PermataBank

Collective Commitment to Achieve Sustainability



Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

2023

2023

Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report

Collective Commitment to Achieve Sustainability

Tema 'Collective Commitment to Achieve Sustainability' mengacu pada semangat PermataBank untuk senantiasa menjaga agar seluruh aktivitasnya sebagai sebuah entitas bisnis dapat memberikan dampak positif lebih besar di berbagai aspek yang relevan bagi para pemangku kepentingan yang terlibat, yang pada akhirnya akan bermuara pada tercapainya keberlanjutan.

Di aspek ekonomi, misalnya, PermataBank berupaya mengembangkan produk-produk keuangan inklusif yang dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi semakin banyak nasabah di berbagai kalangan, termasuk dengan memfasilitasi kegiatan literasi keuangan. Di aspek lingkungan, PermataBank konsisten berupaya menurunkan jejak karbon dari kegiatan operasional bisnisnya, serta menerapkan kebijakan kredit dengan memasukkan penilaian risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST), termasuk meningkatkan portofolio pembiayaan kepada sektor-sektor di kategori kegiatan usaha berkelanjutan.

Di aspek sosial, PermataBank secara internal fokus meningkatkan kualitas kehidupan PermataBankers di tempat kerja maupun di rumah, sementara secara eksternal konsisten mendukung pemberdayaan berbagai komunitas di masyarakat, termasuk dan terutama di kategori 'kelompok rentan' seperti kaum perempuan di pedesaan dan para penyandang keterbatasan fisik. Sementara di aspek Tata Kelola, PermataBank terus mendorong praktik bisnis yang transparan dan bertanggung sesuai dengan nilai-nilai keberlanjutan.

Secara keseluruhan, 'Collective Commitment to Achieve Sustainability' menggambarkan komitmen yang diyakini bersama oleh PermataBank, PermataBankers, dan seluruh pemangku kepentingan terkait, termasuk nasabah, untuk terus berupaya membangun masa depan yang berkelanjutan bagi bisnis, masyarakat, dan planet Bumi.

The theme 'Collective Commitment to Achieve Sustainability' refers to PermataBank's commitment to ensuring that all of its business activities have a greater positive impact on various relevant aspects for the stakeholders involved, ultimately leading to sustainability.

In terms of economics, for example, PermataBank tries to create inclusive financial solutions that can provide convenience and benefits to an increasing number of customers from various segments, including by promoting financial literacy. PermataBank is committed to reducing the carbon footprint of its business operations and implementing credit policies that include Environmental, Social, and Governance (ESG) risk assessments, including expanding the financing portfolio for sectors in the sustainable business activity category.

In terms of social responsibility, PermataBank focuses internally on improving the quality of life of PermataBankers at work and at home, while externally consistently supporting the empowerment of various communities in society, including and especially the 'vulnerable groups' category, which includes women in rural areas and people with physical limitations. Meanwhile, PermataBank continues to uphold good corporate governance through transparent and ethical business practices that align with its sustainability values.

Overall, 'Collective Commitment to Achieve Sustainability' describes how PermataBank, PermataBankers, and other relevant stakeholders, including customers, are committed to working together to create a sustainable future for businesses, society, and the planet Earth.



Daftar Isi
Contents

4
Sambutan Direktur Utama
Message from
The President Director

14
Tentang PermataBank
About PermataBank

Identitas Perusahaan 16
Corporate Identity

Riwayat Singkat Perusahaan 18
Company in Brief

Perubahan yang Bersifat Signifikan 20
Significant Changes

Bidang Usaha 21
Core Business

Produk dan Layanan 23
Products and Services

Skala Usaha 23
Business Scale

Visi dan Misi Keberlanjutan 24
Vision and Mission of Sustainability

Nilai-nilai Utama (I-PRICE) 25
Core Values (I-Price)

Nilai-nilai Keberlanjutan 26
Sustainability Values

Struktur Organisasi 28
Organization Structure

Struktur Grup Perusahaan 30
Corporate Group Structure

Entitas Anak, Entitas Asosiasi, Ventura Bersama, dan *Special Purpose Vehicles* (SPV) 30
Subsidiaries, Associates, Joint Ventures, and Special Purpose Vehicles (SPV)

Keanggotaan dalam Asosiasi 31
Memberships in Associations

Inisiatif Eksternal 31
External Initiatives

Penghargaan dan Sertifikat 32
Awards and Certificates

34
Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance

Strategi Keuangan Berkelanjutan PermataBank 36
PermataBank Sustainable Finance Strategy

Pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan 37
Implementation of Sustainable Finance

Budaya Keberlanjutan 39
Sustainability Culture

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Periode 2024 40
Sustainable Finance Action Plan 2024

42
Layanan Keuangan untuk Semua
Financial Services for All

Layanan Keuangan Inklusif 46
Inclusive Financial Services

Inovasi Digital 47
Digital Innovation

Data Kinerja Perbankan Berkelanjutan 49
Sustainable Banking Performance Data

52
Layanan Keuangan yang Bertanggung Jawab
Responsible Financial Services

Dampak Layanan Keuangan 55
Impact of Financial Services

Keamanan Produk dan Jasa Keuangan 55
Safety of Financial Products and Services

Mencegah Kejahatan Siber 57
Preventing Cyber Crime

Keamanan Data dan Privasi Nasabah 63
Data Security and Customer Privacy

Komunikasi dan Kepuasan Nasabah 64
Communication and Customer Satisfaction

68
PermataBankers
PermataBankers

Pengembangan PermataBankers 70
Permatabankers' Development

Praktik Ketenagakerjaan 73
Employment Practices

Keselamatan & Kesehatan Kerja 82
Occupational Health & Safety



88
Memberdayakan Masyarakat
Empowering the Community

PermataHati 91
PermataHati

Program Inklusi dan Pemberdayaan Perempuan 92
Women's Inclusion and Empowerment Program

Banking for Students 95
Banking for Students

Program Lainnya 98
Other Programs

Kepuasan Penerima Manfaat 101
Beneficiary Satisfaction

PermataBank dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 101
PermataBank and Sustainable Development Goals

Penghargaan 103
Awards

104
Pelestarian Lingkungan
Environmental Preservation

Dampak Lingkungan Layanan Keuangan 107
Environmental Impact of Financial Services

112
Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance

Tata Kelola untuk Keuangan Berkelanjutan 114
Corporate Governance for Sustainable Finance

Tata Kelola Perusahaan 115
Corporate Governance

Manajemen Risiko 118
Risk Management

Anti-Fraud 120
Anti-Fraud

Speak-Up 121
Speak-Up

Pengelolaan Pemangku Kepentingan 122
Stakeholders Management

Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan 124
Challenges of Sustainable Finance Implementation

Tantangan dan Perkembangan dari Penerapan Tata Kelola Berkelanjutan 126
Challenges and Developments in Sustainable Governance Implementation

128
Tentang Laporan Keberlanjutan
About Sustainability Report

Profil Laporan 130
Profile of the Report

Pemilihan Topik dalam Laporan 131
Selection of Topics in the Report

132
Daftar Pengungkapan POJK-51/2017
POJK-51/2017 Disclosure List

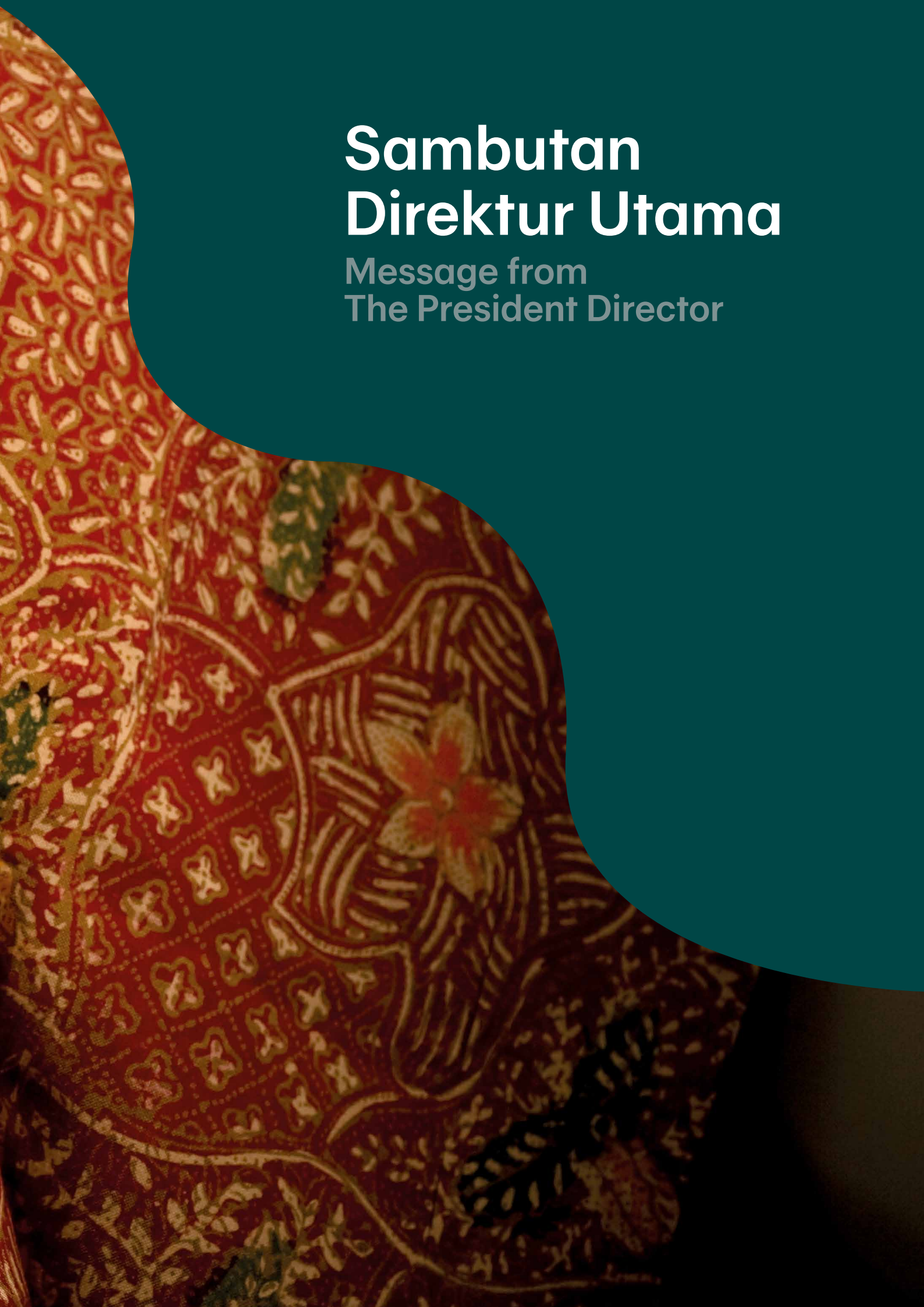
136
Indeks Konten GRI
GRI Content Index

139
Lembar Umpan Balik
Feedback Form



Sambutan Direktur Utama

Message from The President Director



Sambutan Direktur Utama

Message from the President Director



Meliza Musa Rusli
Direktur Utama
President Director

Pada tahun 2023, kami telah membentuk Unit Sustainability yang bertanggung jawab untuk melakukan koordinasi dalam mengembangkan penerapan keuangan berkelanjutan dengan lebih komprehensif; serta *Sustainability Committee* yang beranggotakan Direksi dan manajemen senior di Bank agar fungsi pengawasan penerapan keuangan berkelanjutan dapat berjalan dengan baik.

In 2023, we established the Sustainability Unit, responsible for coordinating the comprehensive development and implementation of sustainable finance practices. Additionally, a Sustainability Committee was formed, comprising members of the Board of Directors and senior management in the Bank, to ensure effective oversight of the implementation of sustainable finance practices.

PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERHORMAT,

Perubahan iklim yang terjadi sampai dengan saat ini menuntut kita untuk lebih aktif berkontribusi dalam perbaikan lingkungan, mengingat dampak yang ditimbulkan akan mempengaruhi kehidupan secara signifikan dalam berbagai aspek. Sebagai salah satu *key enabler* dalam pembangunan nasional, kami mendukung sepenuhnya upaya pemerintah Indonesia dalam mitigasi dampak perubahan iklim dengan mewujudkan target penurunan emisi sebesar 31,89% dengan kemampuan sendiri atau sebesar 43,20% dengan dukungan internasional pada 2030; dan bertransisi menuju ekonomi rendah karbon melalui penerapan keuangan berkelanjutan untuk mencegah dampak perubahan iklim lebih lanjut.

Bank terus berupaya untuk meningkatkan peran serta dalam mendukung keuangan berkelanjutan ini melalui penerapan tata kelola perusahaan yang sehat, peningkatan proporsi pembiayaan berkelanjutan, pengembangan dan inovasi dalam produk/layanan yang berwawasan lingkungan dan sosial, pengembangan inisiatif untuk menurunkan emisi dari kegiatan operasional, serta pengembangan komunitas untuk menjalankan peran dan tanggung jawab sosial dan lingkungan.

DEAR STAKEHOLDERS,

The climate change that have been ongoing up to now compel us to be more actively involved in environmental improvement, given that the resulting impacts will significantly influence life across various aspects. As a key facilitator in national development, we wholeheartedly support the Indonesian government's efforts to mitigate the impacts of climate change by achieving the emission reduction target of 31.89% unconditionally or 43.20% with international assistance by 2030. Furthermore, we are committed to transitioning towards a low-carbon economy through the implementation of sustainable finance principles to prevent further repercussions of climate change.

The Bank is continuously making every effort to play a larger role in supporting sustainable finance through sound corporate governance practices, increasing the proportion of sustainable financing, environmentally and socially friendly product/service development and innovations, emission-reducing initiatives in our operations, and a community development program, all in order to fulfill our social and environmental roles and responsibilities.

Respons terhadap Tantangan Keberlanjutan

Kami menyadari bahwa penerapan prinsip keuangan berkelanjutan tidak akan lepas dari berbagai tantangan dan memerlukan proses yang panjang. Meski demikian, kami percaya bahwa dengan komitmen yang kuat dan strategi yang tepat kami dapat sepenuhnya mengintegrasikan nilai-nilai keberlanjutan dalam keseluruhan proses bisnis dengan optimal.

Isu utama yang kami hadapi terkait penerapan keuangan berkelanjutan di antaranya adalah transisi energi, keamanan siber dan perlindungan data nasabah, manajemen risiko dan krisis, serta inklusi dan literasi keuangan.

Untuk mengatasi isu tersebut, khususnya terkait transisi energi, kami akan terus mendukung upaya mewujudkan transisi energi melalui kemitraan yang baik dengan nasabah yang telah maupun yang akan menjalankan transisi energi. Kami telah menyusun kebijakan pembiayaan berkelanjutan sebagai bagian komitmen untuk mendukung pembiayaan berkelanjutan, dan akan terus mengembangkan manajemen risiko terhadap perubahan iklim ini sesuai dengan *risk appetite* dan *risk tolerance* Bank.

Sementara itu terkait dengan keamanan siber dan perlindungan data nasabah, kami telah menerapkan kerangka kerja risiko keamanan informasi sesuai dengan standar internasional ISO 27001 serta peraturan yang berlaku di Indonesia. Kami juga memastikan kecukupan infrastruktur pendukung untuk memastikan risiko terhadap keamanan data nasabah dapat dicegah.

Kami berupaya menciptakan bisnis yang berkesinambungan serta berpartisipasi aktif dalam mewujudkan inklusi keuangan bagi masyarakat. Upaya tersebut kami lakukan melalui transformasi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Di samping itu, kami juga terus melaksanakan edukasi literasi keuangan dan pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang juga didukung oleh PermataBankers melalui *Employee Volunteers* (EVO).

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Di tahun 2023, fokus implementasi keuangan berkelanjutan adalah pembiayaan kepada sektor yang termasuk dalam Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) sebesar Rp6,4 triliun, menurun dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp7,9 triliun. Selain itu, kami juga memberikan pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk terus meningkatkan peran serta dalam inklusi keuangan. UMKM memiliki arti penting bagi perekonomian Indonesia dan merupakan sektor yang paling banyak menyerap tenaga kerja. Selama tahun 2023, kami telah menyalurkan pembiayaan kepada UMKM sebesar Rp4,3 triliun, meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp4,05 triliun.

Dari sisi pengelolaan risiko pembiayaan berkelanjutan, kami telah menerapkan penilaian terhadap kelayakan aspek ESG pada penyaluran kredit dengan secara konsisten menggunakan

How We Response to Sustainability Challenges

We are well aware that implementing the principles of sustainable finance will not be easy, nor will it be without challenges. However, we believe that with unwavering commitment and the right strategy, we can fully integrate sustainability values into all of our business processes to achieve optimal results.

Energy transition, cyber security and customer data protection, risk and crisis management, as well as financial inclusion and literacy are among the key issues we face in implementing sustainable finance.

To address these issues, particularly the issue of energy transition, we intend to continue our support for energy-transition efforts through collaborations with customers who have transitioned or are in the process of transitioning their energy use. As part of our commitment to support sustainable financing, we have developed a sustainable financing policy and will continue to develop risk management for climate change in accordance with the Bank's risk appetite and risk tolerance.

We have addressed the issue of cyber security and customer data protection by implementing an information security risk framework in accordance with the international standard ISO 27001 and in compliance with all applicable regulatory provisions in Indonesia. Furthermore, we ensure that we have adequate infrastructure in place to prevent risks to the security of customer data.

We strive to build a sustainable business and actively participate in financial inclusion programs for society, and we are putting those efforts into action through consumer-inspired digital transformation. We've gone even further, continuing our financial literacy and community empowerment programs through Social and Environmental Responsibility (TJSL) with the help of PermataBankers, who participate as Employee Volunteers (EVO).

Implementation of Sustainable Finance

In 2023, we focused on providing financing to sectors classified as Environmentally Friendly Business Activities (KUBL), distributing a total credit fund of IDR6.4 trillion, a decrease from IDR7.9 trillion the previous year. We provided the same facility to Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in order to assist them in playing a larger role in financial inclusion. We know how important MSMEs are to the Indonesian economy, as they employ the majority of the country's unemployed workers. We distributed a total of IDR4.3 trillion to MSMEs in 2023, an increase from IDR4.05 trillion the previous year.

In terms of risk management for sustainable financing, we have conducted feasibility assessments on ESG aspects for credit process, where we consistently apply Environmental Social Risk

persyaratan *Environmental Social Risk Assessment* (ESRA), terutama untuk nasabah korporasi dan kegiatan usaha tertentu yang memiliki risiko lingkungan atau sosial yang relatif tinggi. Kami juga telah mengintegrasikan risiko perubahan iklim dalam kerangka manajemen risiko dan melakukan pengkinian terhadap *risk appetite* dan *risk tolerance*.

Assessment (ESRA) requirements, particularly for our corporate customers and some of our business activities that we consider to be relatively highly exposed to environmental or social risks. We have also incorporated climate change risks into our risk management framework and updated our risk appetite and risk tolerance.

Untuk memudahkan akses terhadap layanan keuangan, kami melanjutkan strategi pengembangan digitalisasi produk dan layanan keuangan yang diharapkan dapat menjangkau lebih banyak nasabah baru melalui kemitraan yang kuat dan efektif dengan pihak ketiga. Layanan perbankan digital juga dapat mengurangi pemakaian kertas sehingga kami menghasilkan sampah yang lebih sedikit dari kegiatan operasional.

To facilitate access to financial services, we are advancing our strategy to develop digitized financial products and services, aiming to reach a broader base of new customers through strong and effective partnerships with third parties. Digital banking services also have the potential to reduce paper usage, resulting in significantly less waste generated from our operational activities.

Pada aspek pengelolaan lingkungan, kami berusaha untuk mengurangi jejak karbon melalui penghematan energi, penghematan kertas, serta pengelolaan limbah dengan baik. Penggunaan energi di tahun 2023 sedikit meningkat sebesar 3,96% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sedangkan penggunaan kertas menurun sebanyak 2,08%. Pemakaian air untuk kegiatan operasional pada tahun ini menurun sebesar 4,87%. Kami terus berkomitmen untuk terus berupaya dalam mengatasi dampak perubahan iklim.

In term of managing our environment, we were trying to reduce our carbon footprint through energy savings, reduced paper usage, and proper waste management. Our total energy consumption in 2023 slightly increased by 3.96% from the previous year, while our paper usage decreased by 2.08%. Use of water for our operational decreased by 4.87% from the previous year. We continue our commitments to overcome the impacts of climate change.

Di bidang ketenagakerjaan, kami berupaya untuk memberikan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi PermataBankers dengan menghormati hak-hak mereka dan memberikan layanan kesehatan lebih dari yang seharusnya untuk menunjang kesehatan dan keselamatan mereka. Kami berhasil mewujudkan *zero fatality* di seluruh kegiatan operasional pada tahun 2023. Ke depannya, pencapaian ini akan kami pertahankan melalui kinerja kesehatan dan keselamatan kerja yang optimal.

For employment aspect, we are doing everything possible to provide a safe and comfortable work environment for PermataBankers by respecting their rights and providing more health services than is necessary to help them stay fit and safe at work. The fact that we had zero fatalities in 2023 across all operational areas was a testament to our success. We intend to stay on the path in the coming years by focusing on work health and safety performance.

Untuk meningkatkan pemahaman mengenai penerapan *Diversity, Equity, Inclusion*, dan *Belonging* (DEIB) yang fokus pada peningkatan pemberdayaan perempuan, kami berinisiatif untuk mengadakan berbagai kegiatan seperti *Women's Talk, Women's Mentoring*, serta kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang melibatkan masyarakat.

To enhance understanding of the implementation of Diversity, Equity, Inclusion, and Belonging (DEIB) with a focus on empowering women, we have initiated various activities such as Women's Talk, Women's Mentoring, as well as social and environmental responsibility initiatives involving the community.

Pada aspek pemberdayaan komunitas, kami melaksanakan berbagai kegiatan di bawah payung program PermataHati. Di tahun 2023, kegiatan PermataHati dilaksanakan dalam dua kegiatan besar, yaitu program inklusi dan pemberdayaan perempuan dan program *Banking for Student*. Program inklusi dan pemberdayaan perempuan yang dijalankan sepanjang tahun 2023, meliputi PermataYouthPreneur 2023 – *Women Digipreneur*, pemberdayaan UMKM perempuan melalui program BANGGA, *Women Vocational Class*, serta *Women with Disabilities Enhancement Program*. Sedangkan program *Banking for Students* yang dilaksanakan pada tahun 2023, antara lain PermataBankir Cilik, Cinta dan Edukasi daRI kiTA (CERITA), dan *Employee Volunteers* (EVO). Selain itu, program lainnya yang dijalankan meliputi pemberian Beasiswa Poin Senyum, donasi kemanusiaan, serta kegiatan advokasi lainnya bekerja sama dengan pemangku kepentingan.

We have accomplished a great deal in community empowerment through our PermataHati program. We ran this program in two major groups of events in 2023, one for women inclusion and empowerment and the other for Banking for Students. PermataYouthPreneur 2023 - Women Digipreneur, empowering women's MSMEs through the BANGGA program, Women Vocational Class, and the Women with Disabilities Enhancement Program were among the Women inclusion and empowerment programs run in 2023. Meanwhile, PermataBankir Cilik, Cinta dan Edukasi daRI kiTA (CERITA), and Employee Volunteers (EVO) participated in the Banking for Students program in 2023. Other concurrent programs included the distribution of Poin Senyum Scholarships, humanitarian donations, and other advocacy activities carried out in collaboration with stakeholders.

Jumlah dana yang disalurkan untuk program PermataHati di tahun 2023 sebesar Rp3,45 miliar, melalui berbagai kegiatan PermataHati. Beasiswa Poin Senyum yang didapatkan melalui kegiatan Employee Volunteers disalurkan kepada 742 penerima manfaat di seluruh Indonesia dengan total bantuan sebesar Rp800 juta.

In 2023, the total fund under the PermataHati program reached IDR3.45 billion, through various activities. Employee Volunteers raised IDR 800 million for the Poin Senyum Scholarship, which was distributed to 742 beneficiaries throughout Indonesia.

Untuk mendukung kegiatan donasi kemanusiaan, kami memiliki satuan organisasi yang dibentuk dan disahkan oleh Direksi untuk mengelola Dana Zakat dan Dana Kebajikan, yaitu Unit Pengelola Zakat dan Dana Kebajikan (UPZDK) yang telah terdaftar di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Fungsi UPZDK sebagai pengelola dana sangat erat kaitannya dengan pilar sosial dalam keuangan berkelanjutan. Di tahun 2023, dana yang disalurkan melalui UPZDK adalah sebesar Rp7 miliar, yang terbagi ke dalam program pendidikan, pemberdayaan ekonomi, infrastruktur dan fasilitas, kebencanaan/kemanusiaan, kesehatan, serta program sosial lainnya.

Following our approval to support our philanthropic actions, an organizational unit, known internally as the Zakat and Benefaction Fund Management Unit (UPZDK), was established to manage the Zakat Fund and Benefaction Fund. UPZDK is a fund manager registered with the National Board of Zakat, Republic of Indonesia, a task that is closely related to the social pillar of sustainable finance. In 2023, the UPZDK fund reached IDR7 billion, which was distributed separately under education, economic empowerment, infrastructure and facilities, disaster/humanitarian, health and other social programs.

Pada penerapan tata kelola, kami menyampaikan bahwa hasil *self-assessment* pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) pada semester ke-dua tahun 2023 adalah '2', yang mencerminkan pelaksanaan GCG kami telah berjalan dengan sangat baik.

Let us also convey the governance aspect, where we received a score of '2' in our GCG self-assessment for the second semester of 2023, indicating how well we are running this specific organizational aspect.

Strategi Pencapaian Target

Untuk mencapai kinerja keberlanjutan dengan lebih fokus dan terarah, pada tahun 2023, kami telah membentuk unit khusus untuk penerapan keberlanjutan, yaitu Unit Sustainability yang bertanggung jawab untuk melakukan koordinasi dalam mengembangkan penerapan keuangan berkelanjutan dengan lebih komprehensif. Fokus kegiatan Unit Sustainability di tahun 2023 adalah menyusun fondasi rencana keuangan berkelanjutan yang lebih kuat untuk jangka panjang.

Target Achievement Strategy

To enhance our sustainability performance and provide a clearer direction in 2023, we established a dedicated Sustainability Unit. This unit is responsible for coordinating the development of a more comprehensive implementation of sustainable finance. Throughout 2023, the Sustainability Unit focused on establishing a robust foundation for long-term sustainable finance.

Selain itu, kami juga telah membentuk *Sustainability Committee* yang beranggotakan Direksi dan manajemen senior di Bank agar fungsi pengawasan penerapan keuangan berkelanjutan dapat berjalan dengan baik, mempromosikan inisiatif keberlanjutan di PermataBank, memastikan proses integrasi aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) ke dalam strategi, kebijakan, dan praktik bisnis Bank, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, kesesuaian dengan standar industri dan praktik umum terkait keberlanjutan di perbankan.

Furthermore, we have established a Sustainability Committee comprised of Board of Directors and members of the Bank's senior management to ensure proper oversight over the implementation of sustainable finance, to promote sustainability initiatives at PermataBank, to ensure the process of integrating Environmental, Social, and Government (ESG) aspects into the Bank strategies, policies, and business practices, and to ensure compliance with applicable regulations, conformity to industry standards and general practices related to sustainability in banking.

Pada tahun ini kami telah menyiapkan inisiatif-inisiatif terkait dengan pengembangan produk/layanan pembiayaan berkelanjutan, pengelolaan risiko yang lebih komprehensif untuk mendukung peningkatan pembiayaan berkelanjutan, pengembangan program pembelajaran bagi karyawan untuk meningkatkan pemahaman tentang prinsip keberlanjutan, inisiatif untuk menurunkan emisi dari kegiatan operasional bank, dan literasi keuangan berkelanjutan bagi pemangku kepentingan eksternal.

Other preparations we made this year included the development of sustainable financing products/services, a more comprehensive risk management framework to help increase sustainable financing, the development of training/learning programs for employees to improve their understanding of sustainability principles, emission-reducing initiatives in our banking operations, and sustainable financial literacy for external stakeholders.

Langkah Selanjutnya

Kami melihat bahwa peluang bisnis pada aspek pembiayaan berkelanjutan masih terbuka luas. Oleh sebab itu, kami senantiasa berupaya mewujudkan rencana pengembangan produk keuangan berkelanjutan pada tiap segmen bisnis, yakni:

- Wholesale Banking; melalui peningkatan pembiayaan kepada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan, Lembaga Jasa Keuangan non-bank yang mendukung pembiayaan kepada UMKM, melakukan pembelian Surat Berharga Pembiayaan Berkelanjutan dan Inklusif, baik surat berharga konvensional maupun syariah (jika tersedia) di pasar keuangan;
- Retail Banking; melalui penyaluran kredit, baik langsung maupun tidak langsung, untuk segmen UMKM dan Perorangan Berpenghasilan Rendah (PBR), serta pembiayaan *loan channeling* ke mitra P2P *lending fintech* yang fokus pada pembiayaan produktif dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian;
- Unit Usaha Syariah; dengan menyalurkan pembiayaan kepada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan dan Pembiayaan Inklusif Makroprudensial untuk mendukung prinsip keuangan berkelanjutan dan perekonomian nasional.

Penutup

Mewakili jajaran Direksi dan Dewan Komisaris PermataBank, kami mengucapkan terima kasih kepada pemegang saham, PermataBankers, nasabah, mitra kerja, dan pemangku kepentingan lainnya, atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada kami untuk terus berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi nasional, mendukung inklusi keuangan, serta mewujudkan masa depan rendah karbon yang berkelanjutan untuk semua.

Our Next Step

We recognize that business opportunities in sustainable financing are still wide open. Therefore, we consistently strive to realize plans for the development of sustainable financial products in each business segment, namely:

- Wholesale Banking; this involves increasing financing for Environmentally Friendly Business Activities, non-bank Financial Services Institutions that support financing to MSMEs, placement to Sustainable and Inclusive Financing Securities, both conventional and sharia securities (if available) in the financial market;
- Retail Banking; this includes both direct and indirect credit distribution, to the MSME segment and Low Income Individuals (PBR), as well as loan channeling financing to P2P lending fintech partners who focus on productive financing with due regard to the precautionary principle;
- Sharia Business Unit; by financing to Environmentally Based Business Activities and Inclusive Macroprudential Financing to support the principles of sustainable finance and the national economy.

Closing Remark

On behalf of the Board of Directors and Board of Commissioners of PermataBank, let us thank the shareholders, PermataBankers, customers, partners and other stakeholders for their continued trust and support to us as we continued to contribute to national economic growth, support financial inclusion, and realize a sustainable low carbon future for all.



Meliza Musa Rusli
Direktur Utama
President Director

Ikhtisar Keberlanjutan

Sustainability Highlights

Ekonomi | Economy

Total kredit
Total loans

Rp142,2
triliun | trillion

Pendapatan Operasional sebelum Provisi (PPOP)
Operating Income before Provision (PPOP)

Rp5,9
triliun | trillion

Aset
Assets

Rp257,4
triliun | trillion

Laba Bersih Setelah Pajak
Net Profit After Tax

Rp2,6
triliun | trillion

Pembiayaan inklusif melalui *loan channeling*
Inclusive financing through loan channeling

Rp4,7
triliun | trillion

Penyaluran kredit UMKM
Disbursement of SME loans

Rp4,3
triliun | trillion

Sosial | Social

Persentase karyawan perempuan
Percentage of female employees

54,7%

Persentase karyawan perempuan di level manajerial
Percentage of female employees in managerial positions

49%

PermataBankers dengan disabilitas
PermataBankers with disabilities

18 orang | individuals

Penerima manfaat Beasiswa Poin Senyum
Beneficiaries of the Smile Point Scholarship Program

742 orang | individuals

Jumlah penerima manfaat program literasi keuangan dari PermataBankers
Number of beneficiaries of financial literacy programs from PermataBankers

1.700 orang | individuals

Tingkat kepuasan penerima manfaat program PermataHati
Satisfaction rate of beneficiaries of the PermataHati program

87%

Lingkungan | Environment

Konsumsi energi terbarukan
Renewable energy consumption

193,23
GJoule | GJoules

Penurunan konsumsi air
Reduction in water consumption

4,87%

Biaya pengelolaan lingkungan
Environmental management costs

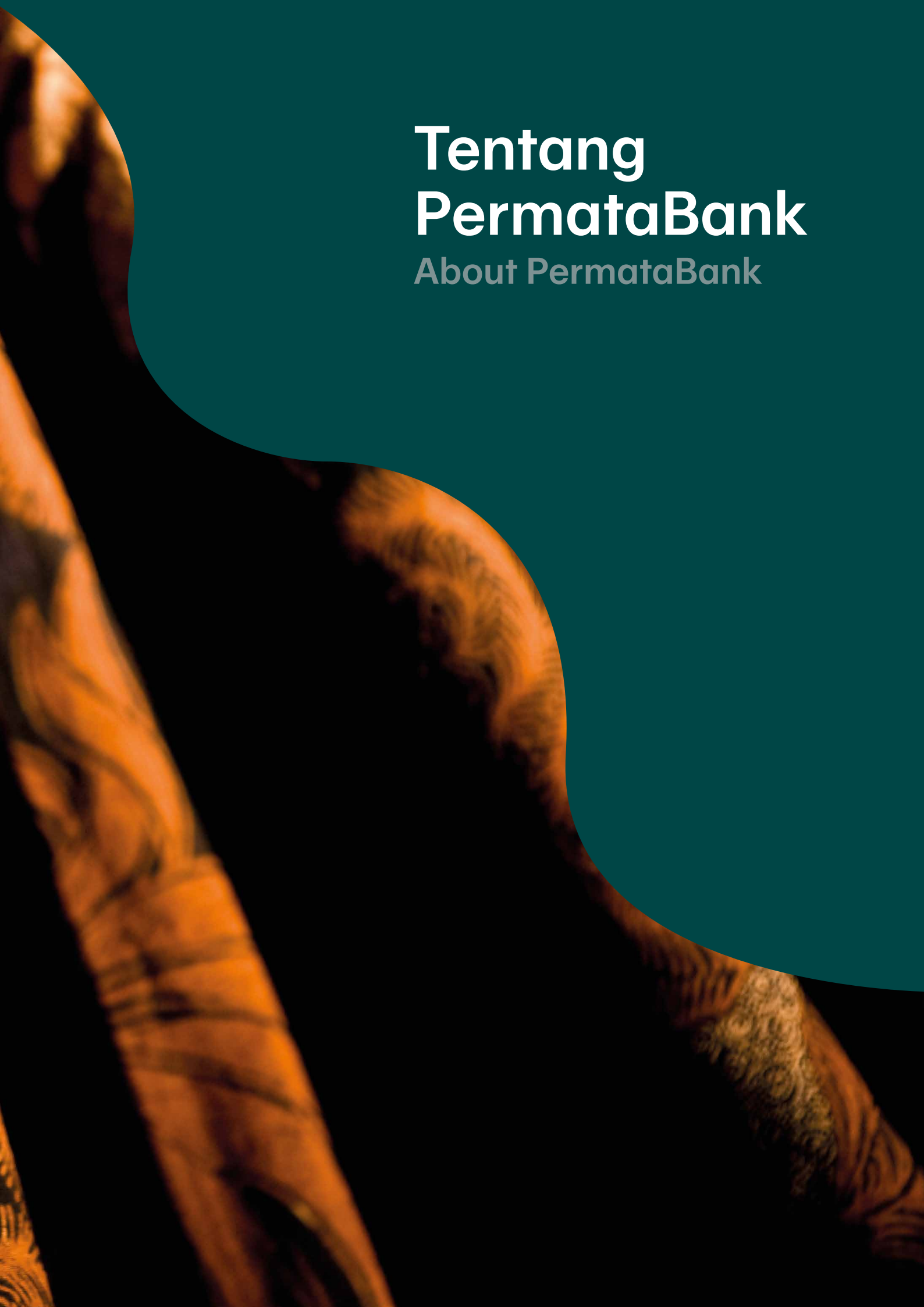
Rp193
juta | million





PermataBank menciptakan nilai bermakna bagi pemangku kepentingan melalui I-PRICE sebagai panduan bagi para PermataBankers dalam bekerja dan berperilaku.

PermataBank creates meaningful value for stakeholders through I-PRICE as a guide for PermataBankers in working and carrying out their conduct.



Tentang PermataBank

About PermataBank

Identitas Perusahaan [C.2, C.3, C.4, C.5, 2-1, 2-8]

Corporate Identity [C.2, C.3, C.4, C.5, 2-1, 2-8]

Nama Perusahaan
Company Name

PT Bank Permata Tbk

Tanggal Pendirian
Date of Establishment

Pertama kali berdiri pada tanggal 17 Desember 1954 berdasarkan Akta Pendirian No. 228 tanggal 17 Desember 1954 yang dibuat di hadapan Eliza Pondaag, Notaris di Jakarta, serta disahkan sebagai badan hukum oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia (sekarang Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia) pada tanggal 4 Januari 1955.

Initially established on 17 December 1954 based on the Deed of Establishment No. 228 dated 17 December 1954 made before Eliza Pondaag, Notary in Jakarta, and ratified as a legal entity by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia (now the Minister of Law and Human Rights) on 4 January 1955.

Bidang Usaha [C.4]
Type of Business

Bank Umum

Commercial Bank

Status dan Bentuk Badan Hukum
Legal Status and Entity

Perusahaan Swasta Terbuka berbentuk Perseroan Terbatas (PT)

Public Limited Liability Company

Pemegang Saham [C.3]
Shareholders

1. Bangkok Bank Public Company Limited 98,71%

2. Masyarakat | Public 1,29%

Modal Dasar
Authorized Capital

Rp15.000.000.000.000,00 yang terbagi atas 26.880.234 saham kelas A dengan nilai nominal masing-masing saham sebesar Rp12.500,00 dan 117.311.976.600 saham kelas B dengan nilai nominal masing-masing saham Rp125,00.

IDR15,000,000,000,000.00 consisting of 26,880,234 A class shares, with par value of IDR12,500.00 per share and 117,311,976,600 B class shares, with par value of IDR125.00 per share.

Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh
Issued and Fully Paid Capital

Rp4.855.312.835.750,00 yang terbagi atas 26.880.234 saham kelas A dengan nilai nominal masing-masing saham Rp12.500,00 dan 36.154.479.286 saham kelas B dengan nilai nominal masing-masing saham Rp125,00.

IDR4,855,312,835,750.00 consisting of 26,880,234 A class shares, with par value of IDR12,500.00 per share and 36,154,479,286 B class shares with par value of IDR125.00 per share.

Tanggal Pencatatan Pertama Kali di Bursa
First Listing Date at the Exchange

15 Januari 1990

15 January 1990

Nama Bursa
Stock Exchange

Bursa Efek Indonesia

Indonesia Stock Exchange

Kode Saham
Ticker Code

BNLI

Wilayah Operasional [C.3]
Operational Areas

69 kantor cabang (termasuk kantor pusat)
147 kantor cabang pembantu
820 ATM

69 branches (including head office)
147 sub-branches
820 ATMs

Jumlah Karyawan
Number of Employees

7.372 orang | person

Pasar yang Dilayani
Market Coverage

Indonesia
Dengan segmen pelanggan retail banking, wholesale banking, SME, dan syariah.

Indonesia
Customer segments of retail banking, wholesale banking, SME, and sharia.

Dasar Hukum Pendirian
Legal Basis of Establishment

Akta Pendirian No. 228 tanggal 17 Desember 1954, dibuat di hadapan Eliza Pondaag, Notaris pengganti dari Raden Mas Soerojo. Akta tersebut telah disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan suratnya No. J.A. 5/2/2 tanggal 4 Januari 1955 dan diumumkan dalam BNRI No. 22 tanggal 18 Maret 1955, TBNRI No. 292.

Deed of Establishment No. 228 dated on 17 December 1954, made before Eliza Pondaag substitute Notary to Raden Mas Soerojo. The deed has been approved by Minister of Justice of Republic of Indonesia with his letter No. J.A. 5/2/2 dated on 4 January 1955 and has been announced in BNRI No. 22 dated on 18 March 1955, TBNRI No. 292.

Alamat Kantor Pusat
Head Office Address

PT Bank Permata Tbk [C.2]
World Trade Center II (WTC II)
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31
Jakarta 12920
Tel.: (021) 523 7788
Call Center: 1500111
Surat Elektronik | E-mail:
•Corporate.Secretary@permatabank.co.id
•care@permatabank.co.id
Situs Web | Website: www.permatabank.com

Riwayat Singkat Perusahaan

Company in Brief

Sebagai salah satu bentuk nyata dalam mewujudkan visi PermataBank untuk menjadi bank pilihan, PermataBank terus memperluas wilayah jangkauan guna mempermudah masyarakat untuk mengakses produk-produk PermataBank.

As a concrete form of realizing PermataBank's vision to become the bank of choice, PermataBank continues to expand its reach to make it easier for all people to access PermataBank products.

PT Bank Permata Tbk (PermataBank/Perseroan/ Bank) didirikan dengan nama PT Bank Persatuan Dagang Indonesia di Indonesia dengan Akta Pendirian No. 228 tanggal 17 Desember 1954 yang dibuat di hadapan Eliza Pondaag, Notaris di Jakarta, serta disahkan sebagai badan hukum oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia (sekarang Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia) pada tanggal 4 Januari 1955. Memperoleh izin usaha bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 19371/U.M.II tanggal 19 Februari 1957 dan izin untuk menjalankan aktivitas sebagai bank devisa berdasarkan Surat Keputusan Dewan Moneter Bank Indonesia No. Sekr/D.M./97 tanggal 8 Mei 1956.

Selanjutnya, berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 35 tanggal 20 Agustus 1971, dibuat di hadapan Tan Thong Kie, Notaris di Jakarta, PT Bank Persatuan Dagang Indonesia berubah nama menjadi PT Bank Bali. Kemudian pada tanggal 15 Januari 1990 mencatatkan sahamnya pertama kali di Bursa Efek Jakarta dengan kode perdagangan BNLI dan pada tanggal 21 Agustus 1997 berubah nama menjadi PT Bank Bali Tbk sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan Rapat nomor 6 tanggal 3 Juli 1997, dibuat di hadapan Hendra Karyadi, S.H., Notaris di Jakarta.

Tahun 2002 merupakan tonggak penting dalam sejarah PermataBank. Di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), PT Bank Universal Tbk, PT Bank Prima Express, PT Bank Artamedia, dan PT Bank Patriot menggabungkan diri ke dalam PT Bank Bali Tbk dan selanjutnya berganti nama dari PT Bank Bali Tbk menjadi PT Bank Permata Tbk berdasarkan Akta Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa No. 45 tanggal 27 September 2002, dibuat di hadapan Amrul Partomuan Pohan, S.H., L.L.M., Notaris di Jakarta.

PT Bank Permata Tbk (PermataBank/the Company/the Bank) was established under the name PT Bank Persatuan Dagang Indonesia based on Notarial Deed No. 228 dated on 17 December 1954 made before Eliza Pondaag, Notary in Jakarta and was approved as a legal entity by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia (now Minister of Law and Human Rights) on 4 January 1955. The Bank was registered as a commercial bank based on the Decree of the Minister of Finance No. 19371/U.M.II dated on 19 February 1957 and licensed to conduct activities as a foreign exchange bank based on the Decision Letter of the Monetary Board of Bank Indonesia No. Sekr/D.M./97 dated on 8 May 1956.

Furthermore, based on the Deed of Amendment of the Articles of Association No. 35 dated on 20 August 1971, made before Tan Thong Kie, Notary in Jakarta, PT Bank Persatuan Dagang Indonesia changed its name to PT Bank Bali. Furthermore, on 15 January 1990 the Bank listed its shares on the Jakarta Stock Exchange with ticker code BNLI and changed its name to PT Bank Bali Tbk on 21 August 1997 based on the Deed of Meeting Decision No. 6 dated on 3 July 1997, made before Hendra Karyadi, S.H., Notary in Jakarta.

The year of 2002 was an important milestone for PermataBank. Under the supervision of the Indonesian Bank Restructuring Agency (IBRA), PT Bank Universal Tbk, PT Bank Prima Ekspress, PT Bank Artamedia, and PT Bank Patriot were merged into PT Bank Bali Tbk, which later changed its name to PT Bank Permata Tbk based on the Deed of Extraordinary General Meeting of Shareholders Minutes of Meeting No. 45 dated on 27 September 2002, made before Amrul Partomuan Pohan, S.H., L.L.M., Notary in Jakarta.



Pada tahun 2004, Standard Chartered Bank dan PT Astra International Tbk mengambil alih PermataBank dan memulai transformasi organisasi. Kepemilikan gabungan pemegang saham utama ini meningkat menjadi 89,01% pada tahun 2006.

Setelah melalui proses yang panjang, PermataBank mencatat sejarah baru di bulan Mei 2020 melalui akuisisi yang dilakukan oleh Bangkok Bank Public Company Limited (Bangkok Bank). Bangkok Bank resmi menjadi pemegang saham pengendali PermataBank setelah mengambil alih 89,12% saham PermataBank dari seluruh jumlah saham yang telah ditempatkan dan disetor oleh Standard Chartered Bank dan PT Astra Internasional Tbk. Diikuti dengan proses Penawaran Tender Wajib pada tahun 2020, maka kepemilikan Bangkok Bank menjadi sebesar 98,71%. Kepemilikan saham Bangkok Bank di PermataBank untuk posisi tahun buku 2023 dan 2022 sebesar 98,71%.

Selanjutnya, sesuai dengan arahan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bangkok Bank mengintegrasikan Bangkok Bank Public Company Limited, cabang Jakarta, cabang pembantu Medan, dan cabang pembantu Surabaya (BBI) ke PermataBank di mana PermataBank bertindak sebagai bank penerima integrasi.

In 2004, Standard Chartered Bank and PT Astra International Tbk took over PermataBank and started transforming its organization. Joint ownership of the main shareholders was increased to 89.01% in 2006.

Throughout the long process, PermataBank recorded a new history in May 2020 with its acquisition by Bangkok Bank Public Company Limited (Bangkok Bank). Bangkok Bank officially became the controlling shareholder of PermataBank after acquiring 89.12% of PermataBank's shares, which were issued and paid up by Standard Chartered Bank and PT Astra International Tbk. Followed by the Mandatory Tender Offer process in 2020, Bangkok Bank owned 98.71%. As of 2023 and 2022, Bangkok Bank shares ownership in PermataBank is 98.71%.

Furthermore, in accordance with the recommendation from the Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bangkok Bank has integrated Bangkok Bank Public Company Limited, Jakarta branch, Medan sub-branch and Surabaya sub-branch (BBI) into PermataBank, where PermataBank was the receiving bank in the integration.

Penyelesaian rencana integrasi ditandai dengan pengalihan aset berkualitas baik dan liabilitas tertentu BBI secara hukum kepada PermataBank, dan selanjutnya dilakukan pencabutan izin usaha BBI dalam waktu dua tahun sejak tanggal efektif integrasi. Terhitung sejak tanggal 21 Desember 2020, integrasi BBI ke PermataBank telah menjadi efektif.

The integration plan was completed by way of the transfer of good quality assets and certain liabilities of BBI that constitute the objects of the integration of BBI into PermataBank, and furthermore BBI's license will be revoked within two years of the effective date of integration. As of 21 December 2020, the integration of BBI into PermataBank was effective.

Dalam perjalanannya untuk tumbuh dan berkembang, PermataBank memiliki visi untuk menjadi bank pilihan dengan terus membina kemitraan dan menciptakan nilai bermakna bagi pemangku kepentingan; dan seperangkat nilai yang disebut I-PRICE (*Integrity, Partnership, Responsiveness, Innovation, Caring, and Excellence*), yang menjadi nilai-nilai utama PermataBank sebagai panduan bagi para PermataBankers dalam bekerja dan berperilaku.

Throughout its growth journey, PermataBank has had the vision to be the bank of choice, nurturing relationships and creating value for its stakeholders; with I-PRICE (Integrity, Partnership, Responsiveness, Innovation, Caring, and Excellence) as its main values, which have become PermataBank's principal beliefs and guides for how PermataBankers should work and behave.

Di tahun 2023, PermataBank memiliki 69 kantor cabang (termasuk kantor pusat), 147 kantor cabang pembantu, serta didukung oleh 820 ATM yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

In 2023, PermataBank had 69 branches (including head office), 147 sub-branches, and supported with 820 ATMs across several regions in Indonesia.

Perubahan yang Bersifat Signifikan [C.6]

Significant Changes [C.6]

Pada tahun 2023 tidak terdapat perubahan yang bersifat signifikan, baik itu perubahan nama Perseroan, perubahan rantai pasokan maupun perubahan kepemilikan saham Perseroan dibandingkan dengan komposisi kepemilikan saham tahun sebelumnya.

In 2023, there were no significant changes, in the Company's name, in supply chains or changes in the Company's share ownership compared to the composition of the previous year's shares ownership.

Bidang Usaha [C.4, 2-6]

Core Business [C.4, 2-6]

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar PermataBank sebagaimana yang termaktub dalam Akta No. 18 tanggal 6 April 2023 dan telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan keputusannya No. AHU-021306.AH.01.02.Tahun 2023 tanggal 11 April 2023, dan telah diumumkan dalam BNRI No. 38 tanggal 12 Mei 2023, TBN RI No. 13749, kegiatan usaha PermataBank adalah:

- Maksud dan tujuan Perseroan ialah berusaha dalam bidang bank umum.
- Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha utama dan kegiatan usaha penunjang sebagai berikut:

A. Kegiatan Usaha Utama:

a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
b. Memberi kredit;
c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
   i. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat dimaksud;
   ii. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat dimaksud;
   iii. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah;
   iv. Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
   v. Obligasi;
   vi. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun; dan
   vii. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;

According to Article 3 of PermataBank's Articles of Association as stated in Deed No. 18 dated 6 April 2023, and approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia based on his decision No. AHU-021306.AH.01.02.Year 2023 dated 11 April 2023, and was announced in BNRI No. 38 dated 12 May 2023, TBNRI No. 13749, the business activities of PermataBank are:

- The objective and purpose of the Company is to engage in the field of commercial banking.
- To achieve the objective and purpose mentioned above, the Company can engage in the following main and supporting business activities:

A. Main Business Activities:

a. Collecting funds from the public in the form of deposits, including demand deposits, time deposits, certificates of deposit, savings, and/or other similar forms;
b. Providing loans;
c. Issuing promissory notes;
d. Purchasing, selling or guaranteeing at its own risk and for the benefit of and under the instruction of customers:
   i. Negotiable instruments, including negotiable instruments that are accepted by the bank and whose periods of terms are no longer than normal practice in the trading of such negotiable instruments;
   ii. Acknowledgement of indebtedness and other trade papers whose terms are no longer than normal practice in the trading of such papers;
   iii. State treasury certificates and government guarantees;
   iv. Bank Indonesia Certificates (SBI);
   v. Bonds;
   vi. Fixed-term trade papers with terms of up to 1 (one) year; and
   vii. Other commercial papers with the terms of up to 1 (one) year.
e. Transferring funds for the Bank's own interest as well as customers;
f. Placing funds with, borrowing funds from, or lending funds to other banks using paper, telecommunications facilities and bearer negotiable instruments, cheques or other means;
g. Receiving payments of claims in respect of commercial papers and conducting calculations with or in respect of third parties;
h. Providing places for the storage of valuable items and papers;
i. Providing custodian services to third parties on a contractual basis;

j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
l. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
m. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Kegiatan Usaha Penunjang:

a. Melakukan kegiatan dalam valuta asing sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, usaha kartu kredit, pembiayaan konsumen, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, termasuk kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
d. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku;
e. Membeli agunan baik seluruhnya maupun sebagian, melalui pelelangan atau dengan cara lain, dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya; dan
f. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

j. Investing customer funds in other customers through the purchase of securities not listed on the stock exchange;
k. Providing factoring, credit card and trusteeship services;
l. Providing financing and/or engaging in other activities in accordance with Shariah Principles and the prevailing Financial Services Authority regulations; and
m. Engaging in such other activities as are customarily engaged in by a bank in so far as they do not violate the prevailing regulations.

B. Supporting Business Activities:

a. Engaging in foreign exchange operations in accordance with Financial Services Authority regulations;
b. Implementing equity participation in other banks or financial services companies, such as leasing companies, venture capital companies, stock brokerages, insurance companies, and clearing and custodian agencies, subject to the prevailing Financial Services Authority regulations;
c. Implementing temporary equity participation so as to overcome financing or credit failures based on Shariah Principles, subject to such investments being subsequently withdrawn and to the prevailing Financial Services Authority regulations;
d. Acting as the founder and manager of pension funds in accordance with the prevailing regulations governing the pension fund industry;
e. Purchasing collateral, both entirely and in part, through auctions or other means in a situation where a borrower has failed to fulfill its obligations to the Company, subject to the provision that such collateral must be realized as expeditiously as possible; and
f. Engaging in any other activities normally carried out by the banks to the extent that it does not contravene the prevailing regulations.

Produk dan Layanan [C.4]

Products and Services [C.4]

Produk Penghimpunan Dana
Funding
- Giro | Current Accounts
- Deposito | Deposits
- Tabungan | Savings

Produk Pembiayaan
Financing
- Pinjaman Modal Kerja | Working Capital Loan
- Pinjaman Investasi | Investment Loan
- Kredit UKM | SME Loan
- Bancassurance
- KPR | Mortgage
- Wali Amanat | Trustee
- Electronic Banking

Skala Usaha [C.3]

Business Scale [C.3]

Uraian	Satuan | Quantity	2023	2022	2021	Description
Pendapatan Operasional	Rp juta | million	11.573.618	10.564.160	9.848.400	Operating Income
Aset	Rp juta | million	257.444.147	255.112.471	234.379.042	Assets
Liabilitas	Rp juta | million	217.451.825	217.495.182	197.765.327	Liabilities
Ekuitas	Rp juta | million	39.992.322	37.617.289	36.613.715	Equity
Jumlah Karyawan					**Total Employees**
Laki-laki	Orang | Person	3.341	3.607	3.525	Male
Perempuan	Orang | Person	4.031	4.269	4.385	Female
Jumlah	**Orang | Person**	**7.372**	**7.876**	**7.910**	**Total**

Visi dan Misi Keberlanjutan [C.1]

Vision and Mission of Sustainability [C.1]

Visi
Vision

Menjadi mitra pilihan utama keuangan berkelanjutan dalam mewujudkan masa depan rendah karbon yang mendorong dampak positif terhadap lingkungan dan sosial.

To be the preferred sustainable financing partner in creating low-carbon future and driving positive impact on the environment and society.

Misi
Mission

- **Berkomitmen dalam memberikan solusi layanan keuangan yang inovatif, inklusif, dan berkelanjutan.**
- **Berperan aktif dalam memajukan pengelolaan lingkungan, kesetaraan sosial, dan ekonomi yang tangguh.**
- **Menyediakan keahlian handal untuk nasabah agar dapat berkontribusi dalam membangun masa depan yang berkelanjutan.**

- Committed to deliver innovative, inclusive, and sustainable financing solutions.
- Actively promote environmental, social, and economic resilience.
- Providing customers with reliable expertise to help them contribute to a sustainable future.

Tujuan
Goal

Pada tahun 2030, menjadi mitra terpercaya nasabah dalam mendukung transisi rendah karbon dan percepatan dalam perjalanan mencapai *net-zero emissions.*

By 2030, be the trusted partner for the clients in supporting their low-carbon transition and accelerating their net-zero emissions journey.

Nilai-nilai Utama (I-PRICE)

Core Values (I-Price)

Integritas | Integrity

Kita bekerja dengan mengutamakan kejujuran dan prinsip kehati-hatian, sesuai dengan kode etik perusahaan.

We uphold honesty as the company's ethical code and prudent principle.

Partnership | Partnership

Kita saling memahami dan bersama-sama membangun hubungan yang kokoh dengan pihak internal dan eksternal berlandaskan rasa saling menghormati.

We understand each other and build strong relationships based on mutual respect internally and externally.

Responsif | Responsiveness

Kita tanggap terhadap kebutuhan pihak internal dan eksternal, dan memenuhinya dengan upaya terbaik dan tepat waktu.

We are responsive to the need of internal and external parties, and fulfill it with the best effort and timely manner.

Inovatif | Innovation

Kita selalu berpikir inovatif untuk meningkatkan cara kita bekerja, membuatnya lebih mudah, lebih baik, dan lebih cepat.

We continuously think out of the box to improve the way we work, making it simpler, better and faster.

Caring | Caring

Kita menaruh perhatian dan menghargai nasabah, rekan kerja, masyarakat, investor, dan regulator.

We are attentive and respect our customers, colleagues, communities, investors, and regulators.

Excellence | Excellence

Kita memberikan layanan prima kepada nasabah dan menghasilkan kinerja yang optimal dalam pekerjaan sehari-hari.

We deliver service excellence to our customers and drive optimal performance in our day to day job.

Nilai-nilai Keberlanjutan [C.1]

Sustainability Values [C.1]

Ekonomi | Economy

Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan serta berpartisipasi aktif dalam membangun inklusi keuangan bagi masyarakat, dengan menerapkan etika bisnis yang baik dan transformasi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Creating sustainable business growth and proactively participated in building financial inclusion for communities through implementations of good business ethics and digital transformations to meet customer demands.

Sosial | Social

Memberi dampak positif bagi masyarakat melalui literasi keuangan dan pemberdayaan yang berkelanjutan, didukung oleh *Employee Volunteerism* (EVO).

Creating positive impacts for communities through financial literacy and sustainable empowerment, supported by Employee Volunteerism (EVO).

Lingkungan | Environment

Menerapkan aturan pembiayaan yang bertanggung jawab untuk perusahaan yang menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dan memenuhi norma dan peraturan yang berlaku.

Implementing responsible financing rules for companies with good corporate governance and complying applicable norms and regulations.



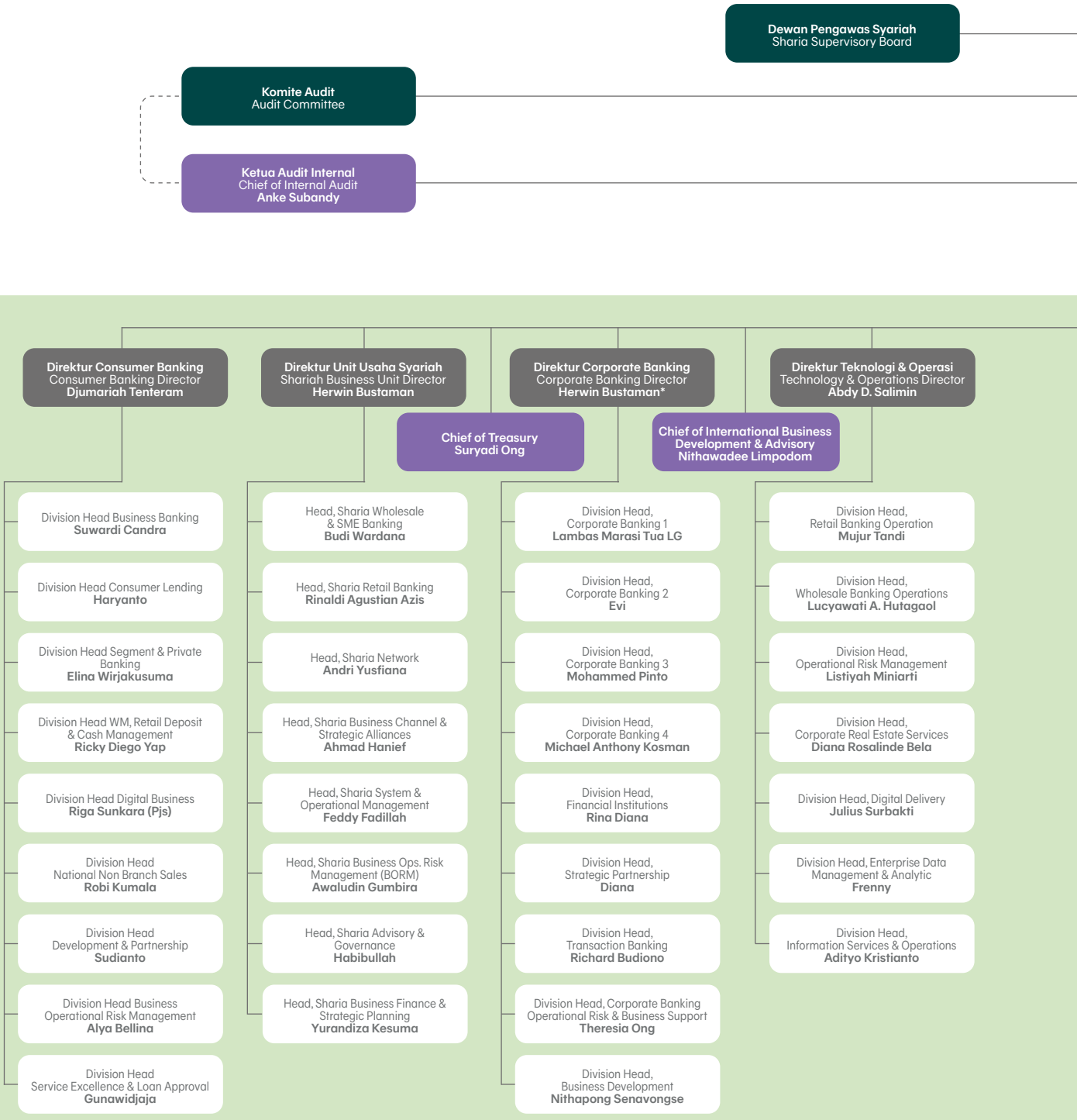


Struktur Organisasi

Organization Structure

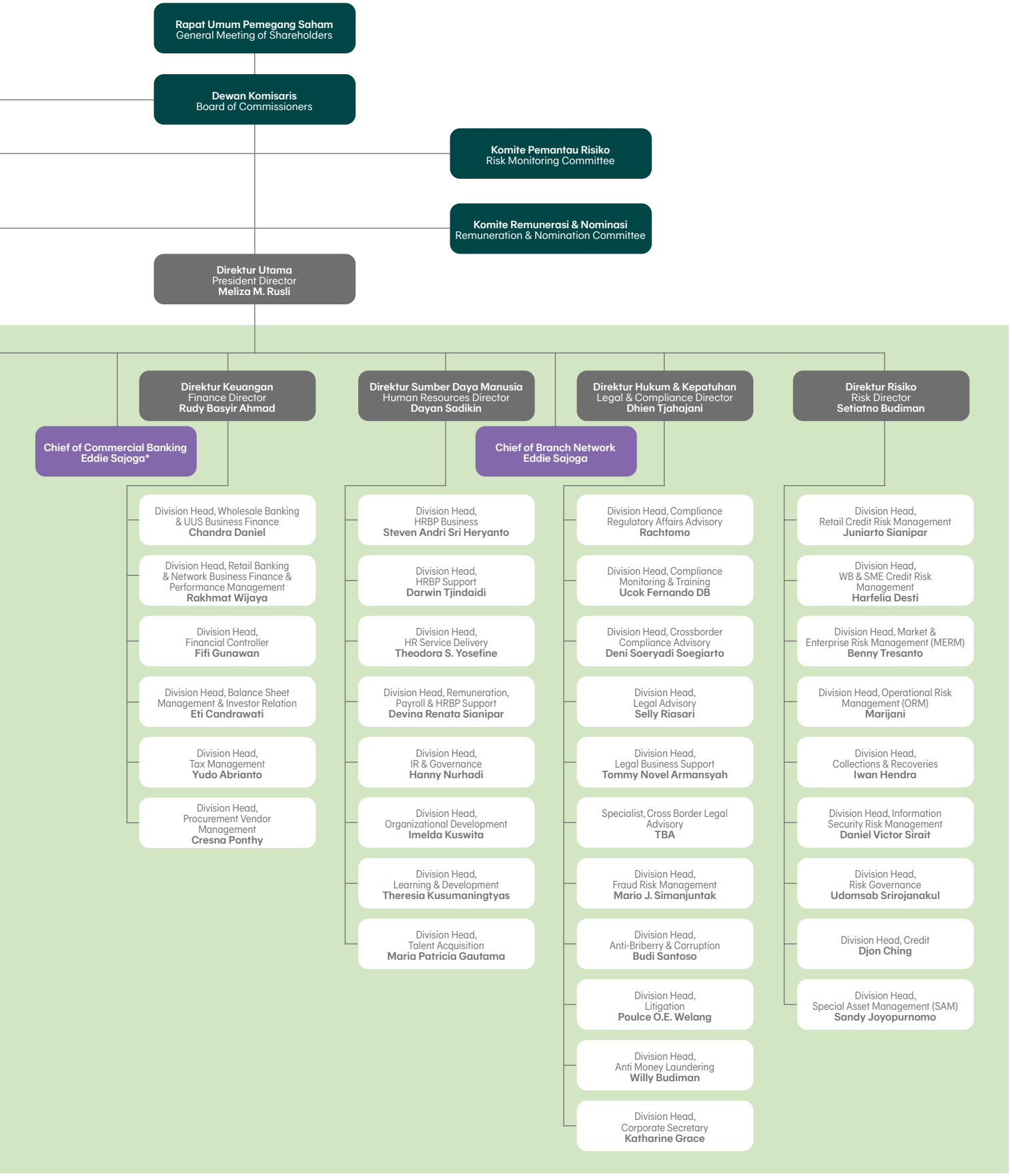
Struktur organisasi PermataBank per tanggal 1 Januari 2024 adalah sebagai berikut:

The organizational structure of PermataBank as of 1 January 2024 is as follows:



Catatan | Note:

*) Interim

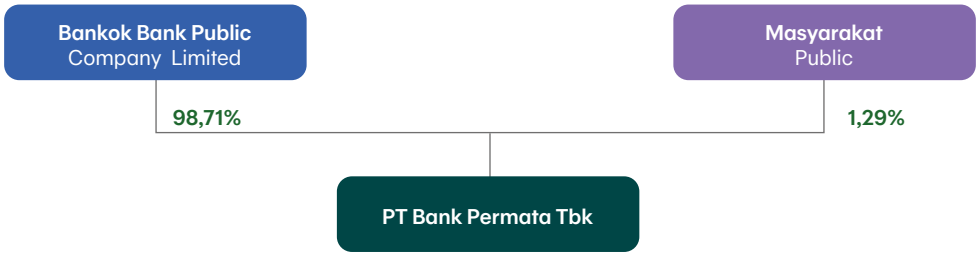

Rapat Umum Pemegang Saham
General Meeting of Shareholders
Dewan Komisaris
Board of Commissioners
Komite Pemantau Risiko
Risk Monitoring Committee
Komite Remunerasi & Nominasi
Remuneration & Nomination Committee
Direktur Utama
President Director
Meliza M. Rusli
Direktur Keuangan
Finance Director
Rudy Basyir Ahmad
Direktur Sumber Daya Manusia
Human Resources Director
Dayan Sadikin
Direktur Hukum & Kepatuhan
Legal & Compliance Director
Dhien Tjahajani
Direktur Risiko
Risk Director
Setiatno Budiman
Chief of Commercial Banking
Eddie Sajoga*
Chief of Branch Network
Eddie Sajoga
Division Head, Wholesale Banking & UUS Business Finance
Chandra Daniel
Division Head, Retail Banking & Network Business Finance & Performance Management
Rakhmat Wijaya
Division Head, Financial Controller
Fifi Gunawan
Division Head, Balance Sheet Management & Investor Relation
Eti Candrawati
Division Head, Tax Management
Yudo Abrianto
Division Head, Procurement Vendor Management
Cresna Ponthy
Division Head, HRBP Business
Steven Andri Sri Heryanto
Division Head, HRBP Support
Darwin Tjindaidi
Division Head, HR Service Delivery
Theodora S. Yosefine
Division Head, Remuneration, Payroll & HRBP Support
Devina Renata Sianipar
Division Head, IR & Governance
Hanny Nurhadi
Division Head, Organizational Development
Imelda Kuswita
Division Head, Learning & Development
Theresia Kusumaningtyas
Division Head, Talent Acquisition
Maria Patricia Gautama
Division Head, Compliance Regulatory Affairs Advisory
Rachtomo
Division Head, Compliance Monitoring & Training
Ucok Fernando DB
Division Head, Crossborder Compliance Advisory
Deni Soeryadi Soegiarto
Division Head, Legal Advisory
Selly Riasari
Division Head, Legal Business Support
Tommy Novel Armansyah
Specialist, Cross Border Legal Advisory
TBA
Division Head, Fraud Risk Management
Mario J. Simanjuntak
Division Head, Anti-Briberry & Corruption
Budi Santoso
Division Head, Litigation
Poulce O.E. Welang
Division Head, Anti Money Laundering
Willy Budiman
Division Head, Corporate Secretary
Katharine Grace
Division Head, Retail Credit Risk Management
Juniarto Sianipar
Division Head, WB & SME Credit Risk Management
Harfelia Desti
Division Head, Market & Enterprise Risk Management (MERM)
Benny Tresanto
Division Head, Operational Risk Management (ORM)
Marijani
Division Head, Collections & Recoveries
Iwan Hendra
Division Head, Information Security Risk Management
Daniel Victor Sirait
Division Head, Risk Governance
Udomsab Srirojanakul
Division Head, Credit
Djon Ching
Division Head, Special Asset Management (SAM)
Sandy Joyopurnomo

Struktur Grup Perusahaan

Corporate Group Structure

Struktur grup PermataBank posisi 31 Desember 2023 sebagai berikut:

PermataBank group structure as of 31 December 2023 as follows:



Entitas Anak, Entitas Asosiasi, Ventura Bersama, dan *Special Purpose Vehicles* (SPV)

Subsidiaries, Associates, Joint Ventures, and Special Purpose Vehicles (SPV)

Hingga tahun 2023, PermataBank tidak memiliki entitas anak, *joint venture* serta *special purpose vehicles* lainnya baik kepemilikan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun entitas organisasi yang masuk ke dalam laporan keberlanjutan ini adalah entitas asosiasi seperti berikut ini:

As of 2023, PermataBank does not have subsidiaries, joint ventures or other special purpose vehicles, either direct or indirect ownership. The organizational entities included in this sustainability report are associates, as follows:

Nama Name	**Bidang Usaha** Business Lines	**Domisili** Domicile	**Tahun Berdiri** Year of Establishment	**Tahun Beroperasi Komersial** Commercial Year	**Tahun Penyertaan Modal** Equity Participation Year	**Persentase Kepemilikan** Percentage of Ownership (%)*		**Jumlah Aset** Total Assets (Rp juta | million)		**Status Operasi** Operations Status
						2022	**2021**	**2023** (Rp juta | million)	**2022** (Rp juta | million)	
Pemilikan Langsung | Direct Ownership										
PT Honest Financial Technologies (d/h formerly PT Sahabat Finansial Keluarga)	Piutang Pembiayaan Konsumen Consumer Financing Receivables Piutang Anjak Piutang Factoring Receivables Piutang Modal Usaha Working Capital Receivables Piutang Kredit Kepemilikan Rumah Mortgage Receivables	Jakarta Selatan South Jakarta	1994	1994	2010	28,79%	28,79%	Rp307.604	Rp244.679	Masih beroperasi Operating

Keanggotaan dalam Asosiasi [C.5, 2-28]

Memberships in Associations [C.5, 2-28]

Nama Organisasi Organizations	Lingkup Scopes	Peran dan Kontribusi Perusahaan Roles and Contributions	Periode Period
Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas) National Bank Association	Organisasi bagi industri perbankan nasional Organization for the national banking industry	Memberikan masukan terhadap isu-isu perbankan Providing inputs on banking issues	Sampai sekarang Current
Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)	Organisasi bagi Sekretaris Perusahaan di perusahaan terbuka Organization for the Corporate Secretary of listed companies	Memberikan masukan terhadap isu-isu pasar modal dan sebagai salah satu pengurus yaitu Ketua Umum Providing inputs on capital market issues and as one of boards member, Chairman	Sampai sekarang Current
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) Indonesian Payment System Association	Organisasi yang membawahi industri sistem pembayaran yang bersifat teknis dan mikro Organization in charge of payment system industry for technical and micro system	Sebagai anggota Member	Sampai sekarang Current
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Indonesian Banking Dispute Resolution Alternative Agency	Merupakan lembaga untuk menyelesaikan sengketa keperdataan sektor jasa keuangan An institution to resolve civil disputes in the financial services sector	Sebagai anggota Member	Sampai sekarang Current
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP) Communication Forum of Banking Compliance Directors	Wadah komunikasi dan konsultasi antar lembaga Direktur Kepatuhan dalam lingkungan perbankan Indonesia Communication and consulting forum between Compliance Director institution within Indonesian banking environment	Sebagai anggota dan sebagai salah satu pengurus yaitu Ketua Bidang Regulasi dan Kebijakan Member and as one of the boards, Head of Regulations and Policies	Sampai sekarang Current

Inisiatif Eksternal

External Initiatives

Dalam mendukung penerapan keuangan keberlanjutan dan prinsip keberlanjutan dalam operasionalnya, PermataBank mengadopsi prinsip dan/atau standar terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan yaitu Standar Global Reporting (GRI)/ *Global Reporting Initiative* (GRI) *Standards*.

In supporting the implementation of sustainable finance and sustainability principles in its operations, PermataBank adopts the principles and/or standards related to economics, social, and environmental aspects, namely the Global Reporting Initiative (GRI) Standards.

Penghargaan dan Sertifikat
Awards and Certificates

Penghargaan
Awards



1
Penghargaan pada kategori **"Pengungkapan dan Keterbukaan Terbaik 2023"** di ajang The 14th IICD Corporate Governance Conference and Award
Award in the category **"Best Disclosure and Transparency 2023"** at the 14th IICD Corporate Governance Conference and Award

2
Penghargaan **"Juara III Kategori Perusahaan Non-BUMN dan Non-BUMD Keuangan"** di ajang Annual Report Award 2022
Third place in the category **"Non-State-Owned Company and Non-State-Owned Financial Company Award"** at the Annual Report Award 2022

3
Apresiasi Bank dengan Distribusi dan Layanan Kas Uang Rupiah Terbaik Provinsi Bali tahun 2023, yang diberikan oleh Bank Indonesia
Appreciation for the Bank with the Best Rupiah Cash Distribution and Services in Bali Province in 2023, awarded by Bank Indonesia

4
Apresiasi atas kontribusi kegiatan Serambi 2023 Semarak Rupiah Ramadan dan Berkah Idul Fitri yang diberikan oleh Bank Indonesia.
Appreciation for the contribution of Serambi 2023 Semarak Rupiah Ramadan and Eid al-Fitr Blessings activities given by Bank Indonesia

5
Penghargaan pada kategori ***Debit Acquirer* Terbaik** di ajang ATM Bersama Awards 2023
The Best Debit Acquirer category at the 2023 ATM Bersama Awards event

6
Penghargaan untuk kategori **Pertumbuhan Cross-Border Credit Card Tahunan Tertinggi** di ajang VISA Indonesia Client Forum 2023 Awards
Award for **The Highest Annual Cross-Border Credit Card Growth** category at the VISA Indonesia Client Forum 2023 Awards

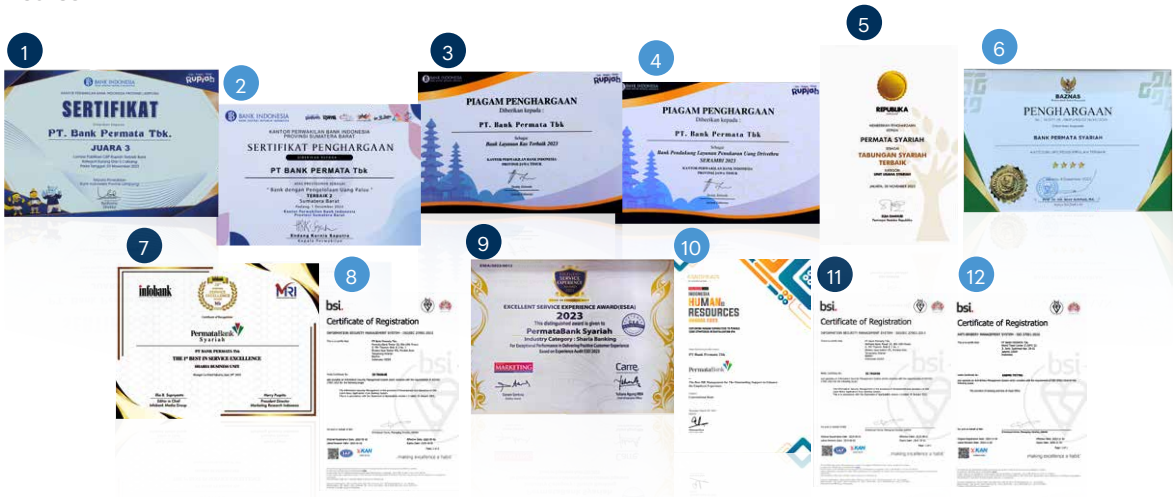
7
Pengharaan sebagai **Tarif Aktif Kartu Debit Tertinggi untuk Non-KBMI 4** di ajang VISA Indonesia Client Forum 2023 Awards
Awarded as The Highest Active Debit Card Rate for Non-KBMI 4 at the VISA Indonesia Client Forum 2023 Awards

8
Penghargaan dari Bank Indonesia sebagai **Bank Layanan Kas Terbaik 2023**
Award from Bank Indonesia as **Best Cash Service Bank 2023**

9
Penghargaan dari Bank Indonesia sebagai **Bank dengan Pengelolaan Uang Palsu Terbaik 2 Sumatera Barat** tahun 2023
Award from Bank Indonesia as **The Bank with the Best Counterfeit Money Management 2 West Sumatera** in 2023

Sertifikat

Certificates



1
Penghargaan sebagai **Juara ke-3 Lomba Publikasi Rupiah Terbaik Bank,** pada Kategori Kurang dari 5 Cabang, yang diberikan oleh Bank Indonesia-Lampung
3rd place in **The Best Bank Rupiah Publication Competition,** in the Less than 5 Branches Category, awarded by Bank Indonesia-Lampung

2
Penghargaan sebagai **"Bank dengan Pengelolaan Uang Palsu Terbaik ke-2 Sumatera Barat tahun 2023",** yang diberikan oleh Bank Indonesia-Sumatera Barat
"Bank with the 2nd Best Counterfeit Money Management in West Sumatra in 2023", awarded by Bank Indonesia-West Sumatra

3
Penghargaan sebagai **Bank Layanan Kas Terbaik 2023,** yang diberikan oleh Bank Indonesia-Jawa Timur
The Best Cash Service **Bank in 2023,** awarded by Bank Indonesia-East Java

4
Penghargaan sebagai **Bank Pendukung Layanan Penukaran Uang *Drivethru*** SERAMBI 2023, yang diberikan oleh Bank Indonesia-Jawa Timur
Award as **Supporting Bank for Drivethru Service for Money Exchange,** SERAMBI 2023, awarded by Bank Indonesia-East Java

5
Penghargaan sebagai **Tabungan Syariah Terbaik Kategori Unit Usaha Syariah** di ajang Anugerah Syariah Republika–Republika Group
Awarded as **The Best Sharia Savings in the Sharia Business Unit Category** at the Anugerah Syariah Republika event– Republika Group

6
Penghargaan untuk kategori **Unit Pengumpul Zakat (UPZ) Pengumpul Terbaik (Bintang 4)** yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)
Awarded as the Best Zakat Collection in the 4th Star Collection category by the National Board of Zakat, Republic of Indonesia (Baznas)

7
Penghargaan Terbaik selama 13 tahun berturut-turut dalam **Keunggulan Pelayanan Unit Usaha Syariah** di ajang Infobank–20th Banking Service Excellence Awards
The Best Award for 13 consecutive years in **Service Excellence for Sharia Business Units** at the Infobank–the 20th Banking Service Excellence Awards

8
Sertifikat ISO 27001:2013 tentang Sistem Managemen Keamanan Informasi yang diberikan oleh BSI Group
ISO 27001:2013 Certificate on Information Security Management System awarded by BSI Group

9
Penghargaan pada kategori **Industri Perbankan Syariah atas Kinerja Luar Biasa dalam Memberikan Pengalaman Pelanggan yang Positif berdasarkan Pengalaman Audit ESEI 2023** di ajang Excellent Service Experience Awards 2023
Awarded in the Islamic **Banking Industry Category for Outstanding Performance in Providing Positive Customer Experience Based on ESEI 2023 Audit Experience** at the 2023 Excellent Service Experience Awards

10
Menerima sertifikat penghargaan dari Warta Ekonomi di ajang "Indonesia Human Resources Awards 2023" sebagai **"The Best HR Management kategori Bank Konvensional"** atas "The Outstanding Support in Enhacing the Employee Experience"
Received a certificate of appreciation from Warta Ekonomi at the "Indonesia Human Resources Awards 2023" as **"The Best HR Management in the Conventional Bank"** category for "The Outstanding Support in Enhacing the Employee Experience".

11
Sertifikat ISO 37001:2016 tentang **Sistem Manajemen Anti-Penyuapan kepada Kantor Cabang PermataBank Bintaro** oleh BSI's Royal Charter, berlaku dari 8 Desember 2023 hingga Desember 2026
ISO 37001:2016 Certificate on **Anti-Bribery Management System to PermataBank Bintaro Branch office** by BSI's Royal Charter, valid from December 8, 2023 to December 2026.

12
Sertifikat ISO 37001:2016 tentang **Sistem Manajemen Anti-Penyuapan kepada Kantor Pusat PermataBank** oleh BSI's Royal Charter, berlaku dari 20 November 2023 hingga 19 November 2026
ISO 37001:2016 Certificate on **Anti-Bribery Management System to PermataBank Head Office** by BSI's Royal Charter, valid from November 20, 2023 to November 19, 2026





Keuangan Berkelanjutan

Sustainable Finance

Strategi Keuangan Berkelanjutan PermataBank

PermataBank Sustainable Finance Strategy



PermataBank berkomitmen memberikan dukungan menyeluruh untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup dalam kerangka Keuangan Berkelanjutan.

PermataBank is committed to providing comprehensive support to foster sustainable economic growth by aligning economic, social, and environmental interests within the framework of Sustainable Finance.

PermataBank menerapkan strategi keuangan berkelanjutan yang tertuang dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB 2019-2023) bertujuan untuk menyediakan produk dan jasa keuangan yang mengintegrasikan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam kebijakan dan operasi perbankan.

Program-program yang dirancang dalam RAKB dan diterapkan di tahun 2023 meliputi pengembangan produk dan layanan keuangan yang mendukung pertumbuhan keuangan berkelanjutan, baik yang berdampak positif terhadap perbaikan lingkungan maupun terhadap sosial yang inklusif, sehingga dapat meningkatkan literasi keuangan bagi masyarakat. Selain itu, Bank juga memastikan agar dapat menciptakan kondisi kerja terbaik bagi PermataBankers dengan menerapkan etika bisnis yang baik serta mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Komitmen Keuangan Berkelanjutan

Bank berkomitmen memberikan dukungan menyeluruh untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup ("Keuangan Berkelanjutan") dengan cara menjadi mitra pilihan utama keuangan berkelanjutan dalam mewujudkan masa depan rendah karbon yang mendorong dampak positif terhadap sosial dan lingkungan yang lebih baik. Komitmen keuangan berkelanjutan ini sejalan dengan visi PermataBank yaitu 'Menjadi bank pilihan dengan terus membina kemitraan dan menciptakan nilai bermakna bagi pemangku kepentingan.'

Misi Keuangan Berkelanjutan:

a. Berkomitmen dalam memberikan solusi layanan keuangan berkelanjutan yang inovatif, beretika, dan inklusif.
b. Berperan aktif dalam memajukan pengelolaan lingkungan, kesetaraan sosial, dan ekonomi yang tangguh.
c. Memberdayakan nasabah melalui keahlian SDM yang andal untuk membangun masa depan berkelanjutan.

PELAKSANAAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Sepanjang 2023, PermataBank memberikan kinerja yang baik dengan mencatatkan pertumbuhan aset sebesar 1% dibandingkan tahun sebelumnya atau mencapai Rp257,4 triliun. Kredit yang disalurkan PermataBank juga turut tumbuh sebesar 4,3% dan laba bersih meningkat sebesar 28,4% menjadi sebesar Rp2,6 triliun. Pertumbuhan yang baik ini mengiringi pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan oleh PermataBank sebagai berikut:

1. **Penyaluran kepada Kredit Kegiatan Usaha Berkelanjutan**
   PermataBank telah menyalurkan kredit yang sejalan dengan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) yang terdiri dari kredit yang diberikan bagi pelaku usaha yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja lingkungan atau termasuk dalam Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) adalah sebesar Rp6,4 triliun, terbanyak adalah penggunaan untuk kegiatan usaha energi terbarukan, dan penyaluran kredit kepada UMKM yang mencapai Rp4,3 triliun.

PermataBank implements a sustainable financial strategy as outlined in its Sustainable Financial Action Plan (RAKB 2019-2023) to provide a diverse range of financial products and services that incorporate Environmental, Social, and Governance (ESG) factors into banking policies and operations.

The programs designed in RAKB and implemented in 2023 include the development of financial products and services that support sustainable finance growth, that have positive impact both on improving the environment and social inclusion, to increase financial literacy for the community. Apart from that, the Bank ensures that it can create the best working conditions for PermataBankers by implementing good business ethics and comply with applicable rules and regulations.

Sustainable Finance Commitment

The Bank's pledged commitment is to support sustainable economic growth with a balanced approach towards economic, social, and environmental concerns ("Sustainable Finance"), as the Bank seeks to become the preferred partner in this area with an active contribution toward building a low-carbon future that can bring many social and environmental benefits. This commitment to sustainable finance is consistent with PermataBank's corporate mission of 'To be the bank of choice, nurturing relationships and creating value for our stakeholders.'

Sustainable Finance Mission:

a. Committed to deliver innovative, ethical, and inclusive sustainable financing solutions.
b. Actively promote environmental stewardship, social equity, and economic resilience.
c. Empower customers through the reliable expertise to build sustainable future.

IMPLEMENTATION OF SUSTAINABLE FINANCE

Throughout 2023, PermataBank delivered positive performance with the growth of 1% in assets from the previous year's figure to reach IDR257.4 trillion. A growth of 4.3% was also seen in loan disbursements and net profit increased 28.4% to IDR2.6 trillion. The strong accomplishment was a subsequence of the Bank's sustainable financial action, as elaborated below:

1. **Lending to Sustainable Finance Business Activity**
   PermataBank has distributed credit in line with the Category of Sustainable Business Activity (KKUB) which consist of total credit to business which aimed to improve environmental performance or included in Environmentally Friendly Business Activities (KUBL) was IDR6.4 trillion, mainly for renewable energy business activities, and credit to MSMEs that reached IDR4.3 trillion.

2. Penyaluran Pembiayaan Inklusif

PermataBank telah menyalurkan pembiayaan inklusif, termasuk pembiayaan UMKM dan Perorangan Berpenghasilan Rendah ("PBR") sebagai salah satu fokus pelaksanaan keuangan berkelanjutan. Pembiayaan inklusif memiliki arti penting dalam perekonomian Indonesia karena berperan dalam pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional.

Dalam rangka mendukung pembiayaan inklusif, PermataBank menyalurkan pembiayaan melalui mitra atau *loan channeling* kepada P2P (*peer-to-peer*) *lending fintech* dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Dana Raya yang telah terselenggara sejak 26 Juli 2016. Penyaluran melalui P2P *lending fintech* yang bertujuan untuk memberikan pembiayaan modal kerja bagi wiraswasta perempuan di daerah pedesaan sebagai bagian dari program inklusi keuangan sedangkan BPR Dana Raya fokus pada kebutuhan para pensiunan.

Pada 2023, total penyaluran dana untuk pembiayaan inklusif melalui *loan channeling* mencapai Rp4,7 triliun. Pada periode tersebut, PermataBank tidak lagi menjadi bank penyalur Kredit Usaha Rakyat seperti periode sebelumnya karena kebijakan Pemerintah.

3. Perluasan Layanan Digital

PermataBank terus berinovasi pada produk dan layanan perbankan berbasis digital yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional perbankan yang ramah lingkungan. Produk dan layanan digital memungkinkan masyarakat yang jauh dari kantor bank mendapatkan layanan keuangan formal asalkan terjangkau layanan data, perbankan digital juga mempromosikan gaya hidup ramah lingkungan.

Peningkatan transaksi digital PermataBank terus meningkat dari tahun ke tahun, dengan jumlah pengguna PermataMobile X meningkat 7,1% dan transaksi melalui PermataMobile X meningkat sebesar 50,1%. Selain itu, jumlah merchant yang menggunakan PermataQR juga tercatat mengalami pertumbuhan sebanyak 7,0%, dan jumlah mitra PermataAPI juga meningkat 31,5% dibandingkan tahun lalu. Peningkatan tersebut merupakan hasil dari berbagai inovasi digital yang konsisten dikembangkan oleh PermataBank.

PermataBank Syariah meningkatkan layanan digital bagi transaksi perbankan berbasis syariah untuk nasabah Bank atau BPR/S yaitu API syariah yang memungkinkan Lembaga Keuangan Syariah bersinergi untuk mendorong produk syariah yang inklusif dengan biaya yang kompetitif.

2. Lending to Inclusive Financing

PermataBank has distributed inclusive financing, including financing for MSMEs and Low-Income Individuals ("PBR") as one of the focuses of implementing sustainable finance. Inclusive financing has an important meaning in the Indonesian economy because it plays a role in equalizing and increasing people's income, encouraging economic growth, and playing a role in realizing national stability.

To support inclusive financing, PermataBank also distributes financing through partnerships or loan channeling to peer-to-peer (P2P) lending fintech platforms, which have been commonly used since 26 July 2016 and Dana Raya Rural Bank (BPR). As part of the financial inclusion program, the distribution via P2P lending fintech has a more specific purpose of empowering women entrepreneurs in rural areas with working capital, while the focus of BPR Dana Raya is assisting the retired with their various financial needs.

In 2023, the total distribution of funds for inclusive financing through loan channeling reached IDR4.7 trillion in total. During this period, PermataBank was no longer a bank that distribute Kredit Usaha Rakyat (KUR) segment as in the previous period following the recent Government policy.

3. Expansion of Digital Services

PermataBank looks to innovate digital-based banking products and services that can sustain green banking operations. Digital products and services allow people who live quite a distance from bank branches to access financial services, so long as they have access to data services. What digital banking further offers them is an eco-friendly lifestyle.

PermataBank digital transactions have steadily increased over the years, or for the year 2023, PermataMobile X users have increased by 7.1% in terms of users and 50.1% in terms of transactions. Additionally, there was a 7.0% growth in the number of merchants utilizing QR, and the number of PermataAPI partners rose by 31.5% compared to the previous year. The increase in growth had to do with PermataBank's effort to push the use of its increasingly better digital banking.

PermataBank Syariah improves digital services for Sharia-based banking transactions for Bank or BPR/S customers, including Sharia APIs that allow synergy for Sharia Financial Institutions to increase the growth of inclusive Sharia products with competitive pricing.

4. **Integrasi aspek LST pada Bisnis**
   PermataBank telah menggunakan kriteria Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam proses persetujuan proposal kredit yang harus memenuhi persyaratan (lolos) ESRA (*Environment and Social Requirement Assessment*/ Penilaian Persyaratan Lingkungan dan Sosial), khususnya untuk nasabah-nasabah yang terkait dengan bidang usaha/ bergerak di industri tertentu yang bersinggungan secara langsung dengan lingkungan sekitar.

   Selain itu, PermataBank telah menerapkan pemetaan nasabah eksisting sesuai Taksonomi Hijau Indonesia dan melakukan pengawasan khusus secara berkala terhadap nasabah yang dikategorikan sebagai kategori "merah."

   Setelah periode lima tahun pertama pelaksanaan keuangan berkelanjutan, PermataBank mempersiapkan organisasi dan proses bisnis yang lebih komprehensif untuk rencana penerapan 2024-2028. Agar pelaksanaannya efektif, PermataBank membentuk Komite Keberlanjutan dan Unit Sustainability untuk memperkuat organisasi.

   Lebih jauh mengenai pengembangan tata kelola keuangan berkelanjutan dapat dibaca di bagian Tata Kelola Keberlanjutan dalam laporan ini.

   Bank juga terus membangun infrastruktur pendukung melalui penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan standar prosedur operasional yang sesuai dengan prinsip penerapan Keuangan Berkelanjutan, yang antara lain melibatkan Unit Sustainability, Unit Risiko, dan Unit pendukung lainnya.

4. **Integration of ESG aspects in Business**
   PermataBank has incorporated Environmental, Social, and Governance (ESG) factors into its credit approval process to ensure that every proposed credit meets the standards established in the Environment and Social Requirement Assessment (ESRA). This is especially important for consumers running businesses in industries that have direct impacts on the environment.

   Furthermore, PermataBank has implement mapping of its existing customers to keep it aligned with the Indonesian Green Taxonomy and specifically monitors customers who have fallen under the "red" category.

   Following the first five years of sustainable finance implementation, PermataBank has been consistent in preparing the organization and business processes for the 2024-2028 implementation plan. The Bank has set up Sustainability Committee and Sustainability Unit to strengthen the organization.

   Further details on the development of sustainable financial governance are available in the Sustainability Governance section of this report.

   In a proactive manner, the Bank continues to build supporting infrastructure through organizational adjustments and improvements in risk management, governance, and standard operating procedures in line with the principles of Sustainable Finance with the involvement of Sustainability, Risk, and other supporting Units.

BUDAYA KEBERLANJUTAN

PermataBank memiliki visi untuk menjadi bank pilihan dengan terus "Membina kemitraan dan menciptakan nilai bermakna bagi pemangku kepentingan"; dan seperangkat nilai yang disebut I-PRICE (*Integrity, Partnership, Responsiveness, Innovation, Caring, and Excellence*), yang menjadi nilai-nilai utama PermataBank sebagai panduan bagi para PermataBankers dalam bekerja dan berperilaku.

Pengembangan budaya keberlanjutan melibatkan PermataBankers melalui kegiatan-kegiatan kampanye di media digital yang digalakkan oleh Departemen HSE yang mempromosikan gaya hidup yang ramah lingkungan dan rendah karbon. PermataBankers juga terlibat dalam *Employee Volunteers* (EVO) untuk memberikan makna positif bagi setiap individu dan meningkatkan *sense of purpose* bagi mereka untuk terus berkarya dan melakukan aksi nyata di tengah-tengah masyarakat.

SUSTAINABILITY CULTURE

PermataBank has a vision to become the bank of choice by continuing to foster partnerships and create meaningful value for stakeholders; and corporate values that called I-PRICE (Integrity, Partnership, Responsiveness, Innovation, Caring, and Excellence), which are PermataBank's main values as guidance for PermataBankers in performing their work and behavior.

We keep all PermataBankers engaged in sustainable finance culture development with more active digital media campaigns run by the HSE Department to promote eco-friendly and low-carbon lifestyles. We also encourage them to participate in Employee Volunteers (EVO) since it not only rewards them with meaning in life but also enhances their sense of purpose, which in turn encourages them to continue to make meaningful contributions to the community through tangible actions.

Deskripsi Description	Periode Period	Target Target
Kampanye Stop Sampah Plastik, Ayo Bawa *Tumbler* Sendiri Stop Plastic Waste Campaign, Let's Bring Your Own Tumbler	Juli – Desember July - December	PermataBankers
Kampanye *Earth Hour* Earth Hour Campaign	Maret March	PermataBankers

RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN PERIODE 2024

PermataBank telah menentukan kembali rencana lima tahunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) periode 2024-2028 yang bertujuan untuk memperkuat fondasi dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan dengan terus berupaya melakukan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan termasuk peningkatan portofolio pembiayaan, investasi atau penempatan pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, PermataBank akan terus berkomitmen meningkatkan portfolio pembiayaan terhadap kegiatan usaha berwawasan lingkungan serta peningkatan pembiayaan yang berdampak sosial antara lain melalui pembiayaan UMKM.

Untuk mendukung pencapaian rencana tersebut, PemataBank terus mengembangkan kapasitas dan kompetensi PermataBankers melalui berbagai program pelatihan dan proses pembelajaran lainnya terkait keuangan berkelanjutan yang dipersiapkan oleh unit Human Resources. Selain itu, PermataBank juga terus membangun infrastruktur pendukung melalui penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional yang sesuai dengan prinsip penerapan Keuangan Berkelanjutan, yang antara lain melibatkan Unit Sustainability, Unit Risiko, dan Unit pendukung lainnya.

Selanjutnya, Bank akan meningkatkan komitmen terhadap penerapan prinsip keuangan berkelanjutan melalui pelaksanaan program-program TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) yang diharapkan dapat memberikan dampak positif lebih luas kepada nasabah dan komunitas dalam mendukung terciptanya ekonomi yang berkelanjutan di masyarakat.

RAKB tersebut telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris serta disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan pada bulan November 2023.

Dalam RAKB 2024, selain rencana lima tahunan juga telah ditetapkan rencana kegiatan serta program yang akan dilakukan untuk periode 2024. Prioritas penerapan RAKB yang ditetapkan oleh PermataBank masih sama seperti sebelumnya yaitu pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan termasuk peningkatan portofolio pembiayaan, investasi atau penempatan pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan.

Kegiatan RAKB untuk periode satu tahun (periode 2024) terbagi dalam segmen sebagai berikut:

SUSTAINABLE FINANCE ACTION PLAN 2024

PermataBank has just redefined the five-year Sustainable Finance Action Plan (RAKB) for the 2024–2028 period which aims to strengthen the foundation in the implementation of Sustainable Finance by continuing to strive developing Sustainable Finance products and/or service including increasing the financing portfolio, investment or placement in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance. In addition, PermataBank will continue to be committed to increase the financing portfolio for environmentally sound business activities as well as increasing financing that has a social impact, including through MSME financing.

To support the implementation of the plan, PermataBank will make continuous improvements to the skills and expertise of its relevant human capital through a series of training programs and other learning initiatives in sustainable finance organized by the Human Resources unit. PermataBank has gone even further by building supporting infrastructure by making the necessary adjustments in its organization, risk management, governance, and standard operating procedures to make them consistent with the principles of Sustainable Finance and by making the Sustainability Unit, the Risk Unit, and other supporting Units part of the effort.

Furthermore, the Bank will strengthen its commitment to the implementation of sustainable finance principles with the planned launch of CSR (Corporate Social and Environmental Responsibility) programs, which are expected to have broader positive impacts on customers and communities while promoting a sustainable economy.

The RAKB was approved by the Board of Directors and the Board of Commissioners and submitted to the Financial Services Authority in November 2023.

In addition to the five-year plan, the 2024 RAKB includes activity plans and programs for the coming periods. The priority remains unchanged for the time being, which is to develop sustainable financial products and/or services through, for example, increase financing portfolio, investing in, or placement in financial instruments or projects aligned with the implementation of sustainable finance.

The RAKB activities for a one-year period (2024 period) are grouped into the following segments:

Segmen Corporate dan Commercial Banking, dan Unit Usaha Syariah Corporate and Commercial Banking Segment, and Sharia Business Unit	1. Meningkatkan pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) sesuai kriteria dari OJK. 2. Mengembangkan produk dan/atau jasa yang diperlukan untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan sesuai kebutuhan industri. 1. Increase financing for Environmental Based Business Activities (KUBL) in accordance with OJK criteria. 2. Develop products and/or services required to support the implementation of sustainable finance according to industry needs.
Treasury Treasury	Penempatan/investasi pada *Sustainable/Green Bond* untuk mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Placement/investment in Sustainable/Green Bond to support sustainable economic growth.
Retail Banking dan Unit Usaha Syariah Retail Banking and Syariah Business Unit	1. Pembiayaan KPR kepada PBR (Perorangan Berpenghasilan Rendah). 2. Pembiayaan Bagi Usaha Kecil Menengah (UKM). 3. Pengembangan perbankan digital untuk pembukaan rekening dan transaksi perbankan, termasuk komunikasi kepada nasabah melalui *e-channel*. 4. Kerja sama *channeling* dengan lembaga keuangan mikro. 5. Penawaran Sukuk Tabungan (*Green Bond*) kepada nasabah. 6. Meningkatkan AUM Reksadana 'Hijau'. 1. Mortgage Financing for PBR (Low Income Individual). 2. Financing for Small and Medium Enterprises (SMEs). 3. Development of digital banking for account opening and banking transactions, including communication to customers through e-channels. 4. Channeling cooperation with microfinance institutions. 5. Offering Sukuk Savings (Green Bond) to customers. 6. Increasing the AUM of 'Green' Mutual Funds.
Risk Risk	1. Pengkajian tahunan ERMF 2024, dengan memastikan prinsip Berkelanjutan (*Sustainability*) tetap masuk di dalam ERMF. 2. Pelaksanaan dan pelaporan *piloting Bottom-Up* CRST (*Climate Risk Stress Test*). 3. Pengkajian tahunan RAS dan *Risk Tolerance* terkait ESG. 4. Pelaporan dan pemantauan eksposur dan risiko atas keuangan berkelanjutan. 1. Annual review of the ERMF 2024, ensuring that sustainability is included in the ERMF. 2. Implementation and reporting of bottom-up CRST (Climate Risk Stress Test) pilots. 3. Annual review of ESG-related RAS and risk tolerance. 4. Reporting and monitoring of exposures and risks to sustainable finance.
Credit Risk Credit Risk	1. Penerapan pelaporan THI untuk seluruh debitur sesuai dengan ketentuan regulator. 2. Pengembangan ketentuan internal terkait ESRA dan pembiayaan berkelanjutan. 3. Pengembangan sistem internal Bank untuk mendukung kebutuhan pelaporan antara lain yang mencakup klasifikasi Taksonomi Hijau Indonesia (THI), THI Tematik, dan KUBL. 1. Implementation of THI reporting for all debtors in accordance with regulatory requirements. 2. Development of internal provisions related to ESRA and sustainable financing. 3. Development of the Bank's internal system to support reporting needs, including the classification of Indonesian Green Taxonomy (THI), Thematic THI, and KUBL.
Human Resources Human Resources	Menyediakan webinar dan *self-learning* "Sustainable Series" mengenai ESG dan keuangan berkelanjutan untuk semua karyawan. Conducted webinar and self-learning "Sustainable Series" on ESG and sustainable finance for all employees.
Operations Operations	Meningkatkan efisiensi operasional dengan melaksanakan inisiatif-inisatif yang akan mengurangi pengunaan sumber daya di kegiatan operasional sehari-hari. Improve operational efficiency by implementing initiatives that will reduce resource utilization in day-to-day operations.
Corporate Communication Corporate Communication	1. Memberikan edukasi kepada pemangku kepentingan termasuk masyarakat dan nasabah terkait literasi keuangan dan lingkungan dengan fokus terkait masalah pengelolaan sampah dan limbah produksi. 2. Melakukan pelaporan awal terkait program CSR untuk mengukur *baseline* keikutsertaan EVO (*Employee Volunteers*) dan penerima manfaat. 1. Provide education to stakeholders, including the community and customers, regarding financial and environmental literacy, with a focus on waste management and production waste issues. 2. Conduct initial reporting on CSR programs to measure the baseline of EVO (Employee Volunteers) participation and beneficiaries.

Sedangkan program aksi untuk penerapan RAKB 2024 sebagai berikut:

1. Meningkatkan komposisi pembiayaan berwawasan lingkungan sesuai kriteria OJK.
2. Meningkatkan portofolio pembiayaan segmen UMKM.
3. Meningkatkan pembiayaan langsung KPR kepada PBR (Perorangan Berpenghasilan Rendah).
4. Kerja sama *channeling* dengan lembaga pembiayaan UMKM dan PBR.
5. Penawaran Sukuk Tabungan (*Green Bond*) kepada nasabah.
6. Pengembangan perbankan digital untuk pembukaan rekening dan transaksi perbankan, termasuk komunikasi kepada nasabah melalui *e-channel*.
7. Menyediakan webinar dan *self-learning* "Sustainable Series" mengenai ESG dan keuangan berkelanjutan untuk semua karyawan.

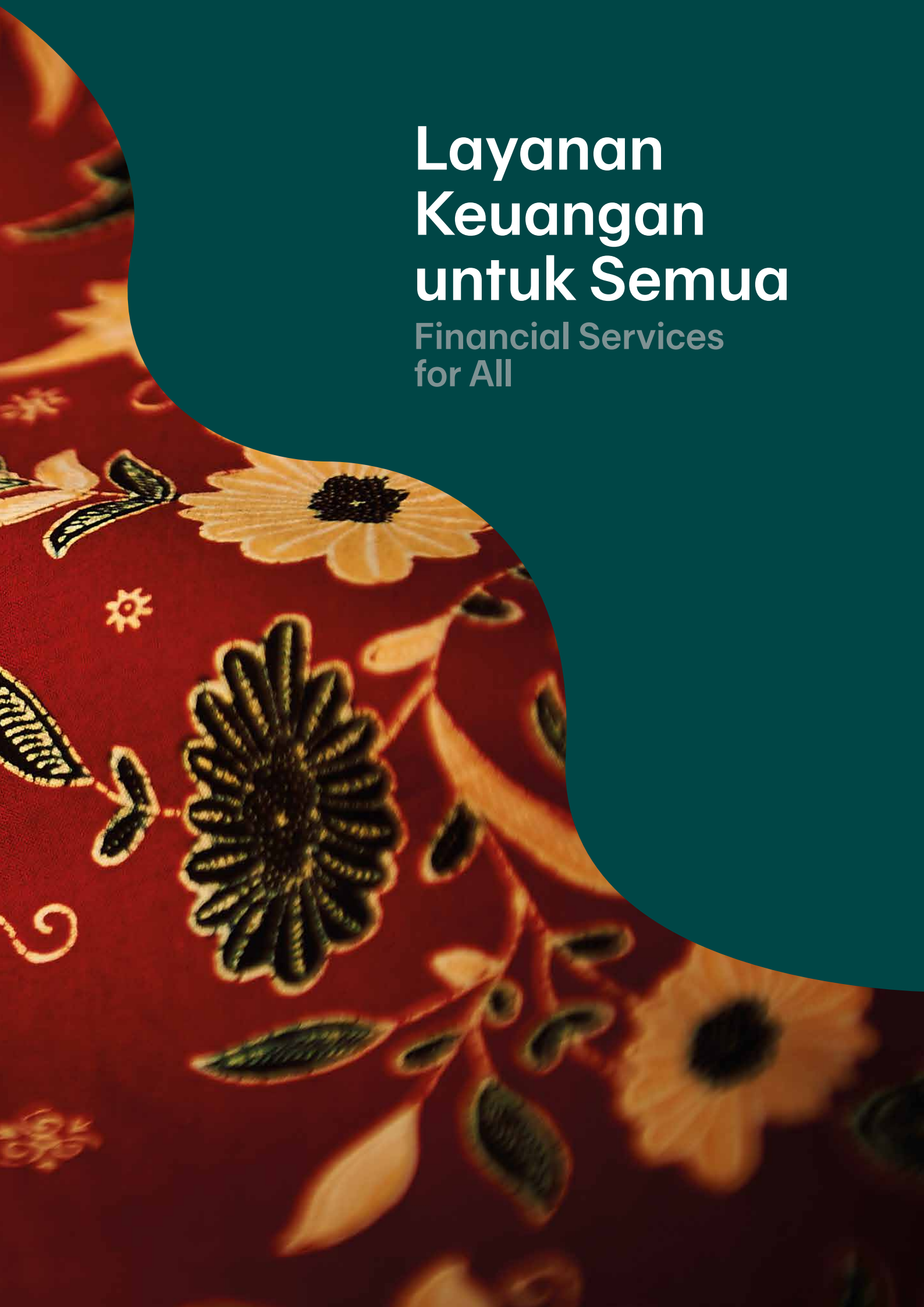
Given below are action programs the Bank has under its RAKB 2024:

1. Increase the proportion of financing to environmental based business activities according to OJK's criteria.
2. Increase the MSME financing portfolio.
3. Increase direct mortgage financing for Low-Income Individuals (PBR).
4. Cooperation with MSME and PBR financing institutions.
5. Offer customers Sukuk Savings (Green Bonds).
6. Development of digital banking for account opening and banking transactions, as well as customer communication via e-channel.
7. Organize webinar and welf-learning "Sustainable Series" on ESG and sustainable finance for all employees.



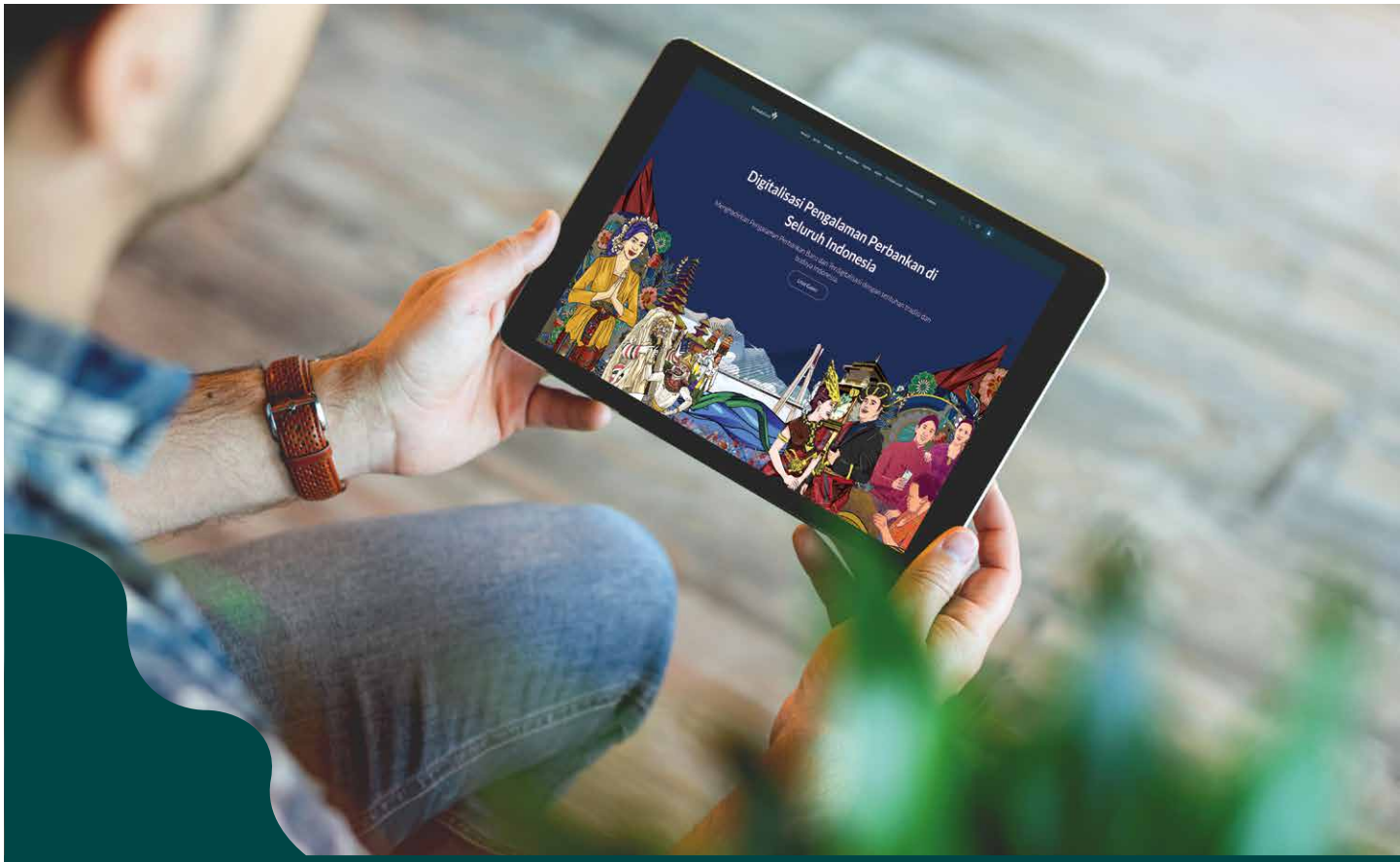
Layanan Keuangan untuk Semua

Financial Services for All



Layanan Keuangan untuk Semua

Financial Services for All



Sebagai lembaga jasa keuangan, PermataBank merupakan bagian integral dalam upaya mewujudkan pembangunan berkelanjutan. PermataBank menyediakan layanan keuangan yang memungkinkan individu atau bisnis untuk mengakses modal dan sumber daya finansial untuk menjalankan usaha; hingga pada akhirnya tercipta pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

PermataBank, as a financial institution, contributes significantly to sustainable development efforts. PermataBank provides a variety of financial services that assist people or entrepreneurs in accessing sources of funding and working capital for business needs; financial service offerings lead to the creation of all inclusive economic growth.

Namun, Bank juga tidak dapat terlepas dari dampak negatif yang secara tidak langsung timbul dari aktivitas bisnis debiturnya. Dampak tersebut dapat berupa konflik ketenagakerjaan, pencemaran lingkungan, ekploitasi sumber daya alam yang tidak bertanggung jawab, dan sebagainya. Oleh sebab itu, Bank perlu melakukan penilaian yang komprehensif dan sistematis terhadap calon debitur sebelum memberikan pembiayaan bertujuan untuk memastikan dampak negatif yang tidak sejalan dengan nilai-nilai keberlanjutan maupun nilai-nilai Bank dapat dicegah dan diminimalkan.

Nonetheless, the Bank is indirectly vulnerable to the negative effects of its debtors' businesses. These effects can manifest themselves in a variety of ways, including labor disputes, environmental pollution, irresponsible resource exploitation, and other potential damages. The Bank addresses these issues by conducting a comprehensive and systematic assessment of prospective debtors prior to loan granting in order to minimize or even prevent negative impacts that are counter-productive to sustainability and violate the Bank's values.

Manajemen Risiko Kredit

Otoritas Jasa Keuangan telah mengamanatkan lembaga jasa keuangan di Indonesia untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, yaitu layanan keuangan yang memperhatikan aspek-aspek LST. Berdasarkan amanat tersebut, PermataBank telah menerapkan kebijakan dan persyaratan kredit kepada nasabah yang mencakup persyaratan lingkungan dan sosial sebelum penyaluran pembiayaan dilakukan.

Credit Risk Management

The Financial Services Authority has mandated Indonesian financial institutions to implement sustainable finance, also known as financial services that consider ESG factors. PermataBank has issued a credit policy based on this mandate that requires all loan applicants to meet environmental and social requirements before receiving a loan.

Risiko lingkungan dan sosial yang dapat timbul dari penyaluran kredit kepada industri, antara lain risiko pencemaran air dan udara, kontaminasi lahan, praktik ketenagakerjaan, dan praktik bisnis yang beretika. PermataBank senantiasa memastikan adanya manajemen risiko kredit yang meliputi idektifikasi, penilaian, dan mitigasi untuk mengoptimalkan profil risiko lingkungan dan sosial terhadap pendapatan.

Water and air pollution, land contamination, unhealthy employment, and unethical business practices are examples of environmental and social risks that may arise from industrial loans. PermataBank always maintains a solid credit risk management system that includes risk identification, assessment, and mitigation in order to optimize the environmental and social risk profile on income.

Kebijakan kredit PermataBank tertuang dalam WB *Credit Policy* yang mengatur bahwa semua proposal kredit untuk nasabah-nasabah yang terkait dengan bidang usaha atau bergerak di bidang industri tertentu harus memenuhi persyaratan *Environment and Social Requirement Assessment* (ESRA). Berdasarkan kebijakan tersebut, proposal kredit yang disetujui harus memenuhi persyaratan (lolos) ESRA (*Environment and Social Requirement Assessment*/Penilaian Kebutuhan Lingkungan dan Sosial), khususnya untuk nasabah-nasabah yang terkait dengan bidang usaha/bergerak di industri tertentu yang bersinggungan secara langsung dengan lingkungan sekitar.

PermataBank's credit policy is specified in the WB Credit Policy, which states that all loan applications from customers operating in specific industrial sectors must meet the Environmental and Social Requirement Assessment (ESRA) prerequisites. According to the policy, loan applications must pass the ESRA (Environmental and Social Requirements Assessment prerequisites in order to be approved, especially for customers who are related to business sectors/have operations in certain industries that have direct contact with the surrounding environment.

Selain itu, sebagai bagian dari proses pemberian kredit, PermataBank juga menggunakan penilaian kategori Taksonomi Hijau Indonesia (THI) terhadap debitur. THI adalah klasifikasi aktivitas ekonomi yang mendukung upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup serta mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim sesuai dengan panduan yang dikeluarkan oleh OJK.

In addition, PermataBank also uses the Indonesian Green Taxonomy (THI) category assessment for debtors as part of the loan process. THI is a classification of economic activities that support efforts to protect and manage the environment as well as mitigate and adapt to climate change in accordance with guidelines issued by the OJK.

Kutipan ketentuan dalam kebijakan tersebut yang terkait dengan perlindungan lingkungan alam sebagai berikut:

Quotes from the policy's provisions concerning environmental protection is provided below:

2.2.4. Environment and Social Requirement Assessment (ESRA) Compliance with environmental and social legislation can be expensive, but incompliance can lead to prosecution, fines and potentially enforced suspension of business. Hence, with the increasing tendency arisen from various businesses, Bank requires debtors to pass the Environment and Social Requirement Assessment (ESRA) unless otherwise stated as not-applicable for certain debtors.

2.2.5. Indonesia Green Taxonomy (THI) Green Taxonomy is an economic activity classification that supports environmental protection and management efforts, as well as mitigation and adaptation to climate change. Assessment of debtor's THI category will be part of the credit process gradually, where the assessment guidelines refer to Indonesia Green Taxonomy Policy (No.Ref. POLRM2022073-1) and its amendments, and Credit Initiation & Approval Procedure (No.Ref. PROWB2021019-1) and its amendments.

Beberapa persyaratan yang berlaku baik pada saat inisiasi maupun saat kajian tahunan, diantaranya nasabah atau atau calon nasabah wajib untuk menyerahkan dokumen terkait lingkungan hidup yang diwajibkan oleh undang-undang, seperti AMDAL dan UKL/UPL. Bank juga melakukan pemeriksaan melalui situs web Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) untuk melihat apakah nasabah atau calon nasabah tersebut sudah dinilai dalam PROPER atau belum.

Certain conditions apply both at the time of initiation and during the annual review, including the requirement that customers or prospective customers submit environmental legal documents such as AMDAL and UKL/UPL. Prior verifications are also performed by the Bank through the Company Performance Rating Assessment Program in Environmental Management (PROPER) website to determine whether or not customers or prospective customers have been assessed in PROPER.

LAYANAN KEUANGAN INKLUSIF

PermataBank menyediakan layanan keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat agar mereka dapat mengembangkan bisnis yang berkelanjutan dan meningkatkan perekonomiannya. Saat ini, Bank menyediakan solusi finansial melalui penyaluran pembiayaan inklusif makroprudensial untuk segmen masyarakat tertentu, yaitu segmen Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), termasuk pelaku ekonomi formal, dan para pensiunan dengan tingkat pendapatan yang relatif rendah.

INCLUSIVE FINANCIAL SERVICES

PermataBank offers financial services to all segments of society in order to assist them in developing sustainable businesses and making economic improvements. The Bank is currently providing a range of financial solutions through the distribution of inclusive macroprudential financing to certain segments of society, including Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), formal economic actors, and retirees with low incomes.

Produk-produk keuangan inklusif yang disediakan PermataBank berdasarkan RAKB periode 2023, antara lain:

1. *Loan channeling* melalui mitra P2P *Lending Fintech* untuk mendukung perluasan akses keuangan ke seluruh masyarakat Indonesia, khususnya di pedesaan.
2. Pembiayaan inklusif makroprudensial berupa peningkatan pembiayaan langsung kepada UMKM, PBR, LJK non-Bank yang mendukung UMKM, serta berkontribusi dalam investasi surat berharga yang merupakan sumber dana untuk program pengembangan UMKM, PBR, dan/atau pembiayaan inklusif.

Based on its 2023 RAKB, PermataBank's inclusive financial product offering includes:

1. Loan channeling through P2P Lending Fintech partners to support the expansion of financial access to all Indonesians, particularly in the suburbs.
2. Macroprudential inclusive financing in the form of increased direct financing to MSMEs, PBR, non-bank LJKs that support MSMEs, and contributions to securities investment as a source of funds for MSME development programs, PBR, and/or inclusive financing.

Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan [F.3]

Sebagai lembaga jasa keuangan yang menerapkan keberlanjutan, PermataBank memiliki beragam produk dan jasa keuangan yang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan, di antaranya adalah produk pembiayaan hijau (*green financing*).

Portfolio Performance, Financing Targets, or Investments in Instruments Finance or Projects that are Aligned with Sustainable Finance [F.3]

PermataBank, as a sustainable financial services institution, provides a wide range of financial products and services that consider social and environmental factors, including green financing products.

Portofolio pembiayaan hijau serta pembiayaan berkelanjutan yang diberikan PermataBank selama tahun 2023 sesuai dengan klasifikasi kegiatan lapangan usaha sebagai berikut:

The following table shows the green financing and sustainable financing portfolio that the Bank offered in 2023 based on business areas:

Jumlah kredit/pembiayaan berdasarkan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)	2021 (Rp)	2022 (Rp)	2023 (Rp)	Amount of credit/financing based on Sustainable Business Activity Category (KKUB)
Energi Terbarukan	2.562.694.962.182	4.190.291.349.207	3.892.760.870.469	Renewable Energy
Efisiensi Energi	-	-	-	Energy Efficiency
Pencegahan dan Pengendalian Polusi	1.044.815.298.097	1.950.249.570.127	1.217.490.522.114	Pollution Prevention and Control
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	750.000.000.000	280.000.000.000	280.000.000.000	Management of Nature Biodiversity and Sustainable Land Use
Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air	-	-	-	Conservation of Land and Water Biodiversity
Transportasi Ramah Lingkungan	58.453.427.807	261.082.045.465	349.755.034.487	Environmentally Friendly Transportation
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	293.512.421.875	381.340.797.447	-	Sustainable Water and Sewage Management
Adaptasi Perubahan Iklim	-	-	-	Adaptation to Climate Change
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (*Ecoefficient*)	-	-		Products that can reduce resource use and produce less pollution (Ecoefficient)
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	893.461.482.086	855.131.295.371	633.378.676.487	Ecofriendly Buildings that Meet National, Regional or Internationally Recognized Standards or Certifications
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	-	-	-	Other Ecofriendly Business Operations and/or Activities
Kegiatan UMKM	-	4.056.470.708.451	4.312.402.238.270	MSME activities

Dalam setiap penyaluran kredit, PermataBank memastikan adanya manajemen risiko yang efektif untuk mengendalikan dan mengoptimalkan profil risiko terhadap pendapatan. PermataBank dan mitra penyaluran kredit berkomitmen untuk menurunkan NPL dengan pendekatan restrukturisasi sesuai kebijakan dan prosedur Bank dan lebih selektif dalam penyaluran kredit baru.

PermataBank applies effective risk management to control and optimize the risk profile of income every time it decides on a loan decision. PermataBank and its loan distribution partners have committed to reducing NPLs through a restructuring and more selective approach consistent with the bank's policies and procedures.

INOVASI DIGITAL

Inovasi digital adalah salah satu inisiatif penting dalam aksi keuangan berkelanjutan PermataBank, karena melalui produk dan layanan keuangan digital, masyarakat Indonesia berpeluang lebih baik untuk mendapatkan layanan keuangan inklusif, formal, berkeadilan, dan bertanggung jawab. Upaya ini diwujudkan oleh PermataBank dengan berinvestasi dalam kapabilitas digital baik di bidang ritel, UKM, *wholesale* dan syariah untuk memenuhi *brand promise* sebagai Bank yang *simple, fast,* dan *reliable.*

DIGITAL INNOVATION

Digital innovation is an important initiative in PermataBank's sustainable financial actions because financial products and services provide Indonesians with inclusive, formal, fair, and responsible financial services. PermataBank is demonstrating this effort by investing in digital capabilities in the retail, SME, wholesale, and sharia sectors in order to fulfill the Bank brand promise of being simple, fast, and reliable.

Dalam aksi keuangan berkelanjutan, PermataBank mengembangkan produk dan layanan keuangan digital untuk nasabah individu, bisnis, dan ekosistem bank digital. Produk bank digital yang diperuntukkan untuk memperluas akses layanan keuangan dilakukan melalui pengembangan produk QR Pay, API *banking, mobile banking, internet banking* PermataNet, digital *value chain, model branch*, serta *super app* PermataMobile X yang memiliki lebih dari 200 fitur unggulan.

PermataBank develops digital financial products and services for individual customers, businesses, and the digital banking ecosystem as part of its commitment to sustainable financial action. Through the development of QR Pay products, banking API, mobile banking, PermataNet internet banking, digital value chain, branch models, and the PermataMobile X super app, digital bank products broaden access to financial services.

Untuk pemangku kepentingan ekosistem perbankan, PermataBank, melalui UUS mengembangkan *Application Programming Interface* (API) PermataBank yang dapat dimanfaatkan Lembaga Keuangan Syariah yang mendukung layanan keuangan mereka menjadi lebih digital dan efisien. API PermataBank memperoleh respons yang positif di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang umumnya menyediakan pembiayaan kepada UMKM dan Perorangan Berpenghasilan Rendah (PBR).

For banking ecosystem stakeholders, PermataBank through UUS has developed the PermataBank Application Programming Interface (API) that can be used by Sharia Financial Institutions to support their financial services to become more digital and efficient. PermataBank's API received a positive response in Sharia Rural Bank (BPRS) which is typically provide financing to SMEs and Low-Income Individuals (PBR).

Pengembangan produk digital pada 2023 mencakup pengembangan *super-app* PermataMobile X dengan menambah jenis produk dan layanan baru dalam aplikasi, pembangunan Model Branch dengan konsep "Phygital" dimana dunia daring bertemu dengan dunia nyata, menggabungkan PermataMobile X dengan penggalaman perbankan di cabang untuk memberikan pengalaman tanpa kertas namun tetap terbantu oleh interaksi manusia, peluncuran QR Cross Border Malaysia dan Singapura, peningkatan penggunaan QRIS, peluncuran PermataPoin, serta penggunaan *electronic channel* untuk komunikasi dengan nasabah serta untuk memasarkan produk dan layanan Bank.

Among the digital products developed in 2023 were PermataMobile X with the addition of new types of products and services in the application, the development of Branch Model with the "Phygital" concept where the online world meets the real world, a combination of PermataMobile X with in-branch banking for customers to have a paperless experience without foregoing the touch of human assistance, the launch of QR Cross Border Malaysia and Singapore, improvements in QRIS, the launch of PermataPoin, as well as the use of electronic channels to communicate with customers while marketing the Bank's products and services.

Untuk mendukung UMKM, PermataBank mengembangkan produk PermataQR PermataBank sebagai salah cara agar mereka naik kelas. Hingga 2023, jumlah merchant PermataQR mengalami pertumbuhan sebanyak 7,0% dibandingkan tahun sebelumnya.

PermataBank has developed a special digital product, PermataQR, to assist MSMEs in upgrading themselves. Until 2023, the number of PermataQR merchants had increased by 7.0% over the previous year.

Peningkatan transaksi digital PermataBank terus meningkat dari tahun ke tahun, dengan jumlah pengguna PermataMobile X meningkat 7,1% dan transaksi melalui PermataMobile X meningkat menjadi 50,1%. Selain itu, jumlah merchant yang menggunakan PermataQR juga tercatat mengalami pertumbuhan sebanyak 7,0%, dan jumlah mitra PermataAPI juga meningkat 31,5% dibandingkan tahun lalu.

PermataBank digital transactions have steadily increased over the years, or for the year 2023, PermataMobile X users have increased by 7.1% in terms of users and 50.1% in terms of transactions. Additionally, there was a 7.0% growth in the number of merchants utilizing QR, and the number of PermataAPI partners rose by 31.5% compared to the previous year.

Keamanan Produk Perbankan Digital

PermataBank memiliki kebijakan mengenai layanan perbankan elektronik dan digital seuntuk menjaga, mengamankan, melindungi ketersediaan, integritas dan kerahasiaan informasi yang terkait dengan layanan perbankan elektronik dari gangguan internal dan eksternal. Setiap inovasi produk layanan perbankan elektronik dan digital PermataBank melalui rangkaian prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh PermataBank serta harus sesuai dengan ketentuan perbankan/jasa keuangan yang berlaku serta persetujuan dari OJK maupun Bank Indonesia. Penyediaan layanan perbankan digital PermataBank memperhatikan prinsip kehati-hatian, prinsip pengendalian, pengamanan data dan transaksi nasabah, dan perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis Bank.

Digital Banking Product Security

PermataBank has implemented a policy for electronic and digital banking services to maintain, secure, and protect the availability, integrity, and confidentiality of electronic banking service information from internal and external interference. Every PermataBank electronic and digital banking service product innovation is subject to a set of procedures and policies, as well as compliance with applicable banking/financial services regulations and approval from the OJK and Bank Indonesia. PermataBank offers digital banking services while adhering to the principles of prudence, control, customer data security, and transaction security, and has adequate customer protection that is consistent with the Bank's business strategy.

Kinerja Perbankan Digital | Digital Banking Performance

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Pengguna PermataMobile X Total PermataMobile X Users	Pengguna User	2.219.593	1.904.160	1.648.315
Jumlah Pengguna PermataNet Total PermataNet Users	Pengguna User	326.508	279.165	194.838

Kinerja Perbankan Digital | Digital Banking Performance

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Pembukaan Rekening Tabungan melalui PermataMobile X Total New Account Opening on PermataMobile X	Pengguna User	281.786	420.126	592.418
Jumlah Pengguna PermataAPI Total PermataAPI Users	Pengguna User	192	146	101
Jumlah Frekuensi Transaksi Melalui PermataMobile X Frequency of Digital Transactions on PermataMobile X	Transaksi Transaction	356.117.162	236.887.200	164.776.411
Jumlah Frekuensi Transaksi Melalui PermataNet Frequency of Digital Transactions on PermataNet	Transaksi Transaction	18.189.213	15.990.199	9.930.412
Jumlah Frekuensi Transaksi PermataAPI Frequency of PermataAPI Transactions	Transaksi Transaction	32.004.765	30.550.935	28.769.105

DATA KINERJA PERBANKAN BERKELANJUTAN — SUSTAINABLE BANKING PERFORMANCE DATA

Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi | Highlights of Economic Performance

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
Pendapatan operasional bank (IDR)*	Rp-Juta | Rp-Million	11.573.618	10.564.160	9.848.400	Operational Income
Laba bersih bank (IDR)*	Rp-Juta | Rp-Million	2.585.218	2.013.413	1.231.127	Net Income
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan					Sustainability-related Performance in Economic Aspect
a. Penghimpunan Dana	N/A	N/A	N/A	N/A	Fund Raising
b. Penyaluran Dana	N/A	N/A	N/A	N/A	Fund Distribution
Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan					Total Earning Asset in Sustainable Business
Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR)	Rp-Juta | Rp-Million	10.685.787	11.974.566	5.602.937	Total Credit/Financing for Sustainable Business (IDR)
Total Non- Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR)	Rp-Juta | Rp-Million	120.542.297	114.851.162	111.382.941	Total Non-Credit/Financing for Sustainable Business (IDR)
Persentasi total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (%)	Persentase Percentage	8,14%	9,44%	4,79%	Percentage of total credit/financing for sustainable business activities to total bank credit/financing (%)

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
Total Aset	Rp-Juta I Million	257.444.147	255.112.471	234.379.042	Total Assets
Total Kredit yang diberikan - bersih	Rp-Juta I Million	131.230.084	126.825.728	116.985.878	Total Loans - net
Dana Pihak Ketiga	Rp-Juta I Million	188.586.562	195.794.787	179.992.316	Third Party Fund
Total Pendapatan Operasional	Rp-Juta I Million	11.573.618	10.564.160	9.848.400	Total Operating Income
Beban Operasional					**Operational Expense**
Laba Bersih	Rp-Juta I Million	2.585.218	2.013.413	1.231.127	Net Income
RASIO KINERJA					**PERFORMANCE RATIO**
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	Persentase Percentage	38,7%	34,2%	34,9%	Minimum Capital Adequacy Ratio (KPMM)
Aset produktif bermasalah dan aset non- produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif	Persentase Percentage	1,2%	1,3%	1,3%	Non-Performing Earning Assets and Non-Earning Assets to Total Earnings and Non Earning Assets
Aset produktif bermasalah terhadap total aktiva produktif	Persentase Percentage	1,2%	1,3%	1,3%	Non-Performing Earning Assets to Total Earning Assets
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif	Persentase Percentage	4,8%	4,5%	4,1%	Allowance for Impairment Losses (CKPN) of financial assets to earning assets
Rasio Kredit Bermasalah (NPL) - Bruto	Persentase Percentage	2,9%	3,1%	3,2%	Non-Performing Loans (NPL) to Total Loans - Gross
Rasio Kredit Bermasalah (NPL) - Bersih	Persentase Percentage	0,4%	0,4%	0,7%	Non-Performing Loans (NPL) to Total Loans-Net

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
Return on Asset (ROA)	Persentase Percentage	1,3%	1,1%	0,7%	Return on Asset (ROA)
Return on Equity (ROE)	Persentase Percentage	5,5%	4,5%	2,9%	Return on Equity (ROE)
Net Interest Margin (NIM)	Persentase Percentage	4,5%	4,3%	4,0%	Net Interest Margin (NIM)
Rasio Efisiensi (BOPO)	Persentase Percentage	81,7%	82,4%	90,1%	Efficiency Ratio (BOPO)
Loan to Deposit Ratio (LDR)	Persentase Percentage	74,8%	68,9%	69,0%	Loan to Deposit Ratio (LDR)

Kinerja Ekonomi | Economic Performance

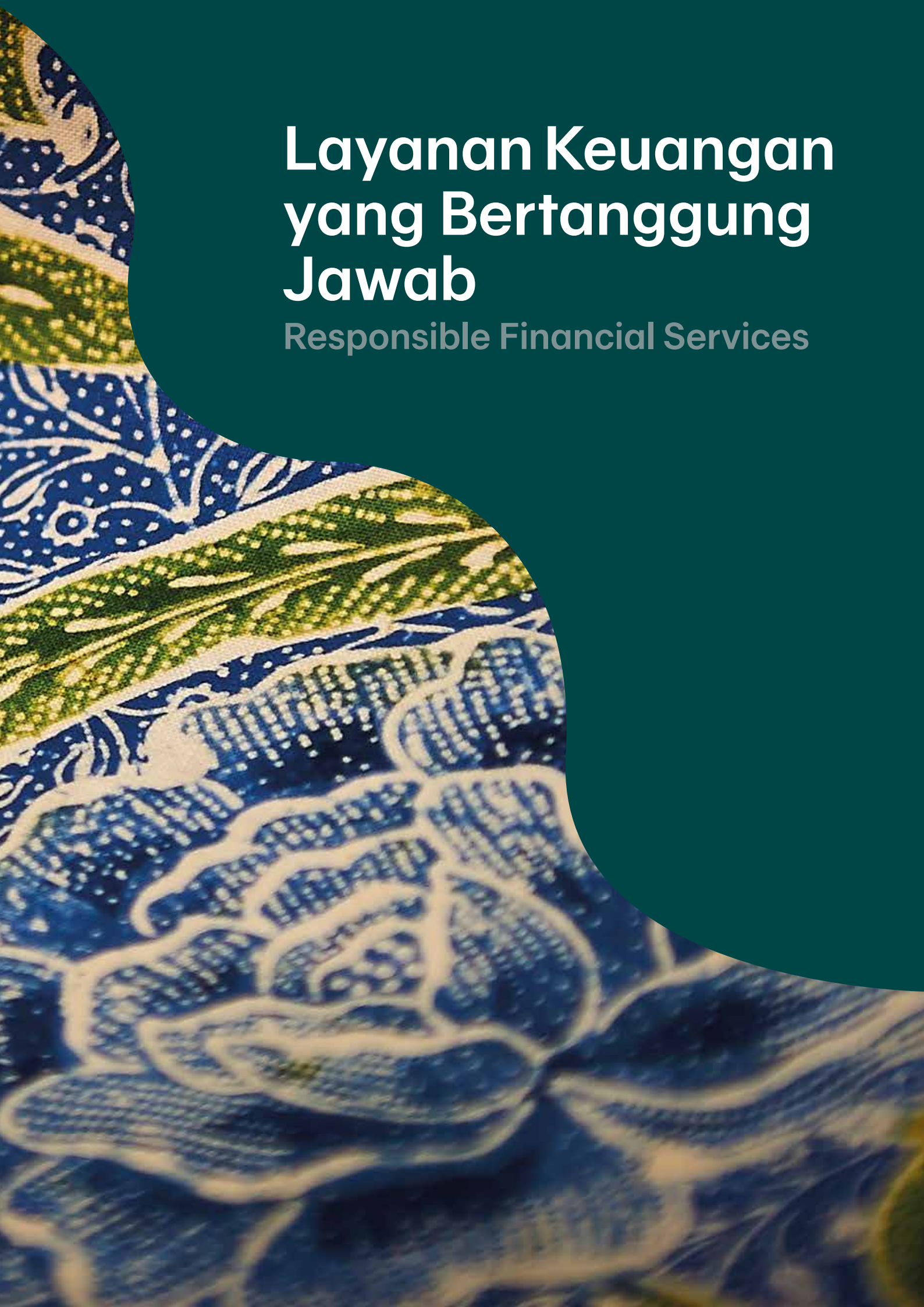
Deskripsi	2023	2022	2021	Description
KINERJA EKONOMI				**ECONOMIC PERFORMANCE**
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan				**Economic values generated**
Pendapatan Operasional	11.573.618	10.564.160	9.848.400	Operating Income
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan				**Economic Value distributed**
Gaji dan Tunjangan Pengurus dan Karyawan	3.336.218	3.034.179	2.823.888	Salaries and Benefits of Executives and Employees
Pembayaran kepada pemodal (dividen)	542.719	307.541	0	Payments to investors (interest, installments, dividends, etc.)
Pajak yang Dibayarkan	2.749.508	2.259.718	1.515.685	Paid Taxes
Investasi Sosial (biaya CSR)	3.450	4.300	21.126	Social Investment (CSR fees)
Laba Ditahan (=Nilai Ekonomi yang Dihasilkan – Nilai Ekonomi yang Didistribusikan)	4.941.723	4.958.422	5.487.01	Retained Earnings (=Economic Value Generated – Economic Value Distributed)

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank



Layanan Keuangan yang Bertanggung Jawab

Responsible Financial Services



Layanan Keuangan yang Bertanggung Jawab

Responsible Financial Services



PermataBank menyediakan produk dan layanan keuangan yang komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Seluruh produk dan layanan Bank telah dievaluasi keamanannya melalui tahapan pengujian dan penilaian sesuai dengan kebijakan dan prosedur internal yang ditetapkan, serta telah memperoleh persetujuan dari regulator untuk diterbitkan.

PermataBank provides a comprehensive range of financial products and services tailored to cater the specific needs of customers. Each of the Bank's products and services have been evaluated for safety through testing and assessment stages, in line with established internal policies and procedures. All offerings have received regulatory approval for issuance.

DAMPAK LAYANAN KEUANGAN

PermataBank menyediakan produk dan layanan keuangan untuk berbagai segmen dan individu melalui layanan Retail Banking, Wholesale Banking, SME, dan perbankan Syariah. Dengan produk dan layanan yang komprehensif, PermataBank memfasilitasi nasabah untuk berinvestasi dan mendukung pemerataan kesejahteraan ekonomi melalui sistem peredaran uang yang lebih efisien dan aman.

Tersedianya layanan keuangan turut membawa dampak positif terhadap pembangunan nasional. Melalui layanan pembiayaan, PermataBank dapat mendukung proyek-proyek pembangunan yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, serta pembangunan berkelanjutan melalui pembiayaan kepada proyek-proyek ramah lingkungan yang dapat mengatasi tantangan perubahan iklim.

Akses terhadap layanan keuangan milik PermataBank kini sudah semakin mudah dengan adanya perkembangan teknologi dan digitalisasi sistem. Masyarakat dapat merasakan efisiensi transaksi, kecepatan layanan, serta manajemen keuangan pribadi yang lebih mudah. Meski demikian, digitalisasi turut menghadirkan tantangan bagi PermataBank, khususnya dalam hal menjaga kerahasiaan data nasabah, serta mencegah kejahatan siber dan kejahatan keuangan yang dapat berpotensi merugikan nasabah dan Bank.

KEAMANAN PRODUK DAN JASA KEUANGAN

Sebagai industri yang diatur oleh regulasi yang ketat, produk dan layanan keuangan yang disediakan PermataBank harus disesuaikan dengan peraturan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh regulator sebelum dijual. Selain itu, PermataBank bertanggung jawab untuk memastikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah, mulai saat proses penjualan produk dan jasa, hingga perlindungan atas data dan informasi pribadi.

Oleh sebab itu, PermataBank menerapkan kebijakan dan prosedur baku terkait dengan produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Setiap produk dan layanan keuangan PermataBank telah dievaluasi keamanannya melalui tahapan pengujian dan penilaian sesuai dengan kebijakan dan prosedur internal yang ditetapkan, serta telah memperoleh persetujuan dari regulator untuk diterbitkan. Sepanjang periode pelaporan, tidak terdapat produk dan layanan keuangan yang ditarik kembali dari program penjualan dengan alasan apa pun.

PermataBank menyediakan informasi produk dan layanan melalui berbagai kanal, yaitu situs resmi PermataBank, kantor cabang, PermataMobile X, *call center*, serta media sosial. PermataBank berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara bagi nasabah dengan menyediakan media komunikasi yang mudah diakses, meliputi surat, telepon, surat elektronik, dan situs web.

IMPACT OF FINANCIAL SERVICES

PermataBank provides a variety of financial solutions for different segments and individuals, including Retail Banking, Wholesale Banking, SME, and Sharia Banking. PermataBank offers a diverse range of products and services that enable customers to invest while also promoting equitable economic distribution through a more efficient and secure money circulation system.

The availability of financial services benefits national development. Through its financial services, PermataBank contributes to development projects that promote economic growth and community well-being. Furthermore, the Bank promotes sustainable development by financing environmentally friendly projects that aim to address climate change challenges.

Access to PermataBank's financial services is now made easier because of technological advancements and the digitization of its system. Individuals may enjoy streamlined transactions, faster service, and simplified personal financial management as a result of this. Nonetheless, the digitalization process presents challenges for PermataBank, particularly in protecting the confidentiality of customer data and preventing cybercrime and financial crimes that could endanger both customers and the Bank.

SAFETY OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES

PermataBank operates within a strict regulatory framework, ensuring that its financial products and services adhere to the specified regulations and requirements before making them available to customers. Furthermore, the Bank is responsible for protecting customer rights throughout the entire process, from product and service sales to the protection of personal data and information.

As a result, PermataBank follows standard policies and procedures when it comes to the products and services it offers to its customers. Every financial product and service offered by the Bank is subjected to a thorough safety evaluation, which includes testing and assessment stages carried out in strict accordance with internal policies. Furthermore, before being made available, each offering is approved by regulatory authorities. Notably, no financial products or services were withdrawn from the sales program for any reason during the reporting period.

PermataBank provides product and service information through a variety of channels, including the official PermataBank website, branch offices, PermataMobile X, the call center, and social media platforms. PermataBank remains committed to providing equitable service to customers by utilizing easily accessible communication mediums such as mail, phone, electronic mail, and the website.

Bank memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi terkait produk dan layanan secara transparan, terutama mengenai manfaat, risiko dan biaya, serta syarat dan ketentuan yang melekat pada produk; baik itu produk yang diterbitkan oleh Bank maupun produk dari lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui Bank kepada masyarakat. Bank telah memiliki serangkaian prosedur yang mengatur tentang transparansi produk dan/atau layanan keuangan.

PermataBank menerapkan prinsip-prinsip perlindungan nasabah, sebagai berikut:
1. Edukasi yang memadai;
2. Keterbukaan dan transparansi informasi;
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
4. Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen;
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien; dan
6. Penegakan kepatuhan.

Adapun kewajiban terkait transparansi mengenai informasi produk dan/atau layanan Bank diterapkan sebagai berikut:
1. Menyampaikan informasi atas produk dan/atau layanan yang akurat, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan pada saat:
   a. memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya;
   b. membuat perjanjian dengan konsumen; dan
   c. melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.
2. Menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk dan/atau layanan, salah satunya melalui situs web.
3. Menggunakan istilah serta kalimat yang mudah dipahami konsumen dalam setiap dokumen yang memuat hak dan kewajiban konsumen, dapat digunakan konsumen untuk mengambil keputusan, dan memuat persyaratan serta dapat mengikat konsumen secara hukum.
4. Menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan secara tertulis yang memuat sekurang-kurangnya:
   a. manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan; dan
   b. syarat dan ketentuan.
5. Menginformasikan kepada konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan Bank.
6. Tidak menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan konsumen.

Untuk mendukung efektivitas pelaksanaan prinsip transparansi, PermataBank memberikan pelatihan dan penyegaran kepada PermataBankers terkait pemahaman produk dan layanan, memastikan standar layanan yang berkualitas untuk nasabah, serta menambahkan aspek transparansi produk dan layanan sebagai salah satu aspek yang diatur dalam Kode Etik Karyawan.

It is the Bank's responsibility to provide information about products and services in a clear and concise manner, with a particular emphasis on elucidating the benefits, risks, costs, and terms and conditions associated with each product. This applies to both products issued by the Bank and those marketed by other financial institutions through PermataBank. The Bank follows a set of procedures that govern financial product and/or service transparency.

PermataBank applies the following customer protection principles:

1. Adequate education;
2. Openness and transparency of information;
3. Fair treatment and responsible business behaviour;
4. Protection of assets, privacy, and consumer data;
5. Effective and efficient complaint handling and dispute resolution; and
6. Compliance enforcement.

The following obligations apply to transparency regarding information on the Bank's products and/or services:
1. Deliver information on products and/or services that is accurate, clear, honest, and not misleading at the time of:
   a. providing explanations to consumers regarding their rights and obligations;
   b. making agreements with consumers; and
   c. through various media, among others through advertisements in print or electronic media.
2. Delivering up-to-date and easily accessible information to consumers about products and/or services, one of which is through a website.
3. Use terms and sentences that are easy for consumers to understand in every document that contains consumer rights and obligations, can be used by consumers to make decisions, and contains requirements and can legally bind consumers.
4. Prepare and provide a summary of product and/or service information in writing that contains at least:
   a. benefits, risks, and costs of products and/or services; and
   b. terms and conditions.
5. Inform consumers of any changes to the benefits, costs, risks, terms and conditions contained in documents and/or agreements regarding the Bank's products and/or services.
6. Not using product and/or service marketing strategies that are detrimental to consumers.

