



2 0 1 4

L a p o r a n B e r k e l a n j u t a n



BTN Terdepan GCG Rumahkoe

Menghadapi tahun 2015 yang sering disebut sebagai era ekonomi baru, era persaingan bebas Asean, Bank BTN meluncurkan tagline yang sekaligus menjadi budaya perusahaan yang baru, yaitu **BTN TERDEPAN GCG RUMAHKOE**. Tagline baru ini menunjukkan tekad Bank BTN yang besar untuk mewujudkan visi perusahaan “Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan” dengan berlandaskan pada Good Corporate Governance.

Tagline baru ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses transformasi yang telah dijalani Bank BTN sejak tahun 2013 lalu, dimana Bank BTN menjadikan GCG sebagai panglima menuju keberhasilan perusahaan. Untuk itu, Manajemen Bank BTN berupaya untuk menjadikan tagline tersebut sebagai ruh operasional Bank BTN.

BTN Terdepan juga menjadi perwujudan sikap dan tekad bahwa Bank BTN siap menghadapi era ekonomi baru, dan mempertahankan kepemimpinannya, khususnya di bidang pembiayaan perumahan.

Daftar Isi

5	Kata Pengantar
6	Visi dan Misi
7	Nilai-Nilai dan Budaya Perusahaan
8	Sambutan Komisaris Utama
10	Sambutan Direktur Utama
13	Ikhtisar Laporan Berkelanjutan

14 Profil Perusahaan Dan Laporan Berkelanjutan

16	Data Perusahaan
17	Sekilas Bank BTN
17	Bidang Usaha
19	Wilayah Operasional
20	Struktur dan Komposisi Kepemilikan Saham
22	Penghargaan & Sertifikasi
24	Peristiwa Penting
28	Sumber Daya Manusia
32	Profil Laporan

34 Tata Kelola Berkelanjutan

36	Pendahuluan
38	Struktur Tata Kelola Perusahaan
39	Kepatuhan Dan Tanggung Jawab Pada Prinsip Ekonomi, Lingkungan Dan Sosial
41	Komposisi Dewan Komisaris Dan Direksi

43	Pengembangan Pengetahuan Bagi Dewan Komisaris Dan Direksi
45	Penilaian Kinerja dan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi
48	Landasan Etika, Integritas dan Benturan Kepentingan
50	Penerapan Audit Internal dan Manajemen Risiko
59	Sistem Pelaporan Pelanggaran

62 Kinerja Lingkungan Berkelanjutan

64	BTN Peduli
66	Inisiasi untuk Lebih Peduli

68 Kinerja Ekonomi Berkelanjutan

70	Dampak Ekonomi Langsung
77	Dampak Ekonomi Tidak Langsung

86 Kinerja Sosial Berkelanjutan

88	Ketenagakerjaan
94	Hak Asasi Manusia
95	Kemasyarakatan
96	Tanggung Jawab Produk
99	Lampiran



Kata Pengantar

Bank BTN konsisten merealisasikan berbagai program pengembangan guna memanfaatkan peluang pertumbuhan secara berkelanjutan. Kebijakan Perusahaan pun berpihak dengan mendukung kegiatan yang semakin efisien, memastikan peningkatan kinerja ekonomi dan mendistribusikan nilai-nilai ekonomi yang diperoleh kepada para pemangku kepentingan. Mata rantai kebijakan program tersebut tak lain sebagai perwujudan keberlanjutan dari dimensi ekonomi secara menyeluruh demi hajat hidup yang lebih baik.

Keberlanjutan bagi Kami adalah kemampuan menjamin mewujudkan visi Bank BTN yaitu “Menjadi Bank yang Terdepan dalam Pembiayaan Perumahan”. Bank BTN telah hadir di tengah masyarakat Indonesia selama lebih dari 50 tahun. Dalam menjalankan operasi bisnis, Bank BTN selalu berusaha menerapkan prinsip tata kelola yang baik dengan melakukan kerjasama yang harmonis dengan pemangku kepentingan. Sementara itu, prinsip menjaga kelestarian alam juga ditegakkan sehingga keserasian aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dapat terjaga.

Untuk menjunjung komitmen ini, Bank BTN senantiasa bersikap transparan dengan menerbitkan Laporan Berkelanjutan (*Sustainability Report*) setiap tahunnya bersama-sama dengan Laporan Tahunan. Laporan Berkelanjutan ini merupakan laporan kelima yang dipersembahkan oleh Bank BTN sebagai upaya untuk menginformasikan transparansi atas komitmen Bank dalam menciptakan kontribusi berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan dan masyarakat. Hal ini merupakan salah satu wujud untuk mengungkapkan kepedulian Bank BTN dalam mencapai tujuan *sustainable development* yang selaras dengan putaran roda bisnis yang dijalankan Perusahaan sehari-hari.

Segenap elemen Bank BTN menyadari bahwa perjalanan roda bisnis perbankan selalu dipenuhi tantangan dan tanggung jawab. Menyingkapi hal tersebut, seluruh kegiatan operasional kerja di tubuh Bank BTN menganut sistem penerapan tata kelola Perusahaan yang prima dan akuntabel. Sistem dan standar prosedur kerja di Bank BTN dijalankan secara komprehensif agar cita-cita sebagai world class banking company dapat terwujud.

Pengembangan berkelanjutan (*sustainable development*) bagi Bank BTN merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam upaya untuk meningkatkan kinerja bisnis Perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan dalam jangka panjang, selaras dengan visi, misi dan tujuan yang hendak dicapai. Kami sadar ini semua membutuhkan kerja keras, kerjasama, dan kesabaran semua pihak agar hasil yang sempurna menjadi sebuah kebiasaan dan akhirnya menjadi cerminan budaya Perusahaan. Kami menjamin bahwa proses ini selalu dipegang teguh oleh seluruh lapisan Bank BTN dengan bergandengan tangan dengan semua pemangku kepentingan.

Visi dan Misi

Visi

Menjadi Bank yang Terdepan dalam Pembiayaan Perumahan

Misi

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Nilai-Nilai dan Budaya Perusahaan

Nilai-Nilai Perusahaan

- Professionalism
- Competitiveness
- Integrity
- Lean
- Innovation
- Strive for Excellence

Budaya Perusahaan

BTN TERDEPAN GCG RUMAHKOE

- Bankir
- Terunggul yang menerapkan
- Inovasi dengan
- Integritas yang tinggi
- Dan
- Effisien
- Melampaui harapan masyarakat dan lingkungan

for me

- Great is not good enough
- Challenges are accepted
- Green is a must

therefore I

- Reach for growth and learning opportunities
- Utilize environmental friendly technology and innovation
- Make interest of clients' and communities happen
- Act accountable and dependable
- Hate arrogance and dishonesty
- Keep communication open
- Organize concerted effort as a team player
- Embrace lean

Sambutan Komisaris Utama [G4-1]



Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Bank BTN berhasil mengarungi tahun 2014 dengan tetap memberikan manfaat bagi para Pemangku Kepentingan serta layanan perbankan secara maksimal. Dewan komisaris memberikan apresiasi yang sebesar-besarnya atas langkah manajemen yang berkomitmen untuk terus meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana melalui berbagai kegiatan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang dituangkan dalam Laporan Berkelanjutan Bank BTN 2014 dan menjadi bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan 2014.

Bank BTN terus menjaga kualitas eksekusi di semua lini dengan sempurna, disamping terus menjaga keserasian aspek kesejahteraan pegawai dan masyarakat, serta kelestarian lingkungan dalam setiap kegiatan operasinya. Laporan ini memuat berbagai kebijakan Bank BTN dalam rangka mewujudkan komitmennya secara berkelanjutan, tak hanya berbasis kinerja Perusahaan dan pelayanan maksimum terhadap nasabah, namun juga impelementasi Bank BTN dalam berkontribusi untuk

meningkatkan serta membangun pondasi pembiayaan rumah dalam rangka memberikan dampak ekonomi yang positif di Indonesia.

Bank BTN dibangun dengan nilai-nilai "BTN Terdepan GCG Rumahkoe". Segenap insan BTN mengadopsi filosofi sebagai bankir terunggul yang menerapkan inovasi dengan integritas yang tinggi dan efisien melampaui harapan masyarakat dan lingkungan. Maka, bagi kami; *great is not good enough, challenges are accepted, green is a must. Therefore i; reach for growth and learning opportunities, utilize environmental friendly technology and innovation, make interest of clients' and communities happen, act accountable and dependable, hate arrogance and dishonesty, keep communication open, organize concerted, effort as a team player, embrace lean.* Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi segenap insan BTN dalam berkarya secara individu, maupun beroperasi secara perusahaan.

Sesuai tema Laporan Keberlanjutan tahun ini yaitu "BTN Terdepan GCG Rumahkoe", maka menjadi komitmen Bank BTN bahwa seluruh kegiatan operasional dilakukan

dengan benar, cepat dan fokus pada hasil terbaik haruslah menjadi cerminan dari budaya kerja yang terus dipelihara bersama. *Tagline* baru ini menunjukkan tekad Bank BTN yang besar untuk mewujudkan visi perusahaan “Menjadi Bank yang Terdepan dalam pembiayaan perumahan” dengan berlandaskan pada *Good Corporate Governance*.

Roda bisnis perbankan memang tak lepas dari ketatnya persaingan dan pasar yang agresif. Untuk itu, seluruh manajemen Bank BTN terus berupaya untuk memperkuat lini usaha Bank dengan terus berinovasi dalam rangka menumbuhkan iklim usaha yang positif. Kendati demikian, manajemen Bank BTN terus memupuk pilar utama bisnis kami yaitu sebagai Bank penyedia kredit perumahan terbesar di Indonesia.

Kekuatan Bank BTN sebagai Bank penyedia kredit perumahan adalah modal awal bagi segenap insan BTN untuk terus melakukan inovasi bisnis di sektor non-perumahan. Dewan komisaris yakin bahwa seluruh insan BTN merupakan insan yang unggul dan terbaik di bidangnya. Kami percaya target-target yang dicanangkan oleh Perusahaan bukan menjadi beban bagi mereka, melainkan menjadi tantangan tersendiri untuk terus berkarya dan memberikan yang terbaik demi kemajuan bersama. Kami bersyukur bahwa berbagai target Bank BTN di tahun ini telah terpenuhi dengan baik selaras dengan rangkaian road map Bank BTN menuju perusahaan kelas dunia.

Bank BTN selalu menjunjung tinggi prinsip berkelanjutan di semua kegiatan operasionalnya. Kami sadar sebagai Bank penyedia kredit perumahan terbesar di Indonesia, Bank BTN bisa dibilang sebagai salah satu tulang punggung bagi masyarakat untuk mendapatkan

tempat tinggal impian yang layak. Untuk itu, Bank BTN terus menjaga komitmennya dalam mempertahankan iklim yang harmonis dan berkelanjutan dengan semua pemangku kepentingan.

Manajemen dan jajaran Bank BTN akan terus memberikan layanan terbaik bagi usaha mikro kecil, dan menengah serta menerapkan berbagai program yang mendukung peningkatan dan pengembangan pendidikan, kesehatan, dan lingkungan melalui Program Harmoni BTN. Terwujudnya keseimbangan antara keberlanjutan bisnis dan lingkungan yang lestari merupakan cita-cita dan harapan Kami.

Pada 2014 ini, Bank BTN semakin menunjukan kemandapan roda bisnisnya sebagai perusahaan perbankan yang berprestasi. Ini dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan apresiasi yang berhasil diraih Bank berkat upaya kerja keras insan BTN. Untuk itu, kami menghaturkan terima kasih atas kinerja manajemen dan seluruh jajaran pegawai yang telah bekerja sama dengan baik dengan pemangku kepentingan dalam menjawab tantangan kerja untuk menjadi *world class banking company* yang berkelanjutan.

Akhir kata, ijin saya mewakili segenap Dewan Komisaris menyampaikan terimakasih kepada seluruh unsur pemangku kepentingan atas dukungannya yang tiada henti. Pencapaian ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan kerjasama dari semua pihak. Ucapan terimakasih ingin kami sampaikan pula kepada Dewan Direksi, manajemen dan staf atas upaya-upaya dan tekad mereka untuk meraih hasil yang positif dan mempertahankan pertumbuhan Bank BTN dan kehidupan bermasyarakat yang harmonis secara berkelanjutan.

Jakarta, Maret 2015



Mardiasno
Komisaris Utama

Sambutan Direktur Utama



Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, ijin kami atas nama Direksi Bank BTN menyampaikan Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) untuk tahun buku 2014 sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada seluruh lapisan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Dapat kami sampaikan bahwa tahun 2014 telah dilalui dengan prestasi yang menggembirakan. Pencapaian kinerja Bank BTN yang menggembirakan ini tak lepas dari konsolidasi menyeluruh dari segenap insan BTN yang telah bekerja sekuat tenaga dalam mengimplementasikan kebijakan dan strategi bisnis yang tepat sasaran. Strategi tersebut merupakan perwujudan komitmen Bank BTN dalam menjalankan usaha bisnisnya untuk konsisten membentuk iklim yang positif sehingga

aspek keberlanjutan dapat terpenuhi dan selalu menjadi prioritas utama dalam berkarya. Tahun 2014 merupakan tahun penuh tantangan. Bukan hanya di iklim bisnis perbankan, namun di semua lini usaha pada umumnya. Pertumbuhan ekonomi nasional di tahun 2014 kembali mengalami perlambatan dengan hanya tumbuh 5,1%. Angka tersebut lebih rendah dari pertumbuhan ekonomi tahun sebelumnya yang mencapai 5,7%. Melambatnya pertumbuhan ekonomi nasional tak lepas dari fenomena iklim perekonomian dunia, yaitu krisis hutang di Eropa dan belum stabilnya ekonomi Amerika Serikat setelah diguncang krisis pada tahun 2008-2009. Penyebab lainnya adalah kebijakan moneter yang ketat, sehingga pertumbuhan ekonomi menjadi terkendala.

Kendati demikian, fenomena di atas bukan menjadi halangan bagi segenap insan BTN untuk terus berkarya demi mencapai hasil yang maksimal. Inovasi

dan kreatifitas terus kami pupuk dalam rangka menggapai prinsip pembangunan berkelanjutan. Pelaporan perusahaan telah berkembang sesuai dengan kebutuhannya, dimulai dari laporan keuangan dan laporan tahunan hingga laporan keberlanjutan (*sustainability report*) dan juga laporan terintegrasi (*integrated report*) yang menjadi basis pelaporan masa depan. Jika tahun sebelumnya Bank BTN mengadopsi *Global Reporting Report* (GRI) 3.1, maka kini Bank BTN mengimplementasikan *Global Reporting Report* (GRI) 4.0 untuk mengkomunikasikan kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan melalui laporan keberlanjutan.

Laporan Berkelanjutan kembali kami persembahkan untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada para pemangku kepentingan tentang upaya kami yang senantiasa berupaya untuk secara terus menerus dapat berkontribusi kepada nasabah, masyarakat, Bangsa dan Negara. Memiliki rumah yang ideal bagi nasabah merupakan salah satu perhatian utama Bank BTN dalam mengembangkan produk dan layanannya. Seiring dengan itu, Bank BTN akan terus melakukan ekspansi produk, bukan hanya berbasis di sektor perumahan saja, namun juga meliputi non-perumahan secara bersamaan dengan tetap mempertahankan identitasnya sebagai pemimpin dalam pembiayaan kredit perumahan di Indonesia.

Bank BTN juga tetap menunjukkan komitmennya dalam menyalurkan kredit perumahan bagi masyarakat menengah ke bawah dengan mendukung program Pemerintah melalui Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Sementara itu, Bank BTN juga terus melakukan peningkatan di sisi sumber daya manusia (SDM). SDM berkualitas merupakan salah satu tulang punggung Perusahaan dalam rangka menggapai pencapaian gemilang.

Kami terus berupaya melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara berkesinambungan, sebagai bentuk tanggung jawab sosial Perusahaan, serta dalam rangka menerapkan tata kelola perusahaan yang baik. Dengan kebijakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) yang tepat sasaran, selama tahun 2014 kami telah melaksanakan berbagai program dalam berbagai bidang, meliputi pendidikan, kesehatan, serta sarana dan prasarana umum termasuk keagamaan dan bantuan kemasyarakatan lainnya. Sepanjang tahun 2014, total dana disalurkan untuk kegiatan PKBL mencapai Rp 6.2 miliar.

PKBL merupakan peluang bagi Perusahaan untuk menyatukan diri dengan masyarakat sekitar. PKBL memang erat kaitannya dengan program yang dijalankan secara berkelanjutan, di mana Perusahaan dituntut untuk memperhatikan faktor sosial dan lingkungan untuk saat ini maupun jangka panjang secara berkelanjutan.

Sebagai catatan, pelaksanaan kegiatan PKBL di tahun lalu dihadapkan dengan serangkaian Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merevisi Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/2007 serta PERMEN 08/MBU/2013 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan yang menjadi landasan hukum di Perusahaan.

Perubahan kebijakan tersebut intinya adalah ditiadaknya alokasi laba untuk program kemitraan dan dana program bina lingkungan dibebankan menjadi biaya perusahaan. Dengan demikian, maka efisiensi program PKBL perlu terus ditingkatkan karena menjadi bagian dari kinerja ekonomi Perusahaan.

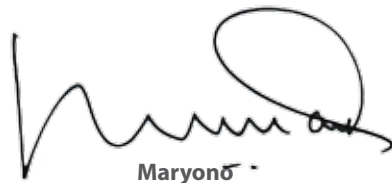
Kami yakin segenap insan BTN akan terus berupaya secara maksimal dalam rangka menyempurnakan

berbagai program yang dapat memberikan kontribusi bagi keberlanjutan Bank, lingkungan, komunitas, dan pembiayaan perumahan di Indonesia pada umumnya. Dengan semangat yang sama, kami berkarya dengan kerja keras demi mewujudkan tujuan mulia agar kebutuhan tempat tinggal bisa menjangkau semua lapisan masyarakat.

Akhir kata, mewakili segenap Dewan Direksi bank BTN, ijinkan saya menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dewan Komisaris dan para pemangku kepentingan lainnya atas dukungan yang diberikan

kepada kami, serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada segenap jajaran insan BTN yang terus berkarya tiada henti dalam pencapaian kinerja keberlanjutan 2014. Menyongsong tahun 2015, kami sadar apa yang telah kami lakukan selama ini masih terdapat ruang untuk dilakukan improvement. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, kami terbuka dengan segala saran, masukan, dan kritik membangun guna meningkatkan kinerja keberlanjutan Bank BTN di periode mendatang.

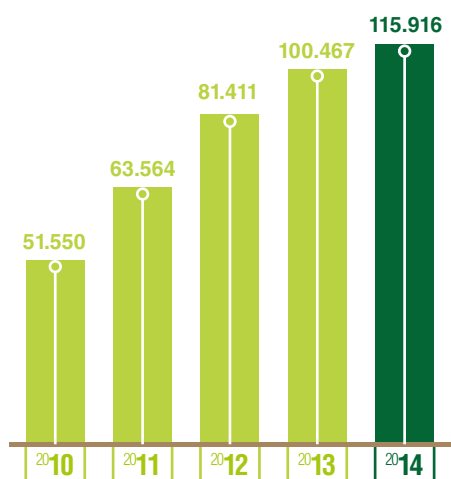
Jakarta, Maret 2015



Maryono

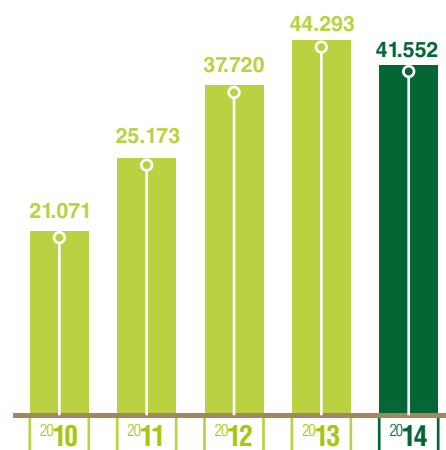
Direktur Utama

Ikhtisar Laporan Berkelanjutan



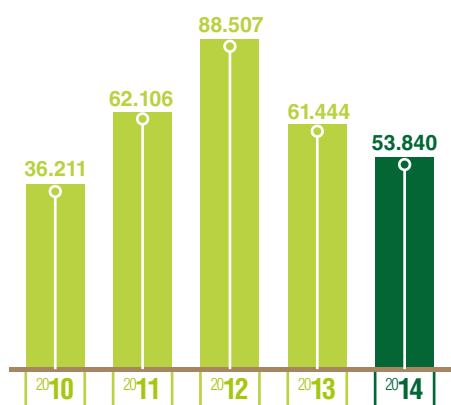
Posisi Kredit Bank BTN

Dalam jutaan Rupiah



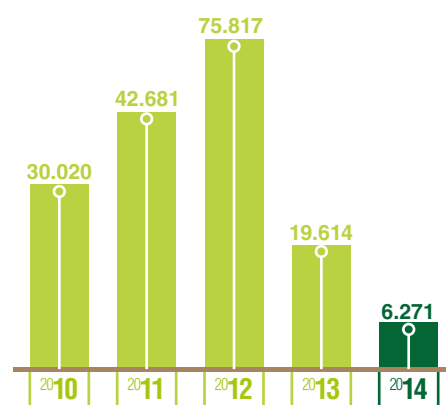
Penyaluran Kredit Bank BTN

Dalam jutaan Rupiah



Dana PKBL yang tersedia

Dalam jutaan Rupiah



Total Penyaluran Dana PKBL

Dalam jutaan Rupiah



Profil Perusahaan Dan Laporan Berkelanjutan



Data Perusahaan [G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8]



Nama Perusahaan	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Bidang Usaha	Bank Umum
Tanggal Pendirian	9 Februari 1950
Dasar Hukum Pendirian	Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 12 Tahun 1950
Kepemilikan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Republik Indonesia 60,13% • Masyarakat 38,75% • Karyawan 1,12%
Modal Dasar	Rp10.239.216.000.000
Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh	Rp5.283.848.000.000
Pencatatan di Bursa	Bursa Efek Indonesia
Kode Saham	BBTN
Alamat Kantor Pusat	Menara Bank BTN Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia Tel. 62-21 6336789, 6332666 Fax. 62-21 6346704 www.btn.co.id email: csd@btn.co.id

Sekilas Bank BTN

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., atau yang lebih dikenal dengan nama Bank BTN (selanjutnya disebut Perseroan) memiliki sejarah yang sangat panjang di industri perbankan di Indonesia. Bank BTN telah berdiri sejak tahun 1897 dengan nama Postspaarbank.

Di era kemerdekaan, tepatnya tahun 1950 Pemerintah Republik Indonesia mengubah nama Postspaarbank menjadi Bank Tabungan Pos, dan kemudian berganti nama lagi menjadi Bank Tabungan Negara pada 1963.

Pada tahun 1974, Perseroan ditunjuk Pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi golongan masyarakat menengah ke bawah, sejalan dengan program Pemerintah yang tengah menggalakkan program perumahan untuk rakyat.

Perseroan mencatatkan saham perdana pada 17 Desember 2009 di Bursa Efek Indonesia, dan menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif - Efek Beragun Aset (KIK-EBA).

Sebagai Bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan, Perseroan berkeinginan untuk membantu

masyarakat Indonesia dalam mewujudkan impian mereka untuk memiliki rumah idaman. Keinginan ini ditunjukkan dengan konsistensi selama lebih dari enam dekade, dalam menyediakan beragam produk dan layanan di bidang perumahan, terutama melalui KPR, baik KPR Bersubsidi untuk segmen menengah ke bawah maupun KPR Non Subsidi untuk segmen menengah ke atas.

Sebagai Bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan, Perseroan juga sukses mempertahankan posisi sebagai satu dari 10 bank terbesar di Indonesia dari segi aset serta penyaluran kredit.

Perseroan bercita-cita menjadi *the world class company* dengan tujuan memberikan hasil terbaik kepada para pemangku kepentingan, Perseroan senantiasa konsisten dalam menekankan fokusnya sebagai pemimpin pembiayaan perumahan. Saat ini, fokus bisnis Perseroan dikonsentrasikan pada tiga sektor, yakni KPR dan Perbankan Konsumer, Perumahan dan Perbankan Komersial, serta Perbankan Syariah. Setiap bidang menjalankan bisnis lewat pembiayaan, pendanaan serta jasa yang terkait dengan ruang lingkupnya.

Bidang Usaha

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan RUPS Luar Biasa tentang Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Tabungan Negara (Persero) no. 7 tanggal 12 Oktober 2009, kegiatan usaha Perseroan adalah:

- A. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk

lainnya yang dipersamakan dengan itu;

- B. Memberikan kredit;
C. Menerbitkan surat pengakuan hutang dan melakukan pinjaman dengan jaminan aktiva produktif;
D. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko

Perseroan 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-surat dimaksud.
 - ii. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - iii. Kertas Perbendaharaan Negara dan Surat Jaminan Pemerintah.
 - iv. Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 - v. Obligasi.
 - vi. Surat Dagang Berjangka Waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - vii. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- E. 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;
- F. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- G. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- H. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- I. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- J. Membeli sebagian atau seluruh agunan, baik

melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan kuasa untuk menjual di luar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.

- K. Melakukan kegiatan anjak piutang, sekuritisasi aset, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- L. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- M. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan dengan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- N. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, termasuk kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, sesuai syarat bahwa Perseroan di kemudian hari harus menarik kembali penyertaannya, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perseroan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- O. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pension sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.
- P. Melakukan kegiatan jasa keuangan, *commercial banking* dan *investment banking* lainnya.
- Q. Melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan.
- R. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Wilayah Operasional



	Sumatera	Jawa	Kalimantan	Bali & Nusa Tenggara	Sulawesi	Papua & Maluku
Regional Offices	1	2	-	-	-	-
Branch Offices	11	38	5	3	5	3
Sub Branch Offices	34	158	10	5	13	3
Cash Outlets	58	375	18	8	18	2
Sharia Outlets	6	40	2	-	2	-
Priority Outlet	5	21	4	2	2	-
Post Offices	700	1.624	299	141	126	61
ATMs	240	1.345	85	46	92	22

	2011	2012	2013	2014
Regional Offices	2	3	3	3
Branch Offices	65	65	65	65
Sub Branch Offices	218	223	223	223
Cash Outlets	316	415	479	479
Sharia Outlets	39	50	50	50
Priority Outlet	7	13	23	34
Total Outlets	640	756	820	820
Post Offices	2.738	2.922	2.922	2.951
ATMs	1.181	1.404	1.504	1.830
Employees	6.337	7.142	8.011	8.582

Struktur dan Komposisi Kepemilikan Saham

Negara Republik Indonesia memiliki satu lembar Saham Seri A Dwiwarna. Saham Seri A Dwiwarna memberikan kepada pemegangnya hak-hak istimewa yang tidak dimiliki oleh pemegang saham lainnya, yaitu menyetujui pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris dan Direksi, menyetujui perubahan Anggaran Dasar termasuk perubahan modal, menyetujui penggabungan, peleburan pengambilalihan dan pemisahan Perseroan, pengajuan permohonan agar Perseroan dinyatakan pailit dan pembubaran serta meminta laporan dan

penjelasan mengenai hal tertentu kepada Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya peraturan di bidang Pasar Modal.

Pada tanggal 31 Desember 2014, Negara Republik Indonesia memiliki 6.353.999.999 lembar Saham Biasa dan satu lembar Saham seri A Dwiwarna yang memiliki hak suara khusus, sehingga kepemilikan sahamnya sebesar 60,13%.

	Pemegang Saham	Jumlah Investor	Lembar Saham	% Saham
Nasional	Negara Republik Indonesia	1	6,354,000,000	60.13%
	Perorangan	6,879	406,117,233	3.84%
	Karyawan	1,736	118,865,600	1.12%
	Koperasi	4	8,539,600	0.08%
	Yayasan	17	29,206,833	0.28%
	Dana Pensiun	128	230,199,673	2.18%
	Asuransi	28	167,601,952	1.59%
	Perseroan Terbatas	83	312,951,002	2.96%
	Reksadana	100	778,616,221	7.37%
Sub Total		8,976	8,406,098,114	79.55%
Asing	Perorangan	27	3,307,902	0.03%
	Badan Usaha	237	2,158,289,984	20.42%
Sub Total		264	2,161,597,886	20.45%
		9,240	10,567,696,000	100.00%

Pemegang Saham yang Memiliki Lebih dari 5% Saham

Pada 31 Desember 2014, komposisi pemegang saham yang memiliki saham diatas 5% adalah sebagai berikut :

No.	Nama	Jumlah Saham	% Saham
1	Negara Republik Indonesia	6,354,000,000	60.13%

Kepemilikan Saham Oleh Dewan Komisaris dan Direksi

Nama	Jabatan	Jumlah Saham	% Saham
Dewan Komisaris			
Mardiasmo	Komisaris Utama	-	-
Sahala Lumban Gaol	Komisaris - Independen	-	-
Amanah Abdulkadir	Komisaris - Independen	-	-
Maulana Ibrahim	Komisaris - Independen	-	-
Agung Kuswandono	Komisaris	-	-
Herman Hidayat	Komisaris	-	-
Direksi			
Maryono	Direktur Utama	98,500	0.0009
Irman Alvian Zahiruddin	Direktur	4,922,650	0.0466
Mansyur S. Nasution	Direktur	375,000	0.0035
Hulmansyah	Direktur	-	-
Rico Rizal Budidarmo	Direktur	-	-
Iman Nugroho Soeko	Direktur	-	-

Penghargaan & Sertifikasi [G4-15]



Jenis penghargaan

Service Excellence

Kategori

2nd Best ATM Commercial Bank

Tanggal

13 Jun 2014

Lembaga pemberi penghargaan

Infobank



Jenis penghargaan

Service Excellence

Kategori

2nd Best Customer Service Islamic Business Unit

Tanggal

13 Jun 2014

Lembaga pemberi penghargaan

Infobank



Jenis penghargaan

Service Excellence

Kategori

1st Best Phone Handling

Tanggal

13 Jun 2014

Lembaga pemberi penghargaan

Infobank

**Jenis penghargaan**

Service Excellence

Kategori

2nd Best Overall Performance

Tanggal

13 Jun 2014

Lembaga pemberi penghargaan

Infobank

**Jenis penghargaan**

The 10th Islamic Finance Award

Kategori

1st rank The Best Services Quality

Tanggal

24 Feb 2014

Lembaga pemberi penghargaan

Karim Consulting Indonesia

**Jenis penghargaan**

Pembiayaan Perumahan

Kategori

Pelayanan Terbaik dalam Pembiayaan Perumahan Rakyat

Tanggal

28 Okt 2014

Lembaga pemberi penghargaan

Residence Indonesia

Peristiwa Penting



Jakarta, 10 Februari 2014

Bank BTN Paparkan Kinerja Triwulan IV 2013

Bank BTN menyampaikan hasil kinerja Perseroan untuk Triwulan IV 2013. Bank BTN berhasil meningkatkan laba bersih tahun 2013 sebesar Rp1,56 Triliun, tumbuh 14,53% jika dibandingkan perolehan laba tahun 2012. Sementara Non Performing Loan (NPL) Net dapat ditekan turun pada angka 3,04% sebagai hasil dari keseriusan Bank BTN untuk memperbaiki kualitas kreditnya.



Jakarta, 27 Maret 2014

Bank BTN Luncurkan Contact Center Bagi Nasabah Prioritas

Bank BTN bekerja sama dengan PT Telkom dan PT Infomedia Nusantara, meluncurkan layanan contact center khusus nasabah BTN Prioritas dan layanan Interactive Voice Response (IVR). Program ini sebagai bentuk komitmen perseroan dalam memberikan nilai tambah pelayanan pada para nasabah. Contact Center 500286 yang beroperasi selama 24 jam setiap hari dalam setahun untuk nasabah BTN Prioritas.



Jakarta, 29 April 2014

Paparan Kinerja Triwulan I 2014

Bank BTN mengumumkan kinerja keuangan triwulan I tahun 2014 dengan capaian penyaluran kredit menjadi sebesar Rp 102,82 triliun, atau tumbuh 20,24% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Total rumah dan apartemen yang telah dibiayai Bank BTN sepanjang tiga bulan pertama tahun ini mencapai 28.032 unit. Dana Pihak Ketiga yang dihimpun Perseroan juga tumbuh 17,44% menjadi sebesar Rp 102,28 triliun.



Jakarta, 5 Mei 2014

BTN Kerjasama Dengan JAMKRINDO

Bank BTN bekerjasama dengan Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo). Kerjasama mana lebih dimaksudkan untuk memberikan jaminan pembiayaan KPR dengan skem FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan). Naskah PKS ditandatangani masing-masing oleh Maryono, Direktur Utama Bank BTN dan dari Jamkrindo dilakukan oleh Diding Surdirja Anwar, Direktur Utama dan Bakti Prasetyo, Direktur.



Jakarta, 6 Juni 2014

BTN Dukung Pembiayaan 1.000 Rumah Pekerja

Bank BTN siap memberikan dukungan pembiayaan pembangunan perumahan bagi pekerja di 5 kota besar di Indonesia, yaitu Karawang, Serang, Palembang, Semarang, dan Surabaya. Bank BTN akan membangun 1.000 unit rumah sederhana di Serang setelah sebelumnya proyek serupa dilakukan di Karawang. Sekitar 130 unit rumah telah direalisasi dengan skim KPR Sejahtera FLPP dengan PUMP-KB dengan total nilai pembiayaan sekitar Rp 2,58 miliar. Proyek perumahan ini disiapkan sebagai fasilitas perumahan yang diberikan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.



Jakarta, 15 Juli 2014

Bank BTN Undi Hadiah Tabungan Homebastis Periode III

Untuk mendongkrak Dana Pihak Ketiga, Bank BTN menawarkan inovasi produk dana yang dapat dipilih oleh nasabah sebagai alternatif simpanan. Termasuk di dalamnya program hadiah Homebastis periode III dengan Grand Prize 3 rumah mewah masing-masing senilai Rp2 Miliar.



Jakarta, 16 Agustus 2014

BTN Gelar Property Expo 2014

Bank BTN kembali menyelenggarakan Property Expo 2014. Ini merupakan penyelenggaraan yang keempat sejak tahun 2011. Pameran ini merupakan tebosoan yang dilakukan Bank BTN untuk meningkatkan penyaluran kreditnya, khususnya kredit perumahan. Respon masyarakat dan para pelaku industri perumahan terhadap event tersebut sangat besar. Apalagi pada event seperti ini banyak fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan untuk transaksi selama pameran berlangsung.



Jakarta, 24 September 2014

Bank BTN Raih Predikat The Best Efficient Bank 2014

Bank BTN mendapatkan penghargaan The Best Efficient Bank 2014 DARI HARIAN Bisnis Indonesia atas kinerja perusahaan tahun 2013 untuk kelompok Bank BUMN. Penghargaan ini menggunakan metodologi dengan membandingkan hasil aktual (output) yang diperoleh oleh satu bank dengan hasil yang seharusnya dapat dicapai dengan sejumlah konsumsi sumber daya (input) yang sama. Bank BTN juga ditetapkan sebagai the best efficient bank 2014 untuk kelompok Bank BUMN.



Jakarta, 2 Oktober 2014

Sinergi Bank BTN-TELKOM Kembangkan Branchless Banking

Bank BTN memberikan fasilitas layanan perbankan kepada para penjual pulsa Telkom. Naskah MOU ditandatangani oleh Maryono, Direktur Utama Bank BTN dan Arief Yahya, Direktur Utama Telkom. Kerjasama Bank BTN dengan Telkom merupakan wujud sinergi antar BUMN. Kerjasama ini juga membawa misi untuk mendukung program pemerintah dalam mendorong Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).



Jakarta, 16 Oktober 2014

BTN Luncurkan Housing Finance Center

Sebagai leader pembiayaan perumahan di Indonesia, Bank BTN meluncurkan Housing Finance Center (HFC) sebagai salah satu solusi permasalahan perumahan di Indonesia. BTN HFC akan menjadi sumber inspirasi para pelaku bisnis di bidang pembiayaan perumahan.



Jakarta, 16 Oktober 2014

Seminar Business Leaders Forum dengan topik Fewer, Bigger, Bolder dengan pembicara Mohan Sawhney dengan penyelenggara MarkPlus, Inc.

Di seminar tersebut, diselenggarakan sesi diskusi Housing Finance dengan nara sumber dari Kemenpera - Bapak Sri Hartoyo, Deputi Pembiayaan dan Ketua DPP REI Eddy Hussy, dengan pembahasan akademik dari Professor Mohan Sawhney dari Kellogg School of Management



Jakarta, 28 Oktober 2014

Seremoni penandatanganan MoU dengan Polri yg diwakili oleh Bpk. Sutarman Kapolri

Kerjasama meliputi pemanfaatan produk, jasa, dan layanan Bank BTN oleh institusi dan anggota Polri di seluruh Indonesia.



Jakarta, 29 Oktober 2014

Rangkul YPI Al-Azhar Terbitkan Tabungan BTN Qurban iB

Bank BTN menggandeng Yayasan Pendidikan Islam (YPI) Al Azhar. Kerjasama dengan YPI Al Azhar Dalam peluncuran produk Tabungan BTN Qurban iB. Kerjasama dengan YPI Al Azhar sendiri secara umum menyangkut Penyediaan Fasilitas Pelayanan Jasa Perbankan Berdasarkan Prinsip Syariah.



Jakarta, 6 November 2014

BTN Buka Layanan Prioritas Di Pondok Indah

Bank btn membuka lagi kantor layanan prioritas yang ke-30 di wilayah Pondok Indah sebagai upaya meningkatkan Dana Pihak Ketiga. BTN Prioritas Pondok Indah diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperkuat struktur permodalan Perseroan.



Jakarta, 18 November 2014

Peluncuran Tabungan BTN Perumahan

Peluncuran Tabungan BTN Perumahan disaksikan oleh Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Bpk Basuki Hadimuljono di acara Rakernas REI 2014.



Jakarta, 9 Desember 2014

BTN-SMF Lahirkan Sekuritisasi Terbesar Sepanjang Sejarah

Bank BTN bersama SMF Finance menerbitkan Kontrak Investasi Kolektif – Efek Beragun Aset (KIK EBA) Bank BTN ke-7. Nilai KIK EBA yang diterbitkan perseroan senilai Rp1,5 triliun. Nilai sekuritisasi terbesar sepanjang sejarah penerbitan. KIK EBA DBTN05 telah mendapatkan pernyataan efektif dari OJK pada tanggal 25 November 2014.

Sumber Daya Manusia



Pada tahun 2014, bank telah merekrut pegawai sebanyak 889 orang termasuk di dalamnya merekrut pegawai dengan status Pro Hire atau Experience Hire, dengan rincian dari beberapa aspek sbb :

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total
Perempuan	349
Laki-laki	540
Total	889

Usia

Usia	Jumlah
20 - 25	775
26 - 30	67
31 - 35	41
36 - 40	6
Total	889

Pendidikan

Pendidikan	Total
D1	7
D3	293
D4	5
S1	582
S2	2
Total	889

Level Jabatan

Pendidikan	Grade	Total
Officer Development Program (ODP)	13	62
General Banking Staff (GBS)	12	0
Supporting Staff (SS)	08-11	545
Customer Service Staff (CS) / Pensiun usia 36 th.	11-12	83
Junior Secretary (SKR) / Pensiun usia 36 th.	10-11	13
Teller Service Staff (TS) / Pensiun usia 36 th.	09-10	132
Professional Hire / Experienced Hire	14-16	54
Total		889

Perjanjian Kerja Bersama [G4-11]

Bank BTN menyadari bahwa optimalisasi potensi SDM dapat tercapai tidak hanya melalui penerapansistem SDM berbasis kompetensi pada setiap aktivitas fungsi SDM, namun harus diiringi dengan praktik-praktik kerja yang mampu mawadahi hak-hak pegawai. Oleh karena itu, Perusahaan memasukan hak asasi manusia serta praktik-praktik kerja yang adil dan tidak menyalahi hak asasi manusia ke dalam pokok-pokok PKB yang secara periodik dievaluasi dan disempurnakan. Sehingga, PKB menjadi panduan bagi Perusahaan dan pegawai dalam melaksanakan hubungan kerja yang mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak.

Pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan wajib memperhatikan ketentuan mengenai hubungan industrial sumber daya manusia perusahaan. Oleh karena itu, Bank BTN membuat ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang hubungan industrial sumber daya Perusahaan yang ditetapkan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang secara periodik dievaluasi dan disempurnakan oleh Perusahaan.

Instrumen hubungan industrial Perusahaan terdiri dari serikat pekerja Bank BTN dan Perjanjian Kerja Bersama

(PKB) yang berisi syarat-syarat kerja sebagai panduan dalam melaksanakan hubungan kerja serta menjadi solusi bagi Perusahaan, pegawai, dan pihak-pihak terkait lainnya seperti pemerintah.

Perusahaan bekerja sama dengan serikat pekerja sebagai mitra dalam rangka menangani Pegawai yang “dalam perhatian khusus” dengan cara memberikan pendampingan/ konseling kepada pegawai yang bersangkutan karena Perusahaan menganggap serikat pekerja lebih dekat secara psikologis dengan pegawai dalam hal penyampaian keluhan-keluhan yang dirasakan pegawai.

PKB menjadi panduan bagi Perusahaan dan pegawai dalam melaksanakan hubungan kerja yang mengatur hak dan kewajiban antara perusahaan dan karyawan. Bank BTN memasukkan hak asasi manusia serta praktik-praktik kerja yang adil dan tidak menyalahi hak asasi manusia ke dalam pokok-pokok PKB yang secara periodik dievaluasi dan disempurnakan.

Bank BTN berkomitmen mengembangkan hubungan industrial yang baik dengan cara:

1. Memberikan lingkungan kerja yang baik dan aman bagi pegawai termasuk kesejahteraan yang layak.
2. Perlakuan yang adil dan melindungi pegawai dari

segala bentuk kemungkinan yang membahayakan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja.

3. Membangun komunikasi dua arah yang sehat antara manajemen dan pegawai dengan dasar kepentingan dan manfaat bersama.
4. Memberikan kesempatan yang sama untuk pegawai mengikuti pendidikan pelatihan dan pengembangan diri yang sesuai dengan bisnis Perusahaan.

Penerapan Prinsip Kehati-hatian

[G4-14]

Prinsip kehati-hatian diterapkan Perseroan dengan membentuk Divisi Manajemen Risiko, yang di dalamnya terdapat Komite Pemantau Risiko, Komite Manajemen Risiko, dan Satuan Kerja Manajemen Risiko. Selain itu, juga diterapkan Sistem Pengendalian Internal (SPIN).

Penerapan Standar Eksternal

Dalam aktivitas usahanya, standarisasi proyek dan layanan Bank BTN mengacu pada kriteria Sertifikasi ISO 9001:2008.

Rantai pasokan [G4-12]

Dalam menjalankan roda Perusahaan, Bank BTN melakukan identifikasi dan kategorisasi grup pemasok yang memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kelangsungan usaha bank. Definisi rantai pasokan atau pemasok dalam Laporan ini adalah mereka yang memasok barang dan jasa khusus, seperti mitra kerja dan pemasok tenaga kerja di bidang jasa audit, jasa keamanan, layanan pelanggan, jasa kebersihan, transportasi, pemasaran, dan pemeliharaan/perbaikan. Selaras dengan implikasi bisnis mereka yang memiliki potensi risiko terhadap citra dan reputasi Bank BTN.

Tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja dan keselamatan kerja akan berpengaruh langsung

terhadap citra dan reputasi Bank BTN. Oleh sebab itu, untuk menekan dampak negatif, Perusahaan telah melakukan seleksi yang ketat terhadap pemasok, dengan mempertimbangkan kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja.

Dalam setiap perjanjian kerja dengan pemasok, telah diatur klausul yang mewajibkan pemasok untuk menaati ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tenaga kerja. Dalam periode pelaporan tidak terdapat pelanggaran secara signifikan dari pemasok kami.

Perubahan yang signifikan selama periode pelaporan [G4-13]

Tidak ada perubahan yang signifikan selama periode pelaporan Laporan Keberlanjutan PT Bank BTN (Persero) Tbk 2014

Keanggotaan Perusahaan dalam asosiasi/organisasi nasional/internasional [G4-16]

Bank BTN merupakan anggota aktif dari asosiasi-asosiasi sebagai berikut:

1. Asosiasi Emiten Indonesia
2. Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (PERBANAS)
3. Ikatan Auditor Intern Bank
4. Perhimpunan Audit Internal Indonesia
5. The Institute of Internal Auditor (IIA)-Indonesia Chapter

Pelibatan Pemangku Kepentingan

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

Keberlanjutan usaha Bank BNI sangat berkaitan erat dengan kemampuan manajemen dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. Dengan adanya interaksi yang positif, maka keberlanjutan usaha, juga pelaksanaan tanggung jawab sosial dan kelestarian

lingkungan dapat dilaksanakan dengan optimal demi sebesar-besarnya manfaat bagi pemangku kepentingan.

Pelibatan pemangku kepentingan bersifat terbatas. Dalam hal ini, Bank BTN melibatkan mereka melalui wadah yang tersedia, namun tidak melebihi ketentuan yang diatur dalam Anggaran Dasar maupun peraturan perundangan yang berlaku.

Bank BTN telah mengidentifikasi dengan seksama kelompok-kelompok pemangku kepentingan utama, berdasarkan pengaruh dominan kelompok-kelompok tersebut terhadap keberlangsungan usaha Perseroan. Para pemangku kepentingan dan keterlibatannya pada 2014 dapat digambarkan sebagai berikut:

No.	Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Tujuan	Frekuensi
1	Nasabah	Layanan Call Centre	Memberi layanan dan menanggapi keluhan	Setiap saat
		Survei Kepuasan Pelanggan	Menjaring pendapat ihwal kepuasan nasabah dan upaya perbaikan yang diperlukan	Minimal satu kali dalam setahun
		Situs BTN dan frontline information	Edukasi perbankan dan penyediaan informasi ihwal Perseroan	Saat diperlukan
2	Pemerintah dan Otoritas Keuangan	Pelaporan pelaksanaan kepatuhan dan notifikasi pada Bank Indonesia	Memberikan informasi ihwal kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku	Sesuai ketentuan
		Pelaporan kepatuhan aspek syariah pada Dewan Syari'ah Nasional	Menyampaikan informasi ihwal tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syari'ah	Sesuai ketentuan
3	Pegawai	Media Internal	Melakukan sosialisasi ihwal kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan kepegawaian	Jika diperlukan
		Survei Kepuasan Pegawai	Mengukur tingkat kepuasan pegawai dan menjaring harapan mereka	Minimal satu kali dalam setahun
4	Serikat Pekerja	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Menciptakan iklim kerja yang kondusif sehingga tercipta hubungan bipartit yang harmonis	Review setiap tahun
5	Pemasok	<i>Gathering</i> , seminar dan <i>workshop</i>	Pengembangan merchant Perseroan	Setiap bulan
6	Organisasi Bisnis	Pertemuan dan kegiatan, baik skala nasional, regional maupun internasional	Meningkatkan tata kelola Perusahaan, termasuk menjaring kebaruan-kebaruan ihwal tata kelola	Setiap bulan
7	Organisasi Kemasyarakatan/ Organisasi Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat	Kerjasama strategis untuk menjalankan program-program Tanggung Jawab Perusahaan, baik di bidang sosial maupun lingkungan	Mengoptimalkan pencapaian program CSR Perseroan	Saat diperlukan
8	Media massa	Siaran Pers	Memberikan informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui oleh publik	Saat diperlukan

Profil Laporan

Laporan Keberlanjutan Tahun 2014 (Laporan) PT Bank BTN merupakan Laporan tahun kelima, sejak Laporan pertama tahun 2009 diluncurkan. Laporan ini disusun antara lain untuk memenuhi ketentuan Pasal 66 ayat 2c, Undang-Undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT), yang mewajibkan penyampaian laporan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan. TJSL menurut Pasal 1 Undang-Undang No.40 Tahun 2007 adalah, "komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya."

Laporan ini diterbitkan setiap tahunnya sebagai wujud komitmen Bank BTN terhadap prinsip-prinsip keberlanjutan yang mencakup Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Fairness (Kewajaran). Selain dalam edisi cetak, Laporan juga dapat diakses melalui situs perusahaan <http://www.btn.co.id>. Laporan ini sengaja disusun untuk menyampaikan informasi yang komprehensif dan gambaran yang jelas, menyeluruh, dan transparan mengenai berbagai kebijakan, program, kegiatan, upaya, dan kinerja Bank BTN dalam aspek-aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan yang terkait dengan kegiatan operasional Perusahaan sepanjang tahun 2014. [G4-29, G4-30]

Bank BTN berharap Laporan ini dapat menjadi sumber informasi terkait pelaksanaan kinerja keberlanjutan Perusahaan oleh segenap pemangku kepentingan, yakni para pemegang saham, pejabat pemerintahan, otoritas pasar modal, masyarakat sekitar lokasi operasi, akademisi, lembaga riset, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Periode Pelaporan

Isi Laporan Berkelanjutan ini mencakup kegiatan sosial Bank BTN dalam kurun waktu satu tahun sejak 1 Januari

2014 hingga 31 Desember 2014. Dapat dikatakan bahwa Laporan ini secara umum mengungkapkan kinerja dan kegiatan Bank BTN dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan sekaligus terkait erat dengan aktivitas tanggung jawab sosial Bank BTN kepada nasabah, karyawan, pemasok, mitrausaha, masyarakat, dan lingkungan.

Proses Penetapan Isi Laporan

Dalam menetapkan topik dan isi Laporan ini kami menggunakan 4 (empat) langkah yang diisyaratkan oleh GRI G4, yaitu:

1. mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan boundary (langkah Identifikasi);
2. membuat prioritas atas aspek-aspek yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (langkah Prioritas);
3. melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (langkah Validasi).
4. melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (langkah *Review*).

Prinsip Pelaporan

Dalam Laporan ini Kami juga turut melaporkan keterlibatan, interaksi serta kinerja Perusahaan bersama-sama dengan para pemangku kepentingan. Data-data terkait kinerja tata kelola dan kinerja operasional Perusahaan mencakup data keuangan, data kinerja lingkungan, data kinerja keselamatan dan kesehatan kerja, praktik pengamanan (*security*), praktik ketenagakerjaan, dan penerapan prinsip-prinsip hak asasi manusia.

Seluruh data-data keuangan dinyatakan dalam satuan mata uang rupiah, kecuali dinyatakan lain. Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan *Fairness* (Kewajaran) yang terintegrasi dalam segala kegiatan bisnis Perusahaan, menuntut

Kami untuk melakukan *review* audit internal terhadap isi Laporan yang diharapkan mampu menjamin bahwa kelima prinsip tersebut telah diterapkan dengan baik serta mampu menjamin akurasi dan akuntabilitas indikator kualitatif dan kuantitatif dari data yang digunakan pada Laporan ini.

Bank BTN menerapkan 'Prinsip-Prinsip untuk Menetapkan Isi Laporan' sebagaimana direkomendasikan dalam Panduan Pelaporan Keberlanjutan GRI-G4. Meliputi:

1. Prinsip Keinklusivan Pemangku Kepentingan.
Kami terapkan dengan melakukan komunikasi dengan pemangku kepentingan yang terpilih pada saat penyusunan Laporan ini.
2. Prinsip Konteks Keberlanjutan
Kami terapkan dengan memperluas pengungkapan dengan memperhatikan luasan dampak bisnis Perusahaan hingga ke cakupan nasional dan isu internasional dalam pembangunan berkelanjutan.
3. Prinsip Materialitas
Kami terapkan dengan melibatkan pemangku kepentingan dengan menyelenggarakan forum diskusi yang dihadiri oleh wakil-wakil dari berbagai kelompok pemangku kepentingan.
4. Prinsip Kelengkapan
Kami terapkan dengan menyajikan data dan informasi yang sejauh mungkin praktis untuk dilakukan serta konsisten dengan lingkup dan periode pelaporan dengan memperhatikan batasan-batasan yang relevan pada setiap aspek atau topik yang kami laporkan.

Boundary Laporan [G4-17, G4-18]

Laporan ini mencakup kegiatan Bank BTN dan entitas anak perusahaan, sebagaimana tercantum dalam laporan keuangan konsolidasian. Data Keuangan dan SDM serta data lingkungan dalam Laporan ini merupakan data konsolidasian dengan anak perusahaan.

Bank BTN menggunakan teknik pengukuran data finansial berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Indonesia. Sementara itu, untuk data keberlanjutan, kami menggunakan teknik pengukuran data yang berlaku secara internasional.

Data kuantitatif dalam Laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut, sehingga pengguna Laporan dapat melakukan analisa tren. Tidak ada pembatasan dalam menentukan ruang lingkup dan batasan laporan.

Pemeriksaan Laporan

Pada periode pelaporan ini, Perusahaan belum menyertakan eksternal assesor independen untuk melakukan jasa penjaminan atas Laporan Keberlanjutan. Namun demikian, Kami menjamin kebenaran dan keabsahan informasi dalam laporan ini, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pernyataan Direksi.

[G4-32, G4-33]





Tata Kelola Berkelanjutan

Pendahuluan

Bank BTN berkomitmen untuk menjadi bagian hidup dari keluarga Indonesia, dengan turut berpartisipasi dalam hal mewujudkan rumah impian bagi semua. Perwujudan mimpi keluarga Indonesia tersebut tak lepas dari praktek tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* (GCG) yang diimplementasikan secara maksimal di tubuh Bank BTN. Perseroan menyadari bahwa penerapan GCG secara maksimal merupakan syarat utama dalam menggapai kinerja bank dalam jangka pendek maupun jangka panjang secara konsisten dan berkelanjutan.

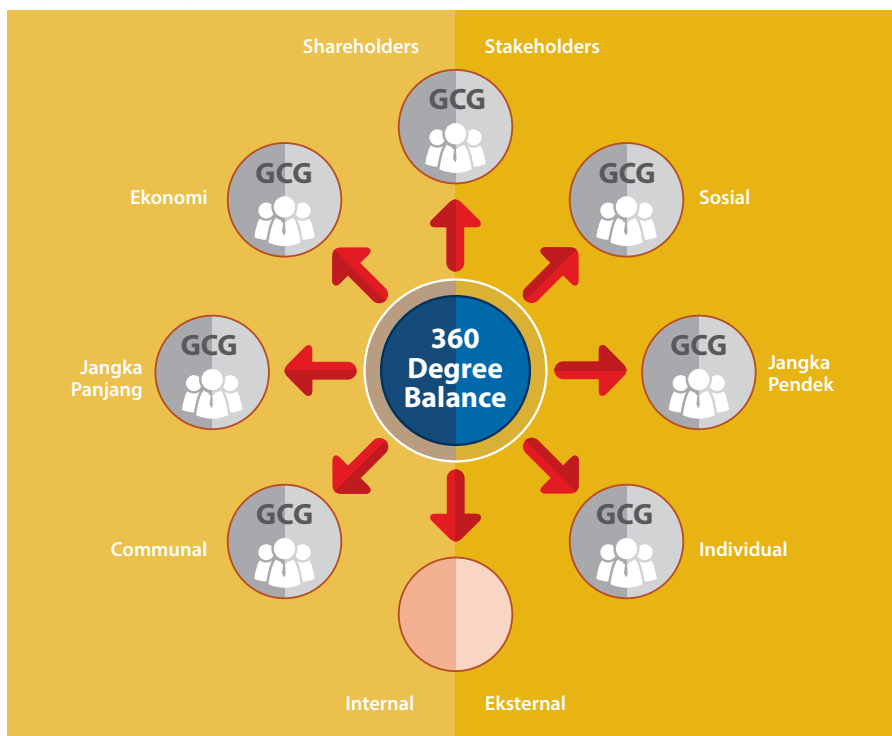
Hal tersebut sejalan dengan cita-cita Perseroan yang bertekad memposisikan diri sebagai perusahaan berskala internasional (*world class banking company*). Maka, penerapan GCG secara tepat dan akuntabel merupakan pilar utama Perseroan dalam menjalankan roda bisnisnya. Manajemen Bank BTN senantiasa melakukan penyempurnaan aspek pengelolaan di semua lini seiring perjalanan waktu dan tuntutan industri perbankan. Komitmen Perseroan menerapkan prinsip-prinsip GCG tersebut juga dalam rangka memitigasi tren

bisnis perbankan dunia, sehingga Bank BTN mampu melakukan transformasi bisnis secara konsisten dan berkelanjutan.

Paradigma GCG BTN

Tantangan yang dihadapi Bank BTN semakin beragam dan kompleks. Oleh karena itu, implementasi prinsip-prinsip GCG sudah menjadi keharusan. Secara umum, Perseroan menerapkan prinsip-prinsip dasar GCG yang mencakup *transparency, accountability, responsibility, independency* dan *fairness* (TARIF), dengan keyakinan bahwa hal ini akan menjamin terciptanya keseimbangan bisnis secara paripurna/menyeluruh (360 derajat) sehingga segenap bentuk kepentingan, baik bisnis maupun sosial, individu dengan kelompok, internal juga eksternal, jangka pendek dan jangka panjang serta kepentingan *shareholders* dan *stakeholders* akan menuju pada titik keseimbangan.

Bagan 360 Degree of Balance



Implementasi tata kelola perusahaan diwujudkan dalam berbagai proses mulai dari rekrutmen, sistem pengendalian internal, pengelolaan risiko, evaluasi kinerja, pengambilan keputusan, sampai dengan program *reward and punishment*. Bank BTN juga terus berupaya meningkatkan proses implementasi GCG untuk memastikan prinsip TARIF dilaksanakan pada setiap jenjang organisasi perusahaan baik di Kantor Pusat maupun Unit Bisnis.

Bank BTN terus mendorong peningkatan implementasi tata kelola perusahaan dan menciptakan budaya yang menjunjung tinggi integritas, profesionalisme dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Bank BTN memandang tata kelola perusahaan sebagai sarana untuk menjaga kelangsungan usaha, menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan, serta menumbuhkan kinerja dan integritas Perseroan.

Pilar-Pilar Road Map GCG

Empat pilar yang menjadi tonggak implementasi GCG Bank BTN adalah sebagai berikut:

- *Commitment on Governance*
- *Governance Structure*
- *Governance Mechanism*
- *Governance Outcome*

Pilar-pilar GCG ini adalah petunjuk dalam rangka mengeksekusi strategi pengembangan GCG Bank BTN yang meliputi beberapa tahapan, sebagai berikut.

1. Tahapan Pra Implementasi

Pada tahapan ini terdapat 3 (tiga) hal yang dilakukan, yaitu:

- Mengukuhkan komitmen manajemen.
- Membangun dan/ atau melengkapi GCG *soft structure*.
- Membangun dan/ atau melengkapi GCG *infrastructure*.

2. Tahapan Implementasi

Pada tahapan ini dilakukan beberapa strategi, yaitu:

- *Awareness programs*.

- Internalisasi dan institusionalisasi.
- Evaluasi dan *Assessment Programme*.
- Pengembangan software (*Intelligence Governance* [i-Gov]).
- Eksternalisasi.

3. Tahapan Siklus Implementasi

Monitoring berkelanjutan dan penetapan *action plan* and *feedback* pada setiap akhir tahun dengan menggunakan metode *Plan Do Check Action* (PDCA), menuju sukses jangka panjang.

Self-Assessment

Implementasi GCG membutuhkan penilaian untuk melihat sejauh mana perkembangan terhadap prinsip-prinsip GCG yang telah dilaksanakan oleh Perseroan. Penilaian tersebut juga bermanfaat untuk memastikan adanya peningkatan kualitas penerapan GCG secara berkesinambungan ke dalam proses bisnis.

Perseroan melaksanakan *self assessment* sesuai dengan ketentuan yang mengharuskan bahwa Bank melakukan penilaian sendiri secara internal (*internal self assessment*) terhadap pelaksanaan GCG. Perseroan telah melakukan penilaian GCG secara internal sejak tahun 2007 dengan menggunakan Metode *Self Assessment*.

Hasil *Self-Assessment* untuk periode Januari sampai dengan Desember 2014, dapat disampaikan, sebagai berikut:

Individual Peringkat 2

Mencerminkan Manajemen Bank telah melakukan penerapan *Good Corporate Governance* yang secara umum baik. Hal ini tercermin dari pemenuhan yang memadai atas prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip *Good Corporate Governance*, maka secara umum kelemahan tersebut kurang signifikan dan dapat diselesaikan dengan tindakan normal oleh manajemen Bank.

Struktur Tata Kelola Perusahaan [G4-34]

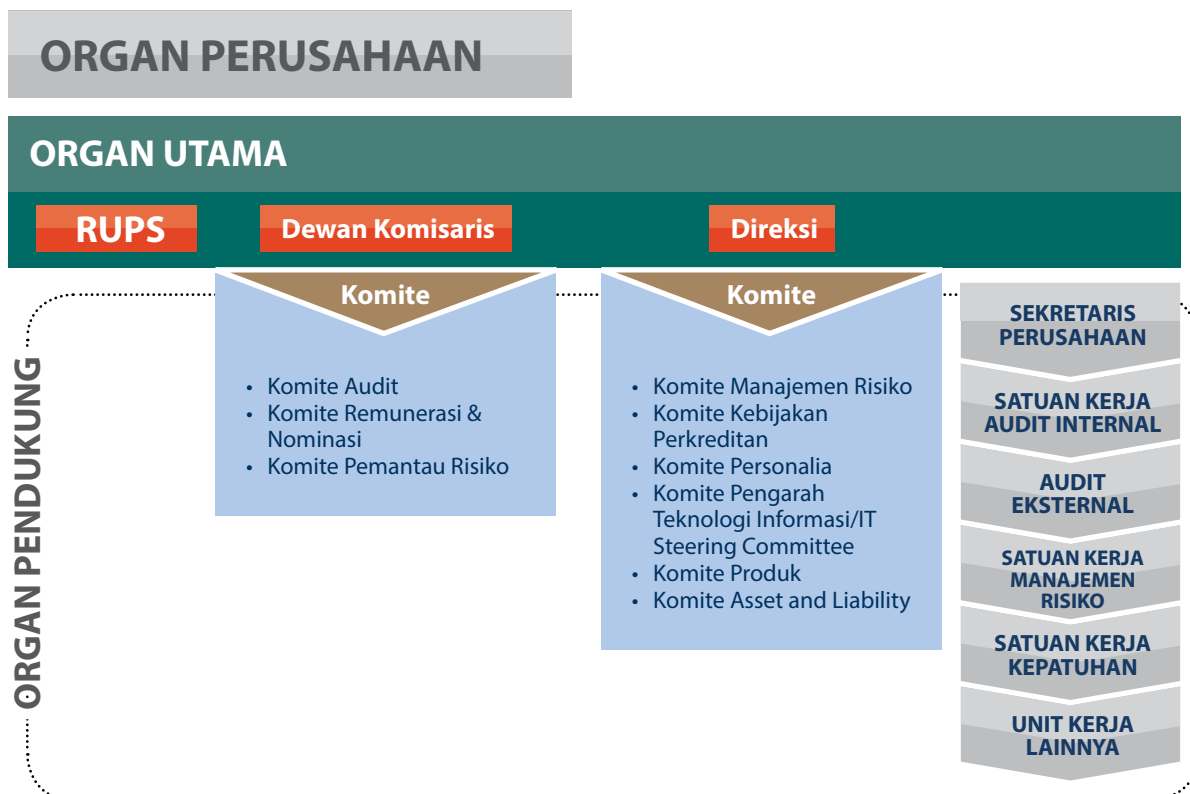
Manajemen Perseroan memiliki komitmen yang tinggi untuk melaksanakan GCG. Pada tanggal 25 Juni 2014, Perseroan mengukuhkan komitmennya untuk mendukung penerapan GCG di seluruh lini, dengan mengajak kerjasama Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam mencegah praktik gratifikasi dan penyuapan di lingkungan kerja Perseroan. KPK akan membantu Perseroan mengimplementasikan sistem pengendalian gratifikasi di lingkungan kerja Bank BTN.

Melalui sistem ini akan disiapkan perangkat dan mekanisme dalam pengendalian praktik gratifikasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Perseroan secara berkesinambungan. Sistem inilah yang akan menjaga integritas seluruh pegawai dari praktik penerimaan dan pemberian gratifikasi yang dianggap sebagai suap. Oleh karena itu, Perseroan bermitra dengan

KPK untuk mengawal bagaimana hal tersebut dapat diimplementasikan di lingkungan kerja Perseroan.

Untuk menjamin adanya *check and balance* serta akuntabilitas yang jelas dan tegas dari masing-masing Organ Perseroan, Bank BTN senantiasa berupaya menyempurnakan struktur dan penerapan tata kelola perusahaan.

Organ Perseroan terdiri dari Organ Utama, yaitu: Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi; dan Organ Pendukung, diantaranya: Berbagai Komite, baik di tingkat Dewan Komisaris maupun Direksi, sesuai ketentuan. Pemisahan yang jelas antara Organ Perseroan mencerminkan adanya *check and balances* serta sistem pengendalian internal yang baik.



Kepatuhan Dan Tanggung Jawab Pada Prinsip Ekonomi, Lingkungan Dan Sosial

Rumah merupakan salah satu elemen terpenting dalam kehidupan. Sebagai salah satu kebutuhan primer, rumah menjadi impian mendasar bagi manusia. Peran sebuah rumah yang begitu sentral memang tak lepas dari fungsinya sebagai penyokong kehidupan sekaligus jati diri atau status sosial masyarakat. Dalam upayanya mempertahankan hidup, tiap manusia memiliki kebutuhan primer, sekunder, dan tertier. Dalam hal ini, rumah merupakan kebutuhan primer manusia sebagai bagian dari usahanya melangsungkan kehidupan yang berkelanjutan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, BANK BTN berusaha mewujudkan impian khalayak untuk mendapatkan rumah yang layak. Dengan menjadi sahabat keluarga Indonesia, BANK BTN berkomitmen dengan memberikan kesempatan bagi mereka untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak sesuai dengan impian masing-masing. Perwujudan impian ini tentu berjalan selaras dengan iklim usaha secara umum yang ditopang dengan kekuatan moneter nasional.

Fokus BANK BTN sebagai salah satu penyedia pembiayaan rumah bagi khalayak merupakan bukti komitmen Perseroan untuk menata kehidupan yang layak dan berkelanjutan bagi manusia. Dengan pembangunan rumah yang merata dan menjunjung tinggi azas keadilan bagi semua, menjadikan BANK BTN sebagai salah satu pilar ekonomi yang menghembuskan iklim positif di atmosfer bisnis nasional. Perseroan bertekad untuk menjadikan Bangsa Indonesia sebagai masyarakat yang bermartabat, di mana semua pihak berhak mewujudkan impiannya memiliki rumah idaman.

Prinsip Berkelanjutan

Pembangunan berkelanjutan bukanlah hal baru bagi masyarakat di dunia secara umum. Gagasan pembangunan berkelanjutan sudah dimulai ketika Brundtland Commission merumuskan dan mendefinisikan istilah pembangunan berkelanjutan

tersebut. Prinsip pembangunan berkelanjutan adalah *"memenuhi kebutuhan sekarang tanpa mengorbankan pemenuhan kebutuhan generasi masa depan"*.

Serangkaian inovasi kerap terlahir dalam rangka menggapai kemakmuran dan meningkatkan kualitas kehidupan melalui berbagai aktivitas ekonomi di iklim usaha yang terbuka ini. Ketatnya persaingan usaha disertai dengan sejumlah risiko baru terkait dengan kestabilan kondisi lingkungan, ekonomi dan sosial budaya, menjadikan hal tersebut sebuah tantangan yang harus dihadapi secara bijaksana.

Pembangunan sebagai sebuah gagasan, prinsip dan konsep berkaitan merupakan tantangan untuk kemudian diimplementasikan dalam kehidupan manusia. Maka, praktek kerangka pembangunan berkelanjutan yang dijalankan Perseroan tentu memiliki korelasi antara aspek lingkungan, aspek sosial dan aspek ekonomi. Relasi praktek-praktek pembangunan berkelanjutan terkait juga dengan relasinya dengan pemerintah. Dalam pengertian bahwa sebuah investasi bisnis harus sejalan dengan standar-standar yang berlaku secara nasional dan internasional.

Setiap perusahaan yang beroperasi di Indonesia harus mematuhi peraturan hukum dan standar nasional yang berlaku. Hal ini berlaku pula dalam beberapa standar internasional yang berlaku dan di dalamnya mensyaratkan kewajiban perusahaan untuk mematuhi standar kebijakan nasional yang berlaku. BANK BTN menyadari hal tersebut, dan mengimplementasikannya dengan penyampaian Laporan Berkelanjutan ini yang disusun dengan memasukkan unsur-unsur transparansi dan akuntabilitas melalui implementasi pelaksanaan aktivitas perusahaan yang melibatkan 3 unsur, yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan dan/atau memperhatikan prinsip-prinsip berkelanjutan, sebagai berikut;

- Dokumen yang dibuat oleh perusahaan berkaitan dengan kinerja aspek ekonomi, sosial, dan lingkungannya sebagai alat kontrol manajemen

kepada pemangku kepentingan internal maupun alat akuntabilitas, terutama kepada pemangku kepentingan eksternal.

- Laporan kinerja ketiga aspek hanya bisa disebut laporan keberlanjutan mana kala kinerja yang dilaporkannya dalam kurun waktu tertentu sudah berkelanjutan atau menunjukkan kecenderungan membaik.
- Konsekuensinya adalah laporan keberlanjutan memuat berbagai indikator ketiga aspek yang terus dipantau secara periodik.

Implementasi tata kelola perusahaan yang baik di tubuh BANK BTN sesungguhnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. UNDP (1997) mengartikan *good governance* sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Sementara itu, World Bank lebih mengartikan *good governance* sebagai suatu pelayanan publik yang efisien, sistem peradilan yang baik, dan sistem pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Jika merujuk kepada 3 pilar pembangunan berkelanjutan yaitu pembangunan ekonomi, lingkungan, dan pembangunan manusia, maka upaya *good governance* yang menyentuh 3 pihak yang ada didalamnya yaitu pihak pemerintah sebagai penyelenggara negara, pihak korporat atau dunia usaha sebagai motor ekonomi, dan kepada masyarakat sipil, menemukan kesesuaiannya. Jika semua berjalan harmonis, maka indikator pembangunan berkelanjutan akan terus memberikan sinyal positif.

Pembangunan berkelanjutan merupakan salah satu komponen dalam membangun ekonomi Indonesia. Tujuan pembangunan berkelanjutan itu sendiri adalah memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini sangat

dipahami dan BTN dan serta merta mendukung tujuan tersebut.

Pelaksanaan program-program Bank BTN yang mendukung pembangunan berkelanjutan bertujuan untuk:

- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki lingkungan,
- Mengembangkan nilai dan budaya Bank yang sesuai dengan Good Corporate Governance (GCG) dan peraturan yang berlaku,
- Membentuk citra Bank yang positif di masyarakat, dan
- Meningkatkan kerjasama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan sekitar tempat beroperasi Kantor Bank.

Sementara itu, pelaksanaan kegiatan yang mendukung pembangunan berkelanjutan di tubuh BANK BTN adalah untuk mewujudkan Misi Keempat Perseroan dalam mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan. Bentuk kegiatan yang dilakukan antara lain: Bidang Ekonomi berupa kegiatan yang berdampak pada peningkatan peluang kerja dan peluang usaha dalam rangka pengentasan kemiskinan di masyarakat.

- Bidang Sosial berupa kegiatan yang berdampak pada peningkatan kualitas kehidupan pada bidang pendidikan, kesehatan, seni dan budaya, olahraga dan keagamaan.
- Bidang Lingkungan berupa kegiatan yang berdampak pada peningkatan kenyamanan dan kelestarian lingkungan serta penghematan energi dan penggunaan energi alternatif.
- Bidang kegiatan untuk meringankan beban masyarakat akibat musibah atau kondisi perekonomian tertentu akibat kenaikan harga bahan pokok.

Komposisi Dewan Komisaris Dan Direksi

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif dalam melaksanakan tugasnya. Secara garis besar, tugas utama Dewan Komisaris adalah mengawasi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, memberikan nasihat dan masukan kepada Direksi serta memastikan Perseroan melaksanakan prinsip-prinsip GCG. Kedudukan masing masing anggota Dewan Komisaris, termasuk Komisaris Utama adalah

setara. Tugas Komisaris Utama mengkoordinasikan kegiatan Dewan Komisaris.

Jumlah dan Komposisi Dewan Komisaris

[G4-38]

Komposisi Dewan Komisaris per 1 Januari 2014 sampai dengan 23 Mei 2014 berjumlah 6 orang yang terdiri dari 1 orang Komisaris Utama, 2 orang Komisaris, dan 3 orang Komisaris independen, dengan detail sebagai berikut:

Nama	Jabatan	Domisili	Tanggal Pengangkatan	Tanggal Persetujuan BI / OJK	Tanggal Pengangkatan Kembali
Mardiasmo	Komisaris Utama	Indonesia	27 Mar 2013	28 Feb 2014	-
Dwijanti Tjahjaningsih*)	Komisaris	Indonesia	19 Apr 2012	20 Nov 2012	-
Agung Kuswandono	Komisaris	Indonesia	28 Des 2012	28 Jun 2013	-
Amanah Abdulkadir	Komisaris Independen	Indonesia	28 Des 2012	28 Jun 2013	-
Sahala Lumban Gaol	Komisaris Independen	Indonesia	19 Apr 2012	16 Jun 2014	-
Maulana Ibrahim	Komisaris Independen	Indonesia	27 Mar 2013	8 Des 2013	-

*)Dwijanti Thanjaningsih menjabat sampai dengan 20 Mei 2014

Komposisi Dewan Komisaris per 23 Mei 2014 sampai dengan 31 Desember 2014 berjumlah 6 orang yang terdiri dari 1 orang Komisaris Utama, 2 orang Komisaris, dan 3 orang Komisaris independen, dengan detail sebagai berikut:

Nama	Jabatan	Domisili	Tanggal Pengangkatan	Tanggal Persetujuan BI/ OJK	Tanggal Pengangkatan Kembali
Mardiasmo	Komisaris Utama	Indonesia	27 Mar 2013	28 Feb 2014	-
Herman Hidayat *)	Komisaris	Indonesia	21 Mei 2014	-	-
Agung Kuswandono	Komisaris	Indonesia	28 Des 2012	28 Jun 2013	-
Amanah Abdulkadir	Komisaris Independen	Indonesia	28 Des 2012	28 Jun 2013	-
Sahala Lumban Gaol	Komisaris Independen	Indonesia	19 Apr 2012	16 Jun 2014	-
Maulana Ibrahim	Komisaris Independen	Indonesia	27 Mar 2013	8 Des 2013	-

*) Herman Hidayat diangkat sebagai anggota Dewan Komisaris berdasarkan RUPSLB tanggal 23 Mei 2014, akan efektif setelah mendapat persetujuan dari BI/OJK

Direksi

Direksi bertugas mengelola, memelihara dan mengurus aset serta mewakili Perseroan di dalam maupun di luar urusan pengadilan. Direksi bertugas dan bertanggung-jawab secara kolektif dalam mengelola perusahaan agar *value driver* berfungsi maksimal sehingga profitabilitas operasional naik dan memberikan hasil akhir berupa peningkatan nilai perusahaan secara berkesinambungan. Kedudukan masing-masing anggota Direksi termasuk Direktur Utama setara.

Tugas Direktur Utama adalah mengkoordinasikan kegiatan Direksi. Direksi dapat mengambil keputusan, termasuk dalam rapat Direksi, dan melaksanakan keputusan tersebut sesuai dengan pembagian tugas dan wewenangnya, namun demikian tanggung jawab kolektif tetap berlaku. Tindakan yang dilakukan oleh anggota Direksi di luar yang diputuskan Rapat Direksi menjadi tanggung jawab pribadi yang bersangkutan sampai dengan tindakan dimaksud disetujui oleh rapat Direksi.

Jumlah dan Komposisi Direksi

Komposisi Direksi Perseroan periode 1 Januari 2014 hingga 24 Februari 2014 berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 orang Direktur Utama, dan 2 orang Direktur, dengan detail sebagai berikut:

Nama	Jabatan	Domisili	Tanggal Pengangkatan	Tanggal Persetujuan BI/OJK	Tanggal Pengangkatan Kembali
Maryono	Direktur Utama	Indonesia	28 Des 2012	18 Maret 2013	-
Irman Alvian Zahiruddin	Direktur	Indonesia	-	-	28 Des 2012
Mansyur Syamsuri Nasution	Direktur	Indonesia	28 Des 2012	18 Maret 2013	-

Komposisi Direksi Perseroan periode 25 Februari 2014 hingga 31 Desember 2014 berjumlah 6 orang yang terdiri dari 1 orang Direktur Utama, dan 5 orang Direktur, dengan detail sebagai berikut:

Nama	Jabatan	Domisili	Tanggal Pengangkatan	Tanggal Persetujuan BI	Tanggal Pengangkatan Kembali
Maryono	Direktur Utama	Indonesia	28 Des 2012	18 Maret 2013	-
Irman Alvian Zahiruddin	Direktur	Indonesia	-	-	28 Des 2012
Mansyur Syamsuri Nasution	Direktur	Indonesia	28 Des 2012	18 Maret 2013	-
Hulmansyah	Direktur	Indonesia	25 Feb 2014	16 Juni 2014	-
Rico Rizal Budidarmo	Direktur	Indonesia	25 Feb 2014	16 Juni 2014	-
Iman Nugroho Soeko	Direktur	Indonesia	25 Feb 2014	16 Juni 2014	-

Pengembangan Pengetahuan Bagi Dewan Komisaris Dan Direksi

Perseroan senantiasa melakukan pengembangan kompetensi bagi seluruh jajarannya. Selama tahun 2014 Dewan Komisaris mengikuti berbagai program pelatihan, konferensi, seminar atau *workshop*, yang dapat disajikan sebagai berikut: **[G4-43]**

Pelatihan Dewan Komisaris tahun 2014				
Nama	Jabatan	Materi Pelatihan	Penyelenggara Pelatihan	Tempat & Waktu Pelaksanaan
Amanah Abdulkadir	Komisaris Independen	Pelatihan Proses PHK dan Perhitungan Pesangon	Seminarku Seminar & Training Ticket Box Jl. Raya Semanan No. 50A Jakarta barat	Hotel Amaris Thamrin City, 23 Januari 2014
		Pelatihan "Coaching Clinic" Integrated Talent Management	LA Learning Jl. Taman Paris 1, Karawaci	Hotel Santika Jakarta, 25-26 Februari 2014
		Training Design dan Implementasi PP/PKB yang Efektif Berbasis Strategi Bisnis dan Kompetensi Perusahaan	Seminarku Seminar & Training Ticket Box Jl. Raya Semanan No. 50A Jakarta barat	Hotel Ibis- Thamrin, 15 April 2014
		Housing Finance in a Changing Global Environment	Wharton University of Pennsylvania	Wharton School- Amerika Serikat, 2 Juni – 12 Juni 2014
		Ethos & Corporate Culture Conference 2014	LA Learning Jl. Taman Paris 1, Karawaci	Hotel Santika – Jakarta, 11 – 12 November 2014
Agung Kuswando	Komisaris	Training National Conference (NAFC) 2014 dan Kongres III ACFE Indonesia Chapter	Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) - Indonesia	The Hotel Sahid Rich, Yogyakarta, Senin s/d Rabu, 1 s/d 3 Desember 2014
		Bank Risk Management Program Executives	IBI dan LSPP	Hongkong, 27 s/d 28 November 2014
Maulana Ibrahim	Komisaris Independen	Implementasi Basel III di Indonesia : Sebuah Penjelasan Taktis Mengenai Rencana Penerapan Basel III di bawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	BSMR	Hotel Grand Hyatt- Jakarta, 21 April 2014
		Workshop ALM Liquidity Risk Management	BSMR	Sydney- Australia, 14 – 15 Mei 2014
		Kegiatan Enterprise Risk Management Benchmarking in Europe (Netherlands, Belgium, France, Switzerland)	Center For Risk Management Studies (CRMS) Indonesia	Netherlands, Belgium, France, Switzerland, 21 s/d 28 September 2014
		Kegiatan Indonesia International Conference on Islamic Finance	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	JW. Marriot Hotel Surabaya, 3 s/d 4 November 2014
Sahala Lumban Gaol	Komisaris Independen	Implementasi Basel III di Indonesia : Sebuah Penjelasan Taktis Mengenai Rencana Penerapan Basel III di bawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	BSMR	Hotel Grand Hyatt- Jakarta, 21 April 2014
		Executive International Conference	Banker Association for Risk Management (BaRA)	Moscow, Novgorood dan St. Pittersburg, Rusia, 13 - 21 September 2014

Untuk menunjang pelaksanaan tugas Direksi, sepanjang tahun 2014, Direksi Perseroan telah mengikuti berbagai program pelatihan, workshop, konferensi, seminar, antara lain:

Pelatihan Direksi tahun 2014				
Nama	Jabatan	Materi Pelatihan	Penyelenggara Pelatihan	Tempat & Waktu Pelaksanaan
Maryono	Direktur Utama	Executive International Conference	Banker Association for Risk Management (BaRA)	Moscow, Novgorood dan St. Pittersburg, Rusia, 13 - 21 September 2014
Mansyur S. Nasution	Direktur	Bank Risk Management Program Executives	IBI dan LSPP	Hongkong 27 s/d , 28 November 2014
Irman Alvian Zahiruddin	Direktur	The Aligning Strategy and Sales (ALIGN)	Harvard Business School	HBS Campus, Boston, Amerika Serikat, 7 s/d 12 Desember 2014
Hulmansyah	Direktur	Banks 3.0 : Reshaping and Aligning Banking Business Towards the ASEAN Economic Community 2020	PERBANAS	Hotel Shangri-La, Jakarta, 25-Nov-14
Iman Nugroho Soeko	Direktur	Real Estate Management Program : Finance, Design and Leadership	Harvard Business School	HBS Campus, Boston, Amerika Serikat, 14 s/d 18 Oktober 2014
Rico Rizal Budidarmo	Direktur	Intensive Wealth Management and Risk Management Refreshment Program for Executives- Rotherdam	Erasmus University	Amsterdam and Brussels, 10 s/d 17 Mei 2014
		Making Corporate Boards More Effective	Harvard Business School	HBS Campus, Boston, Amerika Serikat, 5 - 8 November 2014

Penilaian Kinerja dan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

Kriteria Assessment Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi [G4-44]

Indikator yang digunakan untuk menilai kinerja Dewan Komisaris adalah pelaksanaan fungsi Dewan Komisaris dalam melakukan pengawasan dan memberikan

nasihat kepada Direksi demi kepentingan Perseroan dan Pemegang Saham khususnya serta pihak yang berkepentingan pada umumnya. Sedangkan, indikator kinerja atau yang disebut sebagai *Key Performance Indicators* (KPI) yang digunakan untuk mengukur kinerja Direksi Perseroan, terdiri dari 4 (empat) perspektif, yaitu:

Objectives Strategy	Key Performance Indicators (KPI)
Financial Perspective	
Sustainable Value to Shareholder	Rasio ROA, ROE, CIR, dan LFR
Pertumbuhan & Keseimbangan Komposisi Dana	Rasio CASA dan Pertumbuhan DPK
Pertumbuhan & Keseimbangan Komposisi Kredit	Pertumbuhan Kredit dan Komposisi Kredit Non Perumahan
Kualitas Kredit	NPL Gross dan Netto
Customer Perspective	
Terdepan Sebagai Market Leader	Peningkatan Market Share
Terdepan Dalam Layanan Unggul	Index Layanan
Business Process Perspective	
Optimalisasi Jaringan	Jumlah Transaksi dan Jaringan
Meningkatkan GCG	GCG INDEX
Learning And Growth Perspective	
Membangun Corporate Culture	Culture Asessment Index
Mengembangkan Human Capital	Engagement Employee Index

Pihak yang melakukan *assessment* terhadap kinerja Dewan Komisaris adalah RUPS. Sedangkan, penilaian terhadap kinerja Direksi adalah Dewan Komisaris dan RUPS. Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja Direksi, Dewan Komisaris mengacu kepada indikator KPI Direksi sebagaimana uraian di atas. Kemudian, Dewan Komisaris dan Direksi akan mempertanggung jawabkan pencapaian kinerja mereka pada periode 2014, termasuk didalamnya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi dalam RUPS yang akan diselenggarakan pada tahun 2015.

Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi [G4-51, G4-52, G4-53]

Perseroan menetapkan remunerasi bagi Dewan Komisaris mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-04/MBU/2014, 10 Maret 2014 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara. Sesuai Peraturan Menteri tersebut, besaran penghasilan Dewan Komisaris dan Direksi ditetapkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Adapun prosedur penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi, sebagai berikut:



Struktur Remunerasi Anggota Dewan Komisaris

Terdiri dari honorarium, tunjangan (tunjangan hari raya, tunjangan transportasi, Asuransi Purna Jabatan), fasilitas (fasilitas kesehatan, fasilitas bantuan hukum), Tantiem Intensif Kinerja dimana dalam tantiem tersebut dapat diberikan tambahan berupa Penghargaan Jangka Panjang (Long Ter / LTI)

tunjangan Perumahan, Asuransi Purna Jabatan), fasilitas (fasilitas kendaraan, fasilitas kesehatan, fasilitas bantuan hukum), Tantiem /Intensif Kinerja dimana didalam tantiem tersebut dapat diberikan tambahan berupa Penghargaan Jangka Panjang (*Long Term Incentive / LTI*)

Jumlah Nominal/Komponen Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

Paket/kebijakan remunerasi dan fasilitas lain bagi Dewan Komisaris dan Direksi dapat disampaikan sebagai berikut:

- Paket/kebijakan remunerasi dan fasilitas lain

Struktur Remunerasi Direksi

Terdiri dari gaji, tunjangan (tunjangan hari raya,

bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi yang ditetapkan Rapat Umum Pemegang Saham Bank adalah: gaji dan bonus/tantiem

- Jenis remunerasi dan fasilitas lain bagi seluruh

anggota Dewan Komisaris dan Direksi yang mencakup jumlah anggota Dewan Komisaris, jumlah anggota Direksi, dan jumlah seluruh paket/ kebijakan remunerasi dan fasilitas lain, adalah:

Jenis Remunerasi dan Fasilitas Lain	Jumlah Diterima Dalam 1 Tahun			
	Dewan Komisaris		Direksi	
	Orang	Jutaan Rupiah	Orang	Jutaan Rupiah
1. Remunerasi (gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lainnya dalam bentuk non natura*)	6	12.463	6	28.513
2. Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, transportasi, asuransi kesehatan dan sebagainya) **)yang:				
a. Dapat dimiliki	6	2.116	6	2.627
b. Tidak dapat dimiliki	6	622	6	3.405
Total		15.201		34.545

Keterangan: Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia

- *) Gaji, Tantiem, Tunjangan cuti, Tunjangan Pajak Penghasilan, Uang Sandang, Tunjangan Hari Raya dan Premi santunan Purna Jabatan
- **) Direksi mendapat fasilitas kendaraan, fasilitas kesehatan, fasilitas bantuan hukum.

Remunerasi dalam satu tahun dikelompokkan dalam kisaran tingkat penghasilan, sebagai berikut: **[G4-54]**

Jumlah Remunerasi	Jumlah Direksi	Jumlah Komisaris
Di atas Rp. 2 Milyar	6	3
Di atas Rp. 1 Milyar s.d Rp. 2 Milyar	-	2
Di atas Rp. 500 juta s.d Rp. 1 Milyar	-	1
Rp. 500 juta ke bawah	-	-

Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah **[G4-55]**

Uraian	Rasio
Gaji karyawan tertinggi dan terendah	19,82 : 1
Gaji Direksi tertinggi dan terendah	1,11 : 1
Gaji Komisaris tertinggi dan terendah	1,11 : 1
Gaji Direksi tertinggi dan karyawan tertinggi	2,86 : 1

Landasan Etika, Integritas dan Benturan Kepentingan

Kode Etik Perusahaan (*Code of Conduct*) [G4-42, G4-56]

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perseroan senantiasa berupaya menerapkan Kode Etik (*Code of Conduct*) untuk menunjang pelaksanaan GCG pada setiap tingkatan dan jenjang organisasi.

Keberadaan *Code of Conduct*

Keberadaan *Code of Conduct* Perseroan dimaksudkan, antara lain untuk:

- Menerapkan nilai-nilai Perseroan ke dalam standar perilaku pegawai dan etika bisnis yang selaras dengan visi dan misi Perseroan.
- Menjabarkan nilai-nilai Perseroan ke dalam standar perilaku pegawai dan etika bisnis yang harus dipatuhi oleh seluruh insan Perseroan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari.

- Menjelaskan secara rinci standar perilaku pegawai dan etika bisnis agar insan Perseroan dapat menilai wujud perilaku yang diinginkan dan membantu memberikan pertimbangan jika menemui keraguan dalam bertindak.
- Memberikan panduan dasar bagi segenap tingkatan dan jenjang organisasi Perseroan dalam melaksanakan standar perilaku dan etika bisnis ketika melakukan interaksi antara pegawai dengan pegawai, nasabah, Investor (Pemegang Saham), pemasok, pemerintah, lingkungan dan segenap *stakeholders* lainnya.
- Sebagai upaya nyata dalam meningkatkan citra Perseroan secara berkesinambungan dimata masyarakat sehingga Perseroan tidak hanya dikenal melalui prestasi angka-angka dan kinerja keuangannya yang baik, namun, lebih dari semua itu, juga dikenal menempuh cara berbisnis yang etis dan bermartabat dalam mencapai prestasi-prestasi tersebut.

Isi *Code of Conduct* [G4-57]

Secara garis besar, isi *Code of Conduct* Perseroan adalah mengatur penerapan pedoman perilaku dan standar etika bisnis dalam hubungannya dengan berbagai *stakeholder* mulai dari pegawai, nasabah, penyedia barang dan jasa, pesaing, mitra kerja, pemerintah, masyarakat, media massa dan organisasi profesi. Pada intinya, peraturan tersebut dapat dijelaskan, antara lain:

Penanganan Benturan Kepentingan [G4-41]

Dewan Komisaris, Direksi dan pegawai senantiasa menghindari kondisi, situasi ataupun kesan adanya benturan kepentingan dan penyalahgunaan jabatan dengan cara:

- Mematuhi peraturan, sistem, dan prosedur yang ditetapkan.
- Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta pegawai Bank harus senantiasa mendahulukan kepentingan ekonomis perusahaan di atas kepentingan ekonomis pribadi atau keluarga, maupun pihak lainnya.
- Anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta pegawai Bank dilarang menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan atau keuntungan pribadi, keluarga dan pihak-pihak lain, dengan cara:
 - Tidak memiliki saham/kepemilikan dalam badan usaha yang menjadi mitra atau pesaing perusahaan dalam jumlah yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan termasuk suami/istri dan anak.
 - Tidak memiliki usaha yang berhubungan langsung dengan aktivitas perusahaan, termasuk suami/istri dan anak.
 - Tidak merangkap jabatan dan pekerjaan di perusahaan lain dan/atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang dapat mengakibatkan pengambilan keputusan menjadi tidak obyektif
 - Tidak memberikan atau menerima pinjaman dari penyedia barang/jasa dan konsumen.
- Dalam hal pembahasan dan pengambilan keputusan yang mengandung unsur benturan kepentingan, pihak yang bersangkutan tidak diperkenankan ikut serta.
- Pemegang saham yang mempunyai benturan kepentingan harus mengeluarkan suaranya dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sesuai dengan keputusan yang diambil oleh pemegang saham yang tidak mempunyai benturan kepentingan.

Pemberian dan Penerimaan Hadiah/ Gratifikasi	<ul style="list-style-type: none"> Setiap Pengurus dan Pegawai Bank dilarang memberikan atau menawarkan sesuatu, baik langsung ataupun tidak langsung, kepada pejabat negara dan atau individu yang mewakili mitra bisnis, yang dimaksudkan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan. Setiap Pengurus dan Pegawai Bank dilarang menerima sesuatu untuk kepentingannya, baik langsung ataupun tidak langsung, dari mitra bisnis, yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Donasi oleh Bank ataupun pemberian suatu aset perusahaan kepada partai politik atau seorang atau lebih calon anggota badan legislatif maupun eksekutif, hanya boleh dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam batas kepatutan sebagaimana ditetapkan oleh Bank, donasi untuk amal dapat dibenarkan.
Kepatuhan terhadap Peraturan	<ul style="list-style-type: none"> Organ perusahaan dan pegawai Bank harus melaksanakan peraturan perundang-undangan dan peraturan Bank. Dewan Komisaris harus memastikan bahwa Direksi dan pegawai Bank melaksanakan peraturan perundang-undangan dan peraturan Bank. Perusahaan harus melakukan pencatatan atas harta, utang dan modal secara benar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.
Kerahasiaan dan informasi Perusahaan	<p>Pegawai Bank senantiasa memanfaatkan data dan informasi Bank untuk meningkatkan <i>corporate value</i> dan pengambilan keputusan dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta pegawai Bank harus menjaga kerahasiaan informasi perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, peraturan Bank dan kelaziman dalam dunia usaha. Oleh karena itu, Bank mengupayakan beberapa hal, sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> Menggunakan sistem keamanan data yang baik. Memberikan informasi yang relevan dan proporsional kepada <i>stakeholders</i> dengan tetap mempertimbangkan kepentingan Bank. Menghindari penyebaran data dan informasi kepada pihak lain yang tidak berkepentingan baik selama bekerja maupun setelah berhenti bekerja. Menyerahkan semua data yang berhubungan dengan perusahaan pada saat berhenti bekerja. Menjaga kerahasiaan informasi tentang konsumen. Setiap anggota Dewan Komisaris dan Direksi, pemegang saham serta pegawai Bank dilarang menyalahgunakan informasi yang berkaitan dengan Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi rencana pengambil-alihan, penggabungan usaha dan pembelian kembali saham. Setiap mantan anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta pegawai Bank dilarang mengungkapkan informasi yang menjadi rahasia perusahaan yang diperolehnya selama menjabat, kecuali informasi tersebut diperlukan untuk pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, atau tidak lagi menjadi rahasia milik Bank
Aktivitas Politik	<p>Pegawai bersikap netral terhadap semua partai politik dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tidak melakukan aktivitas politik dalam bentuk apapun, baik di dalam lingkungan Bank maupun diluar lingkungan Bank kecuali menjalankan hak-hak politiknya sebagai warga negara. Tidak menggunakan fasilitas Bank untuk kepentingan golongan/partai politik tertentu. Tidak membawa, memperlihatkan, memasang, serta mengedarkan simbol, gambar dan ornamen partai politik di lingkungan Perusahaan.

Pengungkapan dan Penyebarluasan *Code of Conduct* bagi Seluruh Pegawai

- Code of Conduct* diungkapkan dan/atau disebarkan kepada semua pegawai melalui media internet Perseroan yang dinamakan *Access Internal Management Standard (AIMS)* dengan dukungan teknologi informasi yang dapat diakses semua pegawai dengan mudah setiap saat.

- Secara periodik, segenap pegawai disampaikan tentang etika bisnis untuk dapat dilaksanakan secara tertib melalui media Memo dan/atau Surat dari Direksi ataupun Divisi yang bertanggung jawab untuk mengelola etika bisnis.

Penerapan Audit Internal dan Manajemen Risiko

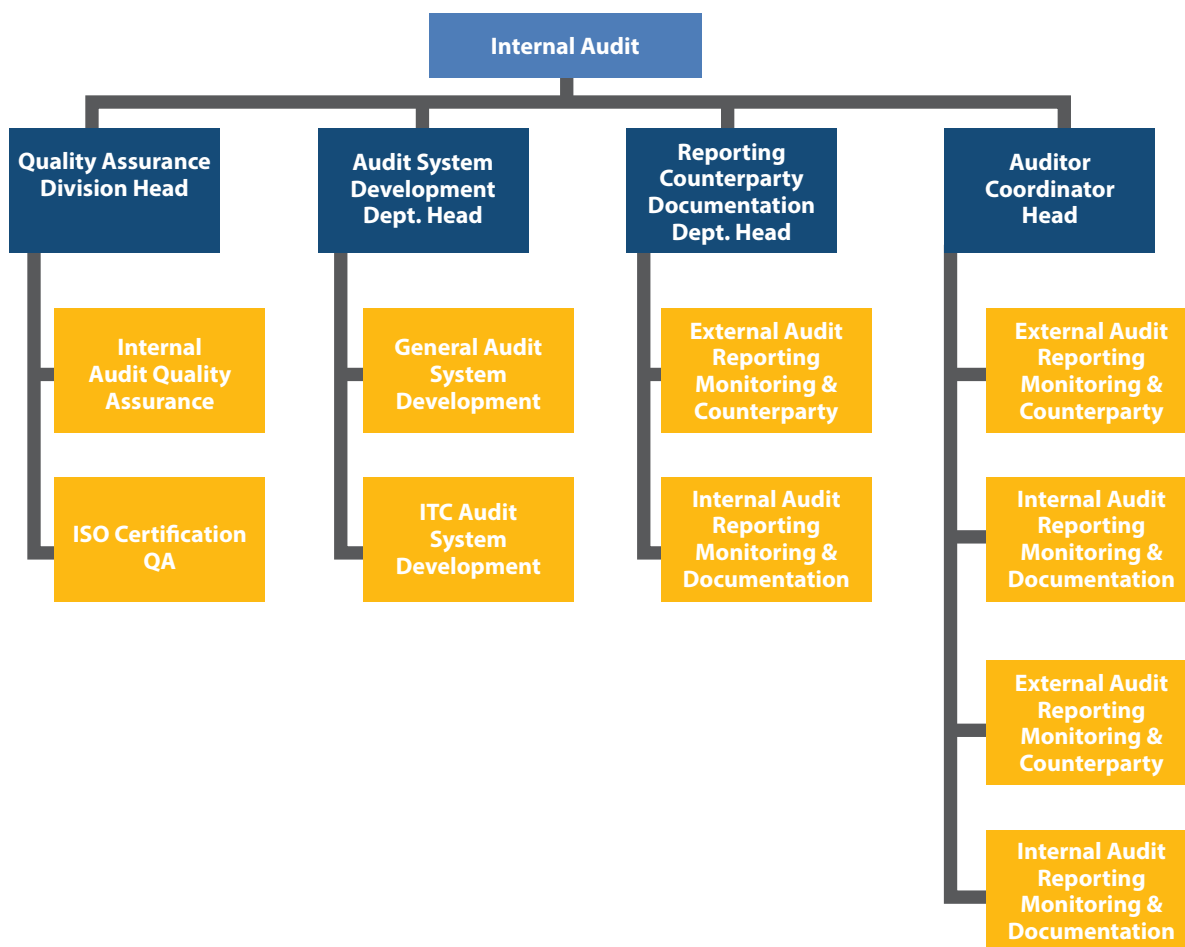
Audit Internal

Kedudukan Internal Audit Division (IAD) dalam struktur perusahaan adalah sebagai fungsi independen yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama serta berperan sebagai *strategic business partner* bagi semua tingkatan manajemen guna mendorong pencapaian tujuan dan sasaran Perseroan dengan melakukan evaluasi berdasarkan *risk based audit* secara obyektif dan konsultasi (narasumber) terutama yang

menyangkut peningkatan dan penyempurnaan *risk management, controll dan governance processes*.

Hal ini dilakukan melalui pendekatan yang proaktif, antusias dan dinamis, berkomunikasi secara efektif, berorientasi pada bisnis dan *stakeholders*, pemahaman terhadap pokok permasalahan (*root of the problem*) dan area yang memiliki risiko tinggi, penekanan temuan pada kualitas, serta merekomendasikan penyelesaian yang praktis dan *workable*.

Struktur organisasi sebagai berikut:



Piagam Audit Internal [G4-15]

- Piagam Audit Internal Perseroan ditetapkan

berdasarkan Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi No. 03/ DEKOM-DIR/BTN/IAD/ VI/2011 tertanggal 30 Juni 2011 tentang "Piagam

Audit Internal (Internal Audit Charter) PT Bank Tabungan Nasional (Persero) Tbk”.

- Piagam Audit Intern ini dimaksudkan sebagai pedoman standar yang memuat ukuran minimal tentang Fungsi Audit Intern yang perlu diselenggarakan oleh Perseroan serta aspek-aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan Audit Intern. Piagam Audit Intern ini ditujukan pula untuk terciptanya kesamaan pemahaman dan landasan mengenai tingkat perneliharaan kepentingan dan komitmen dari semua pihak yang terkait dengan Perseroan.
- Ruang lingkup pekerjaan audit oleh IAD mencakup seluruh aspek dan unsur kegiatan organisasi Perseroan. Pekerjaan audit tersebut dilakukan melalui pendekatan *risk-based audit* dengan melihat minimal 8 risiko yang mengacu pada Peraturan Bank Indonesia, yaitu: Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik dan Risiko Kepatuhan.
- Ruang lingkup pekerjaan audit oleh IAD juga mencakup kegiatan badan-badan usaha afiliasi yang secara langsung ataupun tidak langsung diperkirakan dapat mempengaruhi terselenggaranya secara baik kepentingan Perseroan.
- Ruang lingkup pekerjaan IAD mencakup audit dan penilaian atas efektivitas *risk management*, kecukupan dan efektivitas sistem pengendalian intern, kualitas kinerja dalam melaksanakan tanggung jawab yang telah digariskan, serta efektivitas *governance processes* dengan melakukan:
 - Audit ketaatan (*compliance audit*) terhadap kebijakan, rencana dan anggaran, prosedur, peraturan, pelaporan Perseroan dibidang keuangan, akuntansi dan kegiatan operasional lainnya;
 - Audit keuangan (*financial audit*) dalam rangka terselenggaranya pelaksanaan akuntansi dan penyajian laporan keuangan yang wajar, handal, tepat waktu, lengkap dan berguna baik bagi kepentingan Bank, masyarakat maupun Bank Indonesia, termasuk melakukan verifikasi atas kewajaran penyajian laporan keuangan pada akhir tahun buku;
 - Audit operasional (*operational management audit*) dalam rangka meningkatkan efisiensi, pengamanan sumber daya dan dana, serta konsistensi dan efektivitas atas manfaat suatu kegiatan operasional atau program yang telah ditetapkan;
 - Audit rating dalam rangka menilai kinerja suatu unit kerja Bank berdasarkan hasil audit dan penilaian di bidang keuangan, akuntansi, operasional dan kegiatan lainnya.
 - Audit teknologi sistem informasi (*information and technology system audit*) untuk memastikan terjaminnya integritas data (benar, lengkap, aman, tepat waktu), efektivitas dan efisiensi prosedur operasi dan kelangsungan operasional teknologi sistem informasi, serta kepatuhan terhadap ketentuan teknologi sistem informasi. Termasuk melakukan audit atas setiap implementasi aplikasi TSI untuk memastikan bahwa aplikasi telah sesuai dengan yang ditetapkan, kepatuhan terhadap ketentuan, terdapat kontrol yang memadai dan tersedianya sarana penelusuran kembali (*audit trail/ trace*), serta memberi rekomendasi mengenai kontrol yang perlu diterapkan;
 - Audit khusus dan investigasi (*special dan investigation audit*) terhadap hal-hal yang diduga atau diperkirakan berindikasi tindak perbuatan kecurangan/ penyalahgunaan/

manipulasi (fraud), penggelapan, penyimpangan terhadap ketentuan/peraturan intern maupun ekstern, dan lain sebagainya berdasarkan Instruksi Direktur Utama dan atau Dewan Komisaris.

- Pemantauan secara of-site atau monitoring (desk audit) terhadap segala aktivitas di seluruh unit kerja Bank melalui analisis terhadap dokumen dan laporan;
- Penilaian atas sistem pengamanan harta kekayaan Bank termasuk sumber daya dan dana, serta memastikan eksistensi harta kekayaan Bank.

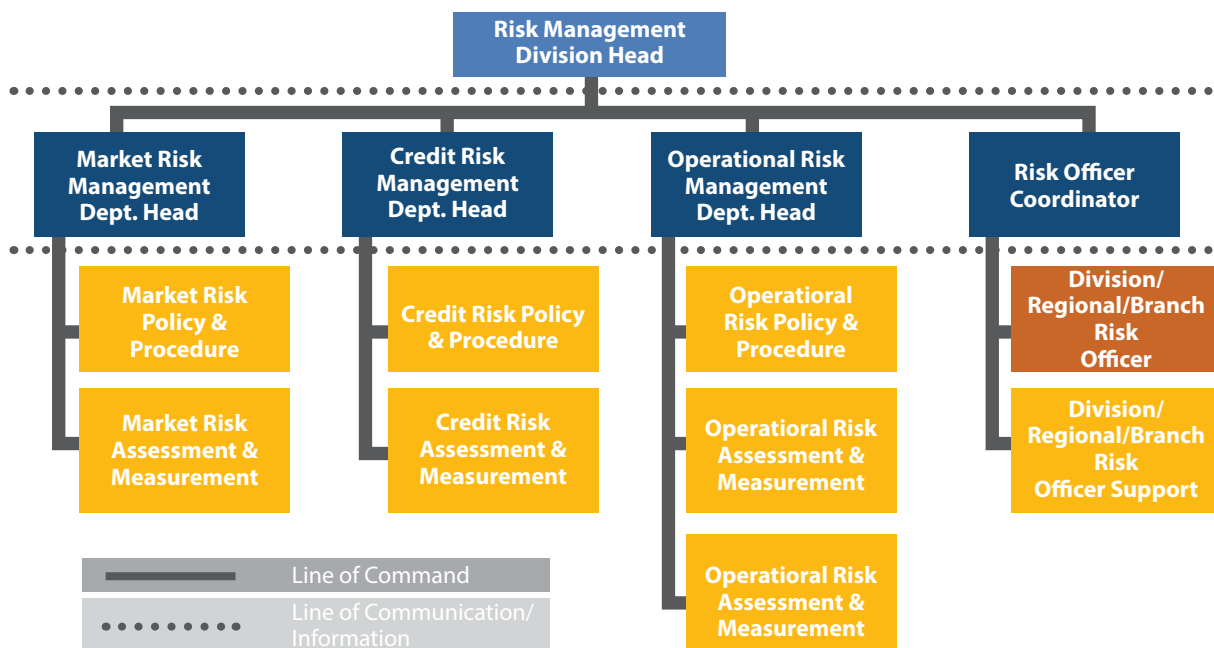
perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, PBI No. 13/1/PBI/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Surat Edaran (SE) Bank Indonesia No. 13/24/DPNP tanggal 25 Oktober 2011 perihal Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, dan ketentuan Bank Indonesia lainnya terkait dengan manajemen risiko. Terkait hal tersebut disampaikan implementasi baru Manajemen Risiko Bank BTN dalam tahun 2013 adalah sebagai berikut:

- Penilaian Profil Risiko yang mencakup penilaian terhadap Risiko Inheren dan Kualitas Penerapan Manajemen Risiko (KPMR) dalam operasional Bank. Penilaian tersebut dilakukan terhadap 8 (delapan) Risiko, yaitu Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Strategik, Risiko Kepatuhan, dan Risiko Reputasi. Penilaian KPMR merupakan penilaian terhadap 4 (empat) aspek yang saling terkait yaitu Tata kelola Risiko; Kerangka Manajemen Risiko; Proses Manajemen Risiko, Kecukupan SDM, dan Kecukupan SIM; dan Kecukupan Sistem Pengendalian Risiko.
- Bank BTN telah melakukan penilaian sendiri (*self-assessment*) Tingkat Kesehatan Bank dengan menggunakan pendekatan Risiko (*Risk Based Bank Rating/RBBR*) dengan cakupan penilaian meliputi faktor-faktor Profil Risiko (*risk profile*), *Good Corporate Governance* (GCG), Rentabilitas (*earnings*), dan Permodalan (*capital*) untuk menghasilkan Peringkat Komposit Tingkat Kesehatan Bank BTN.

Penerapan Manajemen Risiko

[G4-2, G4-45, G4-46, G4-47]

Penerapan sistem Manajemen Risiko Bank BTN mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/25/ PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Surat Edaran No. 5/21/DPNP perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum sebagaimana telah diubah dengan SE BI No. 13/23/DPNP tanggal 25 Oktober 2011 perihal Perubahan atas 5/21/DPNP



Risiko-Risiko Bank

Selaras dengan ketentuan Bank Indonesia bahwa secara garis besar, risiko-risiko yang dihadapi Bank BTN, risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi dan risiko strategik, risiko kepatuhan. Penjelasan risiko-risiko tersebut dapat disampaikan, sebagai berikut:

- **Risiko Kredit**

Pengelolaan risiko kredit merupakan bagian dari pengelolaan manajemen risiko secara keseluruhan, yang mengacu pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.11/25/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dimana Risiko Kredit merupakan risiko yang terjadi akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban mereka kepada Bank.

Bank telah me-review Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko yang juga mengatur kebijakan di bidang risiko kredit, antara lain mengatur mengenai perhitungan risiko kredit dengan pendekatan standar sesuai dengan SE BI No.13/6/DPNP tanggal 18 Februari 2011 perihal Pedoman Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Kredit dengan Menggunakan Pendekatan Standar.

Bank secara teratur meninjau dan memperbarui Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko serta Pedoman Kebijakan Kredit dan Pembiayaan untuk kredit Bank dan pembiayaan sebagai proses penilaian risiko.

Eksposur Risiko Kredit dipantau sejak proses pemberian kredit sampai dengan jatuh tempo kredit. Pemantauan risiko diantaranya adalah memastikan kepatuhan dengan persyaratan kredit, kecukupan agunan dan penanganan kredit bermasalah.

Pemantauan risiko secara reguler dilakukan oleh RMD melalui DRO, RRO, dan BRO untuk memastikan bahwa unit kerja melakukan kegiatan kredit secara konsisten menerapkan ketentuan Standard Operational Procedure (SOP) sesuai dengan batasan yang ditetapkan oleh Bank.

Langkah strategis lainnya dalam penerapan manajemen risiko kredit Bank adalah dengan melakukan penyebaran risiko kredit dan pengendalian konsentrasi kredit dengan meningkatkan portofolio kredit maupun pembiayaan di luar sektor perumahan (*non-housing related*).

- **Risiko Likuiditas**

Risiko Likuiditas merupakan risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Bank. Ketidakmampuan memperoleh sumber pendanaan arus kas sehingga menimbulkan Risiko Likuiditas yang dapat disebabkan antara lain oleh:

- ketidakmampuan menghasilkan arus kas yang berasal dari aset produktif maupun yang berasal dari penjualan aset termasuk aset likuid; dan/atau
- ketidakmampuan menghasilkan arus kas yang berasal dari penghimpunan dana, transaksi antar Bank, dan pinjaman yang diterima.

Secara umum, tujuan utama manajemen risiko untuk risiko likuiditas adalah untuk meminimalkan kemungkinan ketidakmampuan Bank dalam memperoleh sumber pendanaan arus kas. Dengan demikian bank dapat memenuhi setiap kewajiban finansial yang sudah diperjanjikan secara tepat waktu, dan agar senantiasa dapat memelihara tingkat likuiditas yang memadai dan optimal. Pengelolaan risiko likuiditas pada prinsipnya mencakup Pengawasan Aktif Dewan Komisaris dan

Direksi; Kebijakan, Prosedur dan Penetapan Limit; Proses Manajemen Risiko dan Sistem Informasi Manajemen Risiko, serta Sistem Pengendalian Intern.

Pengawasan Aktif Dewan Komisaris pada prinsipnya meliputi Kewenangan dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris dan Direksi; Sumber Daya Manusia (SDM) dan Organisasi Manajemen. Sedangkan Kebijakan, Prosedur dan Penetapan Limit secara umum mencakup Strategi Manajemen Risiko Likuiditas; Tingkat Risiko yang akan Diambil (Risk Appetite) dan Toleransi Risiko (Risk Tolerance); Kebijakan dan Prosedur; serta Limit.

Proses Manajemen Risiko untuk Risiko Likuiditas meliputi proses Identifikasi Risiko Likuiditas, Pengukuran Risiko Likuiditas, Pemantauan Risiko Likuiditas dengan memperhatikan indikator peringatan dini untuk mengetahui potensi peningkatan Risiko Likuiditas Bank, Pengendalian Risiko Likuiditas melalui strategi pendanaan, pengelolaan posisi likuiditas dan Risiko Likuiditas harian, pengelolaan aset likuid yang berkualitas tinggi, dan rencana pendanaan darurat dan Sistem Informasi Manajemen Risiko untuk mendukung pelaksanaan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian, serta pelaporan Risiko Likuiditas dalam kondisi normal dan kondisi krisis secara lengkap, akurat, kini, utuh, dan berkesinambungan.

Sistem Pengendalian Intern meliputi penerapan sistem pengendalian intern dan kaji ulang independen yang memadai terhadap penerapan Manajemen Risiko untuk Risiko likuiditas yang dilaksanakan oleh *Internal Audit Division* dan *Risk Management Division*.

Alat pengukuran yang digunakan dalam pengukuran Risiko Likuiditas antara lain adalah Rasio Likuiditas, Profil Maturitas, Proyeksi arus kas, dan *Stress testing* (pengujian terhadap kemampuan Bank untuk memenuhi kebutuhan likuiditas pada

kondisi krisis dengan menggunakan skenario stress secara spesifik pada Bank maupun general market stress scenario).

• Risiko Pasar

Risiko Pasar merupakan risiko pada posisi neraca dan rekening administratif termasuk transaksi derivatif, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk risiko perubahan harga option.

Dalam melakukan pengukuran risiko pasar, Bank menggunakan perhitungan Standard Method yang dihubungkan untuk menghitung Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPM) untuk Risiko Pasar. Sedangkan risiko nilai tukar yang timbul dari fluktuasi nilai tukar dikelola dengan cara menjaga Posisi Devisa Neto sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Gejolak eksternal juga diakomodasi dengan dilakukan stress testing untuk melihat sejauh mana Bank dapat bertahan dengan beberapa skenario perubahan kondisi eksternal, khususnya perubahan suku bunga pasar.

Termasuk di dalam risiko pasar adalah risiko perubahan harga instrumen keuangan akibat perubahan faktor-faktor pasar, seperti perubahan tingkat suku bunga dan perubahan nilai tukar.

• Risiko Operasional

Risiko Operasional merupakan risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.

Risiko Operasional yang timbul harus segera diantisipasi. Pencadangan modal yang dilakukan Bank yang dihitung berdasarkan kebutuhan modal minimum (CAR) merupakan salah satu langkah antisipasi agar eksposur Risiko Operasional tidak sampai mengganggu permodalan.

Dalam rangka menghitung kebutuhan modal minimum untuk Risiko Operasional, Bank

menerapkan metode Pendekatan Indikator Dasar (*Basic Indicator Approach*), sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/3/DPNP tanggal 27 Januari 2009 perihal Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) untuk Risiko Operasional Dihitung dengan Pendekatan Indikator Dasar (PID).

Dalam pemantauan Risiko Operasional, fungsi Internal Audit melaksanakan penilaian pengendalian internal pada setiap aktivitas fungsional, produk atau layanan baru dan Risk Management Division berfungsi memastikan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko berjalan dengan efektif pada setiap aktivitas fungsional, produk atau layanan baru.

Dalam rangka melakukan proses identifikasi risiko, saat ini Bank sedang mengembangkan aplikasi BTN-Loss Event Database (BTN-LED). Aplikasi BTN-LED ini dirancang terhubung dengan Kantor Wilayah dan Kantor Cabang. Dengan demikian Kantor Wilayah dan Kantor Cabang dapat secara periodik mengirimkan data lost event masing-masing kantor secara online melalui media web (*web based*). Data yang terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis. Dari hasil pengolahan dan analisis tersebut diharapkan akan teridentifikasi peta eksposur risiko dari masing-masing kantor Cabang. Berdasarkan peta eksposur risiko yang diperoleh, selanjutnya akan dilakukan langkah mitigasi terhadap eksposur risiko yang teridentifikasi tersebut.

Mitigasi terhadap Risiko Operasional wajib dilakukan oleh seluruh satuan kerja Bank. Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur adalah merupakan salah satu bentuk mitigasi Risiko Operasional yang harus dilaksanakan oleh seluruh unit satuan kerja Bank. *Risk Management Division* memastikan bahwa Bank telah memiliki kebijakan dan prosedur yang memadai yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja

operasional dalam melaksanakan transaksi dan aktivitas dengan akurat, efisien dan tepat waktu.

• Risiko Hukum

Risiko Hukum merupakan risiko akibat dari tuntutan dan/atau kelemahan aspek yuridis dimana Risiko Hukum dapat bersumber dari kelemahan aspek yuridis yang disebabkan oleh lemahnya perikatan yang dilakukan oleh Bank. Bank melaksanakan identifikasi Risiko Hukum berdasarkan faktor-faktor risiko yang meliputi tuntutan hukum dan adanya kelemahan aspek yuridis.

Pengukuran Risiko Hukum dilaksanakan oleh Risk Management Division bersama-sama Legal Division (LGD) berdasarkan laporan hasil evaluasi atas analisis kasus-kasus hukum secara individual terhadap kewajiban kontinjensi yang timbul dari tuntutan hukum yang terjadi.

Pemantauan Risiko Hukum dilaksanakan oleh Risk Management Division dengan mengevaluasi efektivitas implementasi kebijakan, prosedur dan kepatuhan terhadap kebijakan, regulasi hukum serta ketentuan limit Bank. Pemantauan dilaksanakan secara berkala terhadap seluruh posisi Risiko Hukum.

Dalam melaksanakan pengendalian Risiko Hukum, LGD memberi masukan hukum dan rekomendasi kepada setiap divisi dan satuan kerja serta melakukan *review* secara berkala terhadap perjanjian dan kontrak kerjasama dengan *counterparty*.

• Risiko Reputasi

Risiko Reputasi merupakan risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank. Identifikasi Risiko Reputasi dilakukan pada faktor-faktor risiko yang melekat pada aktivitas fungsional yang mencakup keterbukaan (*disclosure requirement*), keluhan nasabah terhadap pelayanan Bank, perilaku

karyawan Bank dalam melayani nasabah, dan sistem komunikasi Bank.

Pengukuran Risiko Reputasi dilakukan berdasarkan hasil assessment terhadap faktor-faktor Risiko Reputasi. Risiko Reputasi Bank dikelola oleh *Corporate Secretary Division* (CSD) dan *Customer Care Division* (CCD) dan dilaporkan ke Bank Indonesia oleh *Customer Care Division* (CCD).

Dalam rangka pemantauan Risiko Reputasi, dikembangkan aplikasi Sistem Pengaduan Nasabah (SPN) untuk mendukung layanan dan penanganan pengaduan nasabah yang memungkinkan proses penanganan pengaduan secara online antar pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan di Kantor Cabang dan Kantor Pusat. Hal ini berguna untuk memastikan terjaganya kepuasan nasabah.

Dalam pengendalian Risiko Reputasi, *Corporate Secretary Division* bertanggung jawab dalam penerapan kebijakan yang berkaitan dengan penanganan dan penyelesaian berita negatif atau menghindari informasi kontra produktif serta menjalankan fungsi *Public Service Obligation* (PSO) dalam rangka melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*). Kegiatan *Corporate Social Responsibility* tidak terfokus kepada kegiatan *charity* saja, tetapi juga dalam bentuk program yang berkesinambungan. Hal ini diwujudkan dalam bentuk pemberian kredit subsidi dan pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

• Risiko Strategik

Risiko Strategik merupakan risiko akibat ketidaktepatan Bank dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Identifikasi Risiko Strategik

dilakukan berdasarkan atas faktor-faktor Risiko Strategik pada aktivitas fungsional tertentu, seperti aktivitas perkreditan, treasuri dan investasi, serta operasional dan jasa melalui business plan yang disusun oleh *Strategy & Performance Management Division* (SPMD) sebagai penjabaran dari Kebijakan Umum Direksi (KUD).

Pengukuran Risiko Strategik dan parameter pengukurannya dilakukan berdasarkan kinerja Bank yaitu dengan membandingkan hasil aktual dengan target yang telah ditetapkan. Pemantauan Risiko Strategik dilakukan oleh *Strategy and Performance Management Division* (SPMD) secara berkala dengan memonitor pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Risk Management Division* (RMD) yang memonitor *risk exposure* dibandingkan dengan *risk appetite* bank. Selanjutnya, Dewan Komisaris, Direksi, Divisi dan Kantor Cabang *me-review* strategi dasar yang fokus pada perubahan-perubahan antara lain struktur organisasi Bank, perkreditan komersial, pembiayaan perdagangan, treasuri, operasional dan kekuatan serta kelemahan sistem teknologi informasi.

Selanjutnya, *Risk Management Division*, satuan kerja bisnis, *Internal Audit Division* dan kantor cabang Bank memantau Risiko Strategik dengan membandingkan hasil yang ingin dicapai (*expected results*) dengan hasil aktual, mengevaluasi kinerja fungsional unit kerja, dan memastikan pencapaian target (*target objective*).

Dalam pengendalian Risiko Strategik, *Strategy & Performance Management Division* (SPMD) berfungsi menganalisis gap antara laporan aktual dan target rencana bisnis dan menyampaikan langkah-langkah yang harus dilakukan kepada Direksi secara berkala.

• Risiko Kepatuhan

Risiko Kepatuhan merupakan risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. Dalam mengidentifikasi Risiko Kepatuhan, *Compliance Division* (CMPD) melakukan kajian terkait dengan eksposur Risiko Kepatuhan terhadap ketentuan eksternal yang melekat (*inherent*) pada ketentuan internal. Di samping itu, *Compliance Division* menganalisis kejadian yang menyebabkan timbulnya Risiko Kepatuhan dan menginformasikan hal tersebut ke *Risk Management Division* dan Komite Manajemen Risiko untuk direview.

Dalam rangka meminimalkan timbulnya Risiko Kepatuhan, *Legal Division* (LGD) telah menyediakan portal khusus yang bernama Akses Internal Manajemen Standar (AIMS) untuk memudahkan seluruh unit kerja melakukan akses terhadap ketentuan internal Bank. Di samping itu, *Compliance Division* melakukan monitoring terhadap kejadian-kejadian yang menyebabkan timbulnya Risiko Kepatuhan dan menginformasikan hal tersebut ke *Risk Management Division*.

Pengukuran Risiko Kepatuhan dilakukan untuk mengukur potensi kerugian yang disebabkan oleh ketidakpatuhan dan ketidakmampuan Bank dalam memenuhi ketentuan eksternal yang berlaku. Besarnya Risiko Kepatuhan diestimasi berdasarkan kemampuan Bank untuk memenuhi seluruh peraturan pada waktu yang lampau dan yang akan datang. Kegiatan-kegiatan ini termasuk *me-review* semua penalti, litigasi, dan keluhan nasabah yang pernah diterima Bank.

Dalam pemantauan Risiko Kepatuhan, *Risk Management Division* serta *Compliance Division* bertugas untuk mengevaluasi efektivitas implementasi manajemen Risiko Kepatuhan dengan memantau secara berkala seluruh jenis kegiatan yang berpotensi menimbulkan Risiko Kepatuhan.

Upaya Mengelola Risiko

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. sebagai Bank yang fokus utamanya di bidang pemberian kredit atau pembiayaan perumahan, portofolio asetnya didominasi oleh Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang dipengaruhi oleh adanya perubahan iklim bisnis eksternal seperti inflasi, tingkat BI Rate. Upaya meminimalkan dampak negatif tersebut dilakukan dengan pengelolaan risiko secara *day to day risk management activities*, dengan berlandaskan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) untuk memastikan seluruh proses dan mekanisme yang terjadi dalam mencapai tujuan perusahaan, mencegah perusahaan dari penyimpangan dan risiko yang dapat mengakibatkan kegagalan pencapaian tujuan perusahaan, serta berlandaskan prinsip kehati-hatian untuk memastikan pertumbuhan kinerja Bank yang sehat dan berkesinambungan.

Sebagai tindak lanjut penerapan Pilar 1 Basel II, Bank telah mengimplementasikan pengukuran risiko kredit dengan menggunakan *Standardized Approach* sesuai dengan SE BI No. 13/6/DPNP tanggal 18 Februari 2011 perihal Pedoman Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) untuk Risiko Kredit dengan Menggunakan Pendekatan Standar. Selain dari itu Bank juga telah melakukan perhitungan kebutuhan modal minimum dengan menggunakan *Basic Indicator Approach* untuk

risiko operasional sesuai dengan SE BI No. 11/3/DPNP tanggal 27 Januari 2009 perihal Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) untuk Risiko Operasional. Penggunaan Standardized Model untuk risiko pasar sesuai dengan SE BI No.9/33/DPNP tanggal 18 Desember 2007 perihal Pedoman Penggunaan Metode Standar dalam Perhitungan Kewajiban Penyediaan Minimum Bank Umum dengan Memperhitungkan Risiko Pasar.

Guna melengkapi pengukuran risiko khususnya risiko pasar dan risiko likuiditas, Bank melakukan *stress testing* secara berkala untuk menilai kecukupan modal dalam hal terjadinya kejadian-kejadian risiko yang bersifat ekstrim atau *catastrophy*. Saat ini, stress test yang dilakukan oleh bank difokuskan pada 3 (tiga) jenis risiko yaitu risiko kredit, risiko pasar (termasuk di dalamnya risiko suku bunga) dan risiko likuiditas. *Stress testing* Risiko Kredit telah dilakukan satu kali dalam setahun, stress testing Risiko Pasar empat kali dalam setahun dan stress testing Risiko Likuiditas dilakukan secara pekanan.

Bank juga telah melakukan kaji ulang terhadap Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) guna meningkatkan fungsi *risk control system* minimal 1 (satu) tahun sekali. Untuk selanjutnya, berkaitan dengan rencana

implementasi Basel III Bank telah melakukan persiapan penerapan kerangka kerja Basel III dan terlibat dalam *working group* di bawah koordinasi Bank Indonesia.

Perbaikan dan Peningkatan Pengelolaan Risiko

Peningkatan *risk awareness* yang berlandaskan prinsip GCG dalam lingkungan perusahaan dilakukan melalui pendidikan sertifikasi manajemen risiko bagi seluruh pejabat Bank dan peningkatan technical competency bagi *Analisis, Officer Development Program, Supporting Staff, Business Process Staff, General Banking Staff* melalui penyampaian modul manajemen risiko. Di samping itu, *Risk Management Division* telah melakukan sosialisasi Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko revisi terbaru kepada seluruh unit kerja.

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System (WBS) merupakan bagian dari sistem pengendalian internal dalam mencegah terjadinya praktik penyimpangan dan bertujuan untuk:

- Melakukan deteksi dini dan pencegahan terhadap terjadinya penyimpangan ataupun pelanggaran.
- Secara bertahap menciptakan iklim kerja yang terbuka, tulus, jujur dan bertanggung jawab di Bank BTN.

Penyampaian Laporan Pelanggaran [G4-58]

Penyampaian Laporan Pelanggaran Mekanisme yang dibangun oleh Perseroan dalam menerapkan WBS adalah pelapor membuat pengaduan/pengungkapan dan mengirimkannya kepada:

- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah pegawai Perseroan, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran ditujukan langsung kepada Tim SPP/WBS. Laporan dapat dilakukan secara lisan ataupun dengan modus lainnya yang dirasakan nyaman oleh Pelapor.
- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah anggota Tim SPP/WBS, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung kepada Direktur Utama Bank BTN di Kantor Pusat dengan ditandai "CONFIDENTIAL" atau "RAHASIA" pada sampul surat.
- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah anggota Direksi atau keluarganya, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung ke Tim SPP/WBS yang kemudian akan diteruskan ke Direktur Utama dan dilaporkan ke Dewan Komisaris.
- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah anggota Dewan Komisaris atau keluarganya, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung ke Tim SPP/WBS yang akan meneruskannya ke Direktur Utama.

Laporan pengaduan/pengungkapan tersebut, sekurang-kurangnya memuat beberapa aspek, sebagai berikut:

- **What:** Jelaskan serinci mungkin:
Apa yang terjadi dan kira-kira melanggar ketentuan apa?
Apa yang Anda lihat atau ketahui dan kira-kira melanggar ketentuan apa?
- **Who:** Jelaskan serinci mungkin:
Siapa sajakah yang terlibat dalam peristiwa dugaan pelanggaran tersebut?
Selain Anda, siapa sajakah yang juga mengetahui adanya peristiwa dugaan pelanggaran ini?
- **When:** Jelaskan serinci mungkin:
Kapan Anda mengetahui peristiwa dugaan pelanggaran tersebut terjadi?
Jelaskan juga mengapa Anda baru melaporkannya sekarang ini (bila terdapat selang waktu yang lama lebih dari 1 bulan)
- **Where:** Jelaskan serinci mungkin:
Sepengetahuan Anda dimanakah peristiwa dugaan pelanggaran tersebut dilaksanakan?
Apakah ada rentetan tempat terkait peristiwa ini yang anda ketahui?
- **How:** Jelaskan serinci mungkin:
Bagaimana proses peristiwa dugaan pelanggaran tersebut terjadi?
Menurut Anda, bagaimanakah para pelaku dugaan pelanggaran tersebut melakukan modus/cara pelanggarannya (apakah dengan mark-up, komisi, suap, pemerasan, atau modus lainnya)

Perlindungan Pelapor (*Whistleblower*)

Kepada Pelapor yang beritikad baik, Perseroan memberikan jaminan perlindungan, sebagai berikut:

- Penyediaan saluran komunikasi pelaporan (lisan, telepon, email) yang bebas dan rahasia ataupun penyediaan Ombudsman yang independen dan rahasia. Melalui saluran komunikasi ini Pelapor akan

mendapatkan informasi tindak lanjut penanganan laporan dugaan pelanggaran yang disampaikan;

- Jaminan kerahasiaan identitas Pelapor, terkecuali bila jika terdapat tuntutan hukum mengharuskan identitas ini menjadi dibuka di hadapan hakim;
- Perlindungan dari tindakan balasan dari si Terlapor atau organisasi yang dilaporkan. Perlindungan ini dapat meliputi:
 - Perlindungan fisik baik terhadap diri sendiri maupun keluarganya;
 - Perlindungan terhadap harta benda miliknya dan milik keluarganya atas teror ataupun pembalasan yang harus dialaminya.
 - Perlindungan administratif yang berupa penundaan kenaikan pangkat, pemecatan, pengucilan di tempat kerja, mutasi yang tidak layak, termasuk kepastian kerja, dan lain sebagainya.

Pengelolaan WBS [G4-SO3]

WBS Bank BTN dikelola oleh Tim WBS, sebagai berikut:

- Kepala *Internal Audit Division* (Ketua merangkap Anggota)
- Kepala *Legal Division* (Sekretaris)
- Kepala *Corporate Secretary Division* (Anggota)
- Kepala *Human Capital Division* (Anggota)

Semua proses pelaksanaan tugas dalam Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) bersifat *confidential* sehingga semua anggota Tim wajib untuk menjaga

kerahasiaan proses, sampai memang hal tersebut secara hukum harus atau dapat dinyatakan terbuka. Apabila tidak maka catatan dan file yang ada akan tetap bersifat rahasia dan tidak boleh dibuka.

Penanganan Pengaduan

- WBS Team menerima pengaduan/pengungkapan, mencatat dan menuangkan dalam format standar yang menghasilkan:
 - Laporan penerimaan kontak sesuai kategori lingkup pengaduan/ pengungkapan.
 - Laporan pengungkapan (*disclosure report*).
- WBS Team menyampaikan laporan pengungkapan (*disclosure report*) kepada Dewan Komisaris/Direksi (sesuai dengan kategori terlapor).
- WBS Team melakukan penelaahan awal/klarifikasi terhadap pengaduan/ pengungkapan tersebut dan membuat resume-nya, kemudian dilaporkan kepada Dewan Komisaris/Direksi (sesuai dengan kategori terlapor). Berdasarkan hasil laporan tersebut, Dewan Komisaris/Direksi memutuskan tindak lanjut, sebagai berikut:
 - Dihentikan, jika tidak memenuhi persyaratan indikasi awal.
 - Bekerja sama dengan Internal Auditor sesuai dengan substansi pengaduan/ pengungkapan.
 - Bekerja sama dengan eksternal investigator jika substansi pengaduan/ pengungkapan terkait dengan citra/reputasi Bank BTN dan/

atau menimbulkan kerugian yang besar dan/atau belum pernah ditindaklanjuti oleh Internal Auditor.

- Tim Investigasi melakukan investigasi dan melaporkan hasilnya kepada Dewan Komisaris/Direksi. Berdasarkan hasil laporan tersebut, Dewan Komisaris/Direksi memutuskan:
 - Laporan pengungkapan ditutup, jika tidak terbukti.
 - Memberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, jika terbukti dan terkait dengan tindakan administratif.
 - Meneruskan tindak pidana kepada penyidik untuk proses lebih lanjut, jika terbukti dan terkait dengan tindak pidana umum atau korupsi. Dalam hal ini, WBS Team melakukan koordinasi dengan Legal and Loan Document Desk guna memastikan adanya bukti permulaan yang cukup dan jika bukti-bukti cukup maka direkomendasikan kepada Direksi

untuk mendapatkan persetujuan.

- Proses penelaahan awal/klarifikasi dan investigasi dimaksud dibuatkan dalam Berita Acara.
- WBS Team melaporkan hasil investigasi kepada Dewan Komisaris/Direksi.
- Berdasarkan Keputusan Dewan Komisaris dan Direksi dan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, Bank dapat memberikan penghargaan kepada pelapor. Bentuk dan jenis penghargaan dimaksud ditetapkan oleh Dewan Komisaris dan Direksi.





Kinerja Lingkungan Berkelanjutan

BTN Peduli



Kelestarian lingkungan merupakan isu global yang menuntut komitmen dan tanggungjawab bersama. Tak hanya individu, kepedulian terhadap lingkungan juga menjadi tanggungjawab setiap lembaga, korporat/perusahaan, bahkan negara. Tanpa komitmen itu, maka lingkungan akan semakin rusak dan tak layak bagi kehidupan manusia.

Bank BTN (Persero) Tbk sebagai anggota masyarakat dunia berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan melakukan sejumlah kebijakan. Oleh karena Perseroan bergerak dalam bidang pendanaan/penyaluran kredit, maka langkah yang bisa diambil, antara lain, dengan memasukkan aspek lingkungan dalam pengecekan risiko kredit. Kebijakan itu semakin penting karena layanan kredit dan pembiayaan di

sektor ekonomi oleh Perseroan, antara lain, di bidang perumahan dan pertambangan. Dalam hal ini, aspek lingkungan berpotensi menjadi sorotan.

Selain aspek lingkungan, aspek penyaluran kredit yang lain adalah aspek hukum, aspek pemasaran, aspek keuangan, aspek teknis, aspek manajemen dan prinsip perkreditan, yakni kemampuan (*capacity*), kemauan (*character*) dan jaminan (*collateral*).

Untuk meminimalkan kerusakan lingkungan, sekadar gambaran, Bank BTN tidak akan mengucurkan kredit apabila nasabah yang skala usahanya mensyaratkan adanya analisis mengenai dampak lingkungan, tapi tidak melampirkan hasil Amdal. Ketegasan Perseroan juga diambil dalam kasus-kasus nasabah yang usahanya



memiliki risiko tinggi terhadap aspek lingkungan. Misalnya, area yang digarap atau dibangun mendekati kawasan hutan lindung atau cagar budaya.

Demi kehati-hatian dan menghindari risiko kredit, terhadap nasabah yang sudah menyertakan hasil Amdal pun, Perseroan akan melakukan pengecekan ke lapangan sebagai upaya validasi. Kepedulian Bank BTN terhadap kelestarian lingkungan terus ditingkatkan sejalan dengan kebijakan yang digariskan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Secara tegas, kedua lembaga meminta agar perbankan memperhatikan masalah Amdal sebelum mengucurkan kredit kepada nasabah, baik personal maupun korporasi.

[G4-EN27]

Berkaitan dengan lingkungan, Perseroan juga memandang penting persyaratan, yakni nasabah juga harus proper, tidak merah, apalagi hitam. Untuk itu, selain Amdal, pengecekan terhadap instalasi pengolahan limbah juga tak bisa diabaikan saat kunjungan ke lokasi. Dalam hal ini, reputasi nasabah semakin baik, maka peluang untuk pengucuran kredit akan semakin terbuka. Jika nasabah memiliki reputasi baik terhadap lingkungan, maka reputasi baik pula yang dipetik oleh Perseroan.

Inisiasi untuk Lebih Peduli

Jika berkaitan dengan pemberian kredit/pembiayaan, Bank BTN memperhatikan aspek kelestarian lingkungan, maka hal serupa ditunjukkan dalam operasional perkantoran sehari-hari. Dalam masalah ini, prinsip dasar yang dipegang adalah mengurangi (*rescue*), memanfaatkan ulang (*reuse*) dan mendaur ulang (*recycle*). **[G4-EN2]**

Kepedulian terhadap lingkungan itu, antara lain, diwujudkan dengan dikeluarkannya kebijakan oleh manajemen untuk melakukan penghematan, pemanfaatan ulang, dan daur ulang. Namun, pada Laporan Keberlanjutan tahun 2014, Perseroan belum bisa menyajikan data-data yang rinci, termasuk dalam satuan yang sesuai. Perseroan menetapkan bahwa tahun 2015 merupakan tahap awal untuk melakukan inisiasi berkaitan dengan berbagai aspek yang berkait dengan kinerja lingkungan. Dengan begitu, pada laporan berikutnya diharapkan sudah bisa menyampaikan kinerja lingkungan lengkap dengan satuan yang sesuai. Misalnya, listrik dalam kilowatt-hour (KWH), atau air dalam meter kubik. **[G4-EN3, G4-EN4, G4-EN8]**

Pada tahun 2014, sebagai gambaran, Perseroan masih menghitung berbagai komponen yang mestinya bisa dihemat atau dikurangi, juga didaur ulang, ke dalam pos Beban Umum dan Administrasi. Listrik, air dan komunikasi misalnya, pada 2014 tercatat Rp 231,737 miliar, naik 47% dari tahun sebelumnya, yakni Rp 157,999 miliar. Sedangkan beban kantor, termasuk komponen kertas, terbilang Rp 124,495 miliar, naik 11% dari Rp 112,212 miliar pada 2013. Oleh karena antara komponen yang satu dengan yang lain masih bercampur, maka analisis terhadap komponen yang naik atau susut belum bisa dilakukan. **[G4-EN6, G4-EN7]**

Beban Umum Dan Administrasi (dalam jutaan)

	2014	2013	2012
Perbaikan dan pemeliharaan	483.956	419.009	304.381
Promosi	508.539	410.682	274.966
Sewa	337.687	287.692	236.380
Penyusutan (Catatan 11)	225.741	279.446	266.621
Listrik, air dan komunikasi	231.737	157.999	169.555
Beban kantor	124.495	112.212	98.634
Transportasi	95.713	70.065	51.197
Jasa profesional	17.680	15.153	23.907
Lainnya	97.282	31.804	37.116
Total	2.122.830	1.784.062	1.462.757

Dalam praktik, untuk penghematan energi, Perseroan menekankan pentingnya penghematan. Misalnya, mengganti lampu dengan jenis hemat energi sehingga lebih efisien. Bank BTN juga mengikuti *Earth Hour* tahun 2014 dengan cara mematikan lampu pada pukul 20.30-21.30 WIB pada 29 Maret 2014.

Langkah lain untuk mengurangi penggunaan energi adalah mengurangi intensitas rapat dengan tatap muka dengan memperbanyak rapat dengan memanfaatkan teknologi, misalnya melalui telekonferensi. Alternatif ini memangkas penggunaan bahan bakar minyak untuk transportasi para peserta rapat. Sebab, mereka bisa mengikuti rapat di tempat biasanya bekerja, tanpa harus menuju ke tempat lain yang disepakati bersama. Selain hemat energi, rapat melalui telekonferensi juga mengurangi emisi gas buang kendaraan bermotor.

Pengurangan emisi juga dilakukan Perseroan dengan rutin melakukan uji emisi bagi kendaraan operasional dan memilih penggunaan bahan bakar beroktan tinggi karena lebih ramah lingkungan. Uji emisi juga rutin dilakukan terhadap genset yang dimiliki Perseroan. Kebijakan lain adalah melakukan peremajaan kendaraan sehingga lebih ramah lingkungan karena usianya kendaraan lebih muda. Anjuran untuk karyawan agar naik kendaraan umum atau naik sepeda ke kantor juga terus digalakkan.

Sedangkan untuk mengurangi efek gas rumah kaca, Perseroan telah mengganti refrigeran sintetis freon R-22 dengan refrigeran yang lebih ramah lingkungan untuk mesin pendingin/pengatur suhu ruangan. Sementara itu, untuk mengurangi pemanasan global, Bank BTN juga menggiatkan penanaman pohon, penghijauan atau pembuatan taman kota. Lebih lengkap tentang kegiatan ini bisa dibaca pada laporan tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Bidang Pelestarian Alam.

[G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN21]

Daur ulang dilakukan terhadap berbagai peralatan yang sudah tidak terpakai, seperti kertas atau alat tulis kantor. Adapun komputer lama yang diganti dengan keluaran terbaru dihibahkan ke sejumlah lembaga atau yayasan sosial yang membutuhkan. Atau, jika karyawan tertarik, maka mereka bisa ikut membeli dengan mengikuti lelang.

Untuk limbah beracun yang didapat dalam operasional sehari-hari Perseroan, yakni oli bekas dari genset, Perseroan menyerahkannya kepada pihak ketiga yang memiliki izin dari Kementerian Lingkungan Hidup.

Langkah lain dari bentuk kepedulian Perseroan terhadap lingkungan adalah mengurangi penggunaan kertas dengan menerapkan paperless administration. Untuk itu, berbagai dokumen dan berbagai peraturan perusahaan disimpan dalam server online dan intranet. Penggunaan kartu ucapan sudah diganti dengan ucapan elektronik. Bahkan, pencetakan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan juga terus dikurangi dan diganti dengan e-book. Kalaupun terpaksa menggunakan kertas, maka Perseroan mengupayakan untuk penggunaan bolak-balik, atau jika memungkinkan bisa menggunakan kertas bekas.

Dari sisi layanan perbankan, penghematan kertas bisa dilakukan melalui berbagai kebijakan. Antara lain, menerbitkan rekening koran elektronik, layanan perbankan via layanan pesan pendek, phone banking, dan sebagainya. Jika penarikan uang, transfer, transaksi pembayaran dan lain-lain bisa dengan piranti elektronik, maka nasabah tidak perlu datang ke anjungan tunai mandiri. Walhasil, penggunaan kertas ATM bisa dihemat.

Selain menggerakkan semua insan Bank BTN agar menjaga dan melestarikan lingkungan dengan berbagai kebijakan internal, Perseroan juga senantiasa melakukan edukasi kepada nasabah ihwal pentingnya kelestarian lingkungan. Hal itu penting dilakukan karena Bank BTN meyakini bahwa kelestarian lingkungan akan semakin terjaga apabila ada komitmen bersama untuk menjaganya. ***





Kinerja Ekonomi Berkelanjutan

Dampak Ekonomi Langsung [G4-EC1]

Pilar Usaha Bank BTN

Pemenuhan kebutuhan perumahan bagi masyarakat di Indonesia menjadi tanggung jawab bersama. Baik pemerintah, pengembang maupun perbankan perlu menyatukan visi dalam mewujudkan pemenuhan kebutuhan rumah untuk masyarakat.

Backlog (*demand* yang belum terpenuhi) perumahan di Indonesia memang menawarkan tantangan tersendiri. Hingga saat ini backlog diperkirakan mencapai 15 juta lebih unit rumah yang masih harus dipenuhi oleh pemerintah. Alhasil, diperlukan peran serta banyak pihak untuk mengatasi problematika masalah perumahan di Indonesia.

Bank BTN masih tetap memberikan dukungan penuh terhadap upaya-upaya dalam memenuhi kebutuhan rumah rakyat. Perseroan juga terus melakukan transformasi agar dapat memberi pelayanan maksimal pada masyarakat. Salah satunya, dengan mendirikan *Housing Financial Center* untuk memberikan informasi pada masyarakat mengenai kondisi perumahan (harga, lokasi yang baik, dan sebagainya) berdasar hasil riset.

Bank BTN juga kembali meluncurkan produk Tabungan BTN Perumahan. Sebagai "*Home for Financial Solution in Life*", Bank BTN ingin memberikan komitmennya sebagai pelopor Tabungan perumahan di Indonesia dengan meluncurkan Tabungan BTN Perumahan.

Secara kumulatif, BTN telah memberikan KPR kepada lebih dari 3,5 juta orang di seluruh Indonesia. Ini merupakan bukti nyata komitmen Bank BTN untuk mewujudkan mimpi semua masyarakat mendapatkan tempat tinggal idamannya.

Perseroan ditunjuk Pemerintah sebagai Lembaga pembiayaan Kredit Perumahan untuk membantu masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam menyalurkan KPR Bersubsidi berdasarkan Surat Menteri Keuangan Nomor B-49/MK/IV/1/1974 tanggal 29 Januari 1974 perihal Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Hal ini terus

dilanjutkan dalam pelaksanaan penyaluran program-program KPR Bersubsidi khususnya KPR Bersubsidi Selisih Bunga dan Subsidi Uang Muka.

Mulai tahun 2010, sesuai Peraturan Menteri Perumahan Rakyat No. 14 2010 tanggal 03 September 2010 tentang Pengadaan Perumahan Melalui Kredit Pemilikan Rumah Sejahtera Dengan Dukungan Bantuan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan, serta *MoU* antara Perseroan dengan Kemenpera No. 10/DP/PKS/2012 dan No. 24/MOU/DIR/2012 tanggal 18 Oktober 2012 tentang Penyaluran Dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) Dalam Rangka Pengadaan Perumahan Melalui Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera, Perseroan ditunjuk menjadi salah satu bank penyalur KPR Sejahtera dengan bantuan FLPP.

Dengan demikian, lembaga yang memberikan pembiayaan ini tidak hanya terbatas untuk Perseroan, tetapi juga dapat dilakukan oleh Bank BUMN lainnya, Bank-Bank Swasta dan Bank-Bank Pembangunan Daerah, sehingga sifat usahanya adalah persaingan bebas.

Nature of Business Perseroan lebih memfokuskan bidang usahanya kepada pemberian kredit perumahan yang tidak terbatas kepada kredit subsidi dengan tetap memperhatikan azas kehati-hatian (*prudential banking practices*) yang didukung oleh peningkatan pengumpulan dana ritel.

Atas dasar *nature of business* tersebut, Perseroan membagi produk dan layanan menjadi tiga bagian besar, yaitu: Perbankan Konsumer, Perbankan Komersial, serta Perbankan Syariah.

Perseroan telah memisahkan *mortgage & consumer lending* dan *retail funding* pada level direktorat dalam upaya untuk lebih memperkuat bisnis *mortgage* yang merupakan *core bisnis* Perseroan. Pemisahan *mortgage* dan *consumer lending* juga dilakukan pada level divisi melalui pembentukan *subsidized mortgage* yang terpisah dengan *non-subsidized*. Untuk menunjang peningkatan portofolio UMKM pada level divisi dilakukan melalui

pembentukan *small & micro* yang terpisah dengan *commercial lending*.

Setiap bidang menjalankan bisnis lewat pemberian kredit, pendanaan, serta jasa yang terkait dengan ruang lingkupnya. Namun demikian, bisnis inti Perseroan adalah di bidang penyaluran kredit perumahan. Hal ini ditunjukkan lewat portofolio kredit tahun 2014 yang sebesar 88,6% di sektor perumahan. Hingga akhir 2014, Perseroan tetap merupakan bank penyalur kredit perumahan terbesar di Indonesia. Pangsa pasar

Perseroan sebagai market leader kredit perumahan (KPR) di Indonesia mencapai 24%. Hal ini menunjukkan keberhasilan Perseroan meningkatkan pangsa pasar di tengah persaingan yang ketat dalam industri KPR di Indonesia.

Sedangkan pada segmen kredit subsidi Pemerintah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), pangsa pasar Perseroan sangatlah dominan, yaitu mencapai 96% dengan jumlah kredit yang disalurkan sepanjang tahun 2014 mencapai Rp7,34 triliun.

Hingga 31 Desember 2014, Perseroan berhasil mempertahankan posisinya untuk tetap berada di jajaran 10 besar bank di Indonesia berdasarkan jumlah aset dan kredit. Aset Perseroan mencapai Rp144,78 triliun di tahun 2014, atau tumbuh 10,38% dari Rp131,17 triliun pada tahun 2013. Sedangkan posisi kredit yang disalurkan Perseroan pada tahun 2014 mencapai Rp116,30 triliun, meningkat 15,8% dibandingkan tahun sebelumnya.

Posisi Kredit Bank BTN

Jenis Kredit	31 Dec 10	31 Dec 11	31 Dec 12	31 Dec 13	31 Dec 14	Δ yoy (%)
	Rp Miliar	Rp Miliar	Rp Miliar	Rp Miliar	Rp Miliar	
Kredit Perumahan	46.710	55.805	70.223	87.005	102.614	17,94
• KPR Subsidi	21.945	25.804	25.562	28.429	34.347	20,82
• KPR Non-Subsidi	15.635	18.611	29.129	39.548	45.601	15,31
• Kredit Perumahan Lainnya	3.611	4.199	6.070	7.198	8.179	13,63
• Kredit Kontruksi	5.519	7.191	9.462	11.829	14.486	22,47
Kredit Non-Perumahan	4.840	7.759	11.187	13.463	13.302	(1,19)
• Kredit Konsumer	1.398	1.463	1.923	2.597	2.916	12,30
• Kredit Komersial	3.442	6.296	9.264	10.865	10.386	(4,41)
Total Kredit	51.550	63.564	81.411	100.467	115.916	15,38

*) termasuk pembiayaan syariah

Penyaluran Kredit Bank BTN

(Rp. Miliar)

Jenis Kredit	Tahun				
	2010	2011	2012	2013	2014
Kredit Perumahan	16.954	18.789	28.041	33.955	34.029
• KPR Subsidi	4.727	5.896	4.213	6.506	7.960
• KPR Non-Subsidi	5.324	5.340	12.479	14.286	12.629
• Kredit Perumahan Lainnya	1.680	1.540	2.659	2.500	2.416
• Kredit Konstruksi	5.223	6.013	8.690	10.663	11.023
Kredit Non-Perumahan	4.117	6.384	9.679	10.338	7.523
• Kredit Konsumer	743	900	1.809	2.389	2.564
• Kredit Komersial	3.374	5.484	7.870	7.949	4.959
Total Kredit	21.071	25.173	37.720	44.293	41.552

*) termasuk pembiayaan syariah

KPR Subsidi

Dalam rangka mendukung kesuksesan pelaksanaan program Pemerintah atas penyediaan fasilitas perumahan bagi masyarakat Indonesia, khususnya bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), maka Perseroan ditunjuk oleh Pemerintah Republik Indonesia sejak tahun 1974 sebagai lembaga yang menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Penyaluran KPR pertama kali dilakukan pada tahun 1976. **[G4-EC8]**

Skema subsidi yang diberikan oleh Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perumahan Rakyat, telah mengalami beberapa kali perubahan sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1976 hingga saat ini.

Sebelum bulan Oktober 2010, Pemerintah memiliki beberapa program KPR bersubsidi, yaitu Subsidi Uang Muka (SUM), Subsidi Selisih Bunga (SSB), dan SSB-IOBP. Sejak 1 Oktober 2010, Pemerintah memperkenalkan skema baru bagi KPR Subsidi, yaitu Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). KPR Subsidi dalam program FLPP dikelola oleh Badan Layanan Umum Pusat Pembiayaan Perumahan ("BLU-PPP").

Sejak tahun 2010, Pemerintah merubah skim pembiayaan KPR Subsidi menjadi Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dengan sumber dana blended dana pemerintah yang berasal dari dana investasi dan dana bank. Saat ini Bank yang ikut bekerja sama dalam penyaluran KPR Subsidi sebanyak 25 bank. Besarnya tingkat suku bunga KPR Subsidi ditetapkan oleh Pemerintah, dengan memperhitungkan kondisi makro dan suku bunga perbankan.

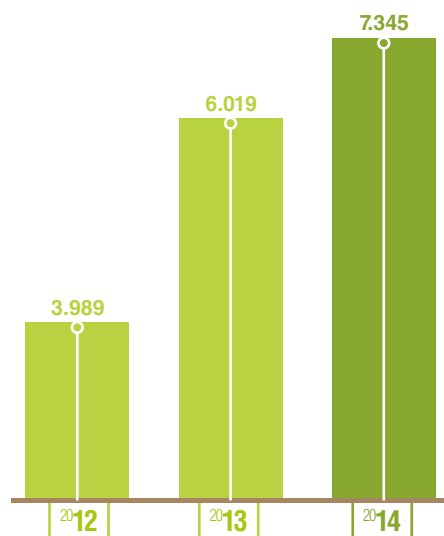
Perseroan senantiasa berkomitmen memberikan KPR bersubsidi kepada rakyat berpenghasilan menengah ke bawah. Di sisi lain, penyaluran kredit dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dengan memperhitungkan risiko

pengembalian kredit, serta tetap bersaing dengan industri perbankan. Sebab, semua perbankan nasional dewasa ini dapat menyalurkan KPR Bersubsidi yang sama.

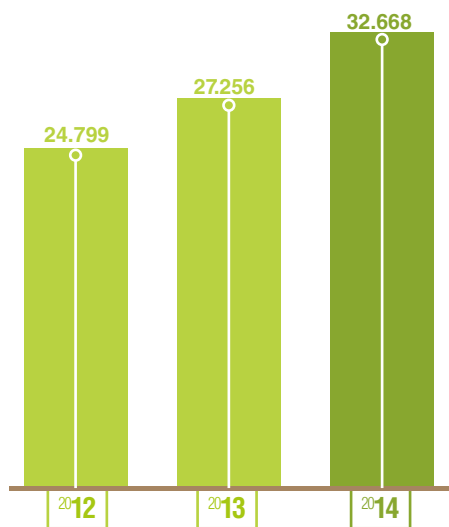
Meskipun saat ini banyak Bank telah berpartisipasi dalam pembiayaan rumah subsidi melalui skema FLPP ini, namun sebagai bank yang sejak 1976 berkomitmen membantu Pemerintah dalam program ini, maka Perseroan tetap memimpin pasar dengan pangsa pasar dominan.

Hal ini terlihat dari pencapaian Perseroan di sektor KPR bersubsidi. Sepanjang 2014, Perseroan berhasil menyalurkan KPR Bersubsidi sebesar Rp7,34 triliun, atau sebanyak 85.315 unit perumahan melalui Bank Konvensional dan Rp615,79 miliar, atau sebanyak 7.292 unit perumahan melalui Unit Usaha Syariah. Bila dibandingkan dengan penyaluran KPR Bersubsidi pada tahun 2013, mengalami peningkatan sebesar 22,03%. Dengan demikian, Bank BTN tetap memimpin pasar KPR Bersubsidi dengan pangsa pasar 95%.

Perkembangan Penyaluran KPR Subsidi (Rp miliar)



Perkembangan Posisi KPR Subsidi (Rp miliar)



*) Data Gabungan Konvensional dan Syariah

KPR Non Subsidi

Perseroan mengembangkan portofolio KPR bagi nasabah segmen menengah ke atas melalui layanan KPR non subsidi. Layanan KPR non subsidi terdiri dari produk-produk, KPR & KPA, serta Kredit Ruko yang dapat kami sampaikan, sebagai berikut:

1. KPR BTN Platinum

Sebagai Bank Terdepan dalam pembiayaan perumahan, Perseroan mempersembahkan KPR BTN Platinum sebagai solusi bagi keluarga Indonesia untuk memiliki rumah idaman. KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Perseroan untuk keperluan pembelian rumah dari pengembang ataupun bukan pengembang, baik untuk pembelian rumah baru atau bekas, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun take over kredit dari Bank lain.

Keunggulan KPR BTN Platinum adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat fleksibel, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi, dan memiliki jaringan kerja sama yang luas dengan pengembang di seluruh wilayah Indonesia.

Perseroan memberikan pembiayaan hingga 80% dari nilai terendah antara harga jual rumah setelah diskon dengan harga pasar wajar, berdasarkan taksasi Bank untuk rumah dengan luas lebih dari 70m² atau sebesar 70% untuk rumah dengan luas kurang dari 70m². Suku bunga yang berlaku adalah suku bunga mengambang dengan tenor kredit maksimal 25 tahun. Kredit ini juga dijamin oleh rumah dan tanah yang dibiayai. Sepanjang 2014, Perseroan telah menyalurkan 52.637 unit (2013: 67.699 unit) KPR BTN Platinum dengan nilai Rp11,06triliun.

2. KPA BTN (Kredit Pemilikan Apartemen)

Seiring dengan perkembangan gaya hidup dalam memilih jenis hunian dan kebutuhan investasi nasabah pada segmen properti, produk KPA BTN merupakan bentuk dukungan kami dalam memfasilitasi kebutuhan nasabah untuk memiliki apartemen. KPA BTN adalah kredit pemilikan apartemen untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau bekas, pembelian apartemen belum jadi (*indent*) dan *take over* kredit dari bank lain.

Keunggulan KPA BTN adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat fleksibel, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi, dan memiliki jaringan kerja sama yang luas dengan pengembang di kota-kota besar di Indonesia disertai dengan program-program promosi yang sangat menarik.

Maksimal pembiayaan KPA BTN adalah hingga 80% dari nilai terendah antara harga jual setelah diskon dengan harga pasar wajar berdasarkan taksasi Bank untuk bangunan dengan luas lebih dari 70m² atau sebesar 70% untuk bangunan dengan luas kurang dari 70m². Suku bunga yang berlaku adalah suku bunga mengambang dengan jangka waktu maksimal 15 tahun. Sepanjang 2014, Perseroan telah menyalurkan KPA BTN sebanyak 1.047 unit (2013: 2.066 unit) dengan nilai Rp295,86 miliar.

3. Kredit Ruko BTN

Perseroan meyakini bahwa tempat usaha merupakan media bisnis yang tidak terpisahkan bagi para usahawan dengan mitra bisnisnya. Untuk itu, Perseroan mempersembahkan Kredit Ruko BTN dengan fasilitas yang menguntungkan bagi para usahawan untuk memiliki tempat usaha sekaligus tempat tinggal.

Kredit Ruko BTN adalah kredit kepemilikan ruko/rukan/kios yang dapat dihuni atau dijadikan tempat usaha. Keunggulannya adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat fleksibel, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran dan asuransi gempa bumi (pada beberapa daerah).

Melalui Kredit Ruko BTN, Perseroan menyalurkan pinjaman untuk membeli rumah toko (ruko) yang dapat difungsikan sebagai toko, kantor, atau keperluan bisnis lainnya. Pinjaman yang disediakan maksimal 60% dari harga beli atau nilai pasar, tergantung yang lebih rendah. Kredit Ruko umumnya berjangka waktu maksimal 15 tahun dengan jaminan ruko yang sedang dibiayai dengan suku bunga mengambang.

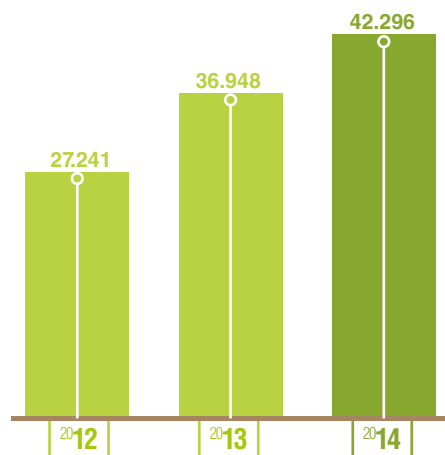
Sepanjang 2014, Perseroan telah menyalurkan Kredit Ruko BTN sebanyak 570 unit (2013: 622 unit) dengan nilai Rp210,37miliar. Adapun penyaluran

Kredit Ruko BTN di 2014 mencapai Rp210,37miliar, naik 6,10% dari 2013 yang sebesar Rp197,54 miliar.

Perkembangan penyaluran KPR Non Subsidi (Rp miliar)

	2012	2013	2014
KPR BTN Platinum	10,999	12,548	11,063
KPA BTN	363	522	296
Kredit Ruko BTN	222	198	210
Total	11,584	13,267	11,569

Perkembangan Posisi KPR Non Subsidi (Rp miliar)



Perseroan menyadari bahwa persaingan industri perbankan di Tanah Air semakin intensif. Hal ini menuntut semua pelaku industri mengantarkan berbagai layanan dan produk dalam satu atap. Perseroan pun senantiasa menjawab tren kredit perumahan non subsidi dengan berkomitmen untuk melakukan diversifikasi produk dan menjangkau kalangan menengah ke atas.

4. Kredit Perumahan Lainnya

Untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis, Perseroan juga menawarkan produk-produk kredit terkait perumahan. Berikut kami sajikan realisasi penyaluran kredit perumahan lainnya pada tahun 2014.

Perkembangan Penyaluran Kredit Perumahan Lainnya (Rp Miliar)

Produk Kredit	2012	2013	2014
Kredit Agunan Rumah BTN	2.431	2.277	2.212
Kredit Bangun Rumah BTN	41	36	41
PUM-KB BPJS Ketenagakerjaan BTN	115	126	37
PRR-KB BP Ketenagakerjaan BTN	22	15	92
TBUM Bapertarum	5	2	3
TBM Bapertarum	0	0	0
Total	2.615	2.452	2.385

Melihat tren tersebut, Perseroan berupaya menguatkan kredit perumahan lainnya melalui layanan produk-produk yang secara singkat dapat kami sampaikan, sebagai berikut:

a. Kredit Agunan Rumah BTN

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah, seperti tunai, biaya renovasi rumah, biaya pendidikan anak, *traveling*, biaya ibadah Haji, beli kendaraan ataupun keperluan lainnya, Kredit Agunan Rumah (KAR) BTN adalah solusinya.

KAR BTN adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan nasabah untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan milik nasabah. Keunggulan KAR BBTN adalah memiliki suku bunga kompetitif, nilai kredit bebas, jangka waktu sangat fleksibel sampai dengan 10 tahun dan mendapatkan perlindungan asuransi jiwa Kredit serta asuransi kebakaran.

Kredit ini digunakan untuk mendanai berbagai keperluan selama tidak bertentangan dengan

hukum. Pada produk ini, nasabah memberi jaminan dengan agunan berupa tanah dan rumah. Jumlah kredit yang diberikan maksimal 75% dari nilai transaksi menurut Bank jika agunan kredit berupa rumah tinggal. Apabila kredit dijamin dengan apartemen/ruko/kondominium/rusun/ruko/rukan, nilai kredit yang disalurkan tidak boleh melebihi 60% dari nilai transaksi menurut Bank. Kredit ini memiliki tenor maksimal 10 tahun dengan tingkat suku bunga mengambang.

b. Kredit Bangun Rumah BTN

Perseroan selalu siap membantu membiayai kebutuhan nasabah untuk membangun rumah impian. Melalui Kredit Bangun Rumah BTN (KBR BTN), Perseroan memberikan fasilitas kredit bagi nasabah yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri.

Keunggulan KBR BTN adalah suku bunga kompetitif, proses yang cepat dan mudah serta memiliki jangka waktu sangat fleksible sampai dengan 10 tahun. KBR BTN adalah kredit untuk membangun rumah nasabah perorangan yang telah memiliki tanah atau kavling. Besar pembiayaan adalah 70% dari Rencana Anggaran Biaya (RAB) membangun rumah sesuai penilaian Bank. Jangka waktu kredit diberikan hingga 10 tahun dengan suku bunga mengambang.

c. PUM-KB BPJS Ketenagakerjaan

Perseroan memberikan kredit yang diperuntukkan untuk uang muka pembelian rumah atau apartemen bagi anggota BPJS Ketenagakerjaan (d/h Jamsostek) yang telah direkomendasikan.

Bagi nasabah yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan (d/h Jamsostek) dan

mendapatkan kesulitan keuangan untuk pembayaran uang muka pembelian rumah secara Kredit Pemilikan Rumah (KPR), maka PUM-KB BPJS Ketenagakerjaan adalah solusinya. Pinjaman ini diberikan BPJS Ketenagakerjaan melalui Perseroan kepada anggotanya yang memenuhi syarat PUM-KB, untuk tujuan pembayaran uang muka pembelian rumah.

Keunggulan PUM-KB BPJS Ketenagakerjaan adalah jangka waktu PUM-KB fleksibel sampai dengan 15 tahun dan tidak melebihi jangka waktu KPR, suku bunga 6% dengan ketentuan maksimal kredit, sebagai berikut:

- Upah s/d Rp5 juta : MK Rp20 juta
- Upah > Rp5 juta s/d Rp10 juta : MK Rp35 juta
- Upah > Rp10 juta : MK Rp50 juta
- PUM-KB BPJS Ketenagakerjaan ini diberikan bersamaan dengan pemberian KPR BTN.

d. PRR-KB BPJS Ketenagakerjaan

Perseroan memberikan kredit yang diperuntukkan untuk renovasi rumah bagi anggota BPJS Ketenagakerjaan yang telah direkomendasikan BPJS Ketenagakerjaan.

Bagi nasabah yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dan mengalami kesulitan keuangan untuk pengembangan atau perbaikan rumah bersamaan dengan Kredit Agunan Rumah (KAR), maka PRR-KB ini merupakan solusinya. Pinjaman ini diberikan BPJS Ketenagakerjaan (d/h PT Jamsostek (Persero)) melalui Perseroan kepada anggotanya yang memenuhi syarat PRR-KB, dengan tujuan untuk mengembangkan/memperbaiki rumah, dimana pinjaman ini diajukan, disetujui, diberikan bersamaan dan beragunan secara paripasu dengan KAR.

Keunggulan PRR-KB BPJS Ketenagakerjaan adalah jangka waktu yang fleksibel sampai dengan 10 tahun dan tidak melebihi jangka waktu KAR, suku bunga 6%, maksimal kredit sampai dengan Rp50 juta dan tidak melebihi 50% dari total pinjaman (Kredit Agunan Rumah BTN ditambah PRR-KB Jamsostek).

e. TBUM BTN Bapertarum

Perseroan memberikan kredit yang diperuntukkan untuk tambahan uang muka pembelian rumah atau apartemen bagi pegawai negeri sipil yang memenuhi ketentuan. Bagi nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang kesulitan keuangan untuk pembayaran uang muka pembelian rumah secara KPR maka Tambahan Bantuan Uang Muka (TBUM Bapertarum) merupakan solusinya.

Produk ini merupakan yaitu suatu produk layanan bantuan pembiayaan sebagian uang muka Kredit Pemilikan Rumah atau bantuan sebagian pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah, terdiri dari bantuan yang tidak harus dikembalikan lagi dan bantuan yang harus dikembalikan lagi, disalurkan kepada PNS yang memenuhi persyaratan dan ditujukan bagi golongan I, golongan II dan golongan III, dengan sumber dana berasal dari dana iuran Taperum-PNS. Pinjaman yang diberikan Bapertarum melalui Bank BTN kepada anggota PNS yang memenuhi syarat TBUM Bapertarum, untuk tujuan pembayaran uang muka pembelian rumah. Keunggulan suku bunga 6%, dengan ketentuan maksimal kredit, sebagai berikut :

- Golongan I : Rp. 13,2 Juta
- Golongan II : Rp. 13,5 Juta
- Golongan III : Rp. 13,8 Juta

Dampak Ekonomi Tidak Langsung

[G4-EC7]

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan komitmen Bank BTN untuk dapat berperan serta secara aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui praktik bisnis yang baik dan berkontribusi sebagian sumber daya Perusahaan melalui berbagai aktivitas, antara lain: pelestarian lingkungan hidup, pendidikan, kesehatan, kemitraan, seni, dan olah raga.

Dalam implementasinya, secara garis besar, berbagai kegiatan yang dilaksanakan Perusahaan dalam melaksanakan Program Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan, meliputi Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL). Program PKBL Perusahaan memfokuskan kegiatan pada tujuan pemberdayaan masyarakat, khususnya di lingkungan perumahan atau permukiman.

Fokus pemberdayaan masyarakat perumahan dipilih terkait dengan bisnis inti (*core business*) Perusahaan yang menyalurkan kredit perumahan. Pada pelaksanaannya, pemberdayaan masyarakat ini ditunjukkan melalui kegiatan yang mengandung pendidikan, lingkungan hidup, dan pemberdayaan sosial ekonomi.

Visi dan Misi CSR Bank BTN

Visi CSR Bank BTN :

Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan dengan turut berkontribusi dalam pengembangan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan khususnya di lingkungan perumahan/pemukiman yang menjadi core business Bank BTN.

Misi CSR Bank BTN :

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan
2. Mengembangkan nilai dan budaya Bank
3. Membentuk citra Bank yang positif di mata publik
4. Meningkatkan kerjasama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan tempat beroperasionalnya Kantor Bank

Landasan Hukum

Bank BTN menerapkan kebijakan strategis dalam hal implementasi CSR dalam rangka menumbuhkan iklim usaha yang kondusif dan berkelanjutan. Penerapan kewajiban CSR sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pasal 15 huruf b menyebutkan "Setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan".

Pelaksanaan kegiatan CSR bagi perusahaan publik juga telah diatur oleh Bapepam-LK melalui Peraturan Bapepam Nomor X.K.6 tentang Penyampaian Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Regulasi ini menjadi landasan sekaligus pedoman bagi Perusahaan untuk menyelenggarakan wujud tanggung jawab sosial yang baik dan merata di seluruh aspek. Sesuai dengan Lampiran Keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: Kep-431/BL/2012 tertanggal 1 Agustus 2012, pelaksanaan tanggung jawab sosial bagi perusahaan publik meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

- Pengembangan sosial dan kemasyarakatan
- Lingkungan hidup
- Praktik ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja
- Tanggung jawab terhadap produk

Pilar CSR Bank BTN

Perusahaan melaksanakan kegiatan CSR melalui program Lingkungan Harmoni BTN. Melalui program Lingkungan Harmoni BTN. Program ini bertujuan mengedukasi masyarakat secara terpadu melalui beberapa pelatihan atau pendidikan, serta pendampingan kepada warga sebagai dasar pengembangan program yang terintegrasi. Program Lingkungan Harmoni BTN mencakup bidang :

- Lingkungan
Perusahaan mengajak masyarakat untuk mengambil juga berperan dalam pengelolaan sampah, cara pemilahan sampah, pengelolaan sampah organik, dan pembuatan produk dari sampah non-organik.
- Pendidikan dan Pelatihan
Perusahaan melakukan pengembangan, pendidikan dan pelatihan kualitas pendidikan jasmani dan rohani anak beserta orang tua. Dengan

mengikuti pelatihan, diharapkan anak dan orang tua dapat mengenali dirinya sendiri sehingga dapat membentuk *teamwork* yang sehat dalam hubungan interpersonal.

- Kesehatan

Program ini mendampingi pengembangan kualitas kesehatan masyarakat lewat workshop tentang kesehatan anak serta tanaman herbal untuk berbagai penyakit.

- Sosial ekonomi

Program ini diharapkan sebagai pemicu dan peletakan dasar dalam pengentasan kemiskinan melalui beberapa kegiatan misalnya pelatihan wirausaha, manajemen dalam keluarga dan pemberdayaan potensi sekitar.

- Religi

Program kegiatan masyarakat harus diimbangi

dengan bentuk religi sebagai motivasi dan penguatan serta landasan dalam berinteraksi baik dalam keluarga maupun masyarakat.

- Sarana Prasarana Umum

Sarana prasarana umum sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dan lingkungan yang menunjang kegiatan-kegiatan lainnya sehingga diharapkan masyarakat dapat lebih berdaya.

Realisasi Kegiatan dan Penyaluran Dana

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah tanggung jawab yang melekat pada setiap perusahaan untuk tetap menciptakan hubungan yang serasi, seimbang, dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, dan budaya masyarakat setempat. Komitmen Bank BTN untuk menjalankan program CSR yang meliputi aspek terkait dibuktikan dengan berbagai kegiatan di tahun 2014.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban Bank BTN terhadap kegiatan CSR, berikut adalah realisasi Kegiatan dan penggunaan dana kegiatan di tahun 2014:

Bidang Ekonomi

Perincian Penggunaan	Jumlah
Pembayaran ceramah ustad dalam rangka kedatangan Dirut ke Banjarmasin dalam rangka safari ramadhan	750,000
Penyaluran dana CSR berupa selimut untuk korban Erupsi Gunung Sinabung	750,000
Kegiatan seremoni mudik bareng Bank BTN	1,500,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan penyaluran bantuan kepada korban banjir di Jakarta bersama Radio Galau FM	5,000,000
Kegiatan khitanan massal yang diselenggarakan oleh Yayasan Khoiru Ummah	5,000,000
Kegiatan Bakti sosial berupa pemberian sembako kepada masyarakat yang terkena musibah banjir yang dilaksanakan oleh Jakarta Bike Club Bamus Betawi	5,000,000
Kegiatan Ramadhan (Sahur on The Road dan Buka Puasa bersama) yang dilakukan oleh Kantor Cabang	40,000,000
Reward Setoran Awal Haji	6,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan santunan kepada fakir miskin dan kegiatan sahur on the road yang diselenggarakan oleh Komite Aksi Mahasiswa dan Pemuda untuk Reformasi dan Demokrasi (KAMERAD)	7,500,000

Perincian Penggunaan	Jumlah
Pencanangan program beras genggam untuk masyarakat miskin yang dilaksanakan oleh Pemkot Padang	10,000,000
Partisipasi Bank BTN dalam kegiatan gemar minum susu	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan pasar murah yang dilaksanakan oleh BUMN yang berada di Provinsi Kalimantan Barat berupa penyediaan paket sembako sebanyak 100 paket	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan penyaluran paket bingkisan dan sembako ramadhan pada anak yatim, fakir miskin dan kaum dhuafa	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan bakti sosial pemberian sembako kepada 1000 keluarga kurang mampu di Kab. Rembang yang diselenggarakan oleh Himpunan Keluarga Rembang Jabodetabek tgl 20 Juli 2014, sesuai dengan persetujuan Bapak Dirut pada proposal terlampir	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada peningkatan sarana dan prasarana pada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo kegiatan bhakti sosial menjelang ramadhan yang dilaksanakan oleh STIKES Mojokerto	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan bakti sosial bagi penderita kusta yang dilaksanakan oleh Yayasan Hadi Djojo Peduli	10,000,000
Sponsorship tasbisan uskup	10,200,000
Penyaluran 344 dus nasi box dalam rangka pelaksanaan Sahur on The Road yang dilaksanakan oleh CSD tanggal 12 Juli 2014	10,886,000
Kegiatan pemberian santunan kepada anak yatim piatu dalam rangka safari ramadhan Direksi	88,000,000
Sponsorship acara Cap Go Meh 2014	15,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan peduli kