diperlukan dalam merencanakan dan mengimplementasikan setiap rencana aksi, maka Bank mendorong keikutsertaan pihak-pihak tersebut dalam berbagai program pelatihan terkait, sebagaimana diungkapkan berikut ini:

Peserta Participants	Materi Pengembangan Kompetensi Competence Development Material	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and Place	Penyelenggara Organizer
Relationship Managers (RMs) dan Credit Officers Relationship Managers (RMs) and Credit Officers	Environment Social Risk Management (ESRM) Environment Social Risk Management (ESRM)	3 Desember 2018, Jakarta 3 December 2018, Jakarta	Grup Standard Chartered Standard Chartered Group

Prosedur Aksi Keuangan Berkelanjutan

Prosedur penerapan RAKB dimulai dari proses penyusunan, implementasi, evaluasi dan tindak lanjut yang diuraikan sebagai berikut:

1. Proses Penyusunan RAKB

Dalam proses penyusunan RAKB, Bank merujuk pada RAKB (*Sustainability Program*) Standard Chartered Bank secara global. Proses penyusunan tersebut melibatkan jajaran Direksi Bank (*Country Management Team*) dan beberapa staf ahli.

2. Implementasi RAKB dan Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Mengingat luasnya cakupan RAKB Bank, maka implementasinya membutuhkan kerja sama dari seluruh lini Bank untuk memastikan bahwa RAKB akan terlaksana dengan baik. Pelaksanaan RAKB Bank juga akan melibatkan mitra kerja yang telah ditunjuk, yaitu:

In carrying out sustainability actions, the Bank has compiled Sustainable Finance Action Plan (RAKB) of Standard Chartered Bank Indonesia 2019-2023. The drafting of this RAKB will be followed by the determination of the person responsible for each initiative on each pillar of the sustainability plan. Through the establishment of clear and specific sustainability governance structure, the Bank expects that the implementation of the Sustainability Action Plans in 2019 and thereafter will be done in an efficient and effective manner.

Sustainable Competence Development

To ensure that the person in charge of the Bank's sustainable finance action obtains the necessary information and knowledge to plan and implement each action plan, the Bank encourages the participation of these parties in various relevant training programmes, as disclosed below:

Procedures of Sustainable Finance Action Plan

The procedure for implementing RAKB starts from the process of drafting, implementing, evaluating, and following up as described below:

1. Procedures of Drafting RAKB

In the process of drafting RAKB, the Bank globally refers to Standard Chartered Bank's Sustainability Programme. The drafting process involves Country Management Team and several expert staffs.

2. RAKB Implementation and Stakeholders Involvement

Given the wide scope of the Bank's RAKB, the implementation requires cooperation from all lines of the Bank to ensure that RAKB will be implemented properly. The implementation of the Bank's RAKB will also involve the designated work partners, namely:



- a. Helen Keler International Indonesia (HKI Indonesia), CBM, Fred Hollows, dan ORBIS yang merupakan mitra *non government organization* (NGO) internasional yang fokus utamanya pada pencegahan dan pengentasan kebutaan;
- b. Yayasan Mitra Mandiri Indonesia (YMMI) yang merupakan mitra NGO lokal yang fokus utamanya pada pendidikan dan pengembangan kapasitas diri remaja.

3. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Progres realisasi program RAKB akan dimonitor secara periodik melalui rapat *Country Non Financial Risk Committee* yang dipimpin oleh CEO Standard Chartered Bank Indonesia. Rapat akan dilaksanakan setiap bulan untuk membahas berbagai risiko non finansial yang dihadapi Bank, seperti risiko kepatuhan dan risiko operasional. Rapat Komite tersebut akan dihadiri oleh jajaran Direksi Bank.

4. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil penilaian, apabila terdapat rencana yang belum diimplementasikan, maka akan dilakukan identifikasi masalah. Setelah diidentifikasi, akan dilakukan *review* terhadap target, analisa sumber daya, dan analisa faktor eksternal yang menghambat implementasi tersebut.

Tantangan yang Dihadapi

Dalam merealisasikan RAKB, Bank menghadapi tantangan yang berasal dari eksternal maupun internal, sebagaimana diuraikan berikut:

1. Tantangan Eksternal
Berbagai tantangan eksternal mungkin terjadi di masa depan yang mengakibatkan keterlambatan realisasi RAKB Bank, antara lain perubahan kebijakan pemerintah terkait penyaluran kredit infrastruktur, bencana alam, perang dagang skala internasional, serta krisis ekonomi.
2. Tantangan Internal
Bank akan menghadapi tantangan internal berupa perpindahan staf, peraturan kredit internal, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan keuangan berkelanjutan.

- a. Helen Keler International Indonesia (HKI Indonesia), CBM, Fred Hollows, and ORBIS which are international non-government organization (NGO) partners whose main focus is preventing and eradicating blindness;
- b. Yayasan Mitra Mandiri Indonesia (YMMI), which is local NGO partner that focuses primarily on education and development of adolescent's self-capacity.

3. Programme Implementation Evaluation System

The realization progress of RAKB programme will be monitored periodically through Country Non-Financial Risk Committee meeting chaired by the CEO of Standard Chartered Bank Indonesia. This meeting will be held monthly to discuss various non-financial risks faced by the Bank, such as compliance risks and operational risks. This Committee Meeting will be attended by the Bank's Board of Directors.

4. Follow-Up on Evaluation Result

According to the assessment results, in the event of any unimplemented plan, problem identification will be conducted. After the problem is identified, there will be a review of the target, analysis of the resources, and analysis of the external factors that hinder the implementation.

Challenges Faced

In realizing RAKB, the Bank faces challenges originating from external and internal factors as described below:

1. External Challenges
Various external challenges may occur in the future which result in delays in the Bank's RAKB realization, including changes in government policies related to infrastructure credit channeling, natural disasters, international-scale trade wars, and economic crisis.
2. Internal Challenges
The Bank may face internal challenges in the form of staff movement, internal credit policies which are related to the on the sustainable finance plans.

Pendekatan dan Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Approach and Performance

Uraian pendekatan dan kinerja keberlanjutan dijelaskan sesuai dengan pilar utama yang dijalankan Standard Chartered Bank Indonesia berikut ini:

The description of the sustainability approach and performance is explained in accordance with the following main pillars carried out by Standard Chartered Bank Indonesia, which are:

Pilar 1: Berkontribusi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi yang Berkelanjutan

Pillar 1: Contributing to sustainable economic growth

Objektif

Sebagai pelaku usaha di perbankan, Bank menggunakan bisnis inti untuk mempromosikan keberlanjutan pengembangan di pasar perbankan.

Objective

As a business actor operating in the banking sector, the Bank relies on its core business to promote sustainable development in banking market.

Strategi dan Aspirasi Strategy and Aspiration	Rencana Aksi Action Plan
<p>Infrastruktur Mendukung program pemerintah terkait pembangunan infrastruktur di Indonesia dengan produk berkelanjutan dan bertanggung jawab.</p> <p>Sesuai dengan program SDG untuk membangun infrastruktur yang tangguh.</p> <p>Infrastructure Supporting government programmes related to infrastructure development in Indonesia with sustainable products and responsibility.</p> <p>In line with SDG programme to build strong infrastructure.</p>	<p>Menyediakan konsultasi, pembiayaan, jasa <i>debt structuring</i> untuk 2-3 proyek infrastruktur per tahun.</p> <p>Providing consultation, financing, debt structuring services for 2-3 infrastructure projects per year.</p>
<p>Niaga Perdagangan menciptakan pekerjaan dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dengan memungkinkan masyarakat untuk terhubung lintas batas.</p> <p>(Sesuai dengan program SDG untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan).</p> <p>Commercial Trade creates jobs and contributes to economic growth by enabling people to connect across borders.</p> <p>(In line with SDG programme to promote inclusive and sustainable economic growth).</p>	<p>Meneruskan fokus pada program ekosistem dan menargetkan untuk melakukan <i>on board</i> terhadap 100 pemasok dan pembeli per tahun.</p> <p>Keep focusing on ecosystem programme and targeting to on-boarding 100 suppliers and buyers per year.</p>

Pelaksanaan Inisiatif

Standard Chartered Bank Indonesia mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui layanan konsultasi dan pembiayaan terkait infrastruktur. Program pembiayaan yang secara efektif akan berlangsung di tahun 2019 ini akan memerlukan waktu 3-6 bulan sejak proses perencanaan sampai dengan pencairan kredit. Program pembiayaan ini juga termasuk memberikan layanan dalam bentuk konsultasi/saran kepada klien korporasi yang membangun infrastruktur, baik terkait pelaksanaan penggabungan usaha (*merger*), akuisisi, dan divestasi, serta pembiayaan utang dan ekuitas.