PermataBank conducts product and service comprehension training and refresher courses for its personnel (PermataBankers) to increase the efficacy of transparency principles. This initiative ensures that employees maintain high customer service standards. Furthermore, as one of the regulated components, product and service transparency is incorporated into the Employee Code of Conduct.

MENCEGAH KEJAHATAN SIBER

Seiring dengan meningkatnya digitalisasi sistem perbankan, PermataBank menyadari pentingnya mengembangkan kontrol internal yang efektif untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko kejahatan siber. Bank berupaya untuk meminimalkan dampak risiko keamanan informasi pada sistem informasi, proses, sumber daya manusia, dan keterlibatan pihak ketiga serta memastikan efektivitas kontrol pada keamanan informasi untuk mendukung tujuan strategis Bank sambil menjaga dampak risiko keamanan informasi seminimal mungkin. PermataBank juga bertanggung jawab untuk mengelola risiko keamanan informasi sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengendalian risiko keamanan informasi di PermataBank dikelola oleh unit kerja Information Security Risk Management di bawah Direktorat Risiko sebagai Lini Pertahanan Kedua, bekerja sama dengan Departemen Cyber Security Operations di bawah Direktorat Technology & Operations sebagai Lini Pertahanan Pertama. Keduanya berkoordinasi dengan unit-unit terkait dalam melakukan manajemen risiko, memantau dan mengevaluasi indikator-indikator terkait, serta melakukan eskalasi kepada Komite Risiko atas segala hal yang memiliki eksposur risiko keamanan informasi dan insiden keamanan informasi.

Risiko keamanan siber dikelola secara terintegrasi dengan risiko lainnya melalui *Enterprise Risk Management Framework*, yang diturunkan menjadi *Risk Type Framework*, termasuk Risiko Keamanan Informasi. Pengelolaan risiko keamanan siber mengikuti pengelolaan risiko operasional, diantaranya melalui:

1) Implementasi *three lines of defense*.
2) Penerapan tata kelola yang terintegrasi melalui instrumen tata kelola kebijakan yang ditetapkan oleh Direksi sesuai dengan kebijakan tata kelola dokumen yang berlaku.
3) Pengawasan pengelolaan risiko keamanan siber, komite-komite risiko operasional maupun komite risiko umum.

Tujuh domain utama pengelolaan keamanan informasi PermataBank:

PREVENTING CYBER CRIME

Recognizing the growing digitization of the banking system, PermataBank emphasizes the importance of implementing strong internal controls to detect and mitigate cybercrime risks. The Bank's goal is to reduce the impact of information security risks on systems, processes, human resources, and third-party engagements, while also ensuring the effectiveness of information security controls. This effort is consistent with the Bank's objectives, emphasizing the need to reduce the impact of information security risks. PermataBank is also responsible for managing information security risks in accordance with applicable laws and regulations.

The Information Security Risk Management work unit, which serves as the Risk Directorate's Second Line of Defense, oversees the management of information security risk control at PermataBank. This unit works with the Cyber Security Operations Department as the First Line of Defense within the Technology & Operations Directorate. They collaborate with relevant units to conduct risk management, monitor and evaluate related indicators, and escalate any matters involving information security risk exposure and incidents to the Risk Committee.

PermataBank utilizes the Enterprise Risk Management Framework to implement integrated risk management for cybersecurity and other risks. This framework has been expanded into a Risk Type Framework that includes Information Security Risk. Cybersecurity risk is managed in accordance with operational risk management practices, which include:

1) Implementation of three lines of defense.
2) Implementation of integrated governance through policy governance instruments established by the Board of Directors in accordance with the applicable document governance policy.
3) Supervision of cybersecurity risk management, operational risk committees and general risk committees.

PermataBank's information security management is divided into seven major domains:

Tata Kelola Governance	**Identifikasi** Identification	**Perlindungan** Protection	**Deteksi** Detection	**Respons & Pemulihan** Response & Recovery	**Kesadaran Situasi** Situational Awareness	**Manajemen Risiko Pihak Ketiga** Third Party Risk Management

1. Tata Kelola

PermataBank menerapkan pengawasan kepada seluruh pemangku kepentingan dan Direksi, manajemen pengembangan dan implementasi program keamanan informasi yang efektif dalam PermataBank dengan kebijakan dan prosedur yang komprehensif untuk menetapkan akuntabilitas dan pengawasan yang tepat.

1. Governance

PermataBank implements supervision to all stakeholders and the Board of Directors, as well as management of the development and implementation of an effective information security program in PermataBank with comprehensive policies and procedures to establish accountability and proper supervision.

Keterlibatan Dewan Komisaris dan Direksi dalam pengawasan pengelolaan keamanan informasi dilakukan melalui forum Komite Risiko Operasional, Komite Manajemen Risiko, dan Komite Pemantauan Risiko yang diadakan secara rutin. Peninjauan pengelolaan keamanan informasi juga dapat dipicu oleh perubahan material dalam situasi yang timbul baik dari lingkungan internal maupun eksternal.

Direksi menetapkan *Risk Framework* terkait dengan Risiko Operasional termasuk kemanan siber dan Audit Internal memastikan seluruh kebijakan/prosedur telah dijalankan oleh semua pihak terkait. Direksi juga menetapkan Kode Etik Perilaku Karyawan serta Kebijakan Tanggung Jawab Karyawan yang di dalamnya mencakup tanggung jawab karyawan untuk menjaga kerahasiaan data demi memastikan keamanan siber dan informasi. Direksi menetapkan struktur organisasi, perencanaan kuantitas karyawan, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta memberikan tinjauan dan persetujuan dalam program pelatihan dan sertifikasi staf keamanan siber.

Pemahaman strategi, tingkat risiko terkait keamanan siber yang akan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*) terkait keamanan siber, serta kerangka manajemen risiko terkait keamanan siber yang telah ditetapkan oleh Direksi dan disetujui oleh Dewan Komisaris melalui dokumen:

a. *Enterprise Risk Management Framework* (ERMF); dan
b. *Risk Type Framework* (RTF) Risiko Keamanan Informasi.

Pelaksanaan *monitoring* keamanan siber dilakukan melalui berbagai komite risiko operasional dan komite risiko.

2. Identifikasi

PermataBank menerapkan program manajemen risiko, proses penilaian risiko dan fungsi audit untuk mengelola risiko dan menilai efektivitas dari kontrol utama. Proses Manajemen Risiko Keamanan informasi bertujuan untuk memastikan penerapan proses manajemen risiko yang efektif sesuai dengan *Risk Appetite Bank*. Mengacu pada kerangka manajemen risiko PermataBank, siklus manajemen risiko adalah sebagai berikut:

A. Identifikasi Risiko
   Mengidentifikasi risiko inheren terkait keamanan informasi pada proses bisnis yang ada termasuk produk, kegiatan operasional, dan inisiatif atau proyek baru serta menjelaskan hasil identifikasi kepada unit bisnis terkait.

B. Pengukuran Risiko
   Mengukur tingkat keparahan Risiko Keamanan informasi yang mencakup risiko bruto (inheren) dan risiko pasca-mitigasi (residual) dengan mengikuti *Operational Risk Grading Matrix*. *Responsible Function Officer* (RFO) bertanggung jawab untuk memastikan kesadaran lini pertama dan penerapan kerangka kerja manajemen risiko yang tepat.

Through regular forums such as the Operational Risk Committee, Risk Management Committee, and Risk Monitoring Committee, the Board of Commissioners and the Board of Directors actively participate in supervising information security management. Furthermore, significant changes in the internal or external environment may necessitate an examination of information security management.

The Board of Directors establishes the Risk Framework for Operational Risk, which includes cybersecurity. Internal Audit is in charge of ensuring that all relevant policies and procedures are followed by all parties involved. Furthermore, the Board of Directors developed the Code of Conduct for Employees and the Employee Responsibility Policy, which include employees' responsibility to maintain data confidentiality for cyber and information security assurance. In addition, the Board of Directors establishes the organizational structure, plans the number of employees, defines duties and responsibilities, and reviews as well as approves cybersecurity staff training and certification programs.

An understanding of the strategy, the level of cybersecurity-related risk to be taken (risk appetite), and risk tolerance related to cybersecurity, as well as the cybersecurity risk management framework established by the Board of Directors and approved by the Board of Commissioners through documents:

a. Enterprise Risk Management Framework (ERMF); and
b. Risk Type Framework (RTF) Information Security Risk.

The implementation of cybersecurity monitoring is handled by various operational risk and risk committees.

2. Identification

PermataBank implements a comprehensive risk management program that includes a risk assessment process and an audit function to manage risks and assess the effectiveness of the main controls. The Information Security Risk Management Process is intended to ensure the implementation of an effective risk management process that is consistent with the Bank's risk appetite. The risk management cycle unfolds as follows, according to PermataBank's risk management framework:

A. Identification of Risks
   Identify the inherent risks of information security in existing business processes, including products, operational activities, and new initiatives or projects. Inform relevant business units about the results of this identification process.

B. Measurement of Risks
   Using the Operational Risk Grading Matrix, assess the severity of Information Security Risks, including both gross (inherent) risks and post-mitigation (residual) risks. The Responsible Function Officer (RFO) is responsible for ensuring first-line awareness of the risk management framework and its proper implementation.

C. Pemantauan Risiko
Memastikan penerapan mitigasi risiko telah dilakukan sesuai dengan rencana kerja yang telah disetujui sesuai target waktu. RFO bertanggung jawab untuk memastikan kesadaran lini pertama dan penerapan kerangka kerja manajemen risiko yang tepat.

D. Pengendalian Risiko
Cakupan kontrol keamanan informasi harus memperhatikan aspek berikut:
1) Keberlangsungan dan ketersediaan sistem informasi;
2) Integritas informasi yang disimpan dalam sistem informasi;
3) Perlindungan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data dan informasi;
4) Kesesuaian dengan hukum, peraturan, dan standar yang berlaku.

Dalam pengendalian risiko, Bank melakukan aktivitas di antaranya sebagai berikut:
1. *Penetration testing* dan *vulnerability assessment* secara berkala maupun *ad-hoc* sesuai dengan kebutuhan.
2. Pengujian simulasi *phising* dan simulasi keamanan siber lainnya yang dilakukan secara berkala.
3. *Compliance review* pada konfigurasi sistem secara berkala untuk memastikan kesesuaian dengan standar yang berlaku.
4. Melakukan kaji ulang terhadap *Technical Security Standard* secara berkala.

3. Perlindungan
PermataBank secara proaktif mencegah pelanggaran keamanan informasi yang mencakup manajemen infrastruktur, manajemen akses, perangkat, keamanan *end-point,* dan *secure coding.*

PermataBank juga telah memiliki Prosedur *Information Security Incident Response* dan unit kerja terkait dalam memantau *event-event security* dari berbagai sistem. Bank juga memiliki beberapa *tools* untuk memantau dan melindungi sistem dari serangan siber antara lain: *Firewall*, IPS, VPN, *Proxy Gateway*, DLP, WAF, *Anti-Virus*, *Device Control, tools* enkripsi dan dekripsi file, *e-mail filtering*, *anti-spam* dan lainnya.

4. Deteksi
Bank secara proaktif melakukan deteksi ancaman dan kerentanan, deteksi aktivitas anomali, dan deteksi peristiwa yang memperingatkan adanya kejanggalan dalam jaringan dan sistem yang menunjukkan bahwa suatu insiden telah atau mungkin akan terjadi. Bank juga memastikan bahwa kemampuan deteksi, kinerja dasar sistem, kriteria batasan pemicu, dan peringatan selalu ditinjau secara berkala.

C. Monitoring of Risks
Ensure that risk mitigation is being carried out in accordance with the approved work plan and within the timeframe specified. The RFO is responsible for ensuring first-line awareness and effective risk management framework implementation.

D. Control of Risks
The information security controls should address the following aspects:
1) Ensuring the continuity and availability of information systems;
2) Safeguarding the integrity of information stored in the information system;
3) Protecting the integrity, confidentiality, and availability of data and information;
4) Ensuring compliance with applicable laws, regulations, and standards.

In controlling risk, the Bank carries out activities including the following:
1. Regular or ad-hoc penetration testing and vulnerability assessment as needed.
2. Regular phising simulation test and other cyber security test.
3. Regular compliance review on system configuration to ensure compatibility with applicable standard.
4. Regular review on Technical Security Standar.

3. Protection
PermataBank takes preventative measures to prevent data breaches, including infrastructure management, access management, devices, end-point security, and secure coding.

In order to oversee various security-related incidents from various systems, PermataBank has also established Information Security Incident Response Procedures and corresponding work units. Firewalls, IPS, VPN, Proxy Gateway, DLP, WAF, Anti-Virus, Device Control, File encryption and decryption tools, e-mail filtering, anti-spam, and other tools are also in place to monitor and protect the system from cyber-attacks.

4. Detection
The Bank actively detects threats and vulnerabilities, as well as anomalous activities and events that indicate potential incidents in networks and systems. In addition, to maintain a vigilant security posture, the Bank conducts regular reviews of detection capabilities, system baseline performance, trigger boundary criteria, and alerts.

Dalam melakukan pemantauan atau deteksi secara berkelanjutan terhadap kerentanan, Bank telah melakukan beberapa aktivitas seperti:

1. *Vulnerability Assessment* (VA) yang dilakukan pada seluruh OS, DB dan perangkat jaringan yang berada dalam lingkungan *data center* dan dilakukan secara berkala. Bank memiliki unit kerja Cyber Security Operations (CSO) yang menyampaikan hasil VA dengan analisis, penjelasan dan rekomendasi remediasi kepada *system owner*, melakukan pemantauan kemajuan remediasi temuan VA, dan menyampaikan hasil kemajuan remediasi VA dalam forum Komite Risiko.
2. Mengembangkan *Cybersecurity Operation Dashboard* yang mencakup percobaan serangan siber ke PermataBank, termasuk upaya akses terhadap *domain* yang dilarang.
3. Bank memiliki kapabilitas deteksi berkelanjutan terhadap kerentanan siber berupa solusi Antivirus yang terintegrasi dengan SIEM dan *Network Access Control*. Bank juga memiliki *tools* untuk melakukan analisis ketidaksesuaian konfigurasi parameter, *monitoring*, serta *review* yang dilakukan secara berkala.
4. Bank telah memiliki kapabilitas *Early Warning* berdasarkan utilisasi jaringan dan infrastruktur saat ini yang didukung *tools* pemantauan dan berdasarkan peringatan/notifikasi dari perangkat keamanan TI.

5. Respons & Pemulihan

Bank menetapkan, mengidentifikasi, dan menganalisis peristiwa keamanan, memprioritaskan penahanan atau mitigasi; dan melaporkan informasi kepada pemangku kepentingan yang tepat. Meliputi perencanaan dan pengujian untuk memelihara dan memulihkan operasi yang sedang berlangsung selama dan setelah insiden keamanan informasi.

PermataBank telah memiliki dokumen IT *Disaster Recovery Plan* dan *Business Continuity Plan* yang disusun dan dikaji ulang untuk setiap tahun berjalan.

Bank telah mengatur mengenai pelaksanaan forensik digital yang dapat dilakukan oleh tim internal Bank atau bekerja sama dengan pihak ketiga apabila dibutuhkan. Bank telah menetapkan syarat minimum untuk pihak ketiga yang akan digunakan untuk melakukan forensik digital.

6. Kesadaran Situasi

Bank secara proaktif menerapkan proses untuk menemukan, menganalisis, dan memahami ancaman keamanan informasi secara efektif, dengan kemampuan untuk berbagi informasi baik secara internal maupun dengan pihak ketiga yang tepat.

PermataBank juga memiliki unit kerja Cyber Threat Intelligence yang terlibat dalam beberapa aktivitas identifikasi kerentanan yang telah diatur dalam dokumen Prosedur *Cyber Threat Intelligence*, seperti:

Several activities have been carried out by the Bank in order to conduct continuous monitoring or detection of vulnerabilities, such as:

1. Vulnerability Assessment (VA), which is performed on all OS, DB, and network devices in the data center environment on a regular basis. The Bank has a Cyber Security Operations (CSO) work unit that submits VA results to the system owner along with analysis, explanation, and remediation recommendations, monitors the progress of VA remediation, and reports on VA remediation progress in the Risk Committee forum.
2. Create a Cybersecurity Operation Dashboard that includes attempted cyberattacks on PermataBank, as well as attempts to access prohibited domains.
3. The Bank has continuous detection capability for cyber vulnerabilities via an Antivirus solution integrated with SIEM and Network Access Control. The Bank also has tools to analyze parameter configuration discrepancies, as well as regular monitoring and reviews.
4. The Bank has an Early Warning capability based on current network and infrastructure utilization, which is supported by monitoring tools, as well as alerts/notifications from IT security tools.

5. Response & Recovery

The Bank establishes, identifies, and analyzes security events, prioritizing containment or mitigation, and communicating relevant information to relevant stakeholders. This procedure entails planning and testing in order to ensure the continuity and restoration of ongoing operations during and after an information security incident.

Furthermore, PermataBank already has IT Disaster Recovery Plan and Business Continuity Plan documents, which are prepared and reviewed on an annual basis.

The Bank has mandated the implementation of digital forensics, which can be carried out either internally or in collaboration with third parties as needed. The Bank has established minimum standards for third-party involvement in digital forensics.

6. Situation Awareness

The Bank implements proactive processes to effectively discover, analyze, and comprehend information security threats, with the ability to share information both internally and with appropriate third parties.

PermataBank has a Cyber Threat Intelligence work unit that is responsible for several vulnerability identification activities that are outlined in the Cyber Threat Intelligence Procedure document, such as:

a. Mengumpulkan dan mengelola informasi dari eksternal dan internal secara berkelanjutan.
b. Melakukan analisa ancaman dan melakukan pemantauan terhadap ancaman-ancaman yang relevan terhadap Bank.
c. Melakukan analisa tren keamanan informasi secara berkala.
d. Menyiapkan dan mendistribusikan *actionable intelligence* kepada pihak-pihak terkait.

a. Collecting and managing information from external and internal sources on an ongoing basis.
b. Analyse threats and monitor threats that are relevant to the Bank.
c. Analyse information security trends on a regular basis.
d. Prepare and distribute actionable intelligence to relevant parties.

7. Manajemen Risiko Pihak Ketiga

Berkaitan dengan adanya risiko ancaman keamanan informasi dari Pihak Eksternal, saat ini PermataBank memiliki proses penilaian risiko keamanan informasi untuk Pihak Ketiga (*Third Party Security Assessment*/TPSA) yang dilakukan secara berkala. Hal ini dilakukan untuk mengenali profil keamanan informasi terhadap organisasi Pihak Ketiga tersebut meliputi *people, process,* dan *technology*. Penilaian risiko pihak ketiga ini dilakukan melalui metode pengisian kuesioner, *interview*, dan/atau *site visit*.

PermataBank telah memiliki kebijakan yang mengatur mekanisme kerja sama dengan pihak ketiga dan pengaturan hak akses pihak ketiga serta telah menggunakan format kontrak kerja sama yang sudah mencakup klausul kerahasiaan. Sebelum PermataBank mengirimkan dokumen kepada pihak ketiga, pihak ketiga harus menandatangani dokumen *Data Processing Agreement* (DPA).

Security Awareness

Kesadaran akan pentingnya keamanan siber ditanamkan kepada karyawan melalui penerapan kebijakan keamanan informasi, pengingat berkala atas kebijakan keamanan informasi, pengumuman berita keamanan informasi serta *sharing session*/seminar mengenai keamanan informasi umum.

PermataBank secara rutin mengirimkan *security awareness* ke seluruh PermataBankers melalui media surat elektronik, *e-Learning, online training* yang dilakukan dengan berkoordinasi dengan unit HR. Sosialisasi mengenai *information security* juga dilakukan secara berkala dan hasil pencapaiannya dilaporkan ke forum komite risiko.

Pengembangan Kapasitas SDM terkait Keamanan Siber

Bank memastikan karyawan PermataBank memahami keamanan siber dengan menjadikan pelatihan *Information Security Awareness* sebagai *mandatory e-learning* yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan, serta *blast e-mail* terkait *Information Security Awareness*.

Program pelatihan keamanan siber untuk seluruh karyawan mencakup Direksi dan Dewan Komisaris disampaikan melalui *e-learning* portal PermataBank. Selain itu, karyawan di unit kerja terkait keamanan siber telah mendapatkan pelatihan sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing ataupun sertifikasi.

7. Third-party Risk Management

PermataBank currently employs a periodic information security risk assessment process for Third Parties (TPSA) to address potential information security threats posed by external entities. This process aims to identify Third Party organizations' information security profile, which includes people, processes, and technology. Questionnaires, interviews, and/or on-site visits are used in the assessment.

PermataBank has established a policy governing third-party collaboration mechanisms, outlining third-party access rights and utilizing a cooperation contract format that includes a confidentiality clause. Before sharing documents with third parties, the third parties must sign a Data Processing Agreement (DPA).

Security Awareness

The importance of cybersecurity is instilled in employees through the implementation of information security policies, regular reminders of these policies, announcements about information security news, and sharing sessions or general information security seminars.

PermataBank consistently disseminates security awareness among all employees through electronic mail, e-Learning, and online training in collaboration with HR unit. There are also periodic information security socialization events, the results of which are reported to the risk committee forum.

Capacity Building for HR in Cybersecurity

PermataBank prioritizes cybersecurity literacy among its employees by requiring mandatory Information Security Awareness training, which is delivered via e-learning and reinforced by e-mail communications on Information Security Awareness.

The comprehensive cybersecurity training program, which is accessible through PermataBank's e-learning portal, is available to all staff members, including the Board of Directors and the Board of Commissioners. Employees in cybersecurity-related work units receive training that is tailored to their specific roles and responsibilities or certifications.

PermataBank memiliki Unit Kerja Information Security Risk Management yang bertanggung jawab dalam penentuan dan pengembangan materi, pelaksanaan, dan pemantauan pelaksanaan pelatihan terkait keamanan siber. Beberapa program pelatihan pegawai yang diinisiasi yaitu:

a. Pelatihan *softskill* atau *hardskill* secara berkala.
b. Pelatihan dan sertifikasi antara lain: CISA, CISM, CRISC, CISSP, ISO 27001, CEH, CHFI, CTIA, CRTP, ECPPT, CRTA, dan lain-lain.
c. *Security awareness* melalui surat elektronik, *e-learning, digital signage, desktop wallpaper.*
d. *Phishing simulation* yang dilakukan secara berkala.

Audit Keamanan Informasi

Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) sebagai lini pertahanan ketiga melakukan penilaian secara independen untuk memastikan manajemen telah mengidentifikasi risiko siber dan memastikan risiko siber telah dikelola sejalan dengan proses yang telah ditetapkan. SKAI juga melakukan penilaian secara independen terhadap kecukupan rancangan kontrol dan efektivitas manajemen risiko siber yang merujuk kepada ketentuan Internal Audit.

Cybersecurity merupakan salah satu entitas audit, sehingga secara berkala SKAI melakukan audit atas penyelenggaraan TI termasuk manajemen risiko siber.

Rencana Kerja Tahunan SKAI disetujui oleh Direktur Utama, Komite Audit, dan Dewan Komisaris.

Pengembangan Berkelanjutan

PermataBank senantiasa melakukan perbaikan untuk meningkatkan ketahanan dan keamanan siber. Saat ini Bank telah meraih sertifikasi ISO 27001 – Sistem Manajemen Keamanan Informasi serta telah melakukan penilaian tingkat maturitas keamanan siber dengan mengacu pada Kertas Kerja SEOJK nomor 29/SEOJK.03/2022 tentang Ketahanan dan Keamanan Siber Bagi Bank Umum dan dikinikan setiap satu tahun sekali. Hasil penilaian tingkat maturitas keamanan siber ini akan dilaporkan kepada OJK setiap tahunnya.

The Information Security Risk Management Unit, which is responsible for developing, implementing, and overseeing cybersecurity training initiatives, has implemented a number of employee training programs. These are some examples:

a. Regular softskill and hardskill training.
b. Training and certifications such as CISA, CISM, CRISC, CISSP, ISO 27001, CEH, CHFI, CTIA, CRTP, ECPPT, CRTA, and many others.
c. Security awareness promoted through channels like electronic mail, e-learning, digital signage, and desktop wallpaper.
d. Periodic phishing simulations further enhance employee preparedness.

Information Security Audit

The Internal Audit (SKAI) serves as the third line of defense, conducting independent assessments to ensure that management has identified and effectively managed cyber risks in accordance with established processes. In addition, using the internal audit policy, the Internal Audit independently assesses the adequacy of control design and the effectiveness of cyber risk management by referring to Internal Audit Guidelines.

The cybersecurity is one of audit entity, therefore Internal Audit periodically conduct audit on IT operations, including cyber risk management.

The Annual Audit Plan is approved by President Director, Audit Committee and Board of Commissioners.

Continuous Improvement

PermataBank is constantly improving its cyber resilience and security. The Bank has currently obtained ISO 27001 - Information Security Management System certification and has conducted a cybersecurity maturity level assessment using SEOJK Working Paper number 29/SEOJK.03/2022 concerning Cyber Resilience and Security for Commercial Banks, which updated once a year. OJK will be informed of the results of this cybersecurity maturity level assessment on an annual basis.

KEAMANAN DATA DAN PRIVASI NASABAH

Semakin meningkatnya produk dan layanan perbankan digital saat ini mengakibatkan meningkatnya risiko keamanan data dan informasi, baik data pribadi maupun data finansial nasabah. Terjadinya penyalahgunaan data dan informasi dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi nasabah maupun bank serta memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah dan reputasi bank di tengah-tengah masyarakat. Selain itu, regulator telah mewajibkan semua bank di Indonesia untuk menerapkan Perlindungan Data Pribadi (PDP) melalui peraturan dan persyaratan yang wajib dipatuhi oleh perbankan.

PermataBank berkomitmen untuk memprioritaskan PDP sebagai bagian dari strategi *cyber security*. Strategi PermataBank mencakup inisiatif jangka pendek dan jangka panjang yang berhubungan dengan modernisasi teknologi infrastruktur, peningkatan resiliensi, *access management, service monitoring*, dan peningkatan keamanan.

Teknologi keamanan yang diterapkan PermataBank memiliki kemampuan untuk melakukan proteksi dan deteksi terhadap aktivitas yang dapat berdampak kepada keamanan data nasabah. PermataBank memanfaatkan *playbook* dan proses yang efektif sehingga tahap identifikasi dan respons dapat dilakukan dengan cepat.

Saat ini Bank sedang menyusun kebijakan yang menjelaskan hak nasabah untuk mengakses, memperbaiki, dan menyampaikan permintaan untuk menghapus data ataupun melakukan pengkinian data. PermataBank senantiasa meningkatkan kapabilitas teknologinya, terutama yang berhubungan dengan pengamanan dan proteksi data, yaitu teknologi *Mobile Banking, Internet Banking,* PeB, situs web PermataBank, dan API berdasarkan *Cyber Security Roadmap*. Pengembangan kapabilitas teknologi Bank dititikberatkan pada deteksi untuk meningkatkan visibilitas dan meningkatkan proteksi dari serangan yang lebih tinggi.

PermataBank turut melibatkan PermataBankers dalam melindungi kerahasiaan informasi data nasabah dengan Kode Etik Perilaku Karyawan yang salah satunya mengatur mengenai kewajiban karyawan dalam menjaga kerahasiaan informasi dan data internal PermataBank, maupun informasi dan data yang diberikan nasabah kepada Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap pelanggaran Kode Etik Perilaku Karyawan terkait kerahasiaan data nasabah akan diproses oleh direktorat hukum dan kepatuhan. Selama periode pelaporan, tidak ada pengaduan terkait pelanggaran data privasi pelanggan yang diterima PermataBank.

DATA SECURITY AND CUSTOMER PRIVACY

Today's growing number of digital banking products and services has increased the risk of data and information security, including both personal and customer financial data. Misuse of data and information can lead to financial losses for customers and banks, as well as a reduction in customer trust and the Bank's reputation in the community. Furthermore, the regulator has mandated that all Indonesian banks implement Personal Data Protection (PDP) through regulations and requirements that banks must follow.

As part of its cyber security strategy, PermataBank is committed to prioritizing PDP. PermataBank's strategy includes both short-term and long-term initiatives for infrastructure technology modernization, resilience enhancement, access management, service monitoring, and security enhancement.

PermataBank's security technology is implemented to protect and detect activities that could jeopardize the security of customer data. PermataBank employs effective playbooks and processes to expedite the identification and response stages.

The Bank currently on process of formulating a policy in place that explains customers' rights to access, correct, and submit requests to delete or update data. Based on the Cyber Security Roadmap, PermataBank continues to improve its technological capabilities, particularly those related to data security and protection, such as Mobile Banking technology, Internet Banking, PeB, PermataBank website, and API. The Bank's technology capability development focused on detection in order to increase visibility and protect against higher-level attacks.

PermataBank actively engages PermataBankers in protecting customer data confidentiality through the implementation of the Employee Code of Conduct. This code explicitly outlines employees' responsibilities in safeguarding the confidentiality of both PermataBank's internal information and data, as well as information and data entrusted to the Bank by customers, in accordance with applicable regulations. The legal and compliance directorate handles any violations of the Employee Code of Conduct involving the confidentiality of customer data. It is worth noting that PermataBank received no complaints about violations of customer privacy data during the reporting period.

KOMUNIKASI DAN KEPUASAN NASABAH

Untuk memastikan kualitas layanan terbaik bagi nasabah, PermataBank memiliki Divisi Kualitas Layanan dan Keunggulan Operasional yang menaungi Contact Center (PermataTel) dan Customer Care Center (CCC). PermataTel bertugas untuk melayani kebutuhan nasabah dan non nasabah terhadap informasi, permintaan, maupun keluhan terkait produk dan layanan perbankan melalui telepon, surat elektronik, dan media sosial. Sementara CCC bertugas untuk melayani kebutuhan dan keluhan nasabah maupun non nasabah terkait produk dan layanan perbankan dengan memberikan penyelesaian yang cepat dan tepat, serta melakukan survei kepuasan nasabah atas produk dan layanan milik Bank.

PermataBank berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan nasabah sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA), yaitu dua sampai dengan sepuluh hari kerja. Jika batas tersebut terlewati, Bank akan memberikan Surat Perpanjangan Jangka Waktu Penyelesaian kepada nasabah.

Apabila nasabah merasa bahwa solusi yang diberikan oleh PermataBank masih tidak sesuai dengan yang diharapkan, nasabah dapat mengajukan keluhan kembali atau menggunakan penyelesaian melalui *External Dispute Resolution* (EDR) dengan pilihan, yaitu:

a. Fasilitasi/mediasi perbankan (terbatas) oleh OJK;
b. Penyelesaian di luar pengadilan, yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

COMMUNICATION AND CUSTOMER SATISFACTION

PermataBank has established a Service Quality and Operational Excellence Division to oversee both the Contact Center (PermataTel) and the Customer Care Center (CCC) in order to provide the highest level of service to its customers. PermataTel is committed to responding to customer and non-customer inquiries, requests, and complaints about banking products and services through various channels such as phone, e-mail, and social media. Simultaneously, the CCC Department is committed to resolving the needs and complaints of customers and non-customers regarding banking products and services in a timely and accurate manner. This department also conducts customer satisfaction surveys to gather information about the Bank's products and services.

PermataBank is committed to resolving customer complaints within two to ten working days, in accordance with the Service Level Agreement (SLA). If the limit is exceeded, the Bank will issue the customer a Letter of Extension of Settlement Period.

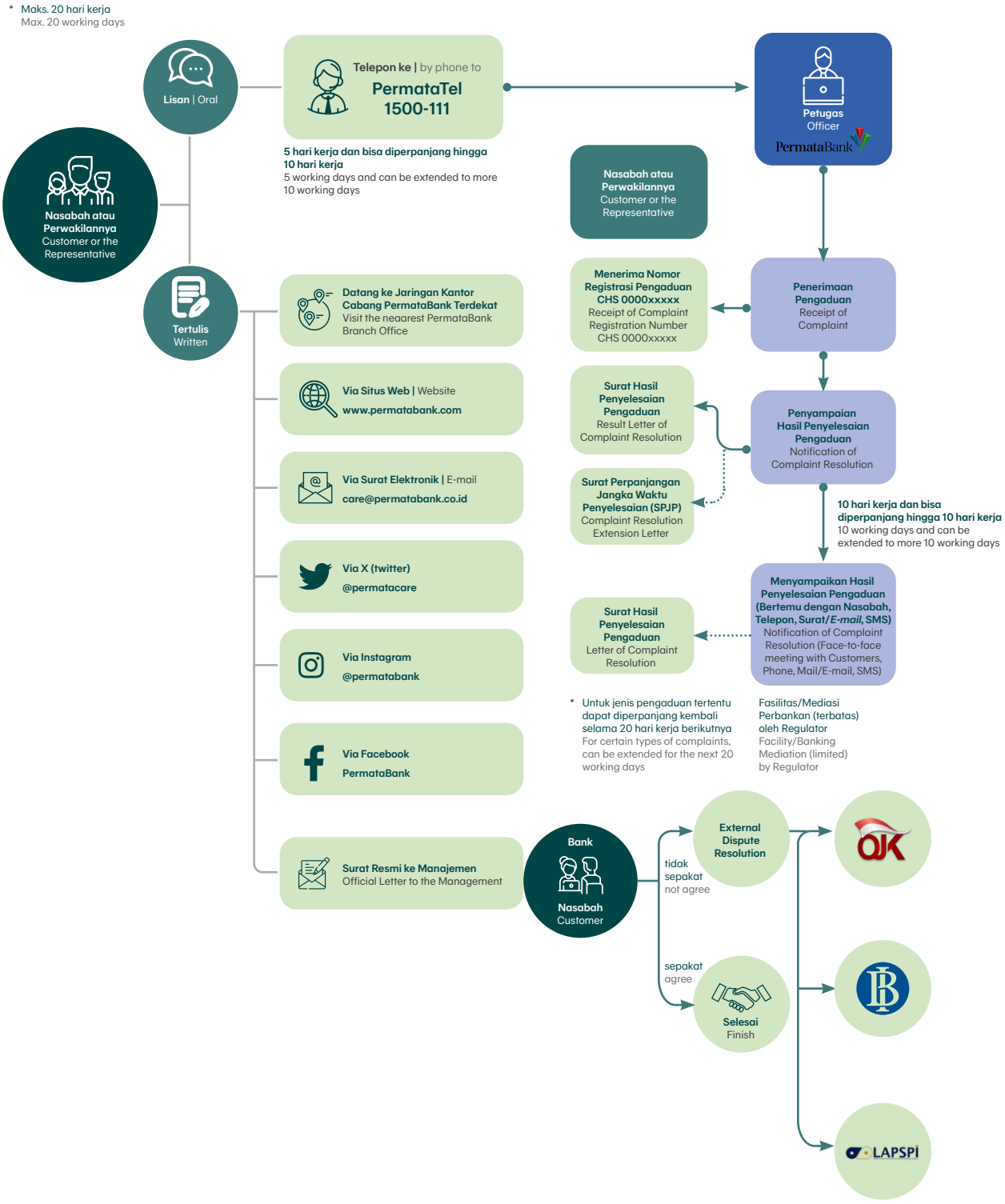
If the customer is dissatisfied with the resolution provided by PermataBank, they can file another complaint or seek resolution through External Dispute Resolution (EDR) with the following options:

a. Banking facilitation/mediation (limited) by OJK;
b. Out-of-court settlement, namely through the Indonesian Banking Dispute Resolution Alternative Institution (LAPSPI).



1500111/02129850611
care@permatabank.co.id
@PermataCare
PermataBank, PermataHatiCSR
@PermataBank @PermataHatiCSR

Alur Pengaduan Nasabah PermataBank
PermataBank Complaint Handling



Pada tahun 2023, jumlah keluhan nasabah yang diterima oleh PermataBank adalah sebanyak 3.678 keluhan dan 99,9% telah terselesaikan. Rekapitulasi keluhan nasabah yang diterima pada tahun 2023 dapat dirangkum pada tabel di bawah ini:

PermataBank received 3,678 customer complaints in 2023, with 99.9% of them being resolved. The table below summarizes the recapitulation of customer complaints received in 2023:

No	Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transcation	Selesai Resolved		Dalam Proses In Process		Jumlah Pengaduan Total Complaints
		Jumlah Total	(%)	Jumlah Total	(%)	
1	Electronic Banking	3.381	100%	-	-	3.381
2	Kredit/Pembiayaan Konsumsi | Loans/Consumer Financing	100	100%	-	-	100
3	Tabungan | Savings Accounts	114	100%	-	-	114
4	Kartu Kredit | Credit Cards	42	98%	1	2%	43
5	Layanan Cabang | Branch Services	21	100%	-	-	21
6	Virtual Account	5	100%	-	-	5
7	Kartu ATM/ Kartu Debit | ATMs/Debit Cards	2	100%	-	-	2
8	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja | Loans/Working Capital Financing	3	100%	-	-	3
9	Kliring | Clearing	1	100%	-	-	1
10	Bancassurance	3	75%	1	25%	4
11	Produk Lainnya | Others	4	100%	-	-	4
Jumlah | Total		3.676	99.9%	2	0.054%	3.678

Survei kepuasan nasabah rutin dilakukan oleh PermataBank untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pada tahun pelaporan, survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode *Net Promoter Score* (NPS).

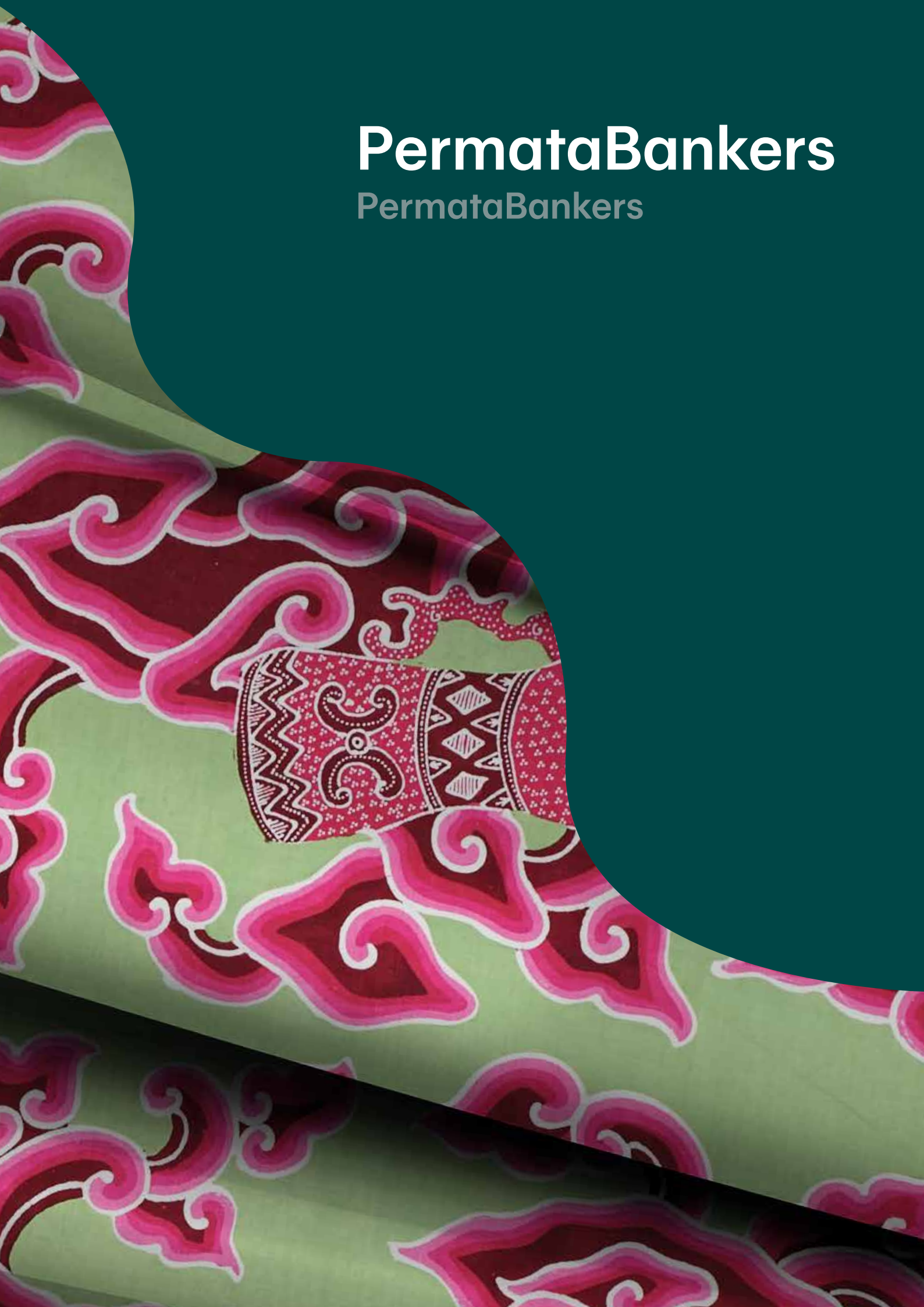
PermataBank consistently conducts customer satisfaction surveys to assess the level of customer satisfaction with the Bank's products and services in order to improve service quality. The Net Promoter Score (NPS) method was used to conduct the customer satisfaction survey during the reporting year.

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank



PermataBankers

PermataBankers



PermataBankers

PermataBankers

PermataBankers merupakan penggerak utama yang menangani seluruh proses bisnis PermataBank. Kinerja terbaik PermataBank tidak lepas dari bagaimana PermataBankers menjaga kepuasan nasabah, menjalin hubungan baik dengan pemangku kepentingan, serta menciptakan inovasi-inovasi yang sejalan dengan visi dan misi keberlanjutan Bank.

PermataBankers are the primary drivers of the Bank's diverse business processes. PermataBank's exceptional performance reflects PermataBankers' commitment to maintaining customer satisfaction, cultivating strong relationships with stakeholders, and driving innovation in line with the Bank's vision and mission of sustainability.

Oleh sebab itu, PermataBank menyadari bahwa investasi untuk mengembangkan kompetensi PermataBankers adalah hal yang sudah semestinya dilakukan untuk menjaga kinerja bisnis yang optimal. PermataBank telah memiliki strategi pengembangan PermataBankers yang terstruktur untuk menciptakan talenta unggul yang mampu berkembang bersama Bank.

PENGEMBANGAN PERMATABANKERS

PermataBank berkomitmen untuk memberikan wadah bagi PermataBankers untuk terus belajar, berkembang, menciptakan hal baru dan unik, serta memberikan nilai tambah bagi Bank dan pemangku kepentingan. Hal ini sejalan dengan *Employee Value Proposition* (EVP) yang dicanangkan oleh Bank, yaitu *Learn, Grow, and Make a Difference.*

Pengembangan kompetensi PermataBankers dikelola oleh Direktorat HR, yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program-program pelatihan yang telah disesuaikan dengan kerangka talent management dan arah strategi Bank. Program pelatihan juga dilaksanakan berdasarkan analisa kebutuhan pelatihan atau *Learning Need Analysis* yang disusun oleh Direktorat HR bersama unit kerja terkait agar program pelatihan yang dijalankan sesuai dengan pengembangan kompetensi yang dibutuhkan.

Selain itu, setiap PermataBankers turut bertanggung jawab untuk menilai kemampuan dan kebutuhan pengembangan dirinya sendiri dengan menyusun rencana pembelajaran dan pengembangan individu (*Individual Learning & Development Plan*), mendiskusikannya dengan atasan, dan berperan aktif untuk memastikan realisasi rencana tersebut.

Recognizing the critical role of PermataBankers, the Bank recognizes that investing in their competencies is essential for sustaining optimal business performance. In order to achieve this goal, PermataBank has devised a comprehensive strategy for the development of PermataBankers, with the goal of cultivating exceptional talents capable of evolving alongside the institution.

PERMATABANKERS' DEVELOPMENT

PermataBank remains committed to providing a platform for PermataBankers to continuously learn, innovate, and add value to the Bank and its stakeholders. This commitment is consistent with the Bank's Employee Value Proposition (EVP), which is embodied in the principles of Learn, Grow, and Make a Difference.

The HR Directorate is in charge of overseeing the development of PermataBankers' competencies, as well as implementing training programs that are in line with the talent management framework and the Bank's strategic trajectory. To ensure accuracy, these programs are designed based on a Learning Needs Analysis, which is prepared collaboratively by the HR Directorate and relevant work units, aligning the training with the required competency development.

Furthermore, each PermataBanker is responsible for assessing their own capabilities and development needs by developing an Individual Learning & Development Plan. This plan is then discussed with their superiors, and PermataBankers actively participate in achieving the outlined goals.

Program-program pengembangan kompetensi karyawan disusun dalam kerangka pembelajaran dan pengembangan atau *Learning & Development Framework* sebagai landasan dalam melaksanakan pengembangan karyawan.

As the foundation for implementing employee development, employee competency development programs are compiled in the Learning & Development Framework.

Build Extraordinary Team and Employer of Chioce

Themes	Technical Skills	Soft Skills	Leadership
1 SALES ADVISORY	- Sales Advisory - Service Excellence - DORA	- Presentation Skills - Influencing Skills	**BBGLA** (Bangkok Bank Group Leadership Academy)
2 CUSTOMER CENTRICITY	- Customer Centricity - Credit Analysis	- Design Thinking - Facilitation Skills	**MMLA** (PermataBank Middle Management Leadership Academy)
3 DATA	- Business Acumen - Data Anlytic, Data Service - People Anlytic	- Critical & Creative Thinking - Strategic Thinking	**ELLA** (PermataBank Emerging Leaders Leadership Academy)
4 DIGITAL	- Digital Curriculum	- Growth Mindset	
5 OPERATIONAL EXCELLENCE	- Project Mangement	- Get Things Done - Process Improvement	**ENHANCEMENT** Coaching Intelligence Mindfulness People Management
6 PARTNERSHIP	- Merger and Acquisition - Strategic Partnership	- Emotional Intelligence - Negotiation Skills	
7 ESG	- ESG & Sustainability Strategy	- Diversity & Inclusion	**9 PBLC core competencies**
CULTURE	**IPRICE – NEOP – MANDATORY E LEARNING – CULTURE PROGRAM**		
ENABLER	**DIGITAL LEARNING FLATFORM – KNOWLEDGE MANAGEMENT – LEARNING SYSTEM**		

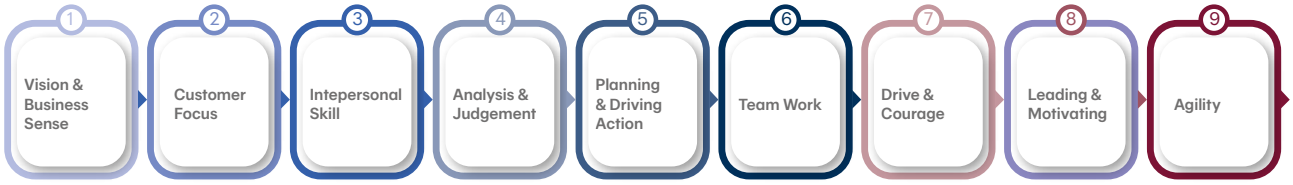
PermataBank terus mengembangkan kompetensi kepemimpinan PermataBankers di semua tingkatan dengan fokus khusus pada penerapan nilai I-PRICE dan sembilan Kompetensi Kepemimpinan PermataBank. Bank menerapkan sistem mutasi dan rotasi untuk mengisi beragam posisi dalam organisasi, sekaligus memberikan kesempatan pengembangan karier kepada PermataBankers.

PermataBank is committed to developing the leadership skills of PermataBankers at all levels, with a focus on instilling the I-PRICE values and the nine PermataBank Leadership Competencies. The Bank employs a mutation and rotation system to fill various roles within the organization while also fostering career advancement pathways for PermataBankers.

Pada tahun 2023, PermataBank menyelenggarakan 8 program akselerasi yang diikuti oleh 123 PermataBankers. Bank juga telah melakukan pengangkatan karyawan internal untuk mengisi 75% kekosongan posisi di level pejabat eksekutif.

PermataBank held 8 acceleration programs in 2023, with 123 PermataBankers participating. The Bank has also appointed internal employees to fill 75% of vacancies at executive officer level.

Sembilan Kompetensi Kepemimpinan PermataBank | PermataBank's Nine Leadership Competencies



Pelatihan PermataBankers

Di tahun 2023, kegiatan pengembangan kompetensi PermataBankers dilakukan secara *hybrid*, yaitu daring dan tatap muka, dengan menggunakan media yang bervariasi, antara lain kelas *onsite*, aplikasi, dan media sosial, sejalan dengan digitalisasi proses bisnis bank. Sebanyak 99,8% PermataBankers telah mendapatkan pelatihan dengan rata-rata pembelajaran 6,9 hari per orang. Jumlah rata-rata pembelajaran ini meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yang sebesar 6,1 hari per orang.

Training for PermataBankers

In 2023, the Bank adopted a hybrid approach, incorporating both online and face-to-face sessions and leveraging various mediums such as onsite classes, apps, and social media. This is consistent with the Bank's efforts to digitalize business processes. Totalling 99.8% of PermataBankers have received training, with an average of 6.9 days of learning per person. This is an increase over last year's average of 6.1 days per person.

Untuk memfasilitasi proses pembelajaran PermataBankers, PermataBank memiliki *platform digital learning*, yaitu *Permata Learning* (PEARL) yang mengintegrasikan *event* pelatihan/seminar, materi video, materi *gamification*, proses *coaching*, *mentoring*, dan pengalaman belajar PermataBankers ke dalam satu aplikasi. Selain itu, PermataBank terus memperbaiki kemampuan dalam penggunaan *platform online*, seperti *Instagram Live, Instagram TV*, dan *learning studio*.

PermataBank's digital learning platform, Permata Learning (PEARL), facilitates PermataBankers in their learning process. This platform unifies training events, seminars, video materials, gamification content, coaching, mentoring, and the overall learning experience. Furthermore, PermataBank is honing its skills in the use of online platforms such as Instagram Live, Instagram TV, and the learning studio.

PermataBank menyelenggarakan acara Permata *Learning Week* pada bulan Agustus 2023 dengan mengusung tema '*Creating Impact Together*'. Acara ini dilaksanakan setiap tahun dengan terus mengembangkan topik pelatihan dan infrastruktur pendukungnya. Total peserta yang mengikuti acara ini adalah sebanyak 11.318 staf, meningkat 371 staf (3,4%) dibandingkan tahun lalu.

PermataBank organized the Permata Learning Week event in August 2023, with the theme 'Creating Impact Together.' This annual event seeks to advance training topics while also improving supporting infrastructure. The total number of participants who took part in this event was 11,318 staff, an increase of 371 staff (3.4%) compared to last year.

Rata-rata Jam Pelatihan PermataBankers 2023

Average Training Hours of PermataBankers in 2023

Berdasarkan Jenis Kelamin | By Gender

Deskripsi Description	Laki-laki Male	Perempuan Female
Jumlah jam pelatihan Number of training hours	156.276	208.106
Rata-rata jam pelatihan Average training hours	47.4	52.0

Berdasarkan Jenjang Jabatan | By Level of Position

Jenjang Jabatan Position Level	Jumlah Jam Pelatihan Number of Training Hours	Rata-rata Jam Pelatihan Average Training Hours
Direksi Board of Directors	478	59.7
Head Department/Division	52.245	68.4
Supervisor/Manager	92.288	48.7
Officer/Associate	219.371	47.3

Biaya Pelatihan

Training Expenses

PermataBank menyediakan anggaran pelatihan yang jumlahnya ditentukan berdasarkan kebutuhan dengan tetap mempertimbangkan kemampuan keuangan Bank setiap tahunnya. Di tahun 2023, Bank mengeluarkan biaya program pelatihan dan pengembangan sebesar Rp55.305 juta atau meningkat 11,2% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp49.754 juta.

PermataBank allocates a training budget, the amount of which is determined annually, taking into account identified needs as well as the Bank's financial capacity. In 2023, he Bank incurred training and development program expenses amounting to IDR55,305 million or an increase of 11.2% from the previous year which amounted to IDR49,754 million.

PRAKTIK KETENAGAKERJAAN

Rekrutmen

PermataBank melaksanakan rekrutmen secara transparan sesuai kebutuhan dengan mengedepankan prinsip kesetaraan dan keadilan. Hal ini sesuai dengan ketentuan pada Kebijakan Persamaan Kesempatan, Harkat, dan Martabat di Lingkungan Kerja milik PermataBank.

PermataBank melarang keras dan tidak mempekerjakan pekerja anak maupun pekerja paksa di seluruh rantai bisnisnya. Di tahun 2023, PermataBank merekrut tenaga kerja baru (status Permanen) sebanyak 517 orang yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, sesuai dengan strategi Bank yang dicanangkan dimana terdapat penurunan sebesar 52% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang sebesar 1.076 orang.

EMPLOYMENT PRACTICES

Recruitment

PermataBank conducts transparent recruitment as needed, putting equality and fairness foremost. This is in accordance with PermataBank's Equal Opportunities, Respect, and Dignity in the Workplace Policy.

PermataBank explicitly forbids and prohibits the use of child labor or forced labor at any stage of its business operations. PermataBank hired 517 new employees (Permanent status) in 2023, spread across several Indonesian regions, in line with the Bank's strategy. This figure decrease by 52% compared to the previous year from 1,076 people.

Tenaga Kerja Baru (Permanen) Berdasarkan Kelompok Usia | Composition of New Employee (Permanent) by Age

	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun | year	115	127	277	289	221	286
30 – 50 tahun | year	170	104	304	203	256	167
> 50 tahun | year	1	0	3	0	7	2
Jumlah | Total	**286**	**231**	**584**	**492**	**484**	**455**

Perputaran Karyawan

Jumlah karyawan yang keluar di tahun 2023 sebanyak 905 orang yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia. Jumlah ini hampir tidak mengalami peningkatan dengan tahun 2022 yang sebesar 897 orang.

PermataBank senantiasa berusaha menjadi tempat kerja pilihan yang memberikan kesempatan yang setara kepada siapa pun untuk mengembangkan karier dan kompetensinya sesuai kebutuhan, yang menghargai segenap karyawannya sehingga keterikatan Bank dengan PermataBankers tetap terjaga dan seluruh PermataBankers dapat berkembang bersama Bank.

Employee Turnover

In 2023, 905 employees from various regions in Indonesia left the Company. This figure represented almost no increase over the 897 individuals who left in 2022.

PermataBank strives to be the preferred workplace by providing equal opportunities for individuals to advance their careers and competencies as needed. The Bank values and respects all of its employees, cultivating a strong bond with PermataBankers to ensure the organization's collective growth.

	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun | year	105	134	169	196	124	156
30 – 50 tahun | year	284	216	225	282	183	231
> 50 tahun | year	82	84	13	12	12	18
Total *Attrition*	471	434	407	490	319	405
% Turnover (Voluntary)	**9,6%**		**11,1%**		**9,05%**	

Demografi Karyawan

Jumlah karyawan PermataBank pada 31 Desember 2023 adalah 7.372 orang, di mana 37% di antaranya bertanggung jawab secara langsung menangani nasabah. Jumlah karyawan PermataBank di tahun 2023 menurun 6,4% dibandingkan tahun lalu yang sebesar 7.876 orang. Penurunan ini disebabkan oleh perbaikan proses bisnis dan operasional.

PermataBank memiliki program magang yang meliputi teori dan praktik di unit pelatihan PermataBank, dengan komposisi paling banyak 25% dari komposisi program magang; serta praktik kerja di unit kerja PermataBank, dengan komposisi paling sedikit 75% dari komposisi program magang.

PermataBank hanya memiliki karyawan dengan status permanen dan kontrak. Bank tidak mempekerjakan karyawan *part-time* atau *non-guaranteed hours employee* (pekerja harian). Karyawan permanen dan kontrak adalah karyawan yang bekerja *full-time*.

Employee Demographics

PermataBank employed 7,372 people as of 31 December 2023, with 37% directly responsible for customer service. The number of PermataBank employees in 2023 has decreased by 6.4% from the previous year's total of 7,876. This decrease is due to improvements in business processes and operations.

PermataBank has an internship program that includes theory and practice in PermataBank's training unit, with a maximum of 25% of the internship program's composition; and work practice in PermataBank's work unit, with a minimum of 75% of the internship program's composition.

PermataBank only hires permanent and contract employees. Part-time or non-guaranteed hours employees (daily workers) are not employed by the Bank. Both permanent and contract employees work full-time.

Keberagaman Karyawan

Keberagaman merupakan salah satu cara bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnisnya. Dengan mengakomodasi karyawan dengan latar belakang yang beragam, perusahaan dapat memperoleh lebih banyak perspektif untuk meningkatkan kinerja.

Di tahun 2023, keberagaman di PermataBank tercermin berdasarkan komposisi usia dan jenis kelamin, mulai dari level Dewan Komisaris, Direksi, hingga karyawan. PermataBank juga mempekerjakan karyawan dengan disabilitas sebanyak 18 orang. Tenaga kerja disabilitas tersebut bekerja di bagian *telesales*, divisi bisnis hingga fungsional. PermataBank memberikan perhatian khusus bagi penyandang disabilitas dengan mendukung pengembangan mereka melalui program Permata BRAVE dan bekerja sama dengan lembaga vokasi disabilitas untuk meningkatkan kemampuan dan kemandirian mereka.

Employee Diversity

Embracing diversity is a strategy for companies to enhance their business performance. Organizations can tap into various perspectives by cultivating an inclusive environment that welcomes employees from diverse backgrounds, contributing to improved overall performance.

In the year 2023, PermataBank's diversity is visible in the age and gender composition of the Board of Commissioners, Board of Directors, and employees. PermataBank also employs 18 people with disabilities. Disabled workers are employed in telesales, business, and functional divisions. PermataBank prioritizes people with disabilities, supporting their development through the Permata BRAVE program and collaborating with disability vocational institutions to improve their skills and independence.

Tenaga Kerja Wanita dan Tenaga Kerja Lokal

PermataBank menjunjung tinggi asas keadilan di tempat kerja termasuk diantaranya keadilan terhadap gender, yang telah dituangkan dalam Kode Etik Karyawan. Dari keseluruhan jumlah karyawan Bank, 55% adalah perempuan, di mana pada posisi manajer ke atas 49% di antaranya adalah perempuan. Kesempatan yang sama diberikan kepada masyarakat seluruh Indonesia. Pada tahun 2023, 57% rekrutmen yang dilakukan diisi oleh putra-putri dari luar Jakarta.

Women and Local Labour

As stated in the Employee Code of Conduct, PermataBank is committed to ensuring workplace fairness, including gender justice. Women represent 55% of the total workforce, with 49% holding managerial positions or higher. Individuals in Indonesia have equal access to the Bank's services. The aim is for 57% of new recruits to come from outside of Jakarta by 2023, promoting greater geographical representation.

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Karyawan Perempuan Total Female Employee	orang people	4.031	4.269	4.385
Jumlah Perempuan sebagai Anggota Dewan Komisaris, Direksi dan Komite Total Female as members of Board of Commissioners, Board of Directors and Committee	orang/total people/total	4	5	4
Jumlah Perempuan Menduduki Posisi Manajer ke Atas Total Female with Manager Position Above	**persentase** percentage	**49%**	**49%**	**49%**

Penilaian Kinerja yang Adil

Penilaian kinerja PermataBankers dilakukan secara obyektif, transparan, dan adil untuk mencegah timbulnya rasa tidak nyaman dan hilangnya kepercayaan yang merugikan kedua belah pihak. Tahapan penilaian kinerja PermataBankers dilakukan secara konstruktif yang dimulai sejak menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) korporat yang diturunkan berjenjang kepada individu menjadi *Individual Performance Objective* (IPO). Setiap pimpinan bertanggung jawab mengkomunikasikan IPO kepada tim dan memastikan keselarasannya dengan KPI di unit kerjanya.

Komunikasi terkait pencapaian KPI dan IPO dilakukan secara berkala oleh pimpinan dan timnya untuk mengevaluasi pencapaian target dan perilaku kerja terhadap nilai-nilai Bank. Pimpinan juga memberikan *coaching* yang membahas umpan balik untuk perbaikan. Tahapan akhir yang dilakukan adalah *Final Performance Rating* yang menjadi dasar penentuan promosi, rotasi, dan remunerasi bagi PermataBankers.

Melalui sistem ini, PermataBankers dapat mengajukan banding atas hasil penilaian yang diterimanya. Hasil penilaian Final *Performance Rating* juga dapat menjadi masukan untuk menyusun program Bimbingan & Pembinaan Kinerja (BPK) yang berdurasi 6-18 bulan untuk membantu meningkatkan kinerja PermataBankers.

Pada tahun 2023, sebanyak 91,58% telah mendapatkan penilaian kinerja akhir tahun. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan dengan tahun 2022 yang sebesar 88,86%.

Fair Performance Appraisal

PermataBankers undergo a performance appraisal that is objective, transparent, and fair in order to alleviate any discomfort or erosion of trust that may be detrimental to both parties. The appraisal process is constructive, beginning with the establishment of corporate Key Performance Indicators (KPIs), which are then tied down to individuals as Individual Performance Objectives (IPOs). Leaders are responsible for communicating IPOs to their teams and ensuring alignment with KPIs within their work units.

Leaders and their teams communicate regularly about the achievement of KPIs and IPOs in order to evaluate target achievement and work behavior in accordance with the Bank's values. Leaders also provide coaching in which feedback for improvement is discussed. The final stage is the Final Performance Rating, which is used to determine PermataBankers' promotions, rotations, and remuneration.

PermataBankers are able to utilize this system to appeal the assessment results they receive. The results of the Final Performance Rating assessment can also be used to develop a 6- to 18-month Performance Guidance & Development (BPK) program to help PermataBankers improve their performance.

In 2023, 91.58% have received a year-end performance assessment. This percentage increased from 88.86% in 2022.

Evaluasi Kinerja PermataBankers | Performance Evaluation of PermataBankers

Total Karyawan Total Employees	2023			2022			2021		
	Laki – Laki Male	**Perempuan** Female	**Jumlah** Total	**Laki – Laki** Male	**Perempuan** Female	**Jumlah** Total	**Laki – Laki** Male	**Perempuan** Female	**Jumlah** Total
Total Karyawan yg di*review* pada PA Total Employees reviewed with PA	2.993	3.758	6.751	3.105	3.894	6.999	2.992	3.933	6.925
Total Karyawan – 31 Desember Total Employees - 31 December	3.341	4.031	7.372	3.607	4.269	7.876	3.525	4.385	7.910
% Karyawan yang di*review* % Reviewed Employees	**89,58%**	**93,23%**	**91,58%**	**86,08%**	**91,22%**	**88,86%**	**84,88%**	**89,69%**	**87,55%**

Keadilan dalam Memberikan Penghargaan

PermataBank menyadari remunerasi yang kompetitif dapat berdampak pada peningkatan kinerja PermataBankers. Dengan tercapainya kesejahteraan PermataBankers, produktivitas masing-masing individu akan meningkat dan Bank dapat terus mempertahankan talenta-talenta unggulannya.

Fairness in Rewarding

PermataBank recognizes that providing competitive remuneration plays an essential role in improving PermataBankers' performance. By prioritizing the well-being of its workforce, the Bank anticipates an increase in individual productivity, ensuring the retention of top talent within the organization.

Bank menerapkan kebijakan remunerasi *Pay for Perfrormance*, dengan mempertimbangkan:
- Kinerja keuangan Perusahaan;
- Kompetensi dan kinerja karyawan (*meritocracy*);
- Asas kelayakan dan kepantasan sesuai dengan posisi/ jabatan;
- Praktik remunerasi yang berlaku di pasar (*market competitiveness);*
- Kesetaraan internal (*internal equity).*

The Bank implements a Pay for Performance remuneration policy, taking into account:
- The Company's financial performance;
- Employee competence and performance (meritocracy);
- The principle of feasibility and appropriateness in accordance with the position/job title;
- Remuneration practices that apply in the market (market competitiveness);
- Internal equity.

Remunerasi dianggarkan sesuai dengan target usaha dan direalisasikan sesuai dengan pencapaian usaha Bank, Direktorat, dan masing-masing PermataBankers.

Remuneration is allocated in accordance with business objectives and distributed in line with the achievements of the Bank, its directorate, and each individual PermataBanker.

Perbandingan Upah Karyawan Baru di Tingkat Terendah dengan Standar Upah Minimum tahun 2023*

Comparison of New Employee Wages at the Lowest Level in 2023* to the Minimum Wage Standard.

Laki-laki | Male	101%
Perempuan | Female	102%

* Rata-rata di berbagai wilayah | Average across different regions

Cuti Karyawan

PermataBank memberikan hak cuti tahunan dan cuti khusus kepada PermataBankers sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Cuti melahirkan diberikan kepada karyawan perempuan selama tiga bulan tanpa menghilangkan atau mengurangi hak dan posisi karyawan yang bersangkutan di tempat kerja. Sedangkan untuk karyawan laki-laki akan mendapatkan hak cuti selama lima hari untuk mendampingi istrinya saat melahirkan.

Bank juga memberikan cuti di luar tanggungan (*unpaid leave*) dengan pertimbangan tertentu tanpa mengurangi manfaat asuransi kesehatan dan lainnya; serta *reward non-cash* berupa cuti ulang tahun, di mana karyawan berhak untuk mengambil cuti satu hari.

Sepanjang tahun 2023, terdapat 414 orang PermataBankers yang mengajukan cuti melahirkan dan cuti ayah; yang terdiri dari 233 orang karyawan wanita dan 181 orang karyawan laki-laki. Seluruhnya telah kembali bekerja di Bank setelah masa cuti berakhir.

Employee Leave

PermataBank complies with applicable regulations by providing PermataBankers with annual and special leave. Maternity leave is granted to female employees for three months without jeopardizing their rights or standing at work. Male employees are entitled to five days of paid time off to assist their wives during childbirth.

In addition, the Bank provides unpaid leave with specific considerations that do not reduce health and other insurance benefits. Employees also benefit from non-cash incentives such as birthday leave, which allows them to take a day off on their birthdays.

There were 414 PermataBankers who applied for maternity and paternity leave in 2023, with 233 female employees and 181 male employees. After their leave period expired, they all returned to work at the Bank.

Program Pensiun

Program pensiun di PermataBank diterapkan dengan skema iuran dengan kontribusi tetap, di mana kewajiban iuran premi pensiun yang dibayarkan PermataBank adalah 9% dari gaji pokok karyawan. Bank menyediakan sistem dan mekanisme yang memungkinkan PermataBankers untuk mengelola dana pensiun kontribusinya secara mandiri dan reformasi dalam mekanisme pemberian pinjaman karyawan sebagai salah satu manfaat inti sebagai PermataBankers.

Untuk PermataBankers yang akan memasuki masa pensiun normal, PermataBank memberikan program manfaat pensiun, antara lain kesempatan untuk mengikuti pelatihan menjelang

Retirement Program

PermataBank's pension program is based on a fixed contribution scheme, with PermataBank paying 9% of the employee's basic salary as the pension premium contribution obligation. The Bank provides systems and mechanisms that enable PermataBankers to manage their pension contributions independently, as well as reforms to the mechanism for providing employee loans, which are among the core benefits of being a PermataBanker.

PermataBank provides retirement benefit programs for PermataBankers who will reach normal retirement age, including the opportunity to attend pre-retirement training,

pensiun, pengambilan *day off* maksimal satu minggu per bulan, serta tambahan uang manfaat pensiun. Di tahun 2023, program pelatihan menjelang pensiun telah diikuti oleh 249 PermataBankers dengan topik pelatihan berupa pembekalan *soft skills* dan *technical skills* pasca masa pensiun.

taking a maximum of one week off per month, and additional retirement benefits. In 2023, 249 PermataBankers took part in a pre-retirement training program that included soft skills and technical skills provision after retirement.

Survei Keterikatan Pegawai

Untuk mengetahui efektivitas dari strategi pengelolaan PermataBankers, PermataBank secara rutin mengkaji tingkat keterikatan PermataBankers melalui survei tahunan *Change for Better Survey* yang diadakan secara berkala oleh konsultan global eksternal. Di tahun 2023, survei diikuti oleh 95% PermataBankers yang menghasilkan skor keterlibatan 85%, di mana 94% dari karyawan telah menyatakan kebanggaan mereka terhadap PermataBank; serta 89% menyatakan PermataBank tempat yang baik untuk berkontribusi. Secara keseluruhan skor survei keterikatan pegawai meningkat 3% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Employee Engagement Survey

PermataBank conducts regular assessments of their engagement levels to evaluate the effectiveness of their management strategy. This is accomplished through the annual Change for Better Survey, which is conducted on a regular basis by an external global consultant. In 2023, 95% of PermataBankers responded to the survey, yielding an engagement score of 85%. Within this score, 94% of employees expressed pride in being a part of PermataBank, and 89% agreed that the Bank provides an environment conducive to making meaningful contributions. Notably, the overall employee engagement survey score increased by 3% over the previous year.

Hasil Survei Keterikatan Pegawai | Employee Engagement Survey Results

Penilaian Rating	2023	2022	2021
Engaged	85%	82%	81%

Work-life Balance

Penerapan *work-life balance* di PermataBank dilakukan melalui program olahraga Permata *Olympics*; yang merupakan upaya meningkatkan efektivitas dan produktivitas PermataBankers, serta penerapan budaya hidup sehat dan seimbang. Seluruh PermataBankers diharapkan dapat lebih optimal dalam menjalankan setiap aktivitas, baik dalam lingkungan kerja maupun kehidupan pribadi. Pada tahun 2023, program Permata Olympics diikuti lebih dari 1.400 PermataBankers.

Work-life Balance

Through the Permata Olympics sports program, PermataBank promotes work-life balance. This initiative aims to increase the effectiveness and productivity of PermataBankers while also promoting a healthy and balanced lifestyle. All PermataBankers are encouraged to improve their professional and personal performance. Over 1,400 PermataBankers participated in the Permata Olympics program in 2023.

Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama

PermataBank menghormati hak-hak PermataBankers untuk berserikat dan membentuk serikat pekerja di lingkungan Bank. Bank memiliki Serikat Pekerja Bank Permata (SPBP) yang mewakili PermataBankers untuk melaksanakan komunikasi dua arah dengan manajemen Bank. Setiap dua bulan, manajemen Bank bersama Serikat Pekerja membahas isu terkait ketenagakerjaan dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Manajemen Bank dan Serikat Pekerja Bank telah bersama-sama menyepakati Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang mengatur hak dan kewajiban PermataBank dan PermataBankers secara hukum. PKB PermataBank telah mencakup seluruh (100%) PermataBankers.

Trade Unions and Collective Labour Agreements

PermataBank respects PermataBankers' rights to associate and form labor unions within the Bank. Permata Bank Workers Union (SPBP) represents PermataBankers and facilitates two-way communication with the Bank's management. The Bank's management and the Workers' Union meet every two months to discuss labor-related issues in order to create a pleasant working environment.

The Bank's management and the Labour Union have reached an agreement on a Collective Labour Agreement (CLA) that governs PermataBank and PermataBankers' legal rights and obligations. PermataBank's PKB has reached 100% of PermataBankers.

Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

PermataBank telah memiliki mekanisme pengaduan untuk PermataBankers yang ingin menyampaikan keluh kesahnya terkait masalah ketenagakerjaan yang timbul selama proses

Complaints on Labour Issues

PermataBank has established a complaint mechanism for PermataBankers who want to address labor-related issues that may arise while working. Through discussions, this mechanism

bekerja. Pengaduan dapat disampaikan secara informal melalui diskusi, di mana PermataBankers dapat membicarakan permasalahannya dengan atasan langsung melalui diskusi informal.

allows for the informal submission of complaints. PermataBankers can discuss and address their concerns informally with their direct supervisors through open conversations.

Apabila diskusi informal tersebut tidak mencapai solusi, maka PermataBankers dapat melanjutkan pengaduan melalui prosedur formal penanganan keluh kesah karyawan yang dapat diakses melalui *Whistleblowing System* berupa kanal surat elektronik, telepon, PO BOX, maupun melalui *e-form* di situs web PermataBank.

If the informal discussion fails to yield a solution, PermataBankers can pursue the complaint through the formal procedure for dealing with employee grievances, which can be accessed through Whistleblowing System in the forms of e-mail, phone, PO BOX, and e-form in PermataBank's website.

Bank senantiasa berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, profesional, bebas dari perlakuan atau tindakan diskriminasi, dan pelecehan dari sekelompok individu. PermataBank telah memiliki kebijakan terkait pelecehan di lingkungan kerja, yang memuat definisi pelecehan, cara menghadapi pelecehan, hingga prosedur penanganannya. PermataBankers yang mendapatkan pelecehan di lingkungan kerja dapat segera melaporkan kejadian pelecehan yang dialami sesuai dengan prosedur yang berlaku.

The Bank consistently strives to create an inclusive and professional work environment free of discrimination and harassment. PermataBank has a comprehensive workplace harassment policy that defines harassment, outlines procedures for dealing with it, and provides the necessary handling protocols. PermataBankers who are subjected to workplace harassment are encouraged to report such incidents as soon as possible using the established procedures.

Sepanjang periode pelaporan, tidak terdapat insiden diskriminasi terhadap PermataBankers maupun calon PermataBankers di lingkungan kerja Bank.

Throughout the reporting period, there were no reported incidents of discrimination against PermataBankers or prospective PermataBankers.

Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lainnya | Information on Employees and Other Workers

Tenaga Kerja Baru berdasarkan Umur | New Hires by Age

Umur Age	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Laki-Laki Male
< 30 tahun | years old	115	127	277	289	221	286
30 – 50 tahun | years old	170	104	304	203	256	167
> 50 tahun | years old	1	-	3	-	7	2
Jumlah | Total	**286**	**231**	**584**	**492**	**484**	**455**

Tenaga Kerja Baru berdasarkan Wilayah | New Hires by Region

Wilayah Location	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
Aceh	-	1	-	-	1	-
Bali	2	5	2	5	4	8
Bangka Belitung	-	1	-	-	1	1
Banten	107	49	258	115	174	111
Jakarta	121	101	181	197	170	169
Jambi	-	-	-	2	1	1
Jawa Barat | West Java	15	17	31	30	18	26
Jawa Tengah | Central Java	1	11	14	19	11	14
Jawa Timur | East Java	12	12	40	30	36	39
Kalimantan Barat | West Kalimantan	3	2	4	10	6	10
Kalimantan Selatan | South Kalimantan	1	3	1	2	2	2
Kalimantan Timur | East Kalimantan	1	6	6	10	3	8
Kepulauan Riau | Riau Island	3	1	5	7	9	11

Tenaga Kerja Baru berdasarkan Wilayah | New Hires by Region

Wilayah Location	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
Lampung	1	-	-	2	4	5
NTB	-	-	-	4	5	3
Riau	-	2	3	3	1	3
Sulawesi Selatan | South Sulawesi	2	2	7	6	7	5
Sulawesi Tengah | Central Sulawesi	1	1	-	2	1	-
Sulawesi Tenggara | Southeast Sulawesi	-	1	1	4	2	-
Sulawesi Utara | North Sulawesi	-	-	2	3	1	3
Sumatera Barat | West Sumatera	-	-	-	3	1	1
Sumatera Selatan | South Sumatera	-	-	1	6	4	3
Sumatera Utara | North Sumatera	16	14	26	32	20	31
Yogyakarta	-	-	2	-	2	1
Jumlah | Total	**286**	**231**	**584**	**492**	**484**	**455**

Perputaran Karyawan | Employee Turnover

Berdasarkan Kelompok Usia | By Age

Umur Age	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun | years old	105	134	169	196	124	156
30 – 50 tahun | years old	284	216	225	282	183	231
> 50 tahun | years old	82	84	13	12	12	18
Jumlah | Total	**471**	**434**	**407**	**490**	**319**	**405**

Berdasarkan Wilayah | By Area

Wilayah Location	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
Aceh	-	1	1	1	-	-
Bali	8	16	6	11	4	8
Bangka Belitung	-	-	-	1	-	1
Banten	123	72	95	55	68	52
Jakarta	165	163	163	204	122	133
Jambi	-	1	-	3	1	-
Jawa Barat | West Java	35	34	32	51	26	46
Jawa Tengah | Central Java	16	13	7	12	9	14
Jawa Timur | East Java	52	34	31	41	22	32
Kalimantan Barat | West Kalimantan	3	14	4	10	8	13
Kalimantan Selatan | South Kalimantan	4	6	1	2	-	9
Kalimantan Timur | East Kalimantan	6	5	9	11	3	10
Kepulauan Riau | Riau Island	4	4	3	13	7	14
Lampung	3	2	3	1	-	5
NTB	-	1	2	2	4	4
Riau	1	6	4	9	4	6
Sulawesi Selatan | South Sulawesi	14	14	15	6	4	14
Sulawesi Tengah | Central Sulawesi	2	-	1	2	1	-

Berdasarkan Wilayah | By Area

Wilayah Location	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
Sulawesi Tenggara | Southeast Sulawesi	1	-	-	3	2	1
Sulawesi Utara | North Sulawesi	1	-	-	3	4	4
Sumatera Barat | West Sumatera	-	2	1	3	1	1
Sumatera Selatan | South Sumatera	4	8	3	6	3	7
Sumatera Utara | North Sumatera	27	38	26	36	26	31
Yogyakarta	2	-	-	4	-	-
Jumlah | Total	**471**	**434**	**407**	**490**	**319**	**405**

Demografi Karyawan | Employee Demographics

Berdasarkan Jenjang Jabatan | By Position

Jenjang Jabatan Position Level	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
BOD, BOC, & *Committee*	15	5	15	6	15	5
Executive Vice President	24	9	19	16	15	11
Senior Vice President	97	58	96	56	92	54
Vice President	323	256	323	235	292	208
Assistant Vice President	397	333	367	345	335	314
Senior Manager	408	387	429	372	379	351
Manager	481	625	508	625	470	596
Senior Officer/ Assistant Manager	607	771	664	831	683	858
Officer	242	707	561	728	578	764
Associate	488	681	335	846	376	963
Non Staff	259	199	290	209	290	261
Jumlah | Total	**3.341**	**4.031**	**3.607**	**4.269**	**3.525**	**4.385**

Berdasarkan Tingkat Pendidikan | by Education Level

Tingkat Pendidikan Educational Level	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
Universitas | University - S3	3	-	4	-	3	-
Universitas | University - S2	270	187	246	176	235	180
Universitas | University - S1	2.528	3.047	2.722	3.163	2.592	3.169
Diploma 3 - 4	308	544	349	595	365	632
Diploma 1 - 2	8	30	12	36	16	37
Sekolah menengah atas dan ke bawah Senior high school and below	224	223	274	299	314	367
Jumlah | Total	**3.341**	**4.031**	**3.607**	**4.269**	**3.525**	**4.385**

Berdasarkan Status Masa Kerja | By Length of Service

Status Masa Kerja Based on Tenure	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
≤1 tahun | year	347	276	675	521	661	594
>1-3 tahun | years	886	782	754	682	818	749
>3-5 tahun | years	514	478	531	502	442	495
>5-10 tahun | years	584	807	680	980	660	1.039
>10-15 tahun | years	479	798	131	259	330	598
>15-20 tahun | years	129	294	391	681	107	215
>20 tahun | years	402	596	445	644	507	695
Jumlah | Total	**3.341**	**4.031**	**3.607**	**4.269**	**3.525**	**4.385**

Berdasarkan Status Kepegawaian | by Employment Status

Status Kepegawaian Employment Status	2023			2022			2021		
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total
Permanen | Permanent	3.017	3.790	6.807	3.202	3.993	7.195	3.088	4.039	712.7
Non Permanen | Non Permanent	324	241	565	405	276	681	437	346	346
Jumlah | Total	**3.341**	**4.031**	**7.372**	**3.607**	**4.269**	**7.876**	**3.525**	**4.385**	**7.910**

Berdasarkan Kelompok Usia | By Age

Umur Age	2023		2022		2021	
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun | year	607	815	786	1.023	826	1.183
30 – 50 tahun | year	2.316	2.761	2.409	2.811	2.290	2.812
> 50 tahun | year	418	455	412	435	409	390
Jumlah | Total	**3.341**	**4.031**	**3.607**	**4.269**	**3.525**	**4.385**

Berdasarkan Jenis Kelamin | By Gender

Jenis Kelamin Gender	2023	2022	2021
Laki-Laki | Male	3.341	3.607	3.525
Perempuan | Female	4.031	4.269	4.385
Jumlah | Total	**7.372**	**7.876**	**7.910**

Pendidikan dan Pelatihan | Education and Training

Persentase (%) Karyawan yang Mengikuti Pelatihan Berdasarkan Level Jabatan | Percentage (%) of Employees Participating in Training based on Level of Position

Level Jabatan Level of Position	2023	2022
Direksi | Board of Directors	100%	100%
Head Department/Division	99,7%	100%
Supervisor/Manager	99,8%	99%
Officer/Associate	99,7%	99%
Jumlah | Total	**99,8%**	**99%**

Data Training *Man-Days* berdasarkan Jenis Pelatihan [404-1]
Data Training Man-Days Based on Training Type [404-1]

Program	2023	2022
Sertifikasi | Certification	1.6	2.7
Class Program | Class Program	16.0	13
Kepemimpinan | Leadership	1.1	1
Soft Skills	1.4	1.1
Technical Skills	4.8	3.8
Average All Program	**6.9**	**6.1**

Data Realisasi Biaya Pelatihan berdasarkan Jenis Pelatihan (Dalam Jutaan Rupiah)
Realization of Training Cost Data based on Training Type (In Million Rupiah)

Program	**Anggaran** | Budget 2023	**Realisasi** | Realization 2023	**Realisasi** | Realization 2022
Sertifikasi | Certification	9.195	8.848	8.727
Class Program | Class Program	3.000	2.842	3.877
Kepemimpinan | Leadership	7.232	12.240	7.134
Soft Skills	4.470	17.116	9.787
Technical Skills	26.237	14.259	20.230
Jumlah | Total	**50.133**	**55.305**	**49.754**

KESELAMATAN & KESEHATAN KERJA

PermataBank terus berkolaborasi menciptakan cara-cara kerja baru sehingga kami dapat terus memberikan standar pelayanan terbaik kepada nasabah. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menjadi prioritas tertinggi kami untuk meningkatkan kinerja. Melalui Departemen Security, Safety & Support Management (SSSM) yang berada di bawah Divisi Corporate Real Estate Services (CRES), Direktorat Technology & Operations (T&O), kami mengelola kegiatan K3 sehingga dapat memberikan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi PermataBankers, nasabah, mitra, dan pemangku kepentingan lainnya.

PermataBank menetapkan visi K3 sebagai "Perseroan yang sehat, aman dan ramah lingkungan untuk mencapai Bisnis Berkelanjutan".

Tujuan pengelolaan K3 sebagai berikut:
a. Mencegah insiden dan kecelakaan kerja, menjaga kesehatan, dan keselamatan kerja.
b. Mencegah pencemaran lingkungan.
c. Memastikan penggunaan konsumsi sumber daya alam (penggunaan energi dan air) dengan efektif dan optimal.
d. Meningkatkan kualitas lingkungan.
e. Mematuhi peraturan kesehatan, keselamatan dan lingkungan yang berlaku.

OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY

PermataBank remains committed to working collaboratively to develop new ways of working to improve our service standards and provide the highest level of quality to our valued customers. Our primary concern for performance improvement is Occupational Safety & Health (OHS). As a result, we diligently oversee our OHS activities through the Security, Safety, and Support Management (SSSM) Department, which is part of the Division of Corporate Real Estate Services (CRES), the Directorate of Technology & Operations (T&O), to create a safe and conducive working environment for PermataBankers, customers, partners, and other stakeholders.

The OHS vision of PermataBank is to become "a healthy, safe, and environmentally friendly company to achieve Sustainable Business."

The following are the objectives of OHS management in the Bank:
a. Preventing workplace incidents and accidents, while maintaining occupational health and safety.
b. Mitigating environmental pollution.
c. Ensuring effective and optimal use of natural resource consumption (energy and water use).
d. Enhancing environmental quality.
e. Adhering to relevant health, safety, and environmental regulations.

Oleh karena itu, untuk mencapai visi dan tujuan K3, kami membentuk Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) atau Komite K3 di 13 kantor utama dengan jumlah karyawan 100 orang atau lebih. Komite K3 merupakan wadah kerja sama antara pengusaha dan tenaga kerja untuk mengembangkan kerja sama dan partisipasi efektif dalam penerapan K3 di lingkungan Perseroan. Setiap kuartal, Komite K3 mengadakan forum/pertemuan untuk membahas mengenai Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan (K3L) secara rutin dan mengirimkan pelaporan ke Disnaker setempat.

As a result, we established an Occupational Safety and Health Committee (P2K3) in 13 main offices with 100 or more employees. The OHS Committee, as a forum for cooperation between employers and workers, fosters effective cooperation and participation in the organization's OHS implementation. Every quarter, the OHS Committee meets and submits reports to the local Manpower Office on Occupational Safety, Health, and Environment (OHSE).

Kebijakan K3 PermataBank sebagai berikut:

1. Perseroan harus memiliki sistem manajemen HSE yang memenuhi peraturan perundangan setempat dan ketentuan terkait lainnya yang diakui internasional, dan diperbaiki secara berkesinambungan;
2. Perseroan harus melakukan peninjauan ulang atas risiko-risiko HSE yang ada dan mengidentifikasi yang baru;
3. Perseroan harus memastikan bahwa:
   a. Sumber daya keuangan maupun fisik tersedia untuk mengelola risiko HSE;
   b. Sistem pengendalian tersedia untuk memantau dan mengelola risiko HSE sehingga kecelakaan, penyakit, dan kerusakan lingkungan dapat dicegah;
   c. Informasi, petunjuk, pelatihan, dan pengawasan yang memadai disediakan sehingga karyawan, kontraktor, dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang terkait dapat mengidentifikasi risiko HSE dan memberikan kontribusi yang positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang selamat, sehat dan ramah lingkungan;
   d. Perusahaan menentukan target kinerja, memonitor pencapaiannya, dan melaporkan kemajuan yang ada secara tahunan.

PermataBank OHS Policy is as follows:

1. The Company must establish an HSE management system that complies with local laws and regulations and other relevant internationally recognized provisions, and is improved on an ongoing basis;
2. The Company shall perform a thorough review of the existing HSE risks and identify any new ones;
3. The Company shall ensure that:
   a. Financial and physical resources are available to manage HSE risks;
   b. Control systems are in place to monitor and manage HSE risks so that accidents, illnesses and environmental damage are prevented;
   c. Adequate information, guidance, training and supervision are provided so that employees, contractors and relevant stakeholders can identify HSE risks and make a positive contribution to creating a safe, healthy and environmentally friendly working environment;
   d. The Company sets performance targets, monitors the achievement of these, and reports on progress on an annual basis.

Media Komunikasi K3

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, PermataBank terus meningkatkan kinerja K3 dengan mengomunikasikannya kepada seluruh PermataBankers dan pemangku kepentingan lainnya. PermataBank telah memiliki media komunikasi K3L, antara lain:

- CRES News
  Informasi atau ketentuan di bidang K3L yang disampaikan dalam bentuk surat elektronik kepada seluruh PermataBankers melalui media CRES News untuk meningkatkan kepedulian di bidang K3L.

- Kampanye Digital
  Informasi disampaikan melalui media televisi yang dipasang di kantor cabang utama Tower III Bintaro yang memuat materi panduan menghadapi kebakaran, panduan menghadapi gempa bumi, serta himbauan menghemat penggunaan air.

HSE Communication Media

PermataBank continuously improves its HSE performance to create a safe and pleasant work environment. This commitment is effectively communicated to all PermataBank employees and other relevant stakeholders. PermataBank has prepared HSE communication media for this purpose, including:

- CRES News
  Disseminate HSE-related information or regulations via e-mail to all PermataBank employees using the CRES News platform to enhance awareness in the field of HSE.

- Digital Campaign
  Information is communicated via television media located at the Tower III Bintaro main branch office, encompassing content related to fire guidelines, earthquake protocols, and a plea to conserve water usage.

Realisasi Program K3

Di tahun 2023, program-program K3 yang telah direalisasikan oleh PermataBank adalah sebagai berikut:

Realization of OHS Program

PermataBank has implemented the following OHS programs as of 2023:

No	Program	Penjelasan Explanation	Pencapaian Achievement
1	**Building Risk Assessment (BRA)**	Melakukan pengelolaan HSE berupa proses identifikasi bahaya dan ancaman di tempat kerja, penilaian risiko serta penanganan risiko HSE, keamanan (*Security*) serta kelangsungan usaha (*Business Continuity Planning*/BCP). Conduct HSE management in the form of hazard and threat identification process in the workplace, risk assessment and HSE risk management, security and Business Continuity Planning (BCP).	Dilakukan di 14 Kantor Cabang Utama dengan jumlah temuan sebanyak 34 dan 34 temuan telah diselesaikan per Desember 2023. Conducted in 14 Main Branch Offices with a total of 34 findings and 34 findings have been resolved as of December 2023.
2	**HSE Management Audit (HMA)**		Dilakukan di 14 Kantor Cabang Utama. Conducted in 14 Main Branch Offices.
3	**Investigasi dan Laporan Insiden/Kecelakaan Kerja** Incident/Accident Investigation and Reporting	Proses investigasi dan menyusun laporan insiden/kecelakaan untuk mendapatkan akar penyebab kejadian dan memberikan rekomendasi untuk pencegahan. The process of investigating and compiling incident/accident reports to establish the root cause of the incident and provide recommendations for prevention.	2 laporan investigasi terkait kejadian HSE. 2 HSE incident-related investigation reports.
4	**Asesmen Struktur** Structure Assessment	Melaksanakan asesmen struktur untuk cabang milik sesuai periode jatuh tempo. Conducted Structure Assessment for owned branches as per maturity period.	• Dilakukan pada 19 lokasi/kantor cabang milik yang sudah berumur di atas 25 tahun. • Perbaikan hasil Asesmen Struktur pada 11 lokasi kantor cabang. • Conducted on 19 locations/owned branches that are over 25 years old. • Improvement of Structure Assessment at 11 branch locations.
5	**P2K3**	Mengelola P2K3 mulai dari menyusun program, melaksanakan forum, penyelesaian isu, dan membuat serta mengirim laporan ke Disnaker. Managing the P2K3 starting from setting up programs, conducting forums, resolving issues, to preparing and submitting reports to the Manpower Office.	P2K3 di 10 Kantor Cabang Utama. P2K3 in 10 Main Branch Offices.
6	**Tanggap Darurat** Emergency Response	Simulasi/latihan evakuasi/*fire drill*, pelatihan/*sharing* terkait HSE dan tanggap darurat. Evacuation/fire drill simulation/training, training/sharing related to HSE and emergency response.	Simulasi latihan evakuasi secara terbatas dan pelatihan Tanggap Darurat dilakukan di 219 Kantor Cabang. Limited evacuation drill simulations and Emergency Response training were conducted in 219 Branch Offices.
7	**Contractor Safety Management System**	Pengelolaan kontraktor/vendor terkait pekerjaan berbahaya di area masing-masing untuk mencegah kecelakaan kerja. Management of contractors/vendors related to hazardous work in their respective areas to prevent work accidents.	Penerapan standar HSE di lokasi proyek pembangunan atau renovasi kantor. Implementation of HSE standards at office construction or renovation project sites.

No	Program	Penjelasan Explanation	Pencapaian Achievement
8	**Initial Building Assessment (IBA), Layout Approval, HSE Design Review, On Site Review**	Proses kajian dan memberikan masukan terkait standar HSE mulai dari pencarian lokasi kantor, persetujuan *layout, design* hingga proses *testing* dan *commissioning*. The process of reviewing and providing input related to HSE standards starting from the search for office locations, layout approval, design to the testing and commissioning process.	Dilakukan pada semua proyek pembangunan atau renovasi gedung kantor. Performed on all office building construction or renovation projects.
10	**Program bulan K3 Nasional** National OSH month program	Desktop Wallpaper	Kampanye bulan K3 melalui *desktop wallpaper* di seluruh PC/Laptop karyawan pada tanggal 9-13 Januari 2023. OSH month campaign through desktop wallpaper on all employee PCs/Laptops on 9-13 January 2023.
		CRES News	Dilakukan pada Januari - Februari 2023. Conducted on January - February 2023.
		Pemeriksaan/Inspeksi HSE di Kantor Pusat. HSE Inspection at the Head Office.	Dilakukan pada tgl 24 - 26 Januari 2023 di Bintaro, Hayam Wuruk & WTC 2. Conducted on 24-26 January 2023 at Bintaro, Hayam Wuruk & WTC 2.
		Senam Pekerja Sehat Healthy Worker Gymnastics	Dilakukan di Bintaro tanggal 11 Februari 2023. Conducted in Bintaro on 11 February 2023.
		Webinar K3 OHS Webinar	Pelaksanaan Webinar K3 oleh pembicara dari Pejabat Depnaker Propinsi Banten dan dokter okupasi. Diikuti oleh Direksi dan Karyawan PermataBank dari seluruh Indonesia pada tanggal 31 Januari 2023. OHS Webinar by speakers from Banten Provincial Manpower Office and occupational physician. Participated by PermataBank Directors and Employees from all over Indonesia on 31 January 2023.
11	**Earth Hour**	Partisipasi pada Program *Earth Hour.* Participation in Earth Hour Program.	Ajakan partisipasi *Earth Hour* kepada seluruh karyawan melalui *desktop wallpaper* pada tanggal 21-27 Maret 2023. A call out for participation in Earth Hour to all employees through desktop wallpapers on 21-27 March 2023.
			Ajakan melalui CRES News ke seluruh karyawan tanggal 22 dan 24 Maret 2023. A call out for participation via CRES News to all employees on 22 and 24 March 2023.
			Partisipasi pada program *Earth Hour* tanggal 26 Maret 2023 di 51 lokasi kantor cabang. Participation in the Earth Hour program on 26 March 2023 at 51 branch locations.
12	**Kantin Sehat** Healthy Canteen	Penyuluhan *hygiene* sanitasi pangan sehat untuk penyedia makanan di kantin. Education on healthy food hygiene sanitation for food providers in the canteens.	Dilakukan di Kantor Bintaro – Tangerang Selatan, Hayam Wuruk Jakarta dan Tunjungan Surabaya masing masing dua kali dalam setahun. Conducted in Bintaro Office - South Tangerang, Hayam Wuruk Jakarta and Tunjungan Surabaya twice a year each.

Kinerja K3

1. **Identifikasi K3**
   Di tahun 2023, PermataBank telah mengidentifikasi aktivitas yang menimbulkan kecelakaan kerja di lingkungan kerja PermataBank, sebagai berikut:

OHS Performance

1. **OHS Identification**
   In 2023, PermataBank has identified activities that have resulted work accidents in PermataBank's working environment, as follows:

Jenis Ativitas Activity Type	Lokasi Location	Potensi Risiko Potential Risk	Mitigasi Mitigation
Pekerjaan di ketinggian Work at height	Pada proyek pembangunan atau renovasi kantor cabang. On branch office construction or renovation project.	Jatuh dari gedung tinggi. Falling from a tall building.	- Memastikan peralatan yang digunakan berfungsi baik dan normal. - Menerapkan standar keselamatan. - Menggunakan APD yang sesuai. - Ensure that the equipment used is functioning properly and normally. - Implement safety standards. - Use appropriate PPE.

2. **Tingkat Kecelakaan Kerja**
   Selama tahun 2023, tidak terdapat kecelakaan kerja yang dialami oleh karyawan PermataBank di area kerja. PermataBank juga mendapatkan penghargaan *Zero Accident Award* di Cabang Pandanaran, Semarang.

2. **Workplace Accident Rate**
   Employees at the workplace experienced no work-related accidents in 2023. PermataBank was presented with the Zero Accident Award at the Pandanaran Branch in Semarang in recognition of this achievement.

3. **Pelatihan K3**
   Untuk meningkatkan kesadaran K3, PermataBank menyelenggarakan pelatihan K3 yang bersifat wajib untuk setiap PermataBankers yang ditunjuk menjadi bagian dari organisasi dan komite K3 di masing-masing kantor Bank. Topik-topik pelatihan K3 telah dikembangkan menjadi modul *e-learning* yang dapat diakses oleh PermataBankers melalui portal PermataBank dan PEARL. Berikut adalah pelatihan K3 yang dilaksanakan oleh PermataBank selama periode pelaporan:

3. **OHS Training**
   PermataBank conducts OHS training, which is mandatory for all PermataBankers who are appointed to the OHS organization and committee in each Bank office branch. The OHS training topics have been developed into e-learning modules that PermataBankers can access via PermataBank and PEARL portals. PermataBank provided the following OHS training during the reporting period:

Nama Pelatihan	Jumlah Peserta (orang) Number of Participants (person)	Training Name
Sertifikasi Ahli K3 Umum	6	General OHS Expert Certification
E-Learning HSE*	6.004	E-Learning HSE*
E-Learning P3K*	362	E-Learning P3K*

* Data per Desember 2023 | Data as of December 2023

4. Promosi Kesehatan

Untuk menjamin kesehatan PermataBanker's, PermataBank menerapkan Flexible Benefit yang memberikan fleksibilitas kepada PermataBanker's untuk memilih dan mendapatkan benefit terbaik terkait kesehatan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Akses terhadap fasilitas kesehatan ditingkatkan dengan adanya peningkatan limit asuransi serta pengaplikasian *Telehealth* untuk penyediaan konsultasi kesehatan dan pengobatan yang lebih cepat.

Selain itu, untuk mempromosikan kesehatan mental, PermataBank melaksanakan program Peduli Karyawan Permata (PEKA), yang merupakan rangkaian layanan dan aktivitas untuk meningkatkan kesejahteraan fisik dan psikologis. Salah satu bagian dari rangkaian program PEKA adalah layanan konsultasi *Employee Assistance Program* untuk menjaga kesehatan mental PermataBankers. Pada bulan Maret 2023, program PEKA mendapatkan penghargaan Indonesia Human Resources Awards 2023 dari Warta Ekonomi sebagai *the Best HR Management for The Outstanding Support in Enhance the Employee Experience.*

4. Health Promotion

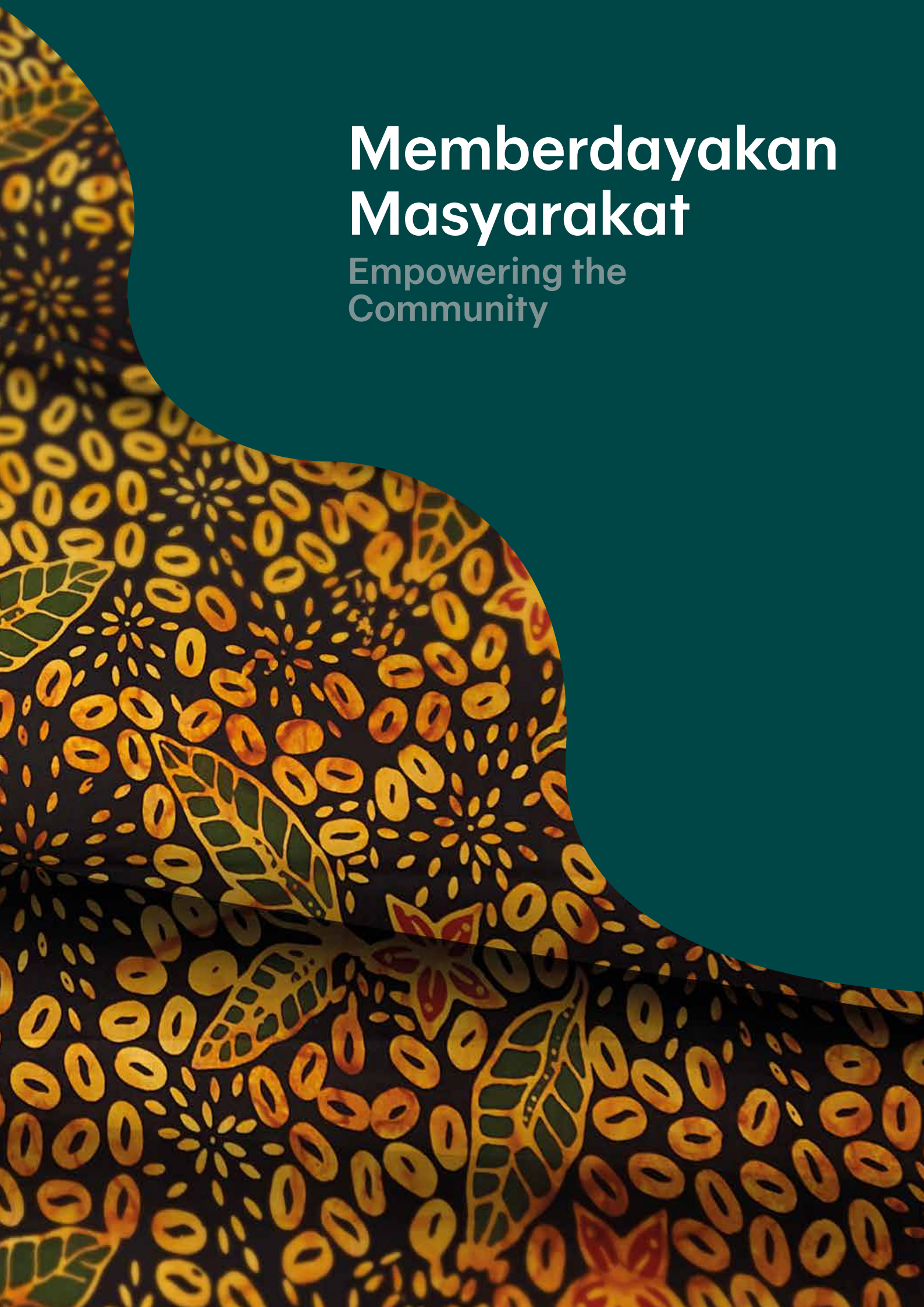
PermataBank has implemented a Flexible Benefits program to protect the well-being of its employees. This initiative allows PermataBankers to choose and access optimal health-related benefits tailored to their specific needs. Enhanced insurance limits and the incorporation of Telehealth services for faster health consultations and treatment are among the enhancements.

PermataBank also launched the Peduli Karyawan Permata (PEKA) program to educate people about mental health. This initiative includes a variety of services and activities aimed at improving physical as well as psychological wellness. The Employee Assistance Program consultation service, which is dedicated to preserving the mental health of PermataBank employees, is a component of the PEKA program. The PEKA program received the Indonesia Human Resources Awards 2023 from Warta Ekonomi in March 2023, recognizing it as the Best HR Management for Outstanding Support in Enhancing Employee Experience.



Memberdayakan Masyarakat

Empowering the Community



Memberdayakan Masyarakat

Empowering the Community



PermataBank berkontribusi dalam menciptakan pembangunan nasional yang berkeadilan demi memeratakan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat melalui inisiatif tanggung jawab sosial 'PermataHati'. Implementasi 'PermataHati' sekaligus mewujudkan nilai '*Caring*' atau 'Peduli' yang merupakan bagian dari tata nilai PermataBank.

PermataBank plays a role in fostering equitable national development for the well-being of all societal segments by championing the social responsibility initiative 'PermataHati. 'The execution of 'PermataHati' inherently reflects the core value of 'Caring,' an integral aspect of PermataBank's principles.

MEMBERDAYAKAN MASYARAKAT

Sebagai salah satu penyedia layanan keuangan di Indonesia, PermataBank memiliki peranan penting untuk menciptakan pembangunan nasional yang berkeadilan demi memeratakan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat. Melalui inisiatif tanggung jawab sosial, PermataBank turut membantu masyarakat mencapai tujuan ini secara berkelanjutan melalui rangkaian program, sekaligus mewujudkan nilai '*Caring*' atau 'Peduli' yang merupakan bagian dari tata nilai PermataBank melalui partisipasi aktif para karyawannya.

PERMATAHATI

Program-program pemberdayaan masyarakat PermataBank dilaksanakan melalui 'PermataHati', yang merupakan wujud dari komitmen Bank dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia dengan membangun ekosistem yang berkelanjutan, suportif, dan kolaboratif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Dikelola oleh Unit *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang bertanggung jawab dalam perencanaan strategis, anggaran, dan kemitraan setiap tahunnya.

Program-program PermataHati dijalankan melalui tiga pilar utama, yaitu Pendidikan (*Education*), Pemberdayaan (*Empowerment*), dan Peningkatan Fasilitas dan Inklusi (*Enhancement*). Kegiatan yang dijalankan mencakup berbagai penerima manfaat, seperti siswa dari tingkat pendidikan dasar, menengah/kejuruan, dan sekolah luar biasa; guru, generasi muda, perempuan, serta penyandang disabilitas. Para penerima manfaat diharapkan dapat semakin berdaya, siap bersaing, dan cerdas secara finansial.

PermataHati sepanjang tahun membuka peluang bagi karyawan PermataBank atau 'PermataBankers' untuk mengekspresikan kepeduliannya terhadap sesama dengan menjadi relawan atau *Employee Volunteers* (EVO) dalam berbagai aktivitas CSR. Di tahun 2023, PermataHati dilaksanakan dalam dua kegiatan besar, yaitu Program Inklusi dan Pemberdayaan Perempuan, serta program *Banking for Students* yang berfokus pada penyebaran edukasi literasi keuangan untuk siswa/i sekolah pada berbagai jenjang. Selain itu, program lainnya yang dijalankan meliputi pemberian beasiswa, donasi kemanusiaan, serta kegiatan advokasi lainnya bekerja sama dengan beragam mitra dan pemangku kepentingan.

EMPOWERING COMMUNITIES

PermataBank, as a prominent financial service provider in Indonesia, plays an important role in fostering inclusive national development to improve the well-being of all segments of society. By implementing Corporate Social Responsibility initiatives, PermataBank is striving to achieve this goal through various programs, while also manifesting the 'Caring' value, one of PermataBank's core principles, through employees' active participation in the programs.

PERMATAHATI

PermataBank's community empowerment initiatives are realized through 'PermataHati,' a tangible manifestation of the Bank's commitment to improving financial literacy and inclusion in Indonesia by way of developing a long-term, supportive, and collaborative ecosystem for all societal strata, including people with disabilities.

Managed by the Corporate Social Responsibility (CSR) Unit, which is in charge of strategic planning, budgeting, and annual partnerships.

PermataHati operates through three main pillars: Education, Empowerment, and Enhancement of Facilities and Inclusivity. The various activities serve a wide range of beneficiaries, including students in primary, secondary/vocational, and special education, as well as teachers, young people, women, and people with disabilities. The overarching goal is to empower these beneficiaries, preparing them to compete and become financially savvy.

Throughout the year, PermataHati offers PermataBank employees or PermataBankers the opportunity to demonstrate their compassion by serving as volunteers or Employee Volunteers (EVO) in a variety of CSR initiatives. PermataHati successfully completed two significant activities in 2023: the Women's Inclusion and Empowerment program, and the Banking for Students program, both of which focused on the dissemination of financial literacy education to students of various educational levels. Furthermore, other programs include scholarships, humanitarian contributions, and advocacy activities carried out in collaboration with diverse partners and stakeholders.

Realisasi Investasi Sosial PermataBank 2023 (juta Rupiah)
PermataBank Social Investment Realization 2023 (in million Rupiah)

Program	Dana yang Disalurkan Funds Disbursed	Programs
Inklusi dan Pemberdayaan Perempuan	1,6 miliar | billion	Women Inclusion and Empowerment
Banking for Students	900 juta | million	Banking for Students
Beasiswa Poin Senyum	800 juta | million	Poin Senyum Scholarship
Donasi (Hardolnas)	150 juta | million	Donation (Hardolnas)

PROGRAM INKLUSI DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN

Rangkaian program inklusi dan pemberdayaan perempuan PermataHati ditujukan untuk memperjuangkan keberagaman dengan memberikan kesempatan yang sama; khususnya kepada perempuan muda dan perempuan penyandang disabilitas; dalam pengembangan diri dan mencapai kesuksesan.

Berikut adalah sejumlah program pemberdayaan perempuan yang dilaksanakan PermataHati di tahun 2023:

1. **PermataYouthPreneur 2023 – WomenDigipreneur**
   PermataYouthPreneur 2023 – WomenDigipreneur merupakan program yang menyasar kepada perempuan muda di bidang *Science, Technology, Engineering & Math* (STEM).

   PermataYouthPreneur adalah program tahunan yang telah dilaksanakan sejak 2018.

   Tahun ini, program PermataYouthPreneur khusus diperuntukkan bagi kaum perempuan, sebagai respon dan tindak lanjut PermataBank atas salah satu poin Deklarasi Bali dalam forum G20 pada tahun 2022 lalu, yang menekankan pentingnya membuka akses yang lebih inklusif bagi perempuan-perempuan di bidang STEM, kewirausahaan UMKM, dan dalam posisi kepemimpinan.

   Berkolaborasi dengan Skilvul—yaitu sebuah *platform* pendidikan teknologi yang menyediakan konten pembelajaran keterampilan digital dengan metode "*blended-learning*"—program PermataYouthPreneur 2023 – WomenDigipreneur memberikan pelatihan, pendampingan, dan pengembangan kewirausahaan digital bagi para pesertanya secara *online*. Dengan mentor-mentor ahli dan berpengalaman dalam bidang UI/UX dan produk digital, selama dua bulan para peserta memperdalam ilmu mereka untuk bersama-sama menjawab tema dan tantangan tahun ini, yaitu "Inovasi Digital untuk UMKM Indonesia." Tak hanya itu, peserta juga mendapatkan materi-materi pengayaan lainnya, termasuk

WOMEN INCLUSION AND EMPOWERMENT PROGRAM

PermataHati's women inclusion and empowerment initiatives are committed to promoting diversity by providing equal opportunities, targeting especially young women and women with disabilities, encouraging self-development and easing their path to success.

The following are some of the women empowerment programs implemented by PermataHati in 2023:

1. **PermataYouthPreneur 2023 – WomenDigipreneur**
   PermataYouthPreneur 2023 - WomenDigipreneur is a program for young women who are interested in Science, Technology, Engineering, and Math (STEM).

   PermataYouthPreneur is an annual program, which has been running since 2018.

   PermataBank has tailored this year's PermataYouthPreneur program exclusively for women, in response to a key point in the Bali Declaration during the G20 forum in 2022, emphasizing the need for more inclusive opportunities for women in STEM, MSME entrepreneurship, and leadership roles.

   The PermataYouthPreneur 2023 - WomenDigipreneur program, in collaboration with Skilvul, a technology education platform that uses a "blended-learning" approach, provides online training, mentoring, and digital entrepreneurship development. Over the course of two months, participants delved into the theme and challenge of "Digital Innovation for Indonesian MSMEs" under the supervision of expert mentors in UI/UX and digital products. Financial literacy, presentation skills, pitch deck creation, and special sessions on the role of the Financial Services Authority (OJK) and Cyber Security awareness presented by Microsoft Indonesia are among the enrichment materials covered.





seperti kelas literasi finansial, *workshop* keterampilan presentasi, pembuatan *pitch deck,* hingga materi kelas khusus pengenalan peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan *awareness* terkait *Cyber Security* yang dibawakan oleh Microsoft Indonesia.

Pada tahap awal, PermataYouthPreneur 2023 - WomenDigipreneur berhasil menarik perhatian ribuan anak muda, sehingga tercatat ada lebih dari 3.000 pendaftar program yang berasal dari 36 provinsi dan mewakili 1.241 institusi, termasuk SMA, SMK, Politeknik dan Universitas. Namun demikian, setelah melalui sejumlah fase dan tes, peserta tersaring menjadi 100 orang yang dapat mengikuti kelas-kelas dan pelatihan hingga mereka bisa menghasilkan sebuah *prototype* produk inovasi mereka.

Pada tahap akhir, 40 peserta terpilih yang terbagi ke dalam 10 tim hadir secara langsung di kantor PermataBank di Jakarta untuk mengikuti tahap *Grand Final*, dimana mereka mempresentasikan karya dan inovasi digital mereka di hadapan dewan juri yang terdiri dari perwakilan PermataBank, Skilvul, serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Direktorat Kemitraan dan Penyelarasan Dunia Usaha dan Dunia Industri (Mitras DUDI) Kemendikbudristek.

Kemudian terpilihlah tiga tim juara berdasarkan penilaian oleh dewan juri, dan satu tim juara berdasarkan *voting* yang terbuka untuk umum melalui *platform* Youtube.

Ketiga tim juara berhak atas hadiah berupa tabungan PermataBank, serta berkesempatan mendapatkan beasiswa bootcamp UI/UX di Skilvul.

2. **PROGRAM BANGGA – Pemberdayaan UMKM Perempuan**

Program pemberdayaan juga diberikan kepada perempuan penyandang disabilitas yang memiliki Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan intensif *online* untuk meningkatkan kinerja usaha mereka dalam program BANGGA. Program ini

Thousands of young applicants were initially drawn to the program in its early stages, with over 3,000 candidates representing 1,241 institutions across 36 provinces, including high schools, vocational schools, polytechnic and universities. Following several phases and assessments, 100 participants were chosen to attend classes and receive training until they were able to develop a prototype of their innovative product.

The Grand Final was held at the PermataBank office in Jakarta, with 40 selected participants divided into ten teams. They presented their digital innovations to a jury comprised of representatives from PermataBank, Skilvul, the Financial Services Authority (OJK), and the Directorate of Partnership and Business and Industry Alignment (Mitras DUDI) of the Ministry of Education, Culture, Research and Technology.

The presentations were evaluated by the jury, and three winning teams were chosen, with an additional winning team chosen through public voting on the YouTube platform.

The three winning teams were entitled to receive prizes in the form of PermataBank savings and an opportunity to win scholarship for UI/UX bootcamp at Skilvul.

2. **PROGRAM BANGGA – Empowerment of Women-owned MSME**

An empowerment program was also provided for women with disabilities who own and run Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME), through comprehensive online training and mentoring activities, called BANGGA program. It was first initiated by PermataHati's strategic partner Precious One – a



merupakan inisiatif dari mitra strategis PermataHati, yaitu Precious One – sebuah yayasan sosial yang memberdayakan penyandang disabilitas Teman Tuli dengan memberikan pelatihan keterampilan hingga mempekerjakan mereka dalam sebuah rumah kriya – dan PermataHati sudah menjadi kolaborator utama program ini sejak 2021. Modul pelatihan yang diberikan selama dua bulan program meliputi perencanaan keuangan, investasi, *branding, marketing*, pengembangan usaha, dan berbagai topik lainnya, dibawakan oleh mentor-mentor berpengalaman.

Pada tahun 2023 ini, program BANGGA terlaksana dalam dua *Batch* dan diikuti oleh 55 penerima manfaat perempuan pengusaha penyandang disabilitas dari seluruh Indonesia. Di akhir program, PermataBank memberikan kesempatan kepada beberapa peserta terpilih untuk membuka rekening dan mendapatkan layanan perbankan dari PermataBank.

social foundation dedicated to empowering individuals with disabilities, specifically people with hearing impairment, by providing them with training and job in crafting"– and PermataHati has been the primary collaborator in this program since 2021. The two-month program includes training modules on financial planning, investment, branding, marketing, business development, and other topics taught by experienced mentors.

The BANGGA program was implemented in two batches in 2023, benefiting 55 women with disabilities entrepreneurs from various regions of Indonesia. At the end of the program, selected participants were given the opportunity to open accounts and enjoy PermataBank's banking services.

3. **Women Vocational Class**
   Melalui program Women Vocational Class, PermataBank melaksanakan pelatihan kelas vokasi untuk meningkatkan keterampilan di bidang *content creator* bagi perempuan muda Teman Tuli di Malang. Pada tahun 2023, program *Women Vocational Class* telah diikuti oleh 11 orang penerima manfaat.

3. **Women Vocational Class**
   PermataBank initiated the Women Vocational Class program, which provides vocational training for young women with hearing impairment in Malang in order to improve their skillsas content creator. In 2023, 11 people took part in the training.





4. **Women with Disabilities Enhancement Program**
   Program ini ditujukan kepada para perempuan penyandang disabilitas yang membutuhkan kelengkapan alat gerak atau alat bantu dengar untuk mempermudah mobilitas dan produktivitas mereka sehari-hari. Sasaran utama program ini adalah perempuan penyandang disabilitas yang memiliki peran sebagai tulang punggung keluarga. Pada tahun 2023, Program ini dilaksanakan di Jawa, Sumatera, Sulawesi, Bali dan Lombok dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 50 orang.

4. **Women with Disabilities Enhancement Program**
   This program is aimed at women who require mobility or hearing aids to help with daily activities and increase productivity, particularly those who serve as breadwinners in the family. In 2023, this was implemented in Java, Sumatra, Sulawesi, Bali, and Lombok, benefiting a total of 50 individuals.





PermataHati bekerja sama dengan dua Yayasan yang memproduksi tangan dan kaki prostetik dan kursi roda, yaitu Yayasan Puspadi yang berlokasi di Bali dan Yayasan Dare yang berlokasi di Bekasi.

BANKING FOR STUDENTS

Melalui Program *Banking for Students*, PermataBank memberikan pelatihan literasi keuangan yang ditujukan kepada siswa/i sekolah agar mereka memahami bagaimana mengelola keuangan dengan bijak sejak dini. Pelaksanaan kegiatan ini didukung oleh PermataBankers melalui inisiatif sebagai *Employee Volunteers* (EVO), di mana setiap karyawan yang terlibat dalam program ini akan mendapatkan Poin Senyum. Setiap 15 Poin Senyum yang terkumpul akan dikonversikan menjadi bantuan beasiswa bagi satu anak kurang mampu setiap tahunnya.

Pada tahun 2023, kegiatan *Banking for Students* dilaksanakan melalui tiga sub program, antara lain:

1. **PermataBankir Cilik**
   PermataBankir Cilik merupakan program edukasi literasi keuangan bagi siswa-siswi sekolah dasar kelas empat dan

PermataHati collaborates with two foundations, the Puspadi Foundation in Bali and the Dare Foundation in Bekasi, to produce prosthetic hands, feet, and wheelchairs.

BANKING FOR STUDENTS

PermataBank offers financial literacy training tailored for school students through the Banking for Students initiative, fostering an early understanding of prudent financial management. PermataBankers act as Employee Volunteers (EVO), the enablers of this program. Employees who participate in CSR earn “Smile Points”, and for every 15 “Smile Points” earned, a scholarship is given to an underprivileged child each year.

In 2023, Banking for Students activities were implemented through three sub-programs, including:

1. **PermataBankir Cilik**
   PermataBankir Cilik is a financial literacy education program for fourth and fifth-grade elementary school students, with





lima untuk menginspirasi dan mencetak mereka sebagai "Duta Menabung" yang mampu menyebarkan kebiasaan baik menabung sejak dini ke lingkungan sekitar mereka. Melalui program dimana PermataHati berkolaborasi dengan PiBo (*platform* perpustakaan digital anak Indonesia) ini, siswa/i peserta dibiasakan untuk menulis jurnal keuangan sepanjang program menggunakan konsep pengelolaan uang sederhana 3-*in* (Tabung-*in*, Jajan-*in*, dan Bagi-*in*), belajar konsisten menabung dalam keseharian mereka, serta mengikuti kelas-kelas berwawasan dan interaktif. Misalnya, peserta diajak untuk lebih mengenal tentang uang dan perbankan di Indonesia dengan mengikuti tur virtual ke Museum Bank Indonesia dan cabang PermataBank.

Program ini juga memberikan kelas-kelas yang menstimulasi kreativitas dan keberanian peserta, seperti kelas *Creative Thinking* dan *Public Speaking*. Peserta juga diberikan tantangan baca buku *online* melalui *platform* bacapibo.com, lengkap dengan *leaderboard* yang ditujukan untuk memotivasi peserta agar semakin semangat menyelesaikan tugas bacaan mereka dan berkompetisi secara sehat.

PermataBankir Cilik 2023 juga menghadirkan materi baru untuk mulai memperkenalkan isu lingkungan ke siswa/i sekolah. Melalui kolaborasi dengan Bumi Buddies—organisasi anak-anak muda yang menyebarkan edukasi terkait lingkungan—PermataBankir Cilik 2023 menghadirkan kelas pengenalan pengelolaan sampah, lengkap dengan tur virtual ke sebuah bank sampah.

Di tahun 2023, program PermataBankir Cilik kembali dilaksanakan secara *online*, dengan diikuti oleh 150 siswa dari 16 Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Luar Biasa di kota Bandung, Semarang, Surakarta, Jogjakarta, Surabaya, Malang, Jombang, Bojonegoro, dan Denpasar.

2. **Cinta dan Edukasi daRI kiTA (CERITA)**
   Setiap tahun, PermataBank melaksanakan progam CERITA untuk mendukung Bulan Inklusi Keuangan (BIK) yang

the aim of developing them as "Saving Ambassadors" capable of promoting the valuable habit of early savings in their communities. In collaboration with PiBo, (an Indonesian children's digital library platform), throughout the program PermataHati introduced participating students to financial journaling using the simple 3-*in* money management concept (Tabung-*in*, Jajan-*in*, and Bagi-*in*), and instilling the practice of consistent saving in their daily lives, while taking part in engaging and interactive classes. Students are immersed in insightful experiences as part of the program, such as virtual tours of the Bank Indonesia Museum and PermataBank branches, which provide a deeper understanding of money and banking in Indonesia.

The curriculum also includes classes that promote creativity and confidence, such as Creative Thinking and Public Speaking. Online book reading challenges on bacapibo.com platform, featuring a leaderboard, motivate participants to complete their reading assignments and engage in healthy competition.

PermataBankir Cilik introduced new environmental material to students in 2023. The program, developed in collaboration with Bumi Buddies, a youth organization dedicated to environmental education, included an introduction to waste management classes, as well as a virtual tour of a waste bank.

The online implementation of the PermataBankir Cilik 2023 program continued, attracting 150 students from 16 public elementary schools and special schools in Bandung, Semarang, Surakarta, Jogjakarta, Surabaya, Malang, Jombang, Bojonegoro, and Denpasar.

2. **Cinta dan Edukasi daRI kiTA (CERITA)**
   Every year in October, PermataBank conducts the CERITA program in support of OJK's Financial Inclusion Month



diadakan oleh OJK setiap bulan Oktober. Dalam program ini, PermataBankers tidak terkecuali jajaran Direksi dan manajemen lainnya turut berpartisipasi berkunjung ke sekolah terpilih untuk menyerahkan bantuan sekaligus memberikan edukasi keuangan secara sederhana.

Kegiatan CERITA dilakukan secara serentak di hari dan tanggal yang sama di berbagai kota tempat PermataBank beroperasi, dengan para relawan karyawan atau yang biasa disebut dengan *Employee Volunteers* (EVO) berperan sebagai penggerak utama kegiatan di masing-masing kota. Pada tahun 2023, program CERITA dilaksanakan di 21 kota di Indonesia, bertepatan dengan perayaan ulang tahun PermataBank ke 21 yang jatuh pada akhir bulan September. CERITA 2023 melibatkan 600 EVO, dan menjangkau 1.300 penerima manfaat, termasuk siswa/i dan para guru.

3. ***Employee Volunteers*** **(EVO)**

Selain melalui program CERITA, sepanjang tahun PermataBankers berkesempatan untuk berkontribusi terhadap kegiatan CSR dengan menjadi *Employee Volunteers* (EVO). PermataBankers bisa menjadi EVO dengan terlibat langsung dalam pengajaran literasi keuangan dasar dan memberikan bantuan perbaikan fasilitas di sekolah-sekolah yang membutuhkan. Mereka juga bisa ikut dalam sejumlah kegiatan relawan di aktivitas-aktivitas pengajaran mitra PermataHati.

Pada tahun 2023, PermataBankers memberikan pelatihan literasi keuangan kepada total 1.700 penerima manfaat di seluruh Indonesia.

(BIK). PermataBankers, including members of the board of directors and other members in the management team actively participate in this initiative by visiting selected schools to provide assistance and straightforward basic financial education.

CERITA activities take place on the same day and date in each city where PermataBank has a presence, with Employee Volunteers (EVO) serving as key facilitators. The CERITA program spanned 21 cities in Indonesia in 2023, coinciding with PermataBank's 21st anniversary celebration at the end of September. CERITA 2023 involved 600 EVO, reaching a total of 1,300 beneficiaries, including students and teachers.

3. **Employee Volunteers (EVO)**

In addition to the CERITA program, PermataBankers can participate in CSR activities throughout the year by becoming Employee Volunteers (EVO). PermataBankers can serve as EVO by actively participating in the teaching of fundamental financial literacy and providing assistance to schools in need. They are also encouraged to participate in various volunteer initiatives related to the educational activities of PermataHati partners.

PermataBankers delivered financial literacy training to 1,700 beneficiaries nationwide by 2023.





PROGRAM LAINNYA

Beasiswa Poin Senyum

Beasiswa Poin Senyum merupakan bantuan pendidikan yang diberikan PermataBank kepada anak-anak yang membutuhkan setiap tahunnya. Poin Senyum adalah poin yang didapatkan oleh EVO setiap kali berpartisipasi dalam kegiatan CSR. Setiap 15 Poin Senyum yang terkumpul, akan dikonversikan menjadi beasiswa satu tahun untuk satu orang penerima manfaat.

PermataHati bekerja sama dengan beberapa yayasan dan organisasi pendidikan dalam pendistribusian beasiswa yang didapatkan dari hasil Poin Senyum, di antaranya: Hoshizora Foundation; Yayasan Nara Kreatif; Red Nose Foundation; Inspiration Factory; serta Serikat Pekerja Bank Permata (SPBP) khusus untuk putra-putri PermataBankers dengan status karyawan non-permanen. Di tahun 2023, Beasiswa Poin Senyum diberikan kepada 742 penerima manfaat yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

Selain itu, di awal tahun PermataHati juga turut memberikan kontribusi dalam mewujudkan salah satu titik Sekolah Anak Percaya, yaitu sebuah inisiatif program kejar paket yang dikelola oleh Yayasan Nara Kreatif, dan merupakan proyek kolaborasi yayasan tersebut dengan penyanyi ternama Andien Aisyah. Titik Sekolah Anak Percaya ini berlokasi di Kampung Pemulung Erde, Pondok Kopi, Jakarta Timur.



Unite for Education

Unite for Education (UFE) merupakan salah satu program CSR tahunan PermataBank yang melibatkan seluruh ekosistem PermataHati untuk bersama-sama memajukan dan mengadvokasi pendidikan serta membangun kolaborasi dengan pemangku kepentingan. Program UFE dibagi ke dalam dua bagian, yaitu UFE Bootcamp; yang dirancang khusus untuk pendiri dan pengelola mitra yang tergabung dalam ekosistem CSR PermataBank, dan UFE Sustainability Forum; yang merupakan forum konferensi yang bertujuan untuk memfasilitasi berkumpulnya komunitas, wirausahawan sosial, hingga akademisi yang memiliki visi kepedulian dan semangat yang sama dengan PermataHati untuk berinovasi memajukan pendidikan di Indonesia.

OTHER PROGRAMS

Poin Senyum Scholarship

PermataBank annually awards the Poin Senyum Scholarship to children in need of educational assistance. Smile Points are accumulated by Employee Volunteers (EVO) with each CSR activity they participate in; a one-year scholarship is granted to a beneficiary for every 15 Smile Points accumulated.

PermataHati collaborates with several foundations and educational organizations, including Hoshizora Foundation, Nara Kreatif Foundation, Red Nose Foundation, Inspiration Factory, and Serikat Pekerja Bank Permata (SPBP), to distribute scholarships obtained from Smile Points, specifically for the children of non-permanent PermataBankers. Poin Senyum Scholarships were awarded to 742 beneficiaries across Indonesia in 2023.

Furthermore, at the beginning of the year, PermataHati helped to realize one of the learning spots of Sekolah Anak Percaya, an education initiative managed by Nara Kreatif Foundation and is a collaborative project with renowned singer Andien Aisyah. The school is located in Pondok Kopi, East Jakarta, in Kampung Pemulung Erde.



Unite for Education

Unite for Education (UFE) is PermataBank's annual CSR program that brings together the entire PermataHati ecosystem to collectively advance and advocate for education while encouraging collaboration with stakeholders. UFE has two components: the UFE Bootcamp, which is designed for the founders and managers of PermataBank's CSR ecosystem partners, and the UFE Sustainability Forum, which is a conference forum that facilitates the gathering of communities, social entrepreneurs, and academics who share a vision of advancing education in Indonesia.





Tahun 2023, UFE kembali diadakan untuk yang ke-12 kalinya. Dengan mengangkat tema ***"The Future of Vocational Education and Inclusivity"***, UFE Bootcamp diadakan pada 25 Januari 2023 dengan melibatkan 20 peserta mitra PermataHati, dan UFE Forum pada tanggal 7 Maret 2023 di Gandaria City Mall Jakarta, yang juga menampilkan 16 pembicara inspiratif dalam 3 (tiga) sesi *conference* dan 6 (enam) sesi *masterclass*.

Bertujuan untuk memperkuat komitmen dalam mendukung kemajuan pendidikan dan inklusi keuangan bagi masyarakat di Indonesia serta mengimplementasikan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Dalam program ini, PermataBank melalui PermataHati CSR mengangkat berbagai tema edukatif yang menarik dengan bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu *Sustainability* (Keberlanjutan), *Education* (Pendidikan), dan *Empowerment* (Pemberdayaan).

Selain sesi *conference* dan *masterclass*, UFE Sustainability Forum 2023 menyempurnakan programnya dengan menghadirkan **Collaboration Stage** dan **Community Expo**. Pada Collaboration Stage, UFE memberikan kesempatan kepada komunitas untuk dapat berbagi pengalaman, pengetahuan, dan inspirasi serta mendorong komunitas untuk berkolaborasi. Di sisi lain, Community Expo menjadi tempat bagi lebih dari 20 wirausaha sosial, komunitas, dan mitra untuk mempromosikan atau memperlihatkan program, produk, dan layanan mereka secara langsung kepada para peserta forum.

UFE Sustainability Forum 2023 menghadirkan sederet figur inspiratif, seperti akademisi dan pakar, mulai dari psikolog Dr. Rose Mini Agoes Salim M. Psi; Direktur Konstruksi MRT Jakarta, Silvia Halim, hingga Nadiem Makarim selaku Menteri pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI.

Sejak awal penyelenggaraannya, UFE Sustainability Forum telah melibatkan lebih dari 25.000 peserta, lebih dari 30 komunitas serta 60 pembicara inspiratif dari seluruh Indonesia. Di tahun ini, UFE Sustainability Forum mendapatkan dukungan dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI (Kemendikbudristek RI) melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi.

The theme of the 12th edition of UFE in 2023 was **"The Future of Vocational Education and Inclusivity."** On January 25, 2023, a total of 20 representatives of PermataHati's partners took part in UFE Bootcamp, while the UFE Forum, held on March 7, 2023, at Gandaria City Mall Jakarta, featured 16 inspirational speakers across three conference sessions and six masterclass sessions.

This initiative aims to strengthen the commitment to support education and financial inclusion in Indonesia, aligning with the Sustainable Development Goals (SDGs). In this program, PermataBank through PermataHati CSR presented various educational themes based on three main pillars: Sustainability, Education, and Empowerment.

In addition to conference and masterclass sessions, the UFE Sustainability Forum 2023 featured a **Collaboration Stage** and a **Community Expo**. The Collaboration Stage provided a platform for communities to share their experiences, knowledge, and inspiration, thereby encouraging collaboration. The Community Expo offered more than 20 social enterprises, communities, and partners a platform to promote their programs, products, and services directly to forum participants.

The UFE Sustainability Forum 2023 featured renowned figures, including academics and experts, from psychologist Dr. Rose Mini Agoes Salim, M. Psi; MRT Jakarta Construction Director, Silvia Halim; to Nadiem Makarim, Indonesia's Minister of Education, Culture, Research, and Technology.

Since its inception, the UFE Sustainability Forum has drawn over 25,000 participants, 30 communities, and 60 inspiring speakers from all over Indonesia. This year, UFE Sustainability Forum was supported by the Indonesian Ministry of Education, Culture, Research, and Technology (Kemendikbudristek RI) through the Directorate General of Vocational Education.

Donasi Bencana Alam

Sebagai hasil pengumpulan dana bagi korban gempa Cianjur pada akhir 2022 lalu, PermataHati bekerja sama dengan UPZDK dari Unit Usaha Syariah PermataBank, Serikat Pekerja Bank Permata, Koperasi PermataBank dan Human Initiatives–yayasan sosial yang fokus terhadap kegiatan tanggap bencana—telah menyalurkan dana yang terkumpul untuk para korban Cianjur. Dana yang terkumpul disalurkan kepada para pegawai PermataBank cabang Cianjur, masyarakat sekitar dan untuk rehabilitas bangunan kelas Taman Pendidikan Al'Quran (TPQ) Raudhatul Athfal di Kadung Girang, Desa Sukamanah, Cianjur yang diresmikan pada bulan Juli 2023.

Natural Disaster Relief

Following the collection of funds for the victims of the Cianjur earthquake at the end of 2022, PermataHati successfully raised funds in collaboration with UPZDK from PermataBank Sharia Business Unit, PermataBank Workers Union, PermataBank Cooperative, and Human Initiatives—has distributed the funds collected to the Cianjur victims. The funds raised were used to support PermataBank Cianjur employees, the local community, and the rehabilitation of the Taman Pendidikan Al'Quran (TPQ) Raudhatul Athfal at Kadung Girang, Sukamanah Village, Cianjur, which building was inaugurated in July 2023.



Hari Donasi *Online* Nasional

Memanfaatkan momentum bulan Ramadan, PermataHati bekerja sama dengan salah satu *platform crowdfunding* terbesar di Indonesia, yaitu Kitabisa.com, menggalang dana untuk membantu siswa/i kurang mampu. Program penggalangan dana di bulan Ramadan ini dikenal dengan sebutan Hari Donasi Online Nasional (Hardolnas). PermataHati juga menggandeng beberapa entitas internal untuk menggaungkan penggalangan dana ini, sehingga PermataHati berhasil mengumpulkan dana hingga lebih dari Rp150 juta yang seluruhnya kemudian disalurkan sebagai beasiswa satu tahun bagi siswa/i di bawah naungan Hoshizora Foundation.

National Online Donation Day

Taking advantage of the Ramadan momentum, PermataHati collaborated with one of Indonesia's largest crowdfunding platforms, Kitabisa.com, to raise funds for underprivileged students. Hari Donasi Online Nasional (Hardolnas), a Ramadan fundraising initiative, saw collaboration with several internal entities to amplify fundraising efforts. PermataHati was successful in raising more than IDR150 million, which was then distributed as one-year scholarships for students through Hoshizora Foundation.



KEPUASAN PENERIMA MANFAAT

Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program PermataHati, PermataBank selalu mengumpulkan umpan balik dari penerima manfaat di akhir program. Data tersebut kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelaksanaan program di waktu yang akan datang. Hasil survei kepuasan penerima manfaat program PermataHati dirangkum sebagai berikut:

BENEFICIARY SATISFACTION

PermataBank consistently collects feedback from beneficiaries at the end of each program to assess the efficacy of the PermataHati program implementation. This information will be used to improve future program implementations. The following are the summary results of the PermataHati program beneficiary satisfaction survey:

Tingkat Kepuasan	2023	2022	Satisfaction Rate
Penerima Manfaat	87%	91%	Beneficiaries
Employee Volunteers	93%	95%	Employee Volunteers

PERMATABANK DAN TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

PermataBank berkomitmen untuk mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) melalui program PermataHati yang bersifat jangka panjang dan terarah. PermataBank berkontribusi kepada enam poin SDGs, antara lain Tujuan 1: Tanpa Kemiskinan, Tujuan 4: Pendidikan Berkualitas, Tujuan 5: Kesetaraan Gender, Tujuan 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi, Tujuan 9: Industri, Inovasi, dan Infrastruktur, dan Tujuan 10: Berkurangnya Kesenjangan. Kontribusi PermataBank terhadap SDGs dirangkum sebagai berikut:

PERMATABANK AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Through the long-term and targeted PermataHati program, PermataBank is committed to assisting in the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs). PermataBank contributes to six SDGs, including Goal 1: No Poverty, Goal 4: Quality Education, Goal 5: Gender Equality, Goal 8: Decent Work and Economic Growth, Goal 9: Industry, Innovation, and Infrastructure, and Goal 10: Reduced Inequality. The following is a summary of PermataBank's contribution to the SDGs:

PermataBank dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan / PermataBank and Sustainable Development Goals

Jenis Kegiatan Activity	TPB yang Relevan Relevant SDG	Penjelasan Explanation
PermataYouthPreneur 2023 – WomenDigipreneur Pelatihan inovasi dan pengembangan kewirausahaan digital bagi perempuan muda Indonesia Innovation and digital entrepreneurship training for young Indonesian women		Alokasi dana sebesar Rp550 juta untuk pelatihan dan pemberdayaan perempuan muda di bidang *Science, Technology, Engineering, and Math* (STEM). Allocation of funds amounting to IDR550 million for the training and empowerment of young women in STEM.
Program BANGGA Program pendampingan pengembangan usaha bagi UMKM perempuan disabilitas Business development mentoring program for women with disabilities in MSMEs		Alokasi dana sebesar Rp375 juta untuk inisiatif pemberdayaan UMKM yang diinisiasi, dimiliki dan dijalankan oleh perempuan dengan disabilitas, atau mengangkat isu disabilitas. Allocation of funds amounting to IDR375 million for the empowerment of MSMEs initiated, owned, and led by women with disabilities or addressing disability-related issues.
Women Vocational Class Program pelatihan vokasi dan kesiapan kerja bagi perempuan disabilitas Vocational training and job readiness program for women with disabilities		Alokasi dana sebesar Rp300 juta untuk pemberdayaan perempuan disabilitas melalui pelatihan keterampilan dan kesiapan kerja agar mereka dapat berkompetisi dan mendapat kesempatan sukses secara setara di tengah masyarakat. Allocation of funds amounting to IDR300 million for empowering women with disabilities through skill and job-readiness training to enable them to compete and to have an opportunity to succeed on an equal footing in society.
Women with Disabilities Enhancement Program		Alokasi dana sebesar Rp375 juta untuk dukungan alat bantu mobilitas bagi perempuan disabilitas agar mereka dapat maksimal dalam beraktivitas, bersaing, berdaya, dan mencapai kesejahteraan. Allocation of funds amounting to IDR375 million for mobility aid devices to help women with disabilities to strive for maximum efficiency in daily activities, compete in society, become empowered, and achieve welfare.

Jenis Kegiatan Activity	TPB yang Relevan Relevant SDG	Penjelasan Explanation
PermataBankir Cilik Program edukasi literasi keuangan dan penanaman kebiasaan menabung bagi anak-anak Sekolah Dasar Financial literacy education program and instilling saving habit for elementary school children		Alokasi dana sebesar Rp380 juta untuk pelaksanaan program edukasi literasi finansial, termasuk membangun kebiasaan pengelolaan keuangan bijak sejak dini. Allocation of funds amounting to IDR380 million for the implementation of a financial literacy education program which includes fostering wise financial management habit from an early age.
Cinta dan Edukasi daRI kiTA (CERITA) Literasi keuangan ke sekolah-sekolah secara serentak di berbagai kota tempat PermataBank beroperasi, sekaligus sebagai dukungan Bank terhadap inisiatif Bulan Inklusi Keuangan (BIK) oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Financial literacy outreach to schools simultaneously across various cities where PermataBank operates, while serving as the bank's support for the Financial Inclusion Month (BIK) initiative by Financial Services Authority (OJK)		Alokasi dana sebesar Rp200 juta untuk kegiatan edukasi keuangan dan perbankan dasar, serta bantuan infrastruktur pendidikan. Allocation of funds amounting to IDR200 million for basic financial and banking education activities, as well as assistance for educational infrastructure.
Employee Volunteers (EVO) Inisiatif kerelawanan karyawan untuk partisipasi dalam kegiatan CSR Employee volunteerism initiative for CSR participation		Alokasi dana sebesar Rp320 juta untuk kegiatan kerelawanan karyawan yang meliputi edukasi literasi keuangan dan bantuan infrastruktur pendidikan. Allocation of funds amounting to IDR320 million for employee volunteerism activities, which includes financial literacy education and assistance for educational infrastructure.
Beasiswa Poin Senyum Dukungan beasiswa bagi siswa dan siswi tidak mampu berdasarkan jumlah Poin Senyum yang dikumpulkan dari partisipasi *Employee Volunteer*s (EVO) PermataBank dalam kegiatan CSR sepanjang tahun Scholarship support for underprivileged students based on the Poin Senyum accumulated through Employee Volunteers (EVO)'s participation in CSR activities throughout the year		Alokasi dana sebesar Rp800 juta untuk pendistribusian beasiswa pendidikan bagi siswa dan siswi tidak mampu di berbagai lokasi melalui beberapa mitra berbeda. Allocation of funds amounting to IDR800 million for scholarship distribution to underprivileged students in various areas, through several different partners.
Unite for Education Platform dan forum diskusi dan menebar inspirasi yang mempertemukan ekosistem mitra PermataHati dengan para akademisi, pegiat sosial, pemerintah, industri dan masyarakat umum dengan aspirasi yang sama, untuk meningkatkan kualitas pendidikan Indonesia A platform and discussion forum aimed at spreading inspiration while bringing together PermataHati's partner exosistem with academics, social activists, government, industry players, and the general public who share the same aspirations to enhance the quality of education in Indonesia		Alokasi dana sebesar Rp800 juta untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui pilar vokasi, juga inisiatif pemberdayaan perempuan dengan disabilitas dan perempuan di bidang STEM, serta advokasi peran perempuan dalam masyarakat melalui *platform* diskusi dan kolaborasi. Allocation of funds amounting to IDR800 million for improving the quality of education through vocational pillar, for women empowerment initiatives which include women with disabilities and women in STEM, along with advocacy for women roles in society through discussion and collaboration platform.
Donasi Bencana Alam Penggalangan dana dan pendistribusian hasilnya untuk bantuan kemanusiaan bagi korban bencana alam Fundraising and the distribution of the proceeds for humanitarian aid to natural disaster victims		Pendistribusian hasil penggalangan dana bekerja sama dengan mitra, sebesar Rp150 juta untuk bantuan kemanusiaan melalui pembangunan infrastruktur pendidikan bagi korban bencana alam di Cianjur. Distribution of funds raised in collaboration with a partner, amounting to IDR150 million for humanitarian aid through infrastructure development assistance of an educational building for natural disaster victims.
Hari Donasi *Online* Nasional (Hardolnas) Aksi kebaikan di bulan Ramadan dalam bentuk penggalangan dana karyawan untuk bantuan beasiswa pendidikan bagi siswa dan siswi tidak mampu An act of kindness during the month of Ramadan through employee fundraising for scholarships for underprivileged students		Pendistribusian dana sebesar Rp150 juta sebagai hasil penggalangan dana secara *online* untuk disalurkan dalam bentuk beasiswa pendidikan bagi siswa dan siswi tidak mampu melalui kemitraan strategis. Distribution of IDR150 million of funds raised online for scholarship initiative to assist underprivileged students through strategic partnership.

PENGHARGAAN

Sepanjang tahun 2023, PermataBank menerima beberapa penghargaan melalui kontribusi Tanggung Jawab Sosial-nya, di antaranya:

- **Stevie Awards 2023**
  Kategori: *Innovative Achievement in Corporate Social Responsibility*
  Program: *People with Disabilities Empowerment Program*

- **Corporate Sustainability Initiatives Award 2023 (CSI 2023) by MIX Marcomm Magazine (SWA Group)**
  Kategori: *Most Engaging Sustainability Initiatives Program 2023*
  Program: *Employee Volunteers* (EVO)

- **Piagam Penghargaan dari Kementerian Sosial Republik Indonesia**
  Keterangan: Penghargaan diberikan atas kontribusi PermataBank dalam membuka kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas
  Program: *People with Disabilities Empowerment Program*

AWARDS

Throughout 2023, PermataBank received a few awards for its CSR contributions, namely:

- **Stevie Awards 2023**
  Category: Innovative Achievement in Corporate Social Responsibility
  Program: People with Disabilities Empowerment Program

- **Corporate Sustainability Initiatives Award 2023 (CSI 2023) by MIX Marcomm Magazine (SWA Group)**
  Category: Most Engaging Sustainability Initiatives Program 2023
  Program: Employee Volunteers (EVO)

- **Special Appreciation Award by Ministry of Social Affairs**
  Cause: PermataBank's contribution in opening opportunities of employment for people with disabilities
  Program: People with Disabilities Empowerment Program

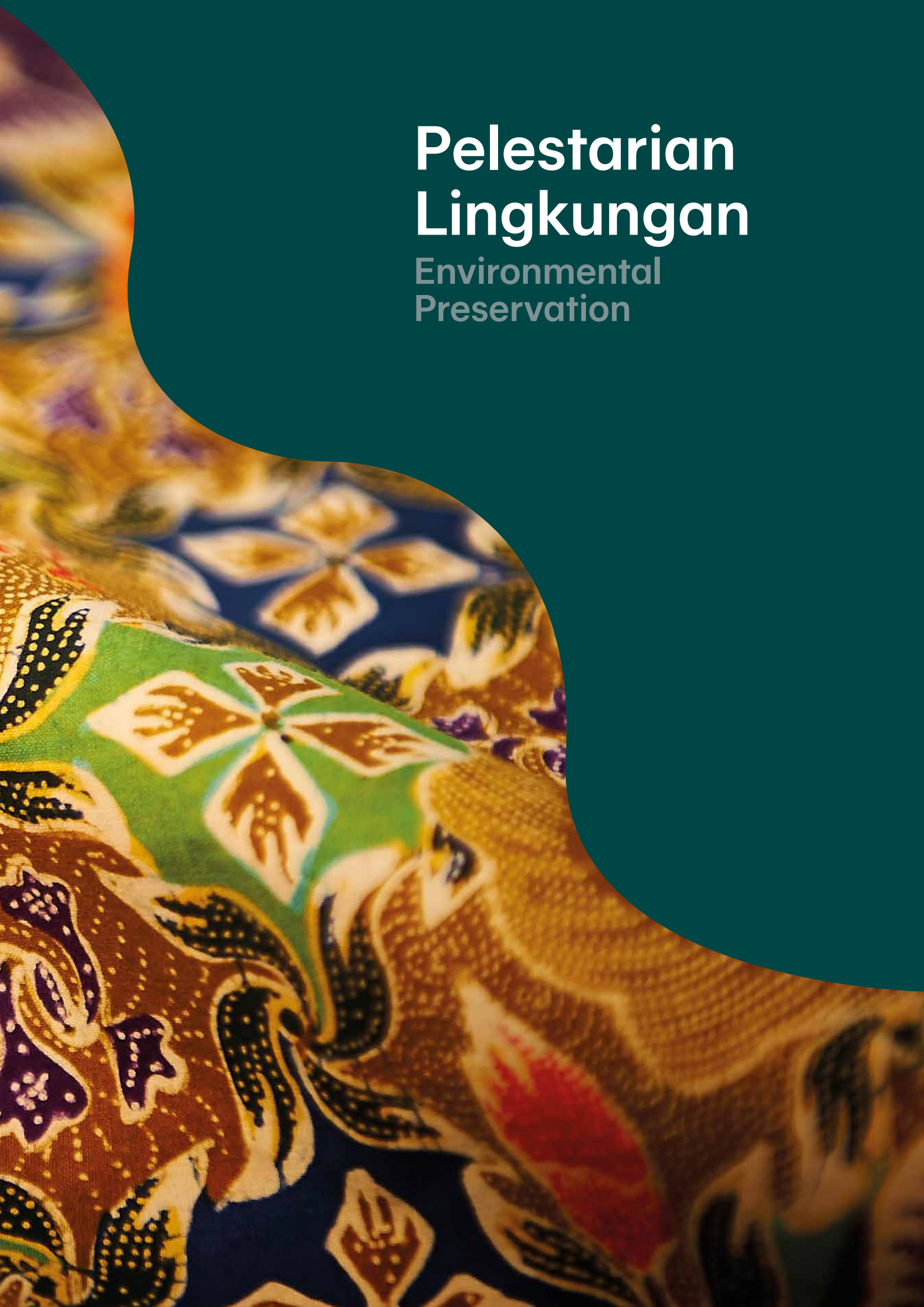






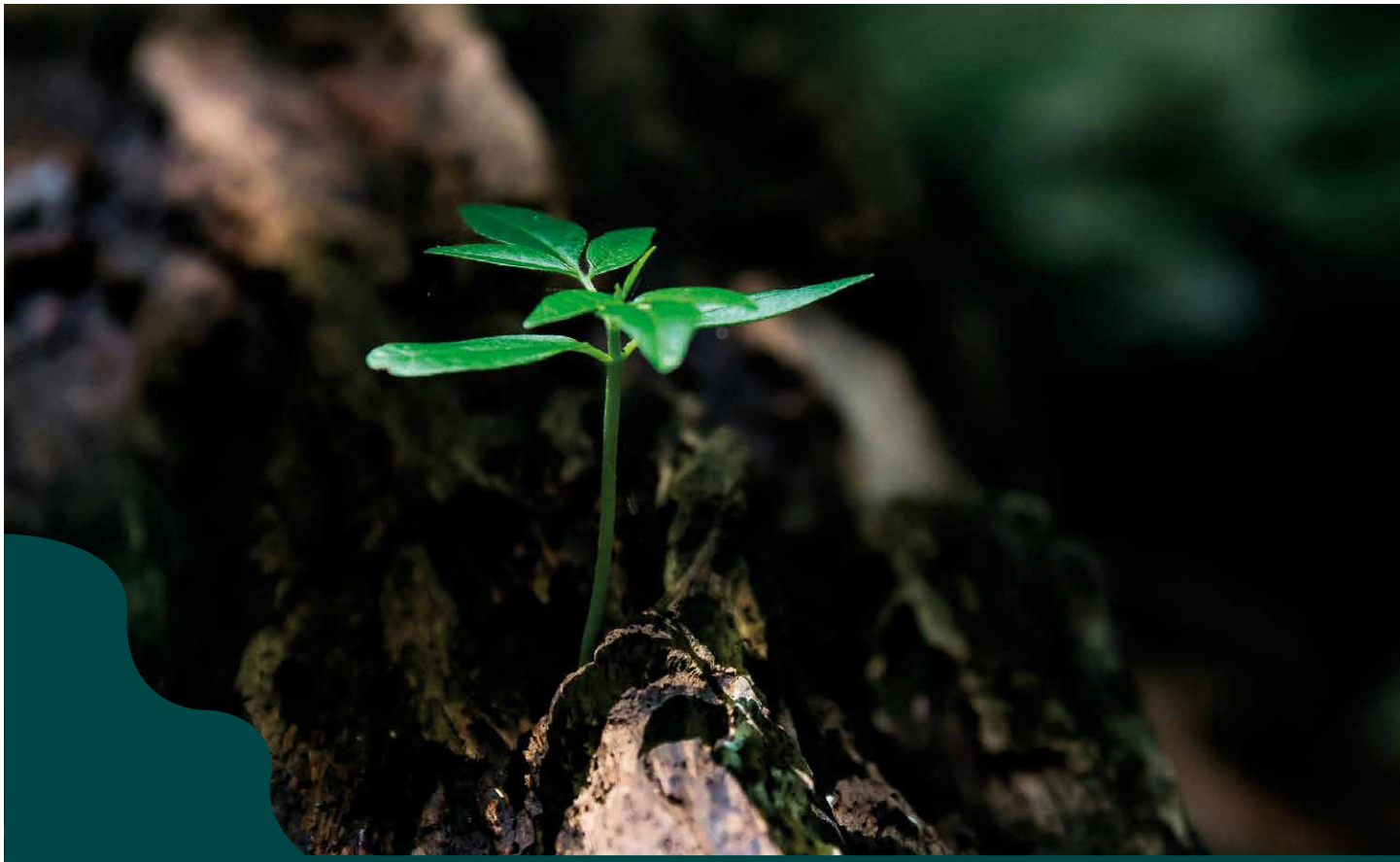
Pelestarian Lingkungan

Environmental Preservation



Pelestarian Lingkungan

Environmental Preservation



Bisnis yang dijalankan PermataBank tidak termasuk dalam kegiatan yang memiliki dampak langsung terhadap sumber daya alam dan lingkungan. Meski demikian, PermataBank tetap berupaya untuk menerapkan budaya ramah lingkungan dalam kegiatan operasional sebagai bentuk kontribusi untuk menjaga kelestarian lingkungan dan mengurangi jejak karbon. Upaya tersebut juga merupakan bentuk partisipasi Bank dalam mencapai target *Net Zero Emission* pada 2060 yang telah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia.

While PermataBank's operations have no direct impact on natural resources or the environment, the Bank remains committed to fostering an environmentally friendly culture throughout its operations. This commitment contributes to environmental preservation and carbon footprint reduction. Furthermore, it reflects the Bank's active participation in achieving the Indonesian government's Net Zero Emissions target of 2060.

DAMPAK LINGKUNGAN LAYANAN KEUANGAN

Sebagian besar dampak lingkungan termasuk perubahan iklim di sektor keuangan bersifat tidak langsung yang timbul dari pembiayaan yang diberikan kepada debitur yang menghasilkan emisi Gas Rumah Kaca dari kegiatan produksi dan operasionalnya. Oleh sebab itu, investor dan masyarakat luas kini semakin menyadari peran besar sektor keuangan dalam mendukung transisi menuju *Net Zero Emission*.

PermataBank menyadari bahwa perubahan iklim merupakan isu penting yang perlu dikelola khususnya dengan mengurangi emisi yang dihasilkan oleh operasional Bank maupun oleh debitur.

PermataBank juga telah memiliki kebijakan kredit yang memuat pendekatan Bank dalam mengelola aspek-aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dari aktivitas pembiayaan. Kebijakan tersebut mengatur persyaratan dan kriteria minimum yang harus dipenuhi oleh calon debitur, seperti perizinan dan dokumen lingkungan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, serta pemenuhan terhadap ketentuan *Environmental and Social Requirement Assessment* (ESRA) sebelum kredit disetujui. Pemenuhan ESRA menjadi penting untuk diterapkan terutama kepada calon debitur dengan kegiatan usaha tertentu yang memiliki risiko tinggi terhadap lingkungan dan sosial.

Bank berkomitmen untuk tidak membiayai kegiatan usaha yang tidak sejalan dengan nilai-nilai keberlanjutan. Penjelasan mengenai penerapan aspek LST dalam persetujuan pemberian kredit Bank dapat dilihat pada Bab Layanan Keuangan Untuk Semua dalam Laporan Keberlanjutan ini.

1. Operasional yang Ramah Lingkungan

   Budaya ramah lingkungan pada kegiatan operasional PermataBank diterapkan melalui berbagai inisiatif, seperti digitalisasi sistem untuk mengurangi penggunaan kertas, penggunaan lampu hemat energi, penghematan konsumsi air, pemantauan terhadap limbah cair domestik di kantor pusat dan cabang utama sebelum dibuang, dan pemasangan panel surya di kantin kantor cabang Bintaro.

   Di tahun 2023, PermataBank mengalokasikan dana untuk pengelolaan lingkungan sebesar Rp193.625.200 di 12 Kantor Cabang Utama. Biaya pengelolaan lingkungan ini digunakan untuk pemantauan dan pengujian lingkungan, serta pengelolaan sampah.

ENVIRONMENTAL IMPACT OF FINANCIAL SERVICES

The majority of environmental impacts in the financial sector, including those related to climate change, are indirect and result from financing extended to borrowers whose production and operational activities result in Greenhouse Gas (GHG) emissions. As a result, investors and the general public are increasingly recognizing the critical role that the financial sector can play in facilitating the transition to Net Zero Emission.

PermataBank realizes that the climate change issue is important and must be managed, especially by reducing emissions produced by the Bank's operations or by the debtors.

PermataBank has a credit policy that outlines how it manages the Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects of financing activities. This policy establishes the minimum requirements and criteria that prospective borrowers must meet, including licensing and environmental documentation compliance following applicable laws and regulations. Furthermore, before credit approval, the policy requires the fulfillment of Environmental and Social Requirement Assessment (ESRA) provisions. Compliance with the ESRA is especially important for prospective debtors who are involved in high-risk business activities.

The Bank has made a commitment not to finance business activities that do not adhere to sustainability principles. An explanation of the application of ESG aspects in the Bank's credit approval can be found in section Financial Services for All of this Sustainability Report.

1. Environmentally Friendly Operations

   PermataBank's operational activities promote an environmentally friendly culture through a variety of initiatives, including system digitization to reduce paper usage, the use of energy-efficient lighting, water conservation, the monitoring of domestic liquid waste at the head office and main branches before disposal to receiving water bodies, and the installation of solar panels at the Bintaro branch office canteen.

   PermataBank allocated IDR193,625,200 in environmental management funds in 12 Main Branch Offices in 2023. These environmental management costs are used for environmental monitoring and testing, as well as waste management.

Uraian (Rp-Juta)	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description (IDR-Million)
Biaya Pengelolaan Lingkungan	Rupiah	193.625.200	193.660.450	200.853.200	Environmental Management Costs

2. Penggunaan Material Ramah Lingkungan

PermataBank tidak melakukan pengolahan bahan baku dalam kegiatan bisnisnya. Material yang digunakan PermataBank adalah material pendukung kegiatan operasional perbankan, seperti kertas dan Alat Tulis Kantor (ATK). Bank tidak menggunakan bahan baku daur ulang untuk kegiatan operasional.

2. Use of Environmentally Friendly Materials

PermataBank's business activities do not include the processing of raw materials. PermataBank's materials, which include items such as paper and stationery, are primarily used to support operational banking activities. It is important to note that the Bank does not use recycled raw materials in its operations.

Material*	Satuan Unit	2023	2022	2021	Materials
Kertas	Ton	47,51	48,52	48,94	Paper
ATK	Rupiah	167.266.111	195.485.606	191.338.395	Stationery

* Hanya mencakup penggunaan kertas di kantor pusat dan kantor cabang di wilayah Jabodetabek
* Limited to the usage of paper at both the head office and branch offices within the Greater Jakarta area.

Penggunaan kertas di tahun 2023 menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh penerapan inisiatif digitalisasi pada proses bisnis PermataBank. Bank tidak lagi menggunakan kertas untuk pembukaan rekening nasabah, transaksi *teller*, laporan transaksi/*statement* bulanan, maupun proses administrasi internal. Bank berkomitmen untuk selalu menggunakan kertas dengan bijak sesuai dengan kebutuhan.

Paper consumption decreased in 2023 compared to the previous year, owing to ongoing digitalization initiatives in PermataBank's business processes. Paper is no longer used for customer account opening, teller transactions, monthly transaction reports/statements, or internal administrative processes at the Bank. As part of its commitment to responsible paper usage, the Bank ensures that paper is used sparingly when necessary.

3. Pengelolaan Limbah

PermataBank menghasilkan limbah berupa limbah beracun dan berbahaya (B3) dan limbah non B3. Limbah B3 yang dihasilkan dari kegiatan operasional Bank berupa limbah elektronik, baterai, *catridge*, dan sebagainya. Sedangkan untuk limbah non B3 yang dihasilkan Bank berupa sampah, kertas, alat tulis bekas, dan limbah cair dari kegiatan domestik.

Semua limbah padat yang dihasilkan PermataBank diserahkan dan dikelola oleh pihak ketiga, yaitu pengelola gedung dan pengelola limbah B3. Sementara itu, pengelolaan limbah cair dilakukan dengan menggunakan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL). Hingga akhir tahun 2023, PermataBank tidak melakukan pencatatan untuk penghitungan limbah yang dihasilkan dikarenakan seluruhnya dikelola langsung oleh pihak ketiga. Tidak terdapat insiden tumpahan limbah Bank ke lingkungan maupun pengaduan terkait lingkungan hidup dari masyarakat maupun pemangku kepentingan lainnya selama periode pelaporan.

3. Waste Management

PermataBank generates waste that is both toxic and hazardous (B3) as well as non-B3. Electronic waste, batteries, cartridges, and similar items are examples of B3 waste generated by the Bank's operational activities. Non-B3 waste, on the other hand, includes general waste, paper, used stationery, and liquid waste from domestic activities.

PermataBank entrusted the management of all solid waste generated to third parties, namely building managers and licensed hazardous and toxic waste managers. The building manager operates the Waste Water Treatment Plant (WWTP), which treats liquid waste. PermataBank did not keep a record of the waste generated as of the end of 2023 because it is entirely managed directly by third-party entities. During the reporting period, there were no reported incidents of waste spillage into the environment or environmental complaints from the general public or other stakeholders.

4. Energi dan Emisi

PermataBank memanfaatkan energi berupa bahan bakar minyak dan listrik dalam kegiatan operasionalnya. Untuk menekan penggunaan energi listrik, PermataBank melakukan berbagai upaya, diantaranya dengan menggunakan panel surya di kantin Kantor Cabang Bintaro, alat-alat elektronik yang hemat listrik, mematikan alat-alat elektronik yang tidak terpakai, menggunakan lampu LED untuk sebagian besar titik lampu di Kantor Pusat, pengaturan lembur, mematikan AC secara otomatis di kantor pusat mulai pukul 17:30 WIB dan mematikan lampu secara otomatis mulai pukul 19:00 WIB.

4. Energy and Emissions

PermataBank supports its operational activities with energy in the form of both fuel oil and electricity. PermataBank implements several initiatives to reduce electricity consumption, including the use of energy-efficient electronic devices, the shutdown of unused electronic equipment, the installation of LED lights, effective overtime management, and the automated cessation of the air conditioning system at the head office from 17:30 WIB onwards, as well as automatically deactivated lighting beginning at 19:00 WIB.

Di tahun 2024, PermataBank merencanakan untuk memperluas penggunaan panel surya dengan target dapat memenuhi 30% kebutuhan listrik di cabang tersebut. Selain itu, lampu LED juga akan di implementasikan penggunaannya untuk seluruh titik lampu di Kantor Cabang Utama Bintaro dan Hayam Wuruk.

In 2024, PermataBank plans to expand the use of solar panels which targeted 30% of the branch's electricity needs. In addition, LED lights will also be implemented for all light points at the Bintaro and Hayam Wuruk Main Branch Offices.

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
KONSUMSI ENERGI LANGSUNG | DIRECT ENERGY CONSUMPTION					
Konsumsi Energi (listrik)	GJoule	62,235.80	59,679.22	60,282.45	Energy consumption (electricity)
Konsumsi Energi (tenaga surya atau Energi Terbarukan Lain)	Gjoule	193,23	0	0	Energy consumption (solar or other renewable energy)
Konsumsi Energi Total	Gjoule	62,042.57	59,679.22	60,282.45	Total energy consumption

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
INTENSITAS ENERGI | ENERGY INTENSITY					
Pendapatan Operasional	Triliun Rupiah	11.6	10.6	9.8	Operational Revenues
Rasio Intensitas Energi	GJoule/Rp	5.37	5.63	6.15	Energy Intensity Ratio

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
EMISI | EMISSIONS					
Emisi GRK Langsung (Scope-1)	Ton CO_2e	13.506,09	12.951,42	13.082,33	Direct GHG Emissions (Scope-1
Emisi GRK Tidak Langsung (Scope-2)	Ton CO_2e	491.90	250.48	239.45	Indirect GHG Emissions (Scope-2)
Emisi GRK Tidak Langsung (Scope-3)*	Ton CO_2e	473.83**	NR	NR	Indirect GHG Emissions (Scope-3)

*) PermataBank baru melakukan penghitungan atas Scope-3 di tahun 2023 | PermataBank assessed the Scope-3 starting in 2023.
**) Total emisi GRK yang dihasilkan pada scope-3 perjalanan dinas dengan pesawat terbang dan kereta api, sejak Januari hingga September 2023.
Total emisi GRK yang dihasilkan pada scope-3 perjalanan dinas dengan pesawat terbang dan kereta api, sejak Januari hingga September 2023.

5. Pemakaian Air

PermataBank memperoleh air dari pihak ketiga yang digunakan untuk kegiatan operasional kantor sehari-hari. PermataBank memasang keran air otomatis di Kantor Cabang Utama Bintaro dan Hayam Wuruk sebagai langkah untuk menggunakan air dengan bijak. Di tahun 2024, PermataBank merencanakan untuk memperluas penggunaan keran air otomatis di 12 Kantor Cabang Utama dengan target dapat mengurangi 30% konsumsi air untuk mencuci tangan di Cabang tersebut.

Untuk menjaga kualitas air tanah, PermataBank telah membuat sumur resapan di kantor pusat dan cabang tertentu, menggunakan *bioseptic tank*, menggunakan IPAL/STP di kantor pusat dan cabang utama tertentu, serta merawat saluran pembuangan air limbah.

Selain itu PermataBank juga akan membuat instalasi *water recycle* di Kantor Cabang Utama Bintaro dan Hayam Wuruk untuk penggunaan kembali air limbah sebagai air untuk menyiram taman. Dengan instalasi *water recycle* ini, diharapkan dapat menghemat kebutuhan air sebesar 20 M^3 untuk melakukan penyiraman taman setiap harinya.

5. Water Consumption

PermataBank acquires water used for daily office operational activities from the third party. PermataBank installed an automatic water tap in the Main Branch Office Bintaro and Hayam Wuruk as an improvement to use water wisely. In 2024, PermataBank plans to expand the use of tap water automatically at 12 Main Branch Offices with the target of reducing 30% water consumption for washing hands in that Branch Offices.

To maintain the quality of groundwater, PermataBank has built infiltration wells at the head office and certain branches. We used bio septic tanks, IPAL/STP at the head office and certain main branch offices, and maintained waste water drainage channels.

In addition, PermataBank will also install water recycling at the Bintaro and Hayam Wuruk Main Branch Offices to reuse waste water for watering gardens. With this water recycling installation, it is hoped that we can save at least 20 M^3 of water needed for watering the garden every day.

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
TOTAL PENGAMBILAN AIR BERDASARKAN SUMBER | TOTAL WATER WITHDRAWAL BY SOURCE CATEGORY					
Pemakaian Air	Megaliter	86.75	91.19	92.38	Water Usage
RASIO INTENSITAS PEMAKAIAN AIR | TOTAL WATER CONSUMPTION INTENSITY RATIO					
Pendapatan Operasional	Triliun Rupiah/ Trillion Rupiah	11.6	10.6	9.8	Operational Revenues
Intensitas Pemakaian Air	Megaliter/ triliun Rupiah Megaliter/ trillion Rupiah	7.48	8.60	9.43	Water Consumption Intensity

PermataBank juga mengajak pemangku kepentingan internal dan eksternal untuk turut serta memberikan masukan atas topik dan program keberlanjutan yang sedang dijalankan di PermataBank. Hal ini dilakukan pada beberapa kegiatan untuk menyempurnakan program yang sudah ada dan menambah program baru yang sebelumnya tidak ada.

PermataBank invites internal and external stakeholders to participate in providing feedback on sustainability topics and programs currently being implemented at PermataBank. Any feedback shall be used to improve existing programs and to add new programs.

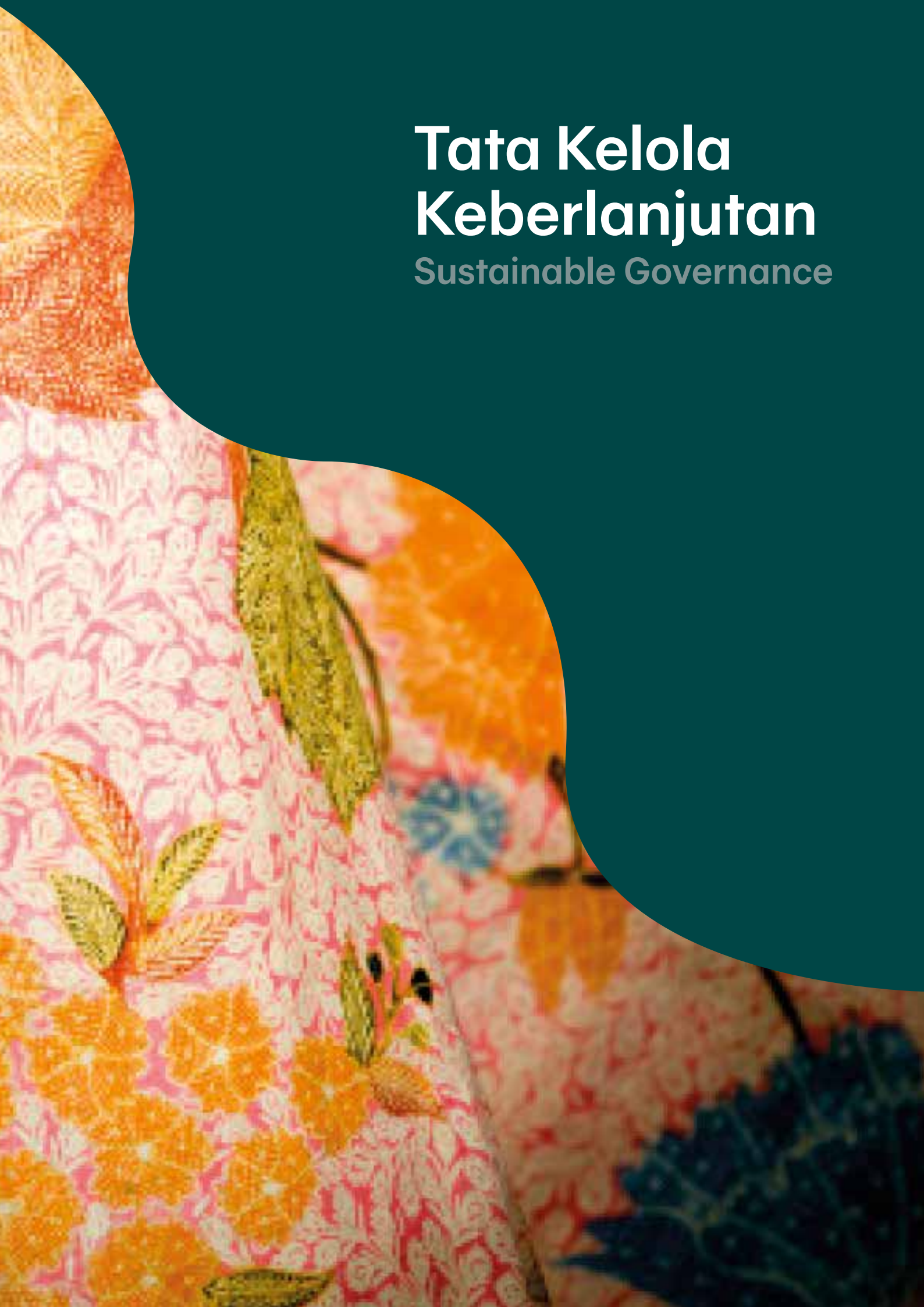
Pemangku Kepentingan Stakeholders	Kepentingan dan Harapan yang Terkait Related Interests and Expectations	Metode Engagement Engagement Methods	Frekuensi Frequency
INTERNAL: Karyawan Employees	Melibatkan karyawan untuk memberikan masukan dan saran serta terlibat dalam program keberlanjutan di PermataBank. Involving employees to provide feedback and suggestions as well as being involved in sustainability programs at PermataBank.	*Broadcast e-mail* ke seluruh karyawan untuk mendapatkan inisiatif program keberlanjutan baru Broadcast e-mail to all employees to get new sustainability program initiatives	Setiap saat At all time
EKSTERNAL: Pihak Ketiga Pemerhati Lingkungan Third Party Environmental Watch	Melibatkan pihak ketiga untuk memberikan masukan dan saran serta terlibat dalam program keberlanjutan di PermataBank. Involving third parties to provide feedback and suggestions as well as being involved in sustainability programs at PermataBank.	Melalui diskusi pada forum rapat Through discussion in the meeting forum	Setiap saat At all time

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank



Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance



Tata Kelola untuk Keuangan Berkelanjutan

Corporate Governance for Sustainable Finance



Pada 2023, PermataBank memperkuat pelaksanaan keuangan berkelanjutan dengan membentuk Komite Keberlanjutan yang dipimpin oleh Direktur Utama mengingat pentingnya keberlanjutan bagi operasional Bank.

Dalam rangka menerapkan keuangan berkelanjutan, PermataBank meningkatkan efektivitas tata kelola Perusahaan sesuai dengan peraturan perundangan dan praktik terbaik di industri. Tujuannya adalah agar Bank senantiasa melindungi pemangku kepentingan dan memberikan manfaat layanan keuangan yang berkelanjutan di Indonesia.

PermataBank reaffirmed its commitment to sustainable finance in 2023 by establishing Sustainability Committee which lead by President Director, recognizing the importance of sustainability in the Bank's operations.

PermataBank strengthens corporate governance in accordance with laws and regulations, as well as industry best practices, to advance sustainable finance practices. The objective is to protect stakeholders while also providing the benefits of sustainable financial services in the Indonesian context.

TATA KELOLA PERUSAHAAN

PermataBank menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*/GCG) dengan melibatkan Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh karyawan yang berpedoman pada lima prinsip yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran. GCG juga berlaku dalam pengelolaan atas aspek-aspek ekonomi, lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola (*Environmental, Social, and Governance*/ESG) dalam setiap pengambilan keputusan, hubungan dengan para pemangku kepentingan, serta kegiatan operasional Bank.

GCG PermataBank disusun dan diterapkan berdasarkan peraturan yang berlaku serta standar internasional yaitu *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (ACGS) sebagai acuan praktik terbaik di wilayah ASEAN. Pada 2023, PermataBank menyesuaikan praktik GCG sesuai dengan pembaruan regulasi perbankan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum (POJK 17/2023) yang menggantikan peraturan terdahulu yaitu Peraturan OJK Nomor 55/POJK.03/2016.

Tujuan penerapan tata kelola berkelanjutan PermataBank adalah untuk:

- Mewujudkan pengelolaan PermataBank yang profesional, independen, dan berkelanjutan;
- Menciptakan proses pengambilan keputusan yang berlandaskan pada integritas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di semua elemen perusahaan;
- Melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap pemangku kepentingan terkait; dan
- Berkontribusi dalam meningkatkan iklim investasi yang kondusif di Indonesia khususnya di sektor keuangan dan perbankan.

Rincian pelaksanaan tata kelola PermataBank disampaikan dalam Laporan Tahunan PermataBank 2023 pada bagian Tata Kelola Perusahaan halaman 495.

Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan

PermataBank telah memiliki organ tata kelola yang sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan Bank untuk mengelola praktik perbankan yang baik. Organ-organ utama tata kelola tersebut meliputi Dewan Komisaris, Direksi, dan komite-komite yang dibentuk untuk membantu Dewan Komisaris dan Direksi dalam menjalankan tugas pengurusan dan pengawasan PermataBank.

1. **Dewan Komisaris**
   Sesuai dengan Anggaran Dasar PermataBank, Dewan Komisaris memiliki tugas utama mengawasi jalannya pengelolaan PermataBank serta memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan perusahaan untuk memastikan arah pengelolaan PermataBank telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dan ketentuan yang berlaku.

CORPORATE GOVERNANCE

PermataBank upholds Good Corporate Governance (GCG) principles by actively engaging the Board of Commissioners, Board of Directors, and all employees in the five core tenets of transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness. GCG is used to manage economic, environmental, social, and governance (Environmental, Social, and Governance/ESG) aspects in all aspects of decision-making, stakeholder relationships, and operational activities within the Bank.

PermataBank's GCG framework is prepared and implemented in accordance with current regulations and international benchmarks, with a particular focus on the ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) for best practices in the ASEAN region. In 2023, PermataBank aligned its GCG practices with the updated banking regulations, specifically the Financial Services Authority (OJK) Regulation Number 17 of 2023 concerning the Implementation of Governance for Commercial Banks (POJK 17/2023), which replaced the previous regulation, OJK Regulation Number 55/POJK.03/2016.

The objectives of PermataBank's sustainable governance implementation are to:

- Realising professional, independent, and sustainable management of PermataBank;
- Creating a decision-making process based on integrity and in accordance with the prevailing laws and regulations in all elements of the company;
- Carrying out corporate social responsibility towards relevant stakeholder; and
- Contribute to improving a conducive investment climate in Indonesia, especially in the financial and banking sectors.

Details of PermataBank's governance implementation are presented in the Corporate Governance section on page 495 of PermataBank's 2023 Annual Report.

Parties Responsible for Sustainable Finance

PermataBank maintains governance structures that align with both regulatory requirements and the Bank's operational needs in order to oversee sound banking practices. The primary governance bodies include the Board of Commissioners, the Board of Directors, and committees formed under the Board of Commissioners and the Board of Directors to assist these entities in carrying out their managerial and supervision responsibilities of PermataBank.

1. **Board of Commissioners**
   As stipulated in the Articles of Association of PermataBank, the primary responsibility of the Board of Commissioners is to supervise the management of PermataBank and offer guidance to the Board of Directors in steering the company. This is done to ensure that the trajectory of PermataBank's management aligns with the established objectives and

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dewan Komisaris juga dibantu oleh komite-komite yang dibentuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. **Direksi**
   Direksi bertanggung jawab penuh atas pengurusan PermataBank untuk kepentingan dan tujuan PermataBank serta mewakili PermataBank sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar PermataBank dan peraturan yang berlaku.

3. **Komite-komite di bawah Dewan Komisaris**
   Komite-komite yang dibentuk di bawah Dewan Komisaris bertugas untuk membantu fungsi pengawasan oleh Dewan Komisaris terdiri atas Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Remunerasi dan Nominasi.

4. **Komite-komite di bawah Direksi**
   Komite-komite yang dibentuk di bawah Direksi bertugas untuk membantu Direksi dalam mengimplementasikan visi dan misi PermataBank serta membantu Direksi dalam melakukan pengurusan PermataBank terdiri atas Komite Manajemen Risiko, Komite Kredit, Komite *Asset & Liability*, Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Pensiun, dan Komite Keberlanjutan.

PermataBank telah mengintegrasikan keuangan keberlanjutan dalam organ tata kelola dengan membentuk dua organ penting yang fokus untuk mempersiapkan, menerapkan, memantau keuangan berkelanjutan di PermataBank. Pada 2023, PermataBank memperkuat pelaksanaan keuangan berkelanjutan dengan membentuk Unit Keberlanjutan yang langsung berada di bawah Direktorat Direktur Utama serta Komite Keberlanjutan yang beranggotakan seluruh anggota Direksi PermataBank. Komite Keberlanjutan mendukung Direksi dalam menetapkan arahan strategis keberlanjutan PermataBank termasuk Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan serta pengambilan keputusan penting saat mengintegrasikan aspek-aspek ESG (*Environmental, Social, and Governance*) dalam bentuk kebijakan Bank.

prevailing regulations. In the execution of its duties, the Board of Commissioners is supported by committees formed in accordance with prevailing regulation.

2. **Board of Directors**
   The Board of Directors bears complete responsibility for the management of PermataBank, safeguarding the interests and objectives of the institution. It acts as the official representative of PermataBank in accordance with the provisions outlined in the PermataBank's Articles of Association and adheres to prevailing regulations.

3. **Committees under the Board of Commissioners**
   The committees formed under the Board of Commissioners are tasked with assisting the supervisory function of the Board of Commissioners consist of Audit Committee, Risk Monitoring Committee, and Remuneration and Nomination Committee.

4. **Committees under the Board of Directors**
   The committees formed under the Board of Directors are tasked with assisting the Board of Directors in implementing PermataBank's vision and mission and assisting the Board of Directors in managing PermataBank cosist of Risk Management Committee, Credit Committee, Asset & Liability Committee, Information Technology Steering Committee, Pension Committee, as well as Sustainability Committee.

PermataBank has incorporated sustainable finance into its governance structure by establishing two vital bodies dedicated to the formulation, implementation, and oversight of the Bank's sustainable finance practices. In 2023, PermataBank strengthened its commitment to sustainable finance by establishing a dedicated Sustainability Unit directly under the President Director's Directorate and a Sustainability Committee comprised of all members of the PermataBank Board of Directors. The Sustainability Committee collaborates with the Board of Directors to define PermataBank's strategic vision for sustainability, including the creation of the Sustainable Finance Action Plan and in making critical decisions regarding the integration of Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects into the Bank's policies.

Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan
Duties, Authorities, and Responsibilities of Sustainable Finance

Direksi Board of Directors	Direksi menetapkan kebijakan dan penerapan keuangan berkelanjutan yang dilakukan melalui tinjauan dan memberikan masukan serta memberikan persetujuan atas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang diajukan oleh Unit Keberlanjutan Bank. Selanjutnya, Direksi melakukan pemantauan (*monitoring*) atas pelaksanaan program RAKB melalui rapat Komite Keberlanjutan yang dilakukan secara berkala. The Board of Directors establishes the policy and execution of sustainable finance at PermataBank, which includes the review, input, and approval of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) submitted by the Bank's Sustainability Unit. Furthermore, the Board of Directors oversees the RAKB program's implementation through regular meetings with the Sustainability Committee.
Dewan Komisaris Board of Commissioners	Dewan Komisaris meninjau, memberikan masukan, serta persetujuan atas RAKB yang telah disusun oleh Direksi serta mengawasi implementasinya. The Board of Commissioners reviews, makes recommendations, and approves the RAKB prepared by the Board of Directors, as well as oversees its implementation.

Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan Duties, Authorities, and Responsibilities of Sustainable Finance	
Komite Keberlanjutan Sustainability Committee	Komite Keberlanjutan yang terdiri dari anggota tetap yaitu seluruh anggota Direksi PermataBank serta anggota tidak tetap tanpa hak suara dari berbagai unit sesuai dengan agenda yang akan dibicarakan. Komite Keberlanjutan dibentuk dengan tujuan untuk: • Mengawasi dan mempromosikan inisiatif keberlanjutan di PermataBank; • Mengintegrasikan aspek ESG ke dalam strategi, kebijakan, dan praktik bisnis Bank; dan • Memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, kesesuaian dengan standar industri dan praktik umum terkait keberlanjutan di perbankan. Komite Keberlanjutan bertanggung jawab untuk: • Memantau dan merekomendasikan kerangka dan kebijakan keberlanjutan serta perubahannya dan memastikan keselarasan dengan strategi bisnis bank secara keseluruhan; • Mengawasi dan merekomendasikan strategi, inisiatif, dan target keberlanjutan; • Memantau risiko dan menilai peluang bisnis utama yang muncul dari aspek ESG; • Memantau kinerja keberlanjutan Bank; • Mengawasi efektivitas dari penerapan Kebijakan Keberlanjutan di PermataBank dan merekomendasikan penyempurnaan proses penerapan prinsip keberlanjutan secara berkala; • Menyusun dan memantau implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB); • Mengawasi dan/atau mengkaji penyimpangan dari Kebijakan Keberlanjutan; dan • Mengkaji *Term of Reference* (TOR) Komite Keberlanjutan paling sedikit dua tahun sekali dan memberikan rekomendasi perubahan (jika diperlukan). The Sustainability Committee is comprised of permanent members, which include all members of PermataBank's Board of Directors, as well as non-permanent members from various units who participate in discussions without voting rights in accordance with the agenda under consideration. The Sustainability Committee was established with the objectives of: • Oversee and promote sustainability initiatives at PermataBank; • Integrate ESG aspects into the Bank's strategies, policies and business practices; and • Ensure compliance with applicable regulations, conformity with industry standards and general practices related to sustainability in banking. The Sustainability Committee is responsible for: • Monitoring and recommending the sustainability framework and policies and their amendments and ensuring alignment with the Bank's overall business strategy; • Oversee and recommend sustainability strategies, initiatives and targets; • Monitor risks and assess key business opportunities arising from ESG aspects; • Monitor the Bank's sustainability performance; • Oversee the effectiveness of the implementation of the Sustainability Policy at PermataBank and recommend improvements to the process of implementing sustainability principles on a regular basis; • Develop and monitor the implementation of the Sustainable Finance Action Plan; • Monitor and/or review deviations from the Sustainability Policy; and • Review the Terms of Reference (TOR) of the Sustainability Committee at least every two years and recommend changes (if necessary).
Unit Keberlanjutan Sustainability Unit	Unit Keberlanjutan berperan sebagai koordinator dalam proses penerapan keuangan berkelanjutan serta penerapan aspek ESG di PermataBank. Unit Sustainability berkolaborasi dengan unit bisnis atau unit kerja lainnya dalam melakukan inisiatif-inisiatif keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan dalam RAKB. Unit-unit pelaksana tersebut antara lain: 1. Corporate Banking 2. Commercial Banking 3. Treasury 4. Retail Banking 5. Unit Usaha Syariah (UUS) 6. International Business Development & Advisory (IBDA) 7. Human Resource (Learning & Development dan Talent Acquitition) 8. Risk (MERM, WS CRM, Retail CRM, dan Credit) 9. IT & Operations (CRES) 10. Finance (Procurement & Vendor Management) 11. Corporate Communication (Corporate Social Responsibility) The Sustainability Unit acted as the coordinator in the implementation of sustainable finance and ESG aspects at PermataBank. The Sustainability Unit, in collaboration with various business units or work units, ensures the implementation of the RAKB's sustainable finance initiatives. The participating units are as follows: 1. Corporate Banking 2. Commercial Banking 3. Treasury 4. Retail Banking 5. Syariah Business Unit (UUS) 6. International Business Development & Advisory (IBDA) 7. Human Resource (Learning & Development and Talent Acquitition) 8. Risk (MERM, WS CRM, Retail CRM, and Credit) 9. IT & Operations (CRES) 10. Finance (Procurement & Vendor Management) 11. Corporate Communication (Corporate Social Responsibility)
Unit pelaksana lainnya Other implementation units	Keterlibatan unit pelaksana lainnya yang diperlukan sesuai dengan inisiatif keberlanjutan yang ditetapkan dalam RAKB. Engagement of additional implementing units as needed, in accordance with the RAKB's sustainability initiatives.

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan bagi Badan Tata Kelola

Dalam rangka meningkatkan pemahaman dan kompetensi keberlanjutan, pada tahun pelaporan 2023, Bank merealisasikan program pengembangan kompetensi dan pelatihan terkait keberlanjutan sebagai berikut:

Sustainable Finance Competency Development for Governance Bodies

During the reporting year 2023, the Bank implemented the following sustainability-focused competency development and training programs to improve comprehension and proficiency in sustainability:

Nama Pelatihan Training	Tanggal Pelatihan Dates	Penyelenggara Organizers
Transitioning Towards Sustainable Capital Markets: The ACMF Perspective	17-18 Oktober 2023 17-18 October 2023	ACMF dan OJK ACMF and OJK
Sosialisasi Perdagangan Karbon di Indonesia Socialization of Carbon Trading in Indonesia	5 Oktober 2023 5 October 2023	Bursa Efek Indonesia Indonesia Stock Exchange
Accelerating Sustainable Development: "Experiences from the Frontlines in Promoting Sustainable Bond/Sukuk Issuances and Investment"	22 Juni 2023 22 June 2023	Bursa Efek Indonesia Indonesia Stock Exchange
Governance Practices in Overseeing Gender Based Violence and Harassment Risks	8 Juni 2023 8 June 2023	Bursa Efek Indonesia dan IFC Indonesia Stock Exchange and IFC
Seminar Penerbitan *Green, Social and Sustainability Bonds* Seminar on the Issuance of Green, Social and Sustainability Bonds	24-25 Mei 2023 24-25 May 2023	Bursa Efek Indonesia Indonesia Stock Exchange

MANAJEMEN RISIKO

Manajemen Risiko PermataBank disusun berdasarkan *Enterprise Risk Management* (ERM) sebagai pedoman pengelolaan risiko untuk semua tipe risiko material yang telah diidentifikasi. Penerapan manajemen risiko PermataBank dilakukan sesuai standar yang meliputi proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian.

Strategi manajemen risiko PermataBank ditetapkan berdasarkan orientasi jangka panjang untuk memastikan keberlanjutan bisnis dalam menghasilkan keuntungan dan memberikan nilai tambah kepada seluruh pemangku kepentingan dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal.

Terdapat sebelas tipe risiko, yang harus dikelola oleh PermataBank secara konsolidasi dan/atau terintegrasi.

RISK MANAGEMENT

PermataBank's approach to Risk Management is based on Enterprise Risk Management (ERM) as a integrated guidance for addressing all identified material risks. The execution of risk management at PermataBank adheres to established standards encompassing processes for identification, measurement, monitoring, and control.

The strategic framework for PermataBank's risk management is devised with a long-term perspective, aiming to ensure the sustainability of business operations in profit generation and the delivery of added value to all stakeholders. This strategy considers various internal and external factors impacting the bank's operations.

PermataBank manages eleven different types of risks, requiring a consolidated and/or integrated management approach.

Tipe Risiko Type of Risk			
Kredit Credit	**Pasar** Market	**Likuiditas** Liquidity	**Operasional** Operational
Hukum Legal	**Stratejik** Strategic	**Kepatuhan** Compliance	**Reputasi** Reputation
Imbal Hasil Returns	**Investasi** Investment	**Transaksi Intra-grup** Intra-group Transactions	

Dalam manajemen risiko, Dewan Komisaris dan Direksi menjalankan fungsi pengawasan aktif atas efektivitas dari Sistem Pengendalian Intern, di mana kewenangan dan tanggung jawab tersebut dapat didelegasikan kepada Komite pada tingkat Dewan Komisaris dan/atau tingkat Direksi.

In terms of risk management, both the Board of Commissioners and the Board of Directors actively monitor the effectiveness of the Internal Control System. This authority and responsibility can be delegated to committees at the Board of Commissioners or the Board of Directors level.

Peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris dalam mengelola risiko adalah sebagai berikut:

1. Menyetujui dan mengevaluasi Kerangka Kerja Manajemen Risiko minimal sekali dalam setahun, atau lebih sering apabila terjadi perubahan pada faktor yang mempengaruhi aktivitas bisnis Bank secara signifikan.
2. Mengevaluasi akuntabilitas Direksi dalam penerapan Kerangka Kerja Manajemen Risiko minimal setiap kuartal.
3. Mengevaluasi dan mengambil keputusan atas permohonan Direksi yang berkaitan dengan transaksi yang membutuhkan persetujuan Dewan Komisaris.
4. Mengawasi kepatuhan Bank dalam menyusun, pengkinian, dan/atau menyempurnakan Rencana Pemulihan dan Rencana Resolusi. Mengevaluasi Rencana Pemulihan dan Rencana Resolusi, serta mengawasi pelaksanaan rencana untuk mengatasi hambatan potensial dalam menerapkan opsi resolusi.

The roles and responsibilities of the Board of Commissioners in managing risk are as follows:

1. Approve and evaluate the Risk Management Framework at least once a year, or more frequently if there are changes in factors that significantly affect the Bank's business activities.
2. Evaluate the accountability of the Board of Directors in the implementation of the Risk Management Framework at least every quarter.
3. Evaluate and make decisions on requests from the Board of Directors relating to transactions that require the approval of the Board of Commissioners.
4. Supervise the Bank's compliance in preparing, updating, and/or refining the Recovery Plan and Resolution Plan. Evaluate the Recovery Plan and Resolution Plan, and oversee the implementation of the plan to address potential obstacles in implementing resolution options.

Peran dan tanggung jawab utama Direksi dalam mengelola risiko adalah sebagai berikut:

1. Menyusun kebijakan dan strategi manajemen risiko yang komprehensif.
2. Bertanggung jawab atas penerapan kebijakan manajemen risiko dan eksposur *risk appetite* Bank secara keseluruhan.
3. Mengevaluasi dan memutuskan transaksi yang membutuhkan persetujuan Direksi.
4. Mengembangkan budaya manajemen risiko kepada semua tingkat di dalam organisasi.
5. Memastikan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terkait manajemen risiko.
6. Memastikan fungsi manajemen risiko beroperasi secara independen.
7. Melakukan kaji ulang secara berkala untuk memastikan keakuratan metodologi penilaian risiko, kecukupan penerapan sistem informasi manajemen risiko, dan ketepatan kebijakan serta prosedur manajemen risiko termasuk penentuan limit risiko.
8. Menetapkan, mengkinikan, dan/atau merevisi Rencana Pemulihan dan Rencana Resolusi, serta memastikan keakuratan dan integritas Rencana Pemulihan dan Rencana Penyelesaian sebelum disampaikan kepada Dewan Komisaris, Rapat Pemegang Saham, dan regulator. Direksi juga bertanggung jawab untuk mengatasi potensi hambatan dalam penerapan opsi resolusi.

The primary roles and responsibilities of the Board of Directors in managing risk are as follows:

1. Develop comprehensive risk management policies and strategies.
2. Responsible for the implementation of risk management policies and the Bank's overall risk appetite exposure.
3. Evaluate and decide on transactions that require the approval of the Board of Directors.
4. Develop a risk management culture to all levels within the organization.
5. Ensure the improvement of Human Resources (HR) competencies related to risk management.
6. Ensure the risk management function operates independently.
7. Conduct periodic reviews to ensure the accuracy of risk assessment methodologies, adequacy of risk management information system implementation, and accuracy of risk management policies and procedures including the determination of risk limits.
8. Establish, update, and/or revise the Recovery Plan and Resolution Plan, and ensure the accuracy and integrity of the Recovery Plan and Resolution Plan prior to submission to the Board of Commissioners, Shareholders Meeting, and regulators. The Board of Directors is also responsible for addressing potential obstacles in the implementation of resolution options.

Bank mengadopsi konsep Tiga Lini Pertahanan dalam pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal sebagai berikut:

The Bank adopts the Three Lines of Defence concept in the implementation of the Internal Control System as follows:

Tiga Lini Pertahanan | Three Lines of Defence

Lini Pertahanan Pertama First Line of Defence	Lini Pertahanan Kedua Second Line of Defence	Lini Pertahanan Ketiga Third Line of Defence
Risk Taking Unit (RTU)	Risk Framework Owner (RFO)	Satuan Kerja Internal Audit (SKAI) Internal Audit Unit (SKAI)
Unit bisnis dan/atau fungsi pendukung yang terlibat dalam atau mendukung aktivitas dalam menghasilkan pendapatan yang memiliki dan mengelola risiko. Business units and/or support functions involved in or supporting revenue generating activities that own and manage risk.	Melakukan pengawasan dan analisa atas manajemen risiko untuk memberikan keyakinan kepada manajemen. Supervise and analyse risk management to provide assurance to management assurance to management	Secara independen mengevaluasi kecukupan dan efektivitas pengendalian internal. SKAI dan Kepala SKAI melapor langsung kepada Direktur Utama. Independently evaluate the adequacy and effectiveness of internal control. SKAI and Head of SKAI report directly to the President Director.

PermataBank telah memiliki kajian manajemen risiko yang lengkap atas semua aspek operasional bank, termasuk penilaian risiko atas aspek penerapan keberlanjutan yang dilakukan PermataBank. Melalui manajemen risiko, PermataBank berupaya mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan kegiatannya dalam upaya meminimalkan efek negatif atau risiko terkait usahanya.

Rincian pelaksanaan manajemen risiko PermataBank disampaikan dalam Laporan Tahunan PermataBank 2023 pada bagian Manajemen Risiko.

PermataBank conducts a comprehensive risk management assessment that covers all aspects of the Bank's operations, including an assessment of the risks associated with the implementation of sustainability initiatives. PermataBank aims to identify, measure, monitor, and control its activities through rigorous risk management practices in order to mitigate adverse effects or risks associated with its business.

The Risk Management section of the PermataBank 2023 Annual Report contains detailed information on PermataBank's risk management implementation.

ANTI-FRAUD

Penerapan *anti-fraud* bagi perbankan sangatlah penting, karena kasus-kasus penyimpangan operasional pada kegiatan perbankan dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi Bank ataupun kepada nasabahnya baik secara langsung maupun tidak langsung, terlebih lagi bagi reputasi Bank. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menaruh perhatian penting kepada perbankan di Indonesia agar menerapkan strategi *anti-fraud* yang menyeluruh mulai dari pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, dan sanksi serta pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut yang harus diterapkan oleh bank umum termasuk PermataBank.

Direksi dan Dewan Komisaris PermataBank berkomitmen penuh untuk mencegah kerugian kepada pemangku kepentingan akibat fraud dengan menerapkan kebijakan, kerangka kerja manajemen risiko, dan strategi *anti-fraud*. Kebijakan *anti-fraud* PermataBank meliputi aktivitas pencegahan, pendeteksian, pemberian tanggapan, proses investigasi dan efek jera yang dijabarkan dalam strategi *anti-fraud*.

Pengelolaan *fraud* merupakan salah satu kebijakan strategis Bank yang dilakukan dengan menetapkan strategi dan kerangka kerja dalam mengelola resiko *fraud* yang dapat membantu PermataBank mengurangi risiko kerugian akibat *fraud*, termasuk membangun budaya berintegritas di seluruh jajaran PermataBankers.

ANTI-FRAUD

Maintaining anti-fraud measures is crucial in the banking sector because irregularities in the operational conduct of banking activities have the potential to result in financial losses for both the Bank and its customers, thereby directly influencing the Bank's overall reputation. It is also worth noting that the Financial Services Authority (OJK) closely monitors Indonesian banks' implementation of comprehensive anti-fraud strategies, which include prevention, detection, investigation, reporting, and sanctions, as well as monitoring, evaluation, and follow-up procedures that all commercial banks, including PermataBank, must follow.

PermataBank's Board of Directors and Board of Commissioners are completely committed to protecting stakeholders from losses caused by fraud. This commitment is reflected in the implementation of policies, risk management frameworks, and anti-fraud strategies. According to the anti-fraud strategy, PermataBank's comprehensive anti-fraud policy includes prevention, detection, response, investigation, and deterrent activities.

At PermataBank, fraud management is a strategic policy that is implemented through the development of strategies and frameworks for dealing with fraud risks. This initiative aims to assist PermataBank in mitigating the risk of losses due to fraud while also fostering an integrity culture at all levels of PermataBank.

Kerangka kerja manajemen risiko *fraud* Fraud risk management framework	
Pencegahan Prevention	Peningkatan kesadaran *fraud* sebagai bagian dari program pengembangan karyawan Increased fraud awareness as part of employee development programs
Deteksi Detection	Deteksi dini terhadap kemungkinan terjadinya *fraud* antara lain dilakukan melalui mekanisme *surprise*/ spesial audit, *whistleblowing*, pemantauan atas pengaduan nasabah dan *Fraud Detection System* (FDS) Early detection of the possibility of fraud, among others, is carried out through the mechanism of surprise/ special audit, whistleblowing, monitoring of customer complaints and Fraud Detection System (FDS)
Investigasi, Pelaporan, dan Sanksi Investigation, Reporting, and Sanction	Mekanisme pengawasan dan pemantauan oleh *Fraud Oversight Committee* (FOC) terkait pelaporan dan penyelesaian kasus *fraud* signifikan yang terjadi Supervision and monitoring mechanisms by the Fraud Oversight Committee (FOC) related to the reporting and resolution of significant fraud cases that occur
Pengawasan dan Penilaian Supervision and Assessment	Perbaikan pada proses dan prosedur yang ada dan sanksi tegas kepada pelaku *fraud* untuk mencegah terulangnya kembali kasus serupa Improvements to existing processes and procedures and strict sanctions against fraudsters to prevent recurrence of similar cases

Untuk memastikan budaya berintegritas selalu terjaga setiap waktu, tim Fraud Risk Management (FRM) menyelenggarakan *training*, diskusi, *sharing*, dan sosialisasi *Fraud Management,* Kode Etik, dan Budaya Kepatuhan kepada unit-unit kerja di tingkat regional, cabang-cabang dan unit-unit kerja yang terkait dengan pengelolaan risiko *fraud* baik melalui tatap muka maupun secara virtual. Tim FRM juga menyusun materi-materi pembelajaran tentang kasus-kasus *fraud* yang sedang trend di industri dan bagaimana mencegah agar tidak terjadi di PermataBank.

FRM melakukan *Fraud Risk Assessment* (FRA) melalui kajian berkelanjutan untuk mengevaluasi pencegahan, pendeteksian dan tanggapan terhadap setiap potensi skema dan kejadian *fraud* terhadap unit/produk/proses/aktivitas yang memiliki risiko *fraud* yang cukup tinggi, baik yang terpantau dari kenaikan insiden *fraud* maupun penambahan volume yang signifikan atau dari kejadian *fraud* yang terjadi di industri perbankan saat ini.

Secara periodik, tim FRM menyampaikan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan budaya berintegritas serta hasil kajian FRA kepada Direktur Kepatuhan dan melalui Laporan Profil Risiko dan Laporan Semesteran ke OJK.

Lebih luas lagi, PermataBank telah membentuk unit kerja yang khusus menangani penyuapan dan korupsi yaitu Divisi Bribery & Anti – Corruption. Kegiatan Divisi ini meliputi penerapan ISO 37001 tentang Sertifikasi Manajemen Anti Penyuapan di PermataBank, bekerja sama dengan tim Financial Crime Control dalam mendeteksi dan investigasi risiko penyuapan dan korupsi serta akan berhubungan dengan tim Litigasi dan tim Pemantauan serta Pelatihan Kepatuhan setiap kali terdapat indikasi hal yang memerlukan tindakan hukum lebih lanjut atau pelaporan *Speak-Up*.

SPEAK-UP

Speak-Up adalah sarana/media bagi karyawan PermataBank, nasabah, maupun pihak ketiga, untuk melaporkan pelanggaran-pelanggaran dan malpraktek, baik berupa *fraud* maupun pelanggaran kode etik (untuk selanjutnya disebut "pelanggaran"), termasuk kecurigaan atas tindakan pelanggaran. Setiap pelaporan atau pengaduan melalui *Speak-Up* diperlakukan secara rahasia, hanya Administrator *Speak-Up*, PIC *Speak-Up*, dan *Speak-Up* Council yang mempunyai wewenang untuk mengetahui isi laporan.

Setiap pelaporan atau pengaduan melalui *Speak-Up* dicatat dalam register dan diklasifikasikan oleh Administrator berdasarkan kategori laporan yang meliputi: dugaan *fraud*, pelanggaran kode etik, dan laporan umum lain seperti keluh kesah atau saran.

PermataBank menjamin semua pihak pelapor mendapatkan perlindungan dari PermataBank apabila dari laporannya mengakibatkan sesuatu hal yang mengancam keberadaan pelapor serta laporan-laporan mereka tidak akan memengaruhi

The Fraud Risk Management (FRM) Team organizes training, discussions, sharing sessions, and awareness campaigns on Fraud Management, the Code of Ethics, and Compliance Culture to consistently maintain an integrity culture. These sessions are held in both face-to-face and virtual formats for regional work units, branches, and other units involved in fraud risk management. Furthermore, the FRM team provides educational materials on emerging fraud cases in the industry, as well as insights on how to prevent such incidents at PermataBank.

The FRM team conducts ongoing Fraud Risk Assessments (FRAs) to evaluate the prevention, detection, and response to potential fraud schemes and events within units, products, processes, or activities with a high risk of fraud. This assessment is based on factors such as an increase in fraud incidents or a significant increase in volume, as well as the current fraud events in the banking industry landscape.

The FRM team reports to the Compliance Director on a regular basis on the outcomes of the integrity culture activities and the findings of the FRA study. Furthermore, this information is conveyed to OJK through the Risk Profile Report and the Semesterly Report.

In a broader sense, PermataBank has established the Bribery & Anti-Corruption Division, which is responsible for preventing bribery and corruption. The Division's initiatives include PermataBank's implementation of ISO 37001 for Anti-Bribery Management Certification. It collaborates closely with the Financial Crime Control team to identify and investigate bribery and corruption risks. Furthermore, the division interacts with the Litigation team and the Compliance Monitoring as well as Training team whenever there are indications of issues that require legal action or trigger the Speak-Up reporting mechanism.

SPEAK-UP

Speak-Up is a tool/media for PermataBank's employees, customers, and third parties, to report violations and malpractices, either in fraud or code of conduct violations (hereinafter referred as "violations"), including suspicions of violations.. Each Speak Up report is treated confidentially, with only the Speak-Up Administrator, Speak-Up PIC, and Speak-Up Council having access to the contents.

Every report or complaint submitted through Speak Up is meticulously recorded in a register and classified by the Administrator based on the nature of the report, which includes suspected fraud, code of ethics violations, and general reports such as complaints or suggestions.

PermataBank assures protection for all reporting parties in the event that their reports result in circumstances that jeopardize their well-being. The reports will have no effect on their performance evaluations or career advancement, encouraging

penilaian kinerja dan/atau perjalanan karier mereka sehingga pihak pelapor bersedia memberikan informasi yang lebih terperinci kepada manajemen terkait tindak lanjut atas laporan mereka.

reporting parties to provide detailed information to management about the follow-up on their reports.

Selama tahun 2023, Administrator *Speak-Up* menerima 19 laporan, di mana 2 laporan bersifat umum atau keluh kesah, 12 laporan berindikasi pelanggaran ketentuan Kode Etik, dan 5 laporan berindikasi *fraud*. Laporan-laporan tersebut telah ditindaklanjuti oleh PIC *Speak-Up* dan dilaporkan secara berkala kepada *Speak-Up* Council dan Direksi PermataBank.

The Speak-Up Administrator received 19 reports in 2023, with 2 reports pertaining to general grievances, 12 reports indicating Code of Ethics violations, and 5 reports highlighting instances of fraud. The Speak-Up PIC has diligently addressed these reports and has regularly reported to the Speak-Up Council and PermataBank's Board of Directors.

Jumlah Laporan Pelanggaran 2023 dan 2022 | Total of Violation Reports 2023 and 2022

Status Laporan | Report Status	**Jumlah** | Total	
	2023	2022
Laporan yang tidak diteruskan untuk diinvestigasi (*Pre-CLOSED*) Reports not followed-up for investigation (Pre-CLOSED)	1	0
Laporan yang diteruskan untuk diinvestigasi | Reports followed-up for investigation	18	10
a. Laporan yang telah selesai diinvestigasi (status *CLOSED*) Reports with completed investigation (CLOSED status)	14	10
b. Laporan yang belum selesai diinvestigasi (status *OPEN*) Reports with on-going investigation (OPEN status)	4	0
Total laporan yang diterima | Total reports received	**19**	**10**

PENGELOLAAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Sebagai lembaga jasa keuangan, pengelolaan pemangku kepentingan memiliki peran penting untuk memahami kebutuhan layanan yang dibutuhkan nasabah, perhatian regulator dan aspirasi pemegang saham sekaligus menemukan peluang di mana PermataBank dapat memberikan kontribusi positif di tengah-tengah masyarakat. PermataBank melakukan asesmen atas pihak-pihak yang terkait dalam rantai nilai layanan keuangan berdasarkan pengaruhnya pada kinerja dan reputasi, lima pemangku kepentingan utama yaitu nasabah, karyawan, masyarakat, pemegang saham, dan regulator.

STAKEHOLDERS MANAGEMENT

As a financial services institution, stakeholders management is extremely important in understanding customer service needs, regulator concerns, and shareholder aspirations while identifying opportunities for PermataBank to make a positive contribution to society. PermataBank assesses the parties involved in the financial services value chain based on their impact on performance and reputation, with customers, employees, communities, shareholders, and regulators serving as the five primary stakeholders.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Kepentingan dan Harapan yang Terkait Related Interests and Expectations	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency
Nasabah Customers (Internal)	• Produk dan layanan jasa keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta sesuai dengan peraturan yang berlaku. • Sistem teknologi informasi yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. • Keamanan data nasabah terlindungi dari kebocoran dan terhindar dari *fraud*. • Memberikan layanan yang sederhana, cepat, dan andal (*simple, fast and reliable*) kepada nasabah. • Pengembanganan layanan perbankan digital untuk pembukaan rekening dan transaksi perbankan, termasuk komunikasi kepada nasabah dilakukan melalui *electronic channel* (*e-channel*). • Penangangan keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan OJK. • Financial products and services that fulfil customer needs and comply with applicable regulations. • Information technology systems that can provide security and convenience to customers in conducting banking transactions. • Security of customer data is protected from leakage and avoid fraud. • Provide simple, fast and reliable services to customers. • Development of digital banking services for account opening and banking transactions, including communication to customers through electronic channels (e-channel). • Handling customer complaints in accordance with OJK regulations.	• Menggunakan *platform digital* diantaranya melalui media sosial untuk menjalin komunikasi dengan nasabah/konsumen. • Informasi terkait produk-produk perbankan dimuat dalam situs web PemataBank yang dapat diakses secara luas. • Penggunaan *electronic channel* seperti surat elektronik dan SMS untuk berkomunikasi secara langsung dengan nasabah. • Layanan *customer care* melalui PermataTel. • Melalui program webinar/seminar yang diadakan untuk nasabah/konsumen seperti acara Wealth Wisdom. • Using digital platforms such as social media to communicate with customers/consumers. • Information related to banking products is published on the PemataBank website which can be accessed widely. • Use of electronic channels such as electronic mail and SMS to communicate directly with customers. • Customer care services through PermataTel. • Through webinar/seminar programs held for customers/consumers such as the Wealth Wisdom.	Setiap saat Every time
Karyawan Employees (Internal)	• Penyediaan fasilitas kesehatan, kesejahteraan dan pemenuhan hak-hak karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. • Budaya kerja karyawan yang sesuai dengan nilai-nilai I-PRICE. • Program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. • Mempertahankan sumber daya manusia unggul terbaik. • Provision of health facilities, welfare and fulfilment of employee rights in accordance with applicable regulations. • Employee work culture in accordance with I-PRICE values. • Training programs to improve competence. • Retaining the best superior human resources.	• Melalui forum internal seperti *town hall*. • Melalui wadah Serikat Pekerja PermataBank. • Program-program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan secara virtual melalui *e-learning* ataupun melalui webinar. • Penyampaian informasi baik berita maupun pengumuman serta sosialisasi melalui surat elektronik dan portal internal (PermataWorld). • Survey kepuasan yang ditujukan ke karyawan. • Through internal forums such as town halls. • Through the PermataBank Workers Union forum. • Training and competency development programs conducted virtually through e-learning or webinars. • Submission of information both news and announcements as well as socialization through electronic mail and internal portal (PermataWorld). • Satisfaction survey addressed to employees.	Setiap saat Every time
Masyarakat Public (Eksternal | External)	• Program CSR yang berfokus pada pendidikan, khususnya edukasi literasi keuangan. • Program CSR yang juga merangkul komunitas penyandang disabilitas. • CSR programs that focus on education, especially financial literacy education. • CSR programs that also embrace communities with disabilities.	• Melalui Employee Volunteer. • Kerja sama dengan komunitas sekitar serta lembaga-lembaga terkait. • Through Employee Volunteer. • Cooperation with neighbouring communities and related institutions.	Setiap saat Every time

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Kepentingan dan Harapan yang Terkait Related Interests and Expectations	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency
Pemegang Saham Shareholders (Eksternal | External)	• Pemegang Saham memperoleh informasi material atas kondisi perusahaan termasuk informasi keuangan perusahaan yang akuntabel, transparan, mudah diakses dan mudah dipahami oleh pemegang saham dan juga masyarakat umum. • Kualitas keterbukaan informasi serta keakuratan informasi yang disampaikan kepada pemegang saham. • Tata kelola perusahaan yang baik yang diakui baik secara lokal maupun internasional. • Shareholders obtain material information on the condition of the company including the company's financial information that is accountable, transparent, easily accessible and easily understood by shareholders and the general public. • The quality of information disclosure and the accuracy of information provided to shareholders. • Good corporate governance that is recognized, both locally and internationally.	• Melalui RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa. • Keterbukaan infromasi melalui situs web PermataBank dan situs web Bursa Efek Indonesia. • Publikasi Laporan Keuangan dan Laporan Tahunan yang dapat diakses melalui situs web PermataBank dan situs web Bursa Efek Indonesia. • Pertemuan dengan investor dan media masa melalui wadah paparan publik (*public expose*) tahunan dan *investor meeting*. • Through the Annual GMS and Extraordinary GMS. • Disclosure of information through PermataBank's website and the Indonesia Stock Exchange website. • Publication of Financial Statements and Annual Reports that can be accessed through PermataBank's website and the Indonesia Stock Exchange website. • Meetings with investors and mass media through annual public expose and investor meetings.	• Frekuensi keterbukaan informasi kepada publik adalah setiap saat. • Frekuensi RUPS Tahunan adalah satu kali dalam satu tahun. Sedangkan RUPS Luar Biasa diadakan apabila diperlukan. • Frekuensi paparan publik dan investor meeting masing-masing satu kali dalam setahun. • The frequency of information disclosure to the public is at any time. • The frequency of the Annual GMS is once a year. While the Extraordinary GMS is held if necessary. • The frequency of public exposures and investor meetings is once a year.

TANTANGAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

PermataBank telah menerapkan keuangan berkelanjutan sejak 2019 sesuai dengan amanat dalam POJK 51/2017, sejalan dengan berkembangnya peraturan dan persyaratan terkait dan mencermati seluruh kondisi sosial dan ekonomi hingga saat ini. PermataBank juga menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan keuangan berkelanjutan terutama akibat dari dampak dan berubahnya situasi setelah pandemi seperti gaya hidup, digitalisasi, dan lain-lain yang juga berdampak pada risiko perbankan. Beberapa tantangan yang dihadapi Bank pada periode pelaporan adalah:

- Peningkatan jumlah transaksi digital dapat meningkatkan risiko keamanan data (*Information Security*) perusahaan dan nasabah;
- Pemahaman terhadap pengertian dan implementasi prinsip keuangan berkelanjutan maupun Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST), baik untuk karyawan ataupun nasabah masih belum merata;
- Pemahaman mengenai dokumen-dokumen lingkungan terkait persyaratan pemberian kredit serta pemahaman mengenai risiko iklim yang perlu ditingkatkan secara internal; dan
- Pemahaman nasabah dalam melakukan transaksi digital dengan aman untuk menghindari terjadinya kebocoran data pribadi.

Meningkatkan kesadaran masyarakat dan pelaku usaha untuk memanfaatkan produk dan jasa yang lebih ramah lingkungan dan bertanggung jawab sekaligus juga membuka peluang pertumbuhan pada kegiatan usaha berkelanjutan. Selain itu, dengan kegiatan ekonomi yang sebagian besar ditopang oleh kegiatan usaha pada skala kecil dan menengah (UMKM),

CHALLENGES OF SUSTAINABLE FINANCE IMPLEMENTATION

PermataBank has implement sustainable finance practices since 2019, in accordance with the regulation of POJK 51/2017, in line with the development of relevant regulations and requirements and taking into account current social and economic conditions. PermataBank faces a number of challenges in implementing sustainable finance, particularly in light of post-pandemic lifestyle changes, digitalization, and other factors that influence banking risks. Among the difficulties encountered by the Bank during the reporting period include:

- The increasing number of digital transactions may increase the risk of data security (Information Security) of the company and customers;
- Understanding of the definition and implementation of sustainable finance and Environmental, Social and Governance (ESG) principles, both for employees and customers is still uneven;
- Understanding of the environmental documents related to credit process requirements and understanding of climate risk needs to be improved internally; and
- Customer understanding in conducting digital transactions safely to avoid personal data leakage.

Raising public awareness and encouraging businesses to utilize more environmentally friendly and responsible products and services not only contribute to sustainable business practices but also creates opportunities for growth in sustainable business activities. Further, considering considering that the majority of economic activities rely on Small and Medium-sized Enterprises

Bank melihat peluang pertumbuhan yang baik di masa depan, mengingat Indonesia bercita-cita menjadi negara berpendapatan tinggi pada Indonesia Emas 2045, di mana diharapkan UMKM meningkat menjadi usaha dengan nilai ekonomi lebih tinggi.

Peluang pertumbuhan keuangan berkelanjutan yang diidentifikasi oleh Bank antara lain:

- Dengan bertumbuhnya industri/bisnis yang masuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan, PermataBank dapat meningkatkan pembiayaan bagi industri dalam kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan;
- Produk dan layanan keuangan yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan (*green financing*);
- Peningkatan dan pengembangan kerja sama *loan channeling* dengan pihak ketiga untuk meningkatkan pembiayaan UMKM dan akses finansial bagi masyarakat di sektor ekonomi informal;
- Semakin meningkatnya jumlah nasabah dari berbagai lapisan masyarakat, termasuk yang *unbankable* melalui program inklusi keuangan;
- Peningkatan pembiayaan UMKM sesuai dengan target Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM);
- Peningkatan pembiayaan secara langsung maupun tidak langsung kepada Perorangan Berpenghasilan Rendah (PBR) melalui produk-produk Bank.

PermataBank menilai bahwa keuangan berkelanjutan memberikan dampak positif yang berarti bagi pertumbuhan Bank dan pada saat yang sama juga memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan hidup yang lestari melalui pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan dan inisiatif Bank dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Rencana mendatang yang perlu direalisasikan terkait penerapan keuangan berkelanjutan, di antaranya:

- Mendukung program Pemerintah dengan meningkatkan pembiayaan baik langsung maupun tidak langsung kepada UMKM dan/atau Perorangan Berpenghasilan Rendah (PBR) dalam rangka pencapaian target RPIM;
- Secara konsisten PermataBank menerapkan pemenuhan persyaratan *Environment and Social Requirement Assessment* (ESRA) atau Penilaian Kebutuhan Lingkungan dan Sosial) untuk proposal kredit dengan bidang usaha tertentu;
- Mengembangkan kerangka manajemen risiko keamanan informasi (*Information Security*) sesuai dengan perkembangan digitalisasi di Indonesia;
- PermataBank akan fokus pada program peningkatan kesadaran risiko keamanan informasi dengan implementasi program edukasi dan pelatihan terhadap seluruh pemangku kepentingan di Bank, meningkatkan proses penilaian risiko keamanan informasi terhadap pihak ketiga yang bekerja sama dengan Bank, menerapkan sertifikasi ISO 27001 sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia, dan meningkatkan peringkat risiko keamanan informasi Bank melalui penerapan inisiatif sesuai dengan *cyber security roadmap* yang telah disusun;

(SMEs), the bank sees promising growth prospects in the future. This is particularly significant as Indonesia aspires to become a high-income country by Indonesia Emas 2045, where SMEs are expected to evolve into businesses with higher economic value.

Sustainable finance growth opportunities identified by the Bank include:

- With the growth of industries/businesses that fall into the Sustainable Business Activity category, PermataBank can increase financing for industries in the Sustainable Business Activity category;
- Environmentally sound and sustainable financial products and services (green financing);
- Improvement and development of loan channeling cooperation with third parties to increase MSME financing and financial access for people in the informal economy sector;
- Increasing number of customers from various walks of life, including the unbankable through financial inclusion programs;
- Increased MSME financing in accordance with the Macroprudential Inclusive Financing Ratio (RPIM) target;
- Increased financing directly or indirectly to Low-Income Individuals through the Bank's products.

PermataBank believes that sustainable finance not only contributes significantly to the Bank's growth, but also benefits society and promotes a sustainable environment through the funding of Sustainable Business Activities and the Bank's efforts to achieve the Sustainable Development Goals. Future objectives for the implementation of sustainable finance that must be realized include:

- Supporting Government programs by increasing direct and indirect financing to MSMEs and/or Low-Income Individuals in order to achieve the RPIM targets;
- PermataBank consistently applies the fulfilment of Environment and Social Requirement Assessment (ESRA) requirements for credit proposals with certain business fields;
- Develop an information security risk management framework in accordance with the development of digitalization in Indonesia;
- PermataBank will focus on information security risk awareness programs by implementing education and training programs for all stakeholders in the Bank, improving the information security risk assessment process for third parties cooperating with the Bank, implementing ISO 27001 certification in accordance with Bank Indonesia policies, and improving the Bank's information security risk rating through the implementation of initiatives in accordance with the cyber security roadmap that has been prepared;

- Meningkatkan sosialisasi terhadap pengertian dan implementasi prinsip keuangan berkelanjutan maupun Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST), baik untuk karyawan ataupun nasabah melalui berbagai program dan *workshop*;
- Melanjutkan proses kajian dalam rangka penerapan kerangka ESG di PermataBank;
- Melakukan kajian/tinjauan atas efektivitas penerapan keuangan berkelanjutan serta penerapan RAKB selama lima tahun terakhir; dan
- Menentukan rencana lima tahunan RAKB untuk periode 2024-2028.

- Increase socialization on the understanding and implementation of sustainable finance and Environmental, Social and Governance (ESG) principles, both for employees and customers through various programs and workshops;
- Continue the review process in order to implement the ESG framework in PermataBank;
- Conduct a review of the effectiveness of the implementation of sustainable finance and the implementation of RAKB over the past five years; and
- Determine the five-year plan for the RAKB for the period 2024-2028.

TANTANGAN DAN PERKEMBANGAN DARI PENERAPAN TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Sejalan dengan komitmen global untuk membatasi kenaikan temperatur global dan komitmen Republik Indonesia dalam mengatasi perubahan iklim setelah Konferensi Tingkat Tinggi G20 pada 2021. Indonesia telah mengumumkan *Enhanced Nationally Determined Contribution* (E-NDC) menjadi 31.89% dengan kekuatan nasional atau setara dengan 912 juta ton CO^2, dan 43.20% dengan dukungan internasional pada tahun 2030.

Berdasarkan E-NDC terbaru ini, dengan sendirinya bisnis juga harus melakukan penyesuaian agar dapat berkontribusi pada upaya mitigasi iklim termasuk industri jasa keuangan. OJK sendiri juga telah mendorong Bank untuk berpartisipasi dalam pengelolaan iklim melalui pengaturannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum (POJK 17/2023). Dalam POJK 17/2023 tersebut selain merubah beberapa ketentuan terkait Tata Kelola Bank, terdapat peraturan baru bagi Bank untuk menerapkan Tata Kelola yang Baik dalam mengelola risiko terkait iklim. Berdasarkan ketentuan ini, Bank wajib memiliki kebijakan, prosedur, dan pengendalian yang tepat untuk manajemen risiko terkait iklim yang efektif.

Terkait dengan perubahan peraturan tersebut, PermataBank telah melakukan analisis atas ketentuan tersebut dan dalam proses melakukan penyesuaian-penyesuaian pada kebijakan, prosedur, dan *framework* internal mengenai Tata Kelola serta manajemen risiko terkait dengan risiko iklim agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta melakukan pengkinian terhadap *risk appetite* dan *risk tolerance*.

CHALLENGES AND DEVELOPMENTS IN SUSTAINABLE GOVERNANCE IMPLEMENTATION

In line with global commitments to reduce global temperature rises, and following the Republic of Indonesia's pledge to address climate change following the G20 Summit in 2021, the country has declared an Enhanced Nationally Determined Contribution (E-NDC) target of 31.89% unconditionally, equivalent to 912 million tonnes of CO^2 by 2030, and 43.20% conditionally.

Businesses, including those in the financial services industry, must adapt in light of this updated E-NDC in order to contribute to climate mitigation efforts. The Financial Services Authority (OJK) has also urged banks to actively participate in climate management, as outlined in its regulation, Financial Services Authority Regulation Number 17 of 2023 Concerning the Implementation of Governance for Commercial Banks (POJK 17/2023). This regulation adds new provisions for banks to implement Good Governance practices in dealing with climate-related risks. Banks are required by these guidelines to develop appropriate policies, procedures, and controls for effective climate-related risk management.

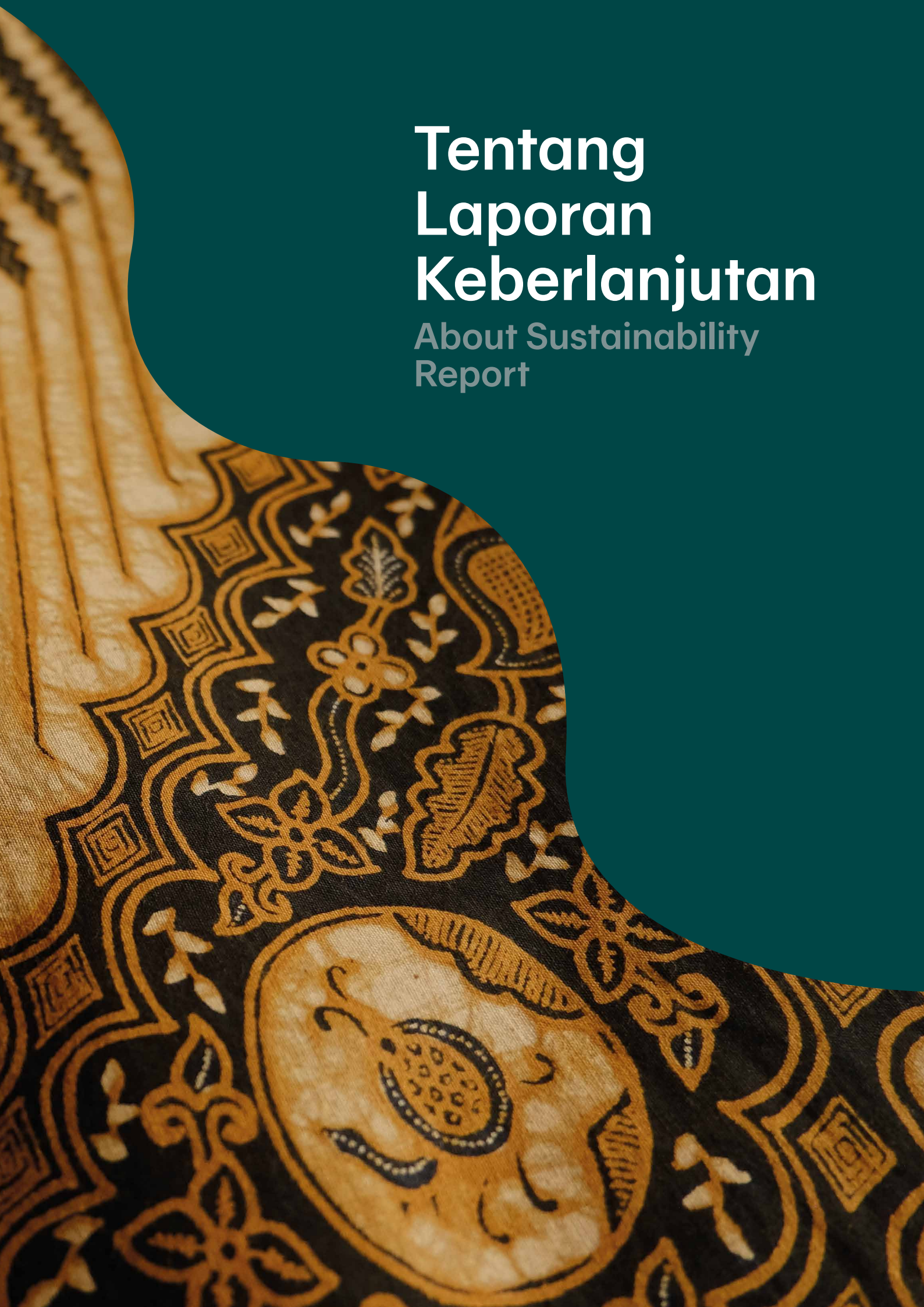
In response to these regulatory changes, PermataBank has thoroughly reviewed the provisions and in the process of making adjustment to its governance and risk management policies, procedures, and internal frameworks relating to climate risk. The adjustments are in strict accordance with the provisions, and the Bank has updated its risk appetite and risk tolerance accordingly.

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank



Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report



Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

PROFIL LAPORAN

Laporan Keberlanjutan ini memuat informasi finansial maupun non finansial PermataBank di bidang ekonomi, sosial, lingkungan dan tata kelola untuk kurun waktu 1 Januari hingga 31 Desember 2023. PermataBank menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun bersamaan dengan Laporan Tahunan. Laporan Keberlanjutan periode sebelumnya terbit pada Maret tahun 2023.

Tidak terdapat perubahan yang signifikan pada kegiatan usaha Bank, maupun data dan informasi yang dinyatakan ulang dalam laporan ini. Dalam penyusunan laporan, PermataBank menggunakan referensi, antara lain Lampiran II pada POJK-51/2017, SEOJK-16/2021, serta *Standar Global Reporting Initiative* (GRI) 2021.

Bank menerima masukan dan tanggapan atas Laporan Keberlanjutan yang diterbitkan. Kritik, saran, tanggapan, dan pertanyaan terkait laporan ini dapat disampaikan melalui:



PT Bank Permata Tbk
Gedung World Trade Center II (WTC II)
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29 - 31,
Jakarta 12920

[021] 523 7788
1500111
Corporate.Secretary@permatabank.co.id
www.permatabank.com

Laporan Keberlanjutan ini belum diperiksa dan diverifikasi oleh pihak ketiga yang independen. Namun, PermataBank memastikan bahwa seluruh informasi yang ada telah ditinjau oleh pihak internal Bank untuk memastikan validitasnya.

PROFILE OF THE REPORT

The Sustainability Report of PermataBank encompasses both financial and non-financial information pertaining to the fields of economics, social matters, environment, and governance for the period from January 1st to December 31st, 2023. PermataBank releases its Sustainability Report annually in conjunction with the Annual Report. The previous Sustainability Report was issued in March of the year 2023.

There have been no significant changes in the Bank's operations, nor in the data and information reiterated in this report. In the compilation of this report, PermataBank utilizes references including Annex II of POJK-51/2017, SEOJK-16/2021, and the Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021.

The Bank welcomes feedback and responses regarding the published Sustainability Report. Criticisms, suggestions, responses, and inquiries related to this report can be communicated through:

The Sustainability Report has not yet been examined and verified by an independent third party. However, PermataBank assures that all information contained herein has been reviewed by the Bank's internal stakeholders to ensure its validity.

PEMILIHAN TOPIK DALAM LAPORAN

PermataBank melibatkan para pemangku kepentingan serta badan tata kelola tertinggi dalam menentukan tema dan topik yang akan disajikan dalam laporan ini. Topik yang terpilih diidentifikasi melalui matriks materialitas agar selaras dengan indikator pelaporan keberlanjutan. Direksi meninjau dan menyetujui tema dan topik akhir. Wawancara kepada Direksi juga dilakukan untuk mendapatkan pandangan mereka tentang topik keberlanjutan yang relevan dengan bisnis kami. Laporan ini ditelaah dan disetujui oleh Direksi.

Melalui proses tersebut, PermataBank juga menentukan inisiatif dan fokus untuk mengatasi dampak dan mencapai target yang diinginkan sehingga Bank dapat berkontribusi maksimal pada pembangunan berkelanjutan. Berdasarkan proses tersebut, PermataBank telah menentukan dan mengelompokkan beberapa topik dalam daftar topik material berikut:

SELECTION OF TOPICS IN THE REPORT

PermataBank involves stakeholders and the highest governance body in determining the themes and topics to be presented in this report. The selected topics are identified through a materiality matrix to align with sustainability reporting indicators. The Board of Directors reviews and approves the final themes and topics. Interviews with the Directors are also conducted to gather their perspectives on sustainability topics relevant to our business. This report is reviewed and approved by the Board of Directors.

Through this process, PermataBank also identifies initiatives and focuses to address impacts and achieve desired targets so that the Bank can contribute maximally to sustainable development. Based on this process, PermataBank has identified and grouped several topics in the following material topics list:

Topik Material yang Dianggap Sangat Penting Material Topics that are Considered Very Important	**Referensi Standar GRI** GRI Standards References	**SDGs Terkait** Related SDGs	**Penjelasan Mengapa Material** Explanation of Materiality
Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan Sustainable Economic Growth	GRI 201		Bank berdampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi pemangku kepentingan The Bank has a significant impact on stakeholders' economic growth
Tata Kelola dan Manajemen Risiko Governance and Risk Management	-	-	Berdampak pada kinerja Bank dalam jangka panjang Impacting the Bank's performance in the long term
Pengelolaan Lingkungan dan Perubahan Iklim Environmental Management and Climate Change	GRI 302, GRI 303, GRI 305		Berdampak signifikan terhadap keberlanjutan lingkungan Having significant impact on environmental sustainability
Pengembangan Masyarakat Community Development	GRI 413		Berdampak signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat Having significant impact on community welfare
Keselamatan dan Kesehatan Kerja Occupational Health and Safety	GRI 403		Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan Creating a healthy and safe working environment that results in improved employee performance
Keamanan Produk, Privasi Nasabah, dan Kejahatan *Cyber* Product Security, Customer Privacy, and Cyber Crime	-	-	Berdampak pada meningkatnya kepercayaan nasabah Have an impact on increasing customer confidence
Literasi Keuangan Financial Literacy	-	-	Bank memegang peranan penting untuk meningkatkan akses dan pemahaman masyarakat akan layanan keuangan The Bank plays an important role in increasing the public access and their understanding of financial services.
Pelatihan dan Pelibatan Karyawan Employee Training and Engagement	GRI 404		Berdampak pada kinerja dan keahlian karyawan Have an impact on employee performance and skills
Pengelolaan *Fraud* Fraud Management	GRI 205		Berdampak pada meningkatnya kepercayaan pemangku kepentingan Have an impact on increasing stakeholder trust

Daftar Pengungkapan POJK-51/2017

POJK-51/2017 Disclosure List

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy		36
Penjelasan Strategi Keberlanjutan Description of sustainability strategy		36
Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan Sustainability performance highlight		
B.1.	Aspek ekonomi Economic Aspect	12
B.2	Aspek lingkungan hidup Environmental aspect	13
B.3	Aspek sosial Social aspect	12
Profil singkat Brief Profile		
C.1	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Vision, mission, and sustainability value	24
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	17
C.3	Skala usaha Business Scale	
	a. Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban Total assets or asset capitalization, and total liabilities	23
	b. Informasi mengenai karyawan Information on employees	23
	c. Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah) Percentage of share ownership (public and government)	16
	d. Wilayah operasional Operational area	17
C.4	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan A brief description of the products, services and business activities carried out a brief description of the products, services and business activities	16
C.5	Keanggotaan pada asosiasi Membership in associations	31
C.6	Perubahan signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan Significant changes include those related to the closure or opening of branches, and ownership structure	20
Penjelasan Direksi memuat Explanation of the Board of Directors contains		
D.1	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policy to respond to challenges in meeting sustainability strategies	7 - 11
D.2	Penerapan Keberlanjutan Sustainability Implementation	7 - 11
D.3	Strategi pencapaian target Target achievement strategy	7 - 11

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
Tata kelola keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggung jawab penerapan keberlanjutan Person responsible for implementing sustainability	115
E.2	Pengembangan kompetensi keberlanjutan Competence development for the implementation of sustainability	118
E.3	Penilaian risiko atas penerapan berkelanjutan Risk assessment to sustainability implementation	118
E.4	Hubungan dengan pemangku kepentingan Stakeholders relation	122
E.5	Permasalahan terhadap penerapan keberlanjutan Problems on the implementation of sustainability	124
Kinerja keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan Activities of building a culture of sustainability	39
Kinerja Ekonomi Economic Performance		
F.2	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba Comparison of targets and performance of production, portfolio, financing targets, or investment, income and profit or loss	49
F.23	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan Comparison of Performance Targets and Production, Portfolios, Financial Targets, or Investment on Financial Instruments or Projects in Line with Sustainable Finance Implementation	47
Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental costs	107
F.5	penggunaan material yang ramah lingkungan The use of environmentally friendly materials	108
Aspek Energi Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan intensitas energi The amount and intensity of the energy	109
F.7	Upaya dan pencapaian efisiensi energi dan penggunaan sumber energi terbarukan; Efforts and achievement of energy efficiency and use of renewable energy sources;	108 - 109
Aspek Air Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	110
Aspek Keanekaragaman Hayati Biodoversity Aspect		
F.9	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati Impacts of operational areas that are adjacent to or in conservation areas or that have biodiversity	Tidak relevan Not relevant
F.10	Usaha konservasi keanekaragaman hayati Biodiversity conservation efforts	Tidak relevan Not relevant

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
Aspek Emisi Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya The amount and intensity of the emissions based on type	109
F.12	Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan Efforts and achievements to reduce emissions	108 - 109
Aspek Limbah dan Efluen Waste and effluent Aspect		
F.13	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis The amount of waste and effluent generated by type	108
F.14	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanisms	108
F.15	Tumpahan yang terjadi (jika ada) Spills that occurred (if any)	108
F.16	Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan Number and material of the environment complaints received and completed	108
Kinerja sosial Social performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. The Company's commitment to provide equal products and/ or services to consumers	55
Aspek ketenagakerjaan Employment aspect		
F.18	Kesetaraan kesempatan bekerja Equality of employment opportunities	73
F.19	Tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak Forced labor and child labor	73
F.20	Upah minimum regional Regional minimum wage	76
F.21	Lingkungan bekerja yang layak dan aman Proper and safe workplace	82
F.22	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai Training and education for employees	71
Aspek masyarakat Society aspect		
F.23	Dampak operasi terhadap masyarakat sekitar. Information on activities or operational areas that generate positive impacts and negative impacts on local communities.	91
F.24	Pengaduan masyarakat Public complaints	65
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Corporate Social Responsibility (CSR)	91 - 100
Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keberlanjutan Responsibility for developing Sustainability Products and / or Services		
F.26	Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan Innovation and development of sustainable products	47
F.27	Produk/jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan Products/services that have been evaluated for the customer's safety	54
F.28	Dampak produk dan/atau jasa Impact of product and/or services	55
F.29	Jumlah produk yang ditarik kembali Number of products withdrawn	55
F.30	Survei kepuasan pelanggan Survey of customer satisfaction	66

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
Lain-lain Others		
G.1	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada Written verification from independent party, if any	130
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Form	139
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Response to Feedback on Previous Year's Sustainability Report	140

Indeks Konten GRI

GRI Content Index

Pernyataan Penggunaan Statement of use	PT Bank Permata Tbk telah melaporkan informasi yang tercantum dalam indeks isi GRI untuk periode pelaporan 1 Januari – 31 Desember 2023 dengan merujuk pada Standar GRI. PT Bank Permata Tbk has reported the information cited in this GRI content index for the period of January 1st – December 31st 2023 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	*GRI 1: Foundation 2021*

Standar - GRI GRI – Standard		PENGUNGKAPAN I DISCLOSURES	Halaman Page
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 | General Disclosures 2021	2-1	Rincian organisasi | Organizational details	16
	2-2	Entitas yang dimasukkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi | Entities included in the organization's sustainability reporting	130
	2-3	Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan | Reporting period, frequency and contact point	130
	2-4	Penyajian kembali | Restatements	130
	2-5	Penjaminan eksternal | External assurance	130
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya | Activities, value chain and other business relationships	16
	2-7	Tenaga kerja | Employees	78
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung | Workers who are not employees	78
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola | Governance structure and composition	115
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi | Nomination and selection of the highest governance body	Laporan Tahunan 2023 Annual Report 2023
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi | Chair of the highest governance body	116
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	116
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak Delegation of responsibility for managing impacts	116
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan | Role of the highest governance body in sustainability reporting	116
	2-15	Konflik kepentingan | Conflicts of interest	Laporan Tahunan 2023 Annual Report 2023
	2-16	Komunikasi masalah penting | Communication of critical concerns	121
	2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi | Collective knowledge of the highest governance body	118
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi | Evaluation of the performance of the highest governance body	Laporan Tahunan 2023 Annual Report 2023
	2-19	Kebijakan remunerasi | Remuneration policies	Laporan Tahunan 2023 Annual Report 2023
	2-20	Proses untuk menentukan remunerasi | Process to determine remuneration	Laporan Tahunan 2023 Annual Report 2023
	2-21	Rasio kompensasi | Compensation ratio	Laporan Tahunan 2023 Annual Report 2023
	2-22	Pernyataan tentang strategi | Statement on sustainable development strategy	36

Standar - GRI GRI – Standard	PENGUNGKAPAN I DISCLOSURES		Halaman Page
	2-23	Komitmen kebijakan | Policy commitments	36
	2-24	Menanamkan komitmen | Embedding commitments	39
	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif | Processes to remediate negative impacts	121
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah | Mechanisms for seeking advice and raising concerns	121
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan | Compliance with laws and regulations	108
	2-28	Keanggotaan Asosiasi | Membership Associations	31
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan | Approach to stakeholder engagement	122
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif | Collective bargaining agreements	77
GRI 3: Topik Material 2021 | Material Topics 2021	3-1	Proses penentuan topik material | Process to determine material topics	131
	3-2	Daftar topik material | List of material topics	131
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 | Economic Performance 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	45
	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan | Direct economic value generated and distributed	50
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung | Indirect Economic Impacts	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	37
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan | Significant indirect economic impacts	37 - 38
GRI 205: Anti-Korupsi 2016 | Anti-Corruption 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	120
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi Communication and training on anti-corruption policies and procedures	120
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil | Confirmed incidents of corruption and actions taken	122
GRI 302: Energi 2016 | Energy 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	108
	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi | Energy consumption within the organization	109
GRI 303: Air dan Tumpahan 2018 | Water and Effluents 2018	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	108, 109
	303-5	Konsumsi air | Water consumption	110
GRI 305: Emisi 2016 | Emissions 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	108
	305-1	Emisi gas rumah kaca (CO_2) (cakupan 1) langsung| Direct (scope 1) greenhouse gas (CO_2) emissions	109
	305-2	Emisi GRK tidak langsung (Cakupan 2) | Indirect (scope 2) greenhouse gas emissions	109
	305-3	Emisi GRK tidak langsung lainnya (Cakupan 3) | Other Indirect (scope 3) greenhouse gas emissions	109
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018 | Occupational Health and Safety 2018	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	82
	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja | Occupational health and safety management system	82
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja | Promotion of worker health	86

Standar - GRI GRI – Standard	**PENGUNGKAPAN I** DISCLOSURES		**Halaman** Page
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 | Training and Education 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	71
	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan | Average hours of training per year per employee	72
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016 | Local Communities 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	91
	404-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan | Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	91 - 100
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 | Customer Privacy 2016	3-3	Manajemen topik material | Management of material topics	63
	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan | Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	63

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

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

Thank you to you for reading the 2023 Sustainability Report of PT Bank Permata Tbk. To improve the content of the Sustainability Report in the coming years, we hope that you will be willing to fill out this Feedback Sheet by circling one of the answers and filling in the available points.

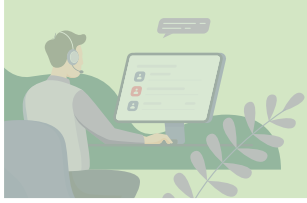
1. Laporan Keberlanjutan menarik dan mudah dimengerti | The Sustainability Report is interesting and easy to understand:
   a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak Tahu | Don't Know
2. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perseroan dalam mendukung terwujudnya pembangunan berkelanjutan I This report already describes the Company's performance in supporting the realization of sustainable development:
   a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak Tahu | Don't Know
3. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perseroan I This report increases your confidence in the sustainability of the Company
   a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak Tahu | Don't Know
4. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap | The materials and data in this Sustainability Report are quite complete
   a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak Tahu | Don't Know
5. Apakah desain, tata letak, grafis dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus I Are the designs, layouts, graphics and photographs in this Sustainability Report good?
   a. Sudah Bagus | Good b. Belum Bagus | Not Good c. Tidak Tahu | Don't Know
6. Topik material apa yang paling penting bagi Anda | What material topics are most important to you?
   .....
   .....
   .....
7. Topik material apa yang paling tidak penting bagi Anda | What material topics are least important to you?
   .....
   .....
   .....
8. Informasi apa yang dinilai masih kurang dari Laporan Keberlanjutan ini dan perlu ditambahkan pada Laporan Keberlanjutan mendatang | What information is considered to be lacking from this Sustainability Report and needs to be added to future Sustainability Reports?
   .....
   .....
   .....

Identitas Pengirim I Sender Identity:
Nama | Name : .....
Surat Elektronik | E-mail : .....

Identifikasi menurut kategori pemangku kepentingan | Identify by stakeholder category:

a. Pemegang Saham | Shareholder
b. Pemerintah/Regulator | Government/Regulator
c. Masyarakat | Community
d. Pelanggan | Customer
e. Karyawan | Employee
f. Mitra Bisnis | Business Partners
g. Media Massa | Mass Media
h. LSM
i. Lain-lain, sebutkan | Others, please state .....

Mohon formulir ini dikirimkan kembali ke I Please return this form to:



Corporate Secretary

PT Bank Permata Tbk
Gedung WTC II
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29 - 31,
Jakarta 12920

Corporate.Secretary@permatabank.co.id
[021] 523 7788

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya [G.3]

Response to Previous Year's Report Feedback [G.3]

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

During 2023, PermataBank did not receive a specific response regarding the 2022 Sustainability Report for further report improvements. However, the PermataBank has made various refinements and improvements so that this report meets the provisions of POJK No. 51/POJK.03/2017, SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 and GRI Standard 2021 which are references for writing this report. We hope that this report can be a useful source of information for the stakeholders.

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

2023

Collective Commitment to Achieve Sustainability

PermataBank

PT Bank Permata Tbk
Gedung WTC II
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29 - 31,
Jakarta 12920
Tel. : [021] 523 7788
Fax : [021] 523 7244

www.permatabank.com