Implementation of Initiative

Standard Chartered Bank Indonesia supports sustainable economic growth through consultancy and financing services related to infrastructure. The financing programme that will effectively take place in 2019 will take 3-6 months from planning process to credit disbursement. The financing programme also includes providing services in the form of consultations/advice to corporate clients that build infrastructure, either related to implementation of mergers, acquisitions, and divestments, or debt and equity financing.



Dari total kredit yang disalurkan di tahun 2018, sebesar Rp1,58 triliun atau 4,82% disalurkan untuk pembiayaan pembangunan infrastruktur.

Sedangkan, aspirasi terkait perniagaan dilakukan melalui program *banking the ecosystem*, dimana Bank menyediakan solusi perbankan terintegrasi bagi klien korporasi sampai pada tingkat pembeli dan pemasoknya (*distributor dan supplier financing*). Informasi tentang layanan ini telah diuraikan pada pembahasan tentang Profil Perusahaan.

Pilar 2: Menjadi Perusahaan yang Beretika dan Profesional

Objektif

Bank mengelola usaha secara bertanggung jawab dengan mempromosikan nilai-nilai dan perilaku yang baik, berinvestasi pada sumber daya manusia (SDM), serta mengelola dampak lingkungan usaha dan melawan kejahatan keuangan.

Of the total loans disbursed in 2018, IDR 1.58 trillion or 4.82% was channeled to finance infrastructure development.

Meanwhile, the Bank's aspirations to drive trade and commerce is realised through banking the ecosystem programme, where the Bank provides integrated banking solutions for directly as well as indirectly to its supply chain, being its buyers and suppliers by offering a wide range of Supplier/Buyer Financing programmes distributors and suppliers (distributors and supplier financing). Information about this service has been described in the discussion on Company Profile.

Pillar 2: Being a responsible company

Objective

The Bank manages the business responsibly by promoting good values and behavior, investing in human resources (HR), as well as managing the impact of business environment and fighting financial crime.

Strategi dan Aspirasi Strategy and Aspiration	Rencana Aksi Action Plan
<p>Tenaga Kerja Manusia Karyawan Bank merupakan aset terbesar dan keragamannya menjadi salah satu faktor keberhasilan usaha.</p> <p>(Sesuai dengan program SDG untuk mencapai kesetaraan <i>gender</i> dan memberdayakan perempuan).</p> <p>Human Resource Our employees are the biggest asset we have and our unique diversity is one of the Bank's greatest success factor.</p> <p>(In accordance with the SDG programme to achieve gender equality and women empowerment).</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan kesetaraan <i>gender</i> dan menjaga komposisi <i>gender</i> merata antara pemimpin wanita dan pria di Bank; b. Meluncurkan strategi <i>diversity and inclusion</i> yang baru; c. Melanjutkan program kesejahteraan karyawan, seperti: <ul style="list-style-type: none"> • Hari sehat; • Cuti ulang tahun; • Cuti hamil 5 bulan; • Cuti ayah 2 minggu; • Klub olahraga (yoga, badminton, basket, futsal, dan tenis meja); • Mengadakan minggu kesehatan dan keselamatan yang mencakup pelatihan pertahanan diri; • Menyediakan program bantuan karyawan, berupa konsultasi psikologis gratis. <ul style="list-style-type: none"> a. Ensuring gender equality and maintaining equal gender composition between female and male leaders in the Bank; b. Launching the new diversity and inclusion strategy; c. Continuing employee's welfare programmes, such as: <ul style="list-style-type: none"> • Wellness day; • Birthday leave; • 5-month maternity leave; • 2-week paternity leave; • Sports clubs (yoga, badminton, basketball, futsal, and table tennis); • Conducting health and safety week programme that includes self-defense training; • Providing employee assistance programme in the form of free psychological consultation.

Strategi dan Aspirasi Strategy and Aspiration	Rencana Aksi Action Plan
<p>Peduli Lingkungan Bank senantiasa berupaya untuk mengimplementasikan <i>green living</i> dengan meluncurkan berbagai inisiatif, seperti mengurangi penggunaan kertas, listrik, dan sebagainya.</p> <p>(Sesuai dengan program SDG untuk mengambil tindakan cepat untuk mengatasi perubahan iklim dan dampaknya).</p> <p>Environmental Care The Bank continuously strives to implement green living by launching various initiatives, such as reducing paper use, electricity use, and water usage.</p> <p>(In accordance with the SDG programme to take fast action to address climate change and its impacts).</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengurangi penggunaan kertas di kantor sebanyak 2,4%; b. Mengurangi penggunaan listrik di kantor sebanyak 11%; c. Mengurangi penggunaan air di kantor sebanyak 24%; d. Memberikan layanan keuangan kepada nasabah debitur yang mengelola dampak lingkungan dan sosial secara bertanggung jawab, melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan bahwa semua nasabah debitur telah lulus penilaian <i>Environmental and Social Risk Management</i> (ESRM); • Hanya memberikan layanan keuangan kepada produsen minyak kelapa sawit yang memiliki sertifikasi <i>Roundtable Sustainable Palm Oil</i> (RSPO); • Tidak mendukung pembiayaan pembangkit listrik tenaga batu bara. <ul style="list-style-type: none"> a. Reducing paper use in the office by 2.4%; b. Reducing electricity use in the office by 11%; c. Reducing water use in the office by 24%; d. Providing financial services to debtors who manage environmental and social impacts responsibly by: <ul style="list-style-type: none"> • Ensuring that all debtors have passed the Environmental and Social Risk Management (ESRM) assessment; • Only providing financial services to palm oil producers that have Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO) certification; • Not financing coal-fired power stations.
<p>Etika Perilaku baik dan standar etika yang tinggi sangat esensial dalam memberikan pelayanan yang adil dan handal kepada nasabah.</p> <p>Ethics Good behavior and high ethical standards are essential in providing fair and reliable services to clients.</p>	<p>Senantiasa menanamkan budaya kinerja yang tinggi di dalam organisasi dengan menginisiasi program-program peningkatan perilaku serta memastikan bahwa semua standar perilaku telah dilaksanakan</p> <p>Continuously raising high performance culture within the organization by initiating behavioral improvement programmes and ensuring that all behavioral standards have been implemented</p>
<p>Financial Crime Compliance Kejahatan keuangan memiliki konsekuensi sosial dan ekonomi yang serius yang dapat merugikan individu dan komunitas.</p> <p>Financial Crime Compliance Financial crime has serious social and economic consequences that may harm individuals and communities.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Semua karyawan Bank yang memenuhi persyaratan, harus menyelesaikan pelatihan <i>anti bribery and corruption</i> (ABC), <i>anti money laundering</i> (AML), and <i>sanction</i> yang relevan dengan tingkat keterlambatan penyelesaian kurang dari 3%; b. Keterlibatan pejabat representatif Bank dalam <i>focus group discussion</i> yang dikoordinasikan oleh OJK dan PPATK; c. Memberikan <i>financial crime compliance</i> (FCC) <i>training</i> kepada bank lokal terkait <i>sanction regulation</i> yang dilakukan 1 tahun sekali; d. Mengadakan kelas <i>correspondent banking academy</i> setiap tahun. <ul style="list-style-type: none"> a. All relevant employees must complete relevant anti-bribery and corruption (ABC) training, anti-money laundering (AML), and sanction training with delay of completion rate less than 3%; b. Involvement of the Bank's representatives in focus group discussions coordinated by OJK and PPATK; c. Providing financial crime compliance (FCC) training to local banks related to sanction regulation conducted once a year; d. Holding correspondent banking academy classes every year.

Pelaksanaan Inisiatif

Tenaga Kerja Manusia

Seluruh karyawan Bank merupakan mitra strategis sekaligus aset berharga yang hak-hak ketenagakerjaannya wajib dipenuhi. Oleh karena itu, Bank melaksanakan pengelolaan SDM secara adil dan bertanggung jawab sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dengan memperhatikan pemenuhan hak-hak asasi manusia.

1. Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja yang Adil

Pada tahap rekrutmen, Bank telah membuka kesempatan kerja yang setara bagi karyawan dan calon karyawan, tanpa membedakan latar belakang identitas, khususnya identitas *gender*, suku, agama, ras, golongan politik, maupun tingkatan sosial. Kesempatan kerja yang setara ini antara lain dapat dilihat dari komposisi tenaga kerja pria

Implementation of Initiative

Human Resource

All Bank employees are strategic partners and valuable assets whose labor rights must be fulfilled. Therefore, the Bank carries out HR management fairly and responsibly in accordance with the prevailing laws and regulations and by observing the fulfillment of human rights.

1. Gender Equality and Fair Work Opportunities

At the recruitment stage, the Bank opens equal employment opportunities for employees and prospective employees, regardless their identity background, especially gender, ethnicity, religion, race, political group, and social level. This equal employment opportunity can be seen from the composition ratio of male and female workers, where



dan wanita, dimana sebanyak 53,35% karyawan Bank merupakan wanita. Selain itu, sebanyak 33% anggota *Country Management Team* juga merupakan wanita.

Dalam proses rekrutmen, Bank mengutamakan tenaga kerja lokal sebagai bentuk pemberian kesempatan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia. Namun demikian, sebagai bagian dari unit bisnis berskala internasional, Bank menghargai dan tidak membatasi keberanekaragaman karyawan dari berbagai negara, berdasarkan persetujuan regulator.

Bank juga membuka lapangan kerja bagi SDM disabilitas. Saat ini, karyawan disabilitas yang telah bergabung dengan Bank meliputi karyawan dengan gangguan penglihatan (*visually impaired*) dan kursi roda.



53.35% of the Bank's employees are female. In addition, 33% of the *Country Management Team* members are also female.

In the recruitment process, the Bank prioritizes local workforce as a form of providing the widest possible employment opportunities for Indonesian people. However, as part of international business unit, the Bank respects and does not limit the diversity of employees from various countries, subject to regulatory approval.

The Bank also opens employment opportunities for people with disabilities. At present, employees with disabilities who have joined the Bank include employees who are visually impaired and using wheelchairs.



2. Kesetaraan dalam Program Pendidikan dan Pelatihan

Prinsip kesetaraan dan kesempatan yang sama juga diberikan oleh Bank kepada setiap karyawan untuk mengembangkan potensi dan kompetensinya melalui program pendidikan dan pelatihan. Dalam pelaksanaannya, hal ini disesuaikan dengan kebutuhan Bank dalam mengembangkan usaha dan kebutuhan karyawan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Implementasi pengembangan potensi dan kompetensi karyawan di tahun 2018 ini menghabiskan biaya investasi sebesar Rp40.804.679.965,-, lebih besar dari tahun 2017 yang sebesar Rp26.626.050.082,-.

3. Remunerasi dan Kesejahteraan Karyawan

Untuk memenuhi kesejahteraan karyawan, Bank memiliki kebijakan agar seluruh karyawan pada tiap tingkat jabatan mendapat besaran remunerasi, fasilitas, serta tunjangan yang memadai. Perincian remunerasi serta fasilitas pada program kesejahteraan yang dijalankan oleh Bank sebagai berikut:

- a. Gaji;
- b. Bonus;
- c. Tunjangan kepemilikan kendaraan bermotor;
- d. Pinjaman kepemilikan perumahan;
- e. Pinjaman kepemilikan kendaraan bermotor;
- f. Pinjaman personal;
- g. Asuransi kesehatan;
- h. Asuransi kematian.

2. Equality in Education and Training Programme

The same principle of equality and opportunity is also given by the Bank to each employee to develop their potential and competence through education and training programmes. In its implementation, this is tailored to the Bank's needs in developing the business and employees' needs in fulfilling their duties and responsibilities. The implementation of developing the potential and competency of employees in 2018 spent an investment cost of IDR 40,804,679,965, which was greater than that of 2017, amounting to IDR 26,626,050,082.

3. Employee's Remuneration and Welfare

To fulfill employees' welfare, the Bank has a policy so that all employees at each level of office receive adequate amount of remuneration, facilities, and benefits. Details of remuneration and facilities in the welfare programme run by the Bank are as follows:

- a. Salary;
- b. Bonus;
- c. Car Ownership Programme;
- d. House loan;
- e. Motor vehicle loan;
- f. Personal loan;
- g. Health insurance;
- h. Life insurance.

Tingkat keadilan dalam remunerasi dapat dilihat dari rasio gaji tertinggi dan terendah selama tahun 2018 berikut:

The level of fairness in remuneration can be seen from the ratio of the highest and lowest salaries during 2018, which are:

Uraian	Rasio	Description
Gaji Direksi Tertinggi dan Terendah	2,65 : 1	Board of Director's Highest and Lowest Salary
Gaji Direksi Tertinggi dan Pegawai Tertinggi	1,52 : 1	Board of Director's Highest Salary and Employee's Highest Salary
Gaji Pegawai Tertinggi dan Terendah	118,92 : 1	Employee's Highest and Lowest Salary

4. Pemeliharaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Bank mengutamakan kesehatan dan keselamatan kerja dengan menyediakan sarana dan prasarana kesehatan kerja, mengikutsertakan karyawan dalam asuransi kesehatan, serta menyediakan pengecekan kesehatan berkala bagi seluruh karyawan. Dalam menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan, Bank menerapkan standar disain tempat kerja yang aman, nyaman, sehat, dan bebas dari pencemaran lingkungan di seluruh unit usaha, termasuk menyediakan fasilitas yang aman dan nyaman bagi pegawai disabilitas untuk bekerja.

4. Maintenance of Occupational Health and Safety

The Bank prioritizes occupational health and safety by providing health facilities and infrastructure, registering employees in health insurance, and providing periodic health checks for all employees. In maintaining employees' health and safety, the Bank applies a standard of safe, comfortable, healthy, and free from environmental pollution workplace design in all business units, including providing safe and comfortable facilities for employees with disabilities to work.

5. Tingkat Kecelakaan Kerja

Bank terus memastikan bahwa ketersediaan tempat kerja yang aman bagi karyawannya. Pertemuan secara berkala dilaksanakan oleh *Occupational Health and Safety Committee* untuk mengatasi masalah yang relevan, jika ada. Tindakan yang diperlukan untuk mengatasi masalah juga dibahas dalam pertemuan tersebut. Adapun sepanjang tahun 2018, terdapat 6 kecelakaan kecil yang terjadi di wilayah kantor Bank. Untuk meminimalkan risiko tersebut, Bank melakukan kampanye/awareness keselamatan dan keamanan dalam berkendara dan bekerja kepada seluruh karyawan. Bentuk kegiatan ini adalah melalui saluran media internal, seperti: *TV broadcast* dan *Email Broadcast*.

5. Occupational Accident Rate

The Bank continuously ensures that it provides a safe workplace for its employees. The Occupational Health and Safety Committee meets regularly to address relevant issues, if any. Actions required to address issues are also tracked in this meeting. Throughout 2018, the Bank experienced 6 minor accidents at the office premises. To minimize the risks, the Bank held campaign/awareness of safety and security while driving vehicles and working to all employees. The activities were in the form of internal media channel, such as TV broadcast and Email Broadcast.

6. Sarana Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Masalah ketenagakerjaan dapat muncul sewaktu-waktu sebagai bagian dari proses kerja. Untuk mengendalikan hal ini, Bank telah menyediakan sarana pengaduan masalah ketenagakerjaan melalui beberapa saluran komunikasi *Speak Up*. Pengaduan dapat disampaikan secara verbal ataupun tulisan (*email*) kepada *Manager* karyawan terkait atau Serikat Pekerja atau *Human Resources Business Partner* dari masing masing unit kerja.

6. Complaint Channel for Employment Issues

Employment problems can arise at any time as part of the work process. To control this, the Bank provides a facility to accommodate complaints about employment issues through several *Speak Up* communication channels. Complaints can be submitted verbally or in writing (*email*) to the relevant employee's manager or Trade Union or Human Resources Business Partners of each work unit.

Sepanjang tahun 2018, tercatat 1 pengaduan masalah ketenagakerjaan telah diterima. Status kasus tersebut telah selesai ditindaklanjuti.

Throughout 2018, 1 complaint on employment issue was recorded. The status of this case was settled.

Peduli Lingkungan

Bank dan seluruh mitra usaha membangun kesadaran terhadap lingkungan hidup secara konsisten. Kepedulian terhadap lingkungan hidup secara langsung khususnya dilakukan melalui efisiensi penggunaan kertas, serta energi listrik dan air. Selain itu, komitmen ini juga ditunjukkan melalui kebijakan pemberian kredit kepada nasabah dengan memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan penilaian *Environmental and Social Risk Management (ESRM)*.

Environmental Care

The Bank and all its business partners build environmental awareness consistently. The specific examples of direct environmental awareness are efficient use of paper, electricity, and water. Furthermore, this commitment is also demonstrated through lending policies to clients by observing the results of Environmental Impact Analysis (AMDAL) and the assessment of Environmental and Social Risk Management (ESRM).



1. Transaksi *Paperless*

Bank mengurangi penggunaan kertas dalam seluruh kegiatan operasional dengan mengurangi cetakan dokumen dan meningkatkan dokumen elektronik, baik untuk kepentingan internal maupun nasabah. Terhadap nasabah, Bank mendorong peningkatan *e-statement* dan aktivitas penggunaan *internet/electronic banking*.

2. Efisiensi Energi

Standard Chartered menjalankan peran penting dalam mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon, baik di dalam kegiatan operasional sendiri maupun dalam membantu nasabah mengurangi emisi mereka. Langkah ini didasari kepercayaan Bank terkait pentingnya untuk memimpin dengan memberi contoh yang baik. Karena alasan ini, Bank memiliki serangkaian kegiatan untuk membantu mengurangi dampak terhadap lingkungan.

Kegiatan yang dilakukan mencakup efisiensi energi, pengurangan limbah dan daur ulang, menghilangkan karbon konsumsi listrik, penghematan air, serta secara berkelanjutan melakukan penghematan penggunaan kertas. Perbandingan total penghematan energy Bank ditunjukkan sebagai berikut:

Deskripsi Description	Target Target	Pencapaian Achievement
Pembatasan Energi Energy Reduction	N/a	0,05 L/Sqm
Penghematan Listrik Electricity Reduction	230/Sqm	270/Sqm
Pengurangan Sampah Waste Reduction	N/a	13.625 Kg
Pengurangan Kertas Paper Reduction	N/a	13.500 Ream
Pembatasan Penggunaan Air Water Reduction	0,5/Sqm	0,5/Sqm

3. Aktif dalam Berbagai Upaya Pelestarian Lingkungan

Bank turut serta aktif dalam berbagai kegiatan pelestarian lingkungan secara langsung, sebagaimana diuraikan berikut:

Program Program	Tanggal Date	Lokasi Location	Biaya (Rp) Cost (IDR)
Kampanye kesadaran lingkungan dengan memperkenalkan teknik biopori, hidroponik dan daur ulang kepada karyawan dan para pelajar sekolah. Environmental awareness campaign by introducing biopores, hydroponic, and recycling techniques to employees and school students.	28 Januari 2018 28 January 2018	Jakarta	40.500.000

1. Paperless Transactions

The Bank reduces paper use in all operational activities by reducing printed documents and improving electronic documents, both for internal's and clients' interests. For clients, the Bank encourages an increase in *e-statements* and *internet/electronic banking* activities.

2. Energy Efficiency

Standard Chartered plays an important role in supporting the transition to low-carbon economy in its operational activities as well as helping clients reduce their emissions. This step is based on the Bank's trust in the importance of leading by example. Therefore, the Bank has a series of activities to help reduce the impact on the environment.

Activities carried out include energy efficiency, waste reduction and recycling, eliminating electricity consumption carbon, saving water, and continuously saving paper use. Comparison of total energy savings of the Bank is shown as follows:



4. Penyaluran Kredit yang Ramah Lingkungan

Terkait pemberian kredit yang bertanggung jawab, Bank mewajibkan analisis kelayakan pemberian kredit kepada usaha yang berisiko memiliki dampak lingkungan. Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab, Bank menerapkan kriteria seleksi yang ketat bagi nasabah sebelum kredit diberikan. Semua nasabah peminjam harus lulus Penilaian Risiko Lingkungan dan Sosial Bank (ESRA) untuk memastikan bahwa kegiatan operasi nasabah ramah lingkungan dan tidak melanggar etika sosial.

Di tahun 2018, pemberian kredit kepada kelompok kreditor tertentu yang telah memenuhi ketentuan AMDAL serta klasifikasi-klasifikasi lain terkait penyaluran kredit ramah lingkungan mencapai Rp13,90 triliun atau 42,51% dari total kredit yang disalurkan. Pemberian kredit ini dilakukan bagi kreditor yang bergerak di sektor ekonomi berikut:

4. Distribution of Environmentally Friendly Credit

In order to support responsible lending, the Bank requires a feasibility analysis on lending to businesses that are at risk of having environmental impacts. As a responsible company, the Bank applies strict selection criteria to its clients before funding can be provided. All borrowing clients must pass the Bank's Environmental and Social Risk Assessment (ESRA) to ensure that the clients operation is environment friendly and does not violate social ethics.

In 2018, lending to certain groups of creditors meeting EIA provisions as well as other classifications related to the distribution of environmentally friendly credit reached IDR 13,90 trillion or 42.51% of the total loans channeled. This credit was given to creditors engaged in the following economic sector:

Sektor Ekonomi	Realisasi Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan (jutaan Rp) Realization of Distribution of Environmentally Friendly Credit (million IDR)	Economic Sector
Manufaktur	11.109.217	Manufacturer
Perdagangan	1.802.490	Trading
Perumahan real estate	288.845	Real Estate Housing
Pertanian	170.299	Agriculture
Pertambangan dan penggalian	115.506	Mining and Excavation
Konstruksi	15.128	Construction
Lainnya	398.581	Others
Total	13.900.066	Total



Segmen Segment	Total Penyaluran Kredit (jutaan Rp) Total Loan Distribution (million IDR)	Realisasi Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan (jutaan Rp) Realization of Distribution of Environmentally Friendly Credit
Corporate and Institutional Banking	21.037.511	6.760.296
Commercial Banking	7.779.850	7.139.770
Retail Banking	3.883.480	-
Total	32.700.841	13.900.066

Etika

Sebagai bank berskala internasional, Bank menjalankan usaha dengan memperhatikan etika usaha dan etika yang berlaku, baik di tingkat internasional maupun lokal. Pemenuhan etika menjadi tanggung jawab Bank sebagai kantor cabang sebuah entitas usaha maupun seluruh karyawan Bank yang menjadi representasi dari Standard Chartered Bank Indonesia.

1. Praktik Manajemen Perilaku yang Baik

Seluruh karyawan Bank pada berbagai level jabatan wajib memahami dan menerapkan nilai-nilai Bank dan *Group Code of Conduct* dalam berinteraksi dengan sesama karyawan Bank dan Standard Chartered Group, nasabah, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya. Kerangka kerja manajemen perilaku dalam *Code of Conduct* tersebut mengatur pendekatan Bank untuk mengidentifikasi, mengendalikan, dan mengatur risiko terkait perilaku.

Pada tahun 2018, sebanyak 99,77% dari seluruh karyawan telah memperbaharui komitmen terhadap *Group Code of Conduct*. Implementasi *Code of Conduct* tersebut antara lain telah meminimalkan tingkat pelanggaran terkait etika perilaku di tahun 2018.

2. Menghormati Hak Asasi Manusia

Bank berkomitmen untuk menghormati hak asasi manusia dan berupaya memastikan seluruh pihak tidak terkena dampak negatif dalam peran Bank sebagai pemberi kerja maupun sebagai penyedia produk dan layanan keuangan. Komitmen terkait hak asasi manusia ini dicerminkan dalam bentuk pemenuhan Undang-Undang terkait hak asasi manusia, baik secara internasional maupun nasional, Prinsip-Prinsip Panduan PBB dan Undang-Undang Perbudakan Modern Inggris. Peraturan dan kebijakan tersebut telah diadopsi dalam berbagai kebijakan internal dan kerangka kerja manajemen risiko, termasuk *Group Code of Conduct* dan *Supplier Charter*.

Financial Crime Compliance

Untuk meningkatkan kepatuhan insan Bank, khususnya dalam memitigasi kejahatan keuangan, selama tahun 2018, Unit Kepatuhan telah mengadakan beberapa program pelatihan yang dihadiri pegawai Bank dari berbagai departemen dengan tingkat kehadiran sebesar 90% untuk ABC training dan 88% untuk AML training.

Unit Kepatuhan juga telah melaksanakan *compliance monitoring review* untuk memastikan penerapan peraturan Bank Indonesia dan peraturan lain yang berlaku. Dampak

Ethics

As an international-scale bank, the Bank conducts business by taking into account the business ethics and applicable ethics, both at international and local levels. Ethical fulfillment is the responsibility of the Bank as a branch office of a business entity and all Bank employees who are representatives of Standard Chartered Bank Indonesia.

1. Good Behavior Management Practices

All Bank employees at various levels must understand and apply the Bank's values and Group Code of Conduct in interacting with fellow Bank employees and Standard Chartered Group, clients, regulators, and other stakeholders. The behavioral management framework in the Code of Conduct governs the Bank's approach to identify, control, and manage risks related to behavior.

In 2018, 99.77% of all employees renewed their commitment to the Group Code of Conduct. The Code of Conduct implementation, among others, has minimized the level of violations related to ethical behavior in 2018.

2. Respect for Human Rights

The Bank is committed to respecting human rights and seeks to ensure that all parties are not negatively affected by the role of the Bank as an employer or as a provider of financial products and services. This commitment related to human rights is reflected in the fulfillment of human rights law, both internationally and nationally, the United Nations Guiding Principles, and the British Modern Slavery Act. These regulations and policies have been adopted in various internal policies and risk management frameworks, including the Group Code of Conduct and Supplier Charter.

Financial Crime Compliance

To improve the compliance of the Bank's personnel, especially in mitigating financial crimes, throughout 2018, the Compliance Unit held several training programmes attended by Bank employees from various departments with 90% attendance level for ABC training and 88% for AML training.

The Compliance Unit also implemented compliance monitoring review to ensure the implementation of Bank Indonesia regulations and other applicable regulations. The impact of

dari konsistensi implementasi fungsi kepatuhan ini adalah rendahnya *internal fraud* yang terjadi di tahun 2018, serta kepastian penerapan kepatuhan.

Pelayanan Terhadap Nasabah

Dalam mewujudkan perusahaan yang beretika dan profesional, Bank juga memperhatikan pemenuhan standar pelayanan terhadap nasabah. Nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan yang berperan besar dalam menjamin keberlangsungan usaha jangka panjang. Oleh sebab itu, kepercayaan serta kepuasan nasabah merupakan elemen penting yang harus dikelola dan dijaga dengan baik. Peningkatan pelayanan kepada nasabah dilakukan secara konsisten, disertai penyampaian informasi produk dan layanan, serta hal lainnya yang dianggap relevan bagi nasabah.

Kebijakan terkait pelayanan kepada nasabah mengacu kepada Surat Keputusan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

1. Program Peningkatan Kualitas Produk dan Layanan

Bank berkonsentrasi dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah melalui peningkatan kualitas produk dan layanan. Produk-produk yang ditawarkan Bank merupakan produk perbankan unggul yang mampu bersaing dengan bank lain dalam menjangkau nasabah individu maupun korporat. Sedangkan, peningkatan kualitas layanan antara lain dilakukan melalui:

- a. Nomor kontak dan *email* khusus;
- b. *Website* Bank; dan
- c. Sosial media.

2. Program Engagement Nasabah

Dalam rangka mempererat hubungan yang telah terjalin dengan nasabah, Bank mengadakan berbagai program bagi nasabah, seperti program kepemimpinan, proyeksi ekonomi, serta seminar dan program lainnya sebagaimana dijelaskan dalam bagian awal Laporan Tahunan ini.

3. Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah

Sebagai penyedia jasa keuangan, Bank senantiasa berupaya memelihara kepercayaan nasabah melalui kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan Bank. Selain itu, Bank juga memberikan jaminan perlindungan simpanan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

4. Pusat Pengaduan Nasabah

Untuk memonitor dan mengelola pengaduan nasabah, Bank telah membentuk Divisi *Client Experience* (untuk nasabah retail) dan Divisi *Client Services Group* (untuk nasabah korporasi) sebagai penanggung jawab penanganan dan penyelesaian pengaduan. Langkah-langkah penanganan dimulai dari analisa mendalam untuk menemukan sumber permasalahan. Kemudian, permasalahan tersebut ditindaklanjuti dengan solusi serta tindakan pencegahan agar permasalahan yang sama tidak terulang lagi.

the consistent implementation of compliance function was low internal fraud occurring in 2018, low internal fraud that occurred in 2018 as well as the certainty of implementing compliance.

Services to Clients

In order to be an ethical and professional company, the Bank also pays attention to meet client service standards. Clients are one of the stakeholders who play a major role in ensuring long-term business sustainability. Therefore, client's trust and satisfaction are important elements that shall be managed and maintained properly. Improvement of service to clients is carried out consistently, along with the delivery of information on products and services, as well as other things deemed relevant for clients.

Policies related to client service refer to the Decision Letter of Financial Services Authority No. 18/POJK.07/2018 on Customer Complaint Services in Financial Services Sector and Circular Letter of Financial Services Authority No. 17/SEOJK.07/2018 on Guidelines for Implementing Customer Complaint Services in Financial Services Sector.

1. Programme to Improve Quality of Products and Services

The Bank concentrates in establishing good relationships with clients through improving the quality of products and services. The products offered by the Bank are superior banking products that are able to compete with those of other banks in attracting individual and corporate clients. Meanwhile, the quality of services can be improved through:

- a. Special contact number and email;
- b. Bank website; and
- c. Social media.

2. Client Engagement Programme

In order to strengthen the relationship established with the clients, the Bank holds various programmes, including client events such as thought leadership programmes, economic outlook, seminars and many others as described in the earlier parts of this Annual Report.

3. Client Deposit Protection Guarantee

As a provider of financial services, the Bank always strives to maintain client's trust through legal certainty in the Bank's regulation and supervision. In addition, the Bank also guarantees the protection of client's deposits through the Deposit Insurance Corporation in accordance with the provisions of Law No. 24 of 2004 on Deposit Insurance Corporation (LPS).

4. Client Care

To monitor and manage client complaints, the Bank has established Client Experience Division (for retail clients) and Client Services Group Division (for corporate clients) as the people in charge of handling and settling complaints. The handling steps start from an in-depth analysis to find the roots of the problems. Then, these problems are followed up with solutions and preventive measures so that the same problems do not happen again.



Apabila hasil dari upaya penyelesaian pengaduan melalui Bank belum sesuai harapan nasabah, maka upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, yakni melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau Bank Indonesia (BI). Tata cara pengaduan secara lengkap dapat dilihat pada informasi yang terdapat di www.sc.com/id milik Standar Chartered Bank Indonesia.

Nasabah dapat menghubungi Bank dan menyampaikan pengaduannya melalui kanal-kanal berikut:

- Client Services Group untuk **nasabah korporasi** yang beroperasi pada hari Senin – Jumat (tidak termasuk libur nasional) melalui panggilan **(021) 57 999 888**. Sedangkan, layanan nasabah 24 jam Standard Chartered Bank Indonesia untuk **nasabah retail** melalui panggilan **(021) 57 9999 88** atau **68000** (dari telepon seluler). Pengaduan dapat juga disampaikan melalui **id.contactcentre@sc.com**.
- Customer Service* untuk nasabah retail di kantor-kantor cabang dan *Client Services Group* untuk nasabah korporasi di kantor pusat.
- Fasilitas online banking untuk nasabah retail dapat diakses melalui situs web www.sc.com/id.
- Online form* yang terdapat pada menu *Contact Us* di situs web www.sc.com/id.

Adapun pengaduan yang diterima dan diselesaikan oleh Bank selama periode tahun 2018 ditunjukkan sebagai berikut:

No.	Jenis Transaksi Keuangan Types of Financial Transactions	Selesai Done		Dalam Proses In the process		Tidak Selesai Not yet Done		Jumlah Pengaduan Number of Complaints
		Jumlah Total	%	Jumlah Total	%	Jumlah Total	%	
1	Giro Current account	7	100,00	-	-	-	-	7
2	Tabungan Savings	1.193	100,00	-	-	-	-	1.193
3	Deposito Deposits	21	100,00	-	-	-	-	21
4	Penghimpunan Dana Lainnya Other Funds Collection	2	100,00	-	-	-	-	2
5	Penyaluran Dana Lainnya Other Funds Distribution	2	100,00	-	-	-	-	2
6	Kartu Kredit Credit Card	7.025	100,00	-	-	-	-	7.025
7	RTGS	1	100,00	-	-	-	-	1
8	<i>Electronic Banking</i>	10	100,00	-	-	-	-	10
9	<i>Remittance</i>	3	100,00	-	-	-	-	3
10	Sistem Pembayaran Lainnya Other Payment Systems	682	100,00	-	-	-	-	682
11	<i>Bancassurance</i>	270	100,00	-	-	-	-	270
12	Reksa Dana Mutual Funds	26	100,00	-	-	-	-	26
13	Produk Kerjasama Lainnya Other Cooperation Products	6	100,00	-	-	-	-	6

In the event that the results of efforts to settle complaints through the Bank do not meet client's expectations, the dispute resolution efforts can be carried out by court or outside the court, which is through Indonesian Alternative Banking Dispute Resolution Institution (LAPSPI) or Bank Indonesia (BI). Complete complaint procedures can be seen in the information contained in www.sc.com/id possessed by Standard Chartered Bank Indonesia.

Clients can contact the Bank and submit their complaints through the following channels:

- Client Services Group for **corporate clients** operating on Monday - Friday (excluding national holidays) via phone number **(021) 57 999 888**. Meanwhile, Standard Chartered Bank Indonesia 24-hour client service for **retail clients** via phone **(021) 57 9999 88** or **68000** (from cellular phone). Complaints can also be submitted via **id.contactcentre@sc.com**.
- Client Service for retail clients in branches offices and Client Services Group for corporate clients at the head office.
- Online banking facility for retail clients can be accessed through the website www.sc.com/id.
- The online form can be found on Contact Us menu on www.sc.com/id.

Complaints received and settled by the Bank during the 2018 period are shown as follows:

No.	Jenis Transaksi Keuangan Types of Financial Transactions	Selesai Done		Dalam Proses In the process		Tidak Selesai Not yet Done		Jumlah Pengaduan Number of Complaints
		Jumlah Total	%	Jumlah Total	%	Jumlah Total	%	
14	Bank Garansi Bank Guarantee	4	100,00	-	-	-	-	4
15	Trade Finance	13	100,00	-	-	-	-	13
16	Derivatif Derivative	3	100,00	-	-	-	-	3
17	Produk Lainnya Other Products	5	100,00	-	-	-	-	5
Total		9.273	100,00	0	0,00	0	0,00	9.273

Pilar 3: Bertanggung Jawab Terhadap Masyarakat Sekitar dan Lingkungan

Objektif

Bank berupaya mempromosikan pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan pada komunitas masyarakat dan lingkungan.

Pillar 3: Investing in communities

Objective

The Bank seeks to promote sustainable economic and social development in communities and the environment.

Strategi dan Aspirasi Strategy and Aspiration	Rencana Aksi Action Plan
<p>Keterlibatan Masyarakat Menyediakan program terkait kesehatan dan pendidikan masyarakat.</p> <p>(Sesuai dengan program SDG untuk menjamin kehidupan yang sehat untuk menjamin kualitas pendidikan yang inklusif).</p> <p>Community Involvement Providing programmes related to community health and education.</p> <p>(In line with SDG programme to ensure a healthy life to ensure the quality of inclusive education).</p>	<p>a. Berpartisipasi dalam proses rehabilitasi tsunami dan gempa bumi di Palu dan Donggala dengan memberikan program-program terkait pendidikan kepada masyarakat;</p> <p>b. Meluncurkan program <i>Bank's Seeing is Believing</i> yang fokus pada program menghindari kebutaan dan membantu anak-anak tuna netra atau penglihatan rendah.</p> <p>a. Participating in the process of rehabilitating tsunamis and earthquakes in Palu and Donggala by providing education programmes to the community;</p> <p>b. Launching the Bank's Seeing is Believing programme that focuses on programmes to avoid blindness and helps children with visual impairment or low vision.</p>

Pelaksanaan Inisiatif

Keterlibatan Masyarakat

Membina hubungan baik dengan masyarakat merupakan landasan pokok bagi keberhasilan jangka panjang Bank. Pembinaan hubungan ini berdasarkan sikap saling menghormati nilai, norma dan budaya masyarakat di sekitar lingkungan Bank, serta mewujudkan hubungan yang harmonis dengan masyarakat setempat.

Dua fokus utama program komunitas yang dilakukan oleh Bank, untuk menjawab permasalahan/isu yang masih tinggi di masyarakat sekitar Bank beroperasi, yaitu kesehatan dan pendidikan. Kebijakan program komunitas ini dijalankan berdasarkan *brand promise* "Here for good". Target demografis dari 2 program komunitas ini adalah anak perempuan dan generasi muda. Bank menggabungkan kegiatan kerja relawan yang dilakukan oleh para karyawan Bank ke dalam program komunitas yang ada. Keikutsertaan dalam kegiatan ini disesuaikan dengan ketertarikan masing-masing karyawan.

Implementation of Initiative

Community Involvement

Building good relationship with the community is the basic foundation for the Bank's success in the long run. The development of this relationship is based on mutual respect for the values, norms, and culture of the communities around the Bank's environment, as well as realizing harmonious relationship with the local communities.

The two main focuses of the community programme carried out by the Bank to answer problems/issues generally found in the communities around the Bank are health and education. This community programme policy is run in line with the "Here for good" brand promise. The demographic target of these 2 community programmes are girls and youth. The Bank combines voluntary work activities conducted by Bank employees to the existing community programmes. Participation in this activity is tailored to the interest of each employee.



1. Program Kesehatan

Program kesehatan Bank dilakukan melalui pendanaan untuk pemeriksaan mata yang ditujukan untuk mencegah dan mengentaskan kebutaan. Program yang dikenal sebagai “*Seeing is Believing*” ini menjadi sebuah inisiatif yang dijalankan di beberapa negara, termasuk Indonesia. Pemilihan program ini didasari tingginya isu kebutaan di Indonesia, bahkan masuk dalam sepuluh besar tingkat kebutaan di dunia.

Bank telah menganggarkan pendanaan program “*Seeing is Believing*” di Indonesia sebesar USD5 juta untuk masa proyek selama 5 tahun (2015-2020), melalui kerja sama dengan International Agency of Preventable Blindness (IAPB). Dalam implementasinya, Standard Chartered bekerja sama dengan beberapa mitra yang ahli dalam hal ini, seperti Helen Keller Internasional, Fred Hollows, CBM dan ORBIS. Fokus utama proyek ini adalah pencegahan kebutaan pada anak (mulai usia 0-18 tahun) dengan cakupan wilayah meliputi Jakarta, Sulawesi Selatan dan Nusa Tenggara Barat.

Program “*Seeing is Believing*” yang dilakukan pada tahun 2018 diuraikan sebagai berikut:

- a. Berpusat di Gowa, Sulawesi Selatan, Bank menyediakan alat dan sarana bagi dinas kesehatan setempat, mengadakan pemeriksaan mata gratis kepada pelajar di 30 sekolah di Makassar, membagikan kacamata gratis kepada 771 pelajar yang terindikasi mengalami gangguan penglihatan dengan ukuran yang telah disesuaikan dengan masing-masing penggunaannya, serta memberikan pelatihan *refreshment* kepada para dokter dan perawat di wilayah tersebut.

1. Health Programme

The Bank’s health programme is carried out through funding for eye examinations aimed at preventing and eradicating blindness. The programme known as “*Seeing is Believing*” is an initiative carried out in several countries, including Indonesia. This programme is selected based on the high number of blindness in Indonesia which is listed in the top ten blindness level in the world.

The Bank budgeted funding for “*Seeing is Believing*” programme in Indonesia amounting to USD5 million for a five-year project period (2015-2020), in collaboration with the International Agency of Preventable Blindness (IAPB). In its implementation, Standard Chartered collaborates with several partners who are experts in this field, such as Helen Keller International, Fred Hollows, CBM, and ORBIS. The main focus of this project is the prevention of blindness in children (from age 0-18 years) which covers Jakarta, South Sulawesi, and West Nusa Tenggara.

The “*Seeing is Believing*” programme conducted in 2018 is described as follows:

- a. Based in Gowa, South Sulawesi, the Bank provided tools and facilities for local health offices, held free eye examinations for students in 30 schools in Makassar, distributed free glasses to 771 students indicated with visual impairments with size adjusted to each user, and provided refreshment training to doctors and nurses in the region.



- b. Di Nusa Tenggara Barat, sebagai salah satu daerah target yang dinilai mempunyai kebutuhan tinggi, telah dilakukan serangkaian aktifitas terkait kesehatan mata. Aktifitas tersebut antara lain melakukan pemeriksaan kesehatan mata gratis bagi 110.192 penduduk pria dan wanita di 4 kabupaten. Dari jumlah tersebut, 189 orang telah menerima kacamata gratis yang telah disesuaikan dengan ukurannya masing-masing. Selain itu, telah dilakukan juga program *train the trainer* kepada 199 dokter dan perawat di 97 fasilitas kesehatan di 5 kabupaten sejak Februari hingga Oktober 2018.
- c. Pasca gempa bumi dan tsunami di Palu, Bank menyelenggarakan pemeriksaan mata bagi 150 korban yang teridentifikasi membutuhkan bantuan kesehatan mata. Kegiatan ini bekerja sama dengan PERDAMI Sulawesi Selatan dan Rumah Sakit Hasanuddin .
- d. Skrining kesehatan mata telah diberikan untuk 20 sekolah luar biasa (SLB) yang ada di Jakarta dan Makassar, dengan total 600 anak. Kegiatan ini mengikutsertakan karyawan Bank sebagai relawan untuk membantu proses pemeriksaan mata.
- b. In West Nusa Tenggara, as one of the target areas considered to have high needs, a series of activities related to eye health were carried out. These activities include conducting free eye examination for 110,192 male and female residents in 4 districts. Of this number, 189 people received free glasses adjusted to their respective sizes. In addition, train the trainer programme was also conducted for 199 doctors and nurses in 97 health facilities in 5 regencies from February to October 2018.
- c. After the earthquake and tsunami in Palu, the Bank held eye examination for 150 victims identified as requiring eye health assistance. This activity was in collaboration with PERDAMI South Sulawesi and Hasanuddin Hospital.
- d. Eye health screening was provided for 20 special schools (SLB) located in Jakarta and Makassar, with a total of 600 children. This activity included Bank's employees as volunteers to assist with the eye examination process.

Beberapa kegiatan edukasi terkait dengan Pendidikan Kesehatan Mata juga telah dilakukan Bank melalui kerja sama dengan Helen Keller International (HKI). Kegiatan

Some educational activities related to Eye Health Education was also carried out by the Bank in collaboration with Helen Keller International (HKI). The educational activities are explained as follows:



edukasi tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Pelatihan untuk beberapa rumah sakit di Sulawesi Selatan;
- b. Pelatihan kepada 472 komunitas relawan di Jakarta untuk mengenali anak-anak yang membutuhkan penanganan khusus di lingkungannya dan melakukan *referral* untuk dilakukan pemeriksaan mata lebih lanjut, jika teridentifikasi;
- c. Pelatihan kepada 477 guru dari beberapa sekolah inklusi dan sekolah luar biasa untuk mengidentifikasi dan melakukan *referral* untuk pemeriksaan lebih lanjut bagi anak-anak yang teridentifikasi membutuhkan penanganan lebih lanjut;
- d. Menyelenggarakan *talkshow* bertema “*Eye Care Everywhere*” di Radio Soneta dan Gamasih dengan narasumber dokter mata yang merupakan anggota PERDAMI Sulawesi Selatan;
- e. *Workshop* kesehatan mata kepada 16 wartawan di Mataram, Lombok;
- f. Membuat *toolkits* berupa *games* mengenai pemeliharaan kesehatan mata bagi sekolah-sekolah dasar. Sebanyak 2.541 *games* tersebut telah didistribusikan ke sekolah yang ada di Nusa Tenggara Barat;
- g. Membuat poster-poster penyuluhan pemeliharaan kesehatan mata. Sebanyak 5,000 poster telah didistribusikan ke posyandu dan sekolah di Nusa Tenggara Barat;
- h. Bekerja sama dengan HKI, CBM dan LAYAK untuk mendirikan *stand* edukasi kesehatan mata dan kegiatan *fun walk* pada peringatan Hari Kesehatan Mata Dunia yang diselenggarakan oleh Komite Mata Nasional di Jakarta.

Dalam rangka memperingati Hari Penglihatan Dunia 2018, Bank menyelenggarakan serangkaian kegiatan bersama mitra yang terdiri dari multi status pemangku kepentingan, seperti Kementerian Kesehatan RI, HKI dan konsorsiumnya. Kegiatan tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan mata secara serentak bagi 1.000 anak dari 5 Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) yang ada di Jakarta;
- b. Kampanye kesadaran pencegahan kebutaan bertajuk “*Eye Care Everywhere*” yang berkolaborasi dengan Kementerian Kesehatan, Persatuan Dokter Mata Indonesia (PERDAMI), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan multi stakeholders lainnya. Kegiatan utama yang dilakukan adalah pemeriksaan mata terbuka untuk publik, jalan sehat, simulasi kesehatan mata, dan sebagainya;
- c. Jajaran Direksi Bank melakukan kegiatan kerja sukarela, melakukan skrining mata, dan mendampingi anak-anak disabilitas dari Yayasan Anak Cacat yang ada di Jakarta.

- a. Trained several hospitals in South Sulawesi;
- b. Trained 472 volunteer communities in Jakarta to identify children requiring special treatment in their environment and conduct referrals for further eye examinations, if identified;
- c. Trained 477 teachers from several inclusive schools and special schools to identify and conduct referrals for further examination of children identified requiring further treatment;
- d. Organized talkshow with the theme of “Eye Care Everywhere” on Radio Soneta and Gamasih with keynote speakers of eye doctors who are members of PERDAMI South Sulawesi;
- e. Conducted eye health workshop to 16 journalists in Mataram, Lombok;
- f. Made toolkits in the form of games about maintaining eye health for elementary schools. A total of 2,541 games were distributed to schools in West Nusa Tenggara;
- g. Made posters for eye health maintenance counseling. 5,000 posters were distributed to Integrated Health Clinic (Posyandu) and schools in West Nusa Tenggara;
- h. Worked closely with HKI, CBM, and LAYAK to establish eye health education stands and fun walk activities on the commemoration of World Eye Health Day organized by National Eye Committee in Jakarta.

In commemoration of World Sight Day 2018, the Bank organized a series of joint activities with partners consisting of multi-status stakeholders, such as Indonesian Ministry of Health, HKI, and its consortium. The activities are outlined as follows:

- a. Simultaneous eye examinations for 1,000 children from 5 Child Friendly Integrated Public Spaces (RPTRA) in Jakarta;
- b. The blindness prevention awareness campaign entitled “Eye Care Everywhere” collaborates with the Ministry of Health, Indonesian Ophthalmologist Association (PERDAMI), Non-Governmental Organizations (NGOs), and other multi stakeholders. The main activities carried out are open eye examinations for the public, healthy walking, eye health simulations, etc.;
- c. The Bank’s Board of Directors conducts voluntary work activities, eye screening, and accompanies children with disabilities from Yayasan Anak Cacat in Jakarta.

2. Program Pendidikan

Bank memiliki 2 program utama di bidang pendidikan, yaitu program “Goal” dan literasi keuangan.

a. Program Goal

Program “Goal” ditujukan untuk memberikan pembekalan keterampilan hidup kepada remaja putri usia 11-20 tahun. Program ini mendidik anak perempuan dan memberi mereka modal untuk membentuk masa depan melalui rangkaian kurikulum yang dibuat semenarik mungkin dan interaktif. Pelaksanaan program ini diharapkan dapat mendorong tercapainya kesetaraan *gender* di pasar tenaga kerja, mengingat besarnya persaingan yang dihadapi perempuan akibat kurangnya pendidikan, penyakit, bias budaya, kemiskinan, ataupun kekerasan berbasis *gender*.

Implementasi program *Goal* memiliki efek penganda yang luar biasa pada komunitas dan masyarakat bagi beberapa generasi. Wanita yang lebih terdidik menjadi lebih sehat, begitu juga bagi anak-anak mereka nantinya yang memiliki potensi lebih besar untuk bersekolah dan belajar. Bank meyakini bahwa berinvestasi pada anak perempuan dapat menghasilkan peningkatan kemakmuran dan keragaman masyarakat.

Melalui pendanaan secara langsung dari Grup sebesar USD20.000 kepada mitra *Goal* di Indonesia (Yayasan Mitra Mandiri Indonesia), kurikulum *Goal* diimplementasikan selama 1 tahun (1 Juni 2018 - 31 Mei 2019).

Kegiatan yang telah dilakukan selama periode 2018 sebagai berikut:

- Pelatihan/*trained the trainer* kepada 34 guru SMP dan SMK dari 10 sekolah. Kurikulum *Goal* yang disampaikan oleh mitra kepada para guru, selanjutnya disampaikan kepada siswa yang ada di sekolah tempat para guru tersebut mengajar.

2. Education Programme

The Bank has 2 main programmes in education sector, namely “Goal” programme and financial literacy.

a. Goal Programme

“Goal” programme is intended to provide life skills training to female teenagers aged 11-20 years. This programme educates girls and gives them knowledge to shape the future through a series of curriculum which are made as interesting and interactive as possible. The implementation of this programme is expected to encourage the achievement of gender equality in the labor market, given the large competition faced by women due to lack of education, disease, cultural bias, poverty, or gender-based violence.

The implementation of *Goal* programme has had a tremendous multiplier effect on communities for generations. Educated women become healthier, as well as their children who later have greater potential for school and study. The Bank believes that investing in girls may result in increased prosperity and diversity in society.

Through direct funding from the Group amounting to US\$20,000 to *Goal* partners in Indonesia (Yayasan Mitra Mandiri Indonesia), *Goal* curriculum is implemented for 1 year (1 June 2018 - 31 May 2019).

Activities that were conducted throughout 2018 are as follows:

- Trained the trainer programme to 34 junior and vocational high school teachers from 10 schools. *Goal* curriculum delivered by partners to the teachers, then delivered to students in schools where the teachers teach.





- Kurikulum *Goal* disampaikan kepada 597 remaja putri yang ada di wilayah Jakarta. Penerima kurikulum yang disebut sebagai *champion/duta Goal* akan menyebarkan informasi pembelajaran kepada rekan-rekannya di sekolah ataupun di sekitar tempat tinggalnya.

b. Literasi Keuangan

Pendidikan finansial sejalan dengan bisnis perbankan. Oleh karena itu, Bank memberikan lebih dari pengetahuan tentang keuangan ke dalam kurikulum literasi keuangan. Bank mengerahkan SDM yang ada dan memaksimalkan keahliannya untuk melipatgandakan potensi manfaat yang dapat diberikan. Dengan memanfaatkan keahlian SDM yang ada, Bank dapat membangun pendidikan keuangan dan kemampuan di antara populasi yang rentan, seperti pemuda, wanita, dan usaha mikro, yang memiliki pengetahuan dan akses terbatas ke layanan keuangan.

Kegiatan yang dilakukan sepanjang tahun 2018 sebagai berikut:

- Mengikutsertakan karyawan Bank sebagai relawan pada program literasi/edukasi keuangan, antara lain pendidikan keuangan untuk anak muda (*Financial Education for Youth/FE4Y*) dan literasi keuangan untuk perempuan pengusaha kecil. Tercatat sebanyak lebih dari 10 kali kegiatan literasi keuangan telah disampaikan oleh karyawan Bank;
- Sebanyak 672 orang remaja mendapatkan program *Financial Education for Youth (FE4Y)*;
- Sebanyak 32 orang perempuan pengusaha kecil dan KADER mendapatkan program *Education for Entrepreneur*.

- Goal curriculum was delivered to 597 female teenagers in Jakarta area. The recipients of the curriculum referred to as Goal champions/ambassadors will disseminate the learning information to their colleagues at school or their neighborhoods.

b. Financial Literacy

Financial education is in line with the banking business. Therefore, the Bank provides more than financial knowledge to the financial literacy curriculum. The Bank mobilizes the existing HR and maximizes its expertise to multiply the potential benefits that can be given. By utilizing the existing HR expertise, the Bank can build financial education and capacity among the vulnerable populations, such as youth, women, and micro-enterprises, who have limited knowledge and access to financial services.

The activities conducted throughout 2018 are as follows:

- Registering Bank employees as volunteers in financial literacy/education programmes, including *Financial Education for Youth (FE4Y)* and financial literacy for female micro entrepreneurs. There were more than 10 financial literacy activities followed by Bank employees;
- A total of 672 teenagers received the *Financial Education for Youth (FE4Y)* programme;
- There were 32 female micro entrepreneurs and KADER who received the *Education for Entrepreneur* programme.

c. Inklusi Keuangan – Akuisisi Nasabah Prima

Dalam rangka mendukung peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat, Bank juga menyelaraskan salah satu aktifitas kunci pada bisnis *Retail Banking* yang fokus terhadap layanan nasabah prima. Aktifitas yang dimaksud adalah saluran distribusi Akuisisi Nasabah Prima melalui *Priority Acquisition Officer*. Bank telah meluncurkan model baru tersebut sejak semester kedua tahun 2015 dan secara berlanjut menginvestasikan pertumbuhan jumlah karyawan yang terlibat dan lokasi penempatannya.

Model distribusi ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat segmen nasabah prima. Karyawan Bank akan melakukan kunjungan langsung untuk bertemu dengan nasabah di luar kantor cabang Bank untuk memberikan solusi dan penjelasan tentang produk dan layanan nasabah prima, termasuk berbagai produk yang lebih beragam, seperti bancassurance dan investasi.

Dengan ini diharapkan frekuensi penggunaan dan kualitas penggunaan produk pada segmen ini dapat berkembang dan dapat mengenalkan produk di luar tabungan dan deposito tradisional, seperti ORI, yang dapat juga berkontribusi terhadap pertumbuhan negara. Kinerja di tahun 2018 menunjukkan sebanyak 4.750 nasabah prima telah bergabung sebagai nasabah baru Bank. Pertumbuhan tersebut sesuai dengan kenaikan jumlah tim akuisisi sebanyak 86 karyawan.

3. Bantuan Kemanusiaan Lainnya dan Bantuan Bencana Alam

a. Bantuan Rehabilitasi Bencana Alam

Bank mengikutsertakan karyawan secara langsung dalam penggalangan dana untuk membantu korban bencana alam di Sulawesi Tengah. Bank mengajak seluruh karyawan yang ada di wilayah *Asean South Africa* (ASA) untuk mengumpulkan dana kemanusiaan yang ditujukan untuk membantu rehabilitasi dengan berfokus pada pendidikan anak-anak di wilayah bencana. Penggalangan dana tersebut berhasil mengumpulkan Rp794.035.291,67,- yang telah digunakan oleh Bank untuk bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia dalam program Penyembuhan Trauma di Sulawesi Tengah.

b. Bantuan Kemanusiaan Lainnya

Secara konsisten, Bank melaksanakan kegiatan donor darah di setiap kuartal dalam setiap tahun. Bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia, Bank mengikutsertakan pegawai dan non pegawai Bank untuk ikut dalam kegiatan donor darah tersebut. Sebanyak 4 kali kegiatan donor darah telah dilaksanakan di tahun 2018.

c. Financial Inclusion – Priority Client Acquisition

In support of OJK's regulation for Financial Literacy and Inclusion in Financial Services for Consumers and/or Society, the Bank is aligning one of the key activities in the Retail Banking business, which is focussed on Priority Banking. The activity is on the distribution channel of Priority Client Acquisition through direct marketing by Priority Client Officers, where the Bank had launched this new model since the latter half of 2015 and continuously investing the number of frontlines and their location.

This distribution model are designed to meet the affluent client need. The Bank's frontliners will directly conduct site visits and meet with the clients outside of the Bank's branch network to provide solution and to educate the client on various priority products and services, like bancassurance and investment product.

With this model, the product usage frequency and quality by the clients in this segment will be deepened and be able to be introduced to products beyond the traditional saving and time deposit to government retail bonds (ORI) which allows them to contribute to the national development while investing their wealth. Performance result shows 4,750 new priority clients are on-boarded throughout 2018. This achievement is in line with the incremental of acquisition team with 86 people.

3. Other Humanitarian Aid and Natural Disaster Aid

a. Natural Disaster Rehabilitation Aid

The Bank directly engaged employees in raising funds to help victims of natural disasters in Central Sulawesi. The Bank invited all employees in Asean South Africa (ASA) region to collect humanitarian funds aimed at assisting rehabilitation by focusing on the education of children in the disaster area. This fund-raising successfully collected IDR 794,035,291.67, which was utilised by the Bank to collaborate with the Indonesian Red Cross to deliver Trauma Healing programmes in Central Sulawesi.

b. Other Humanitarian Aids

Consistently, the Bank conducts blood donation activities every quarter of the year. In collaboration with Indonesian Red Cross, the Bank engages their employees and non-Bank employees to participate in blood donor activities. Four blood donor activities were carried out in 2018.

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

2018



MENARA STANDARD CHARTERED

Menara SC, Ground Floor
Jl. Prof DR Satrio No.164
Jakarta 12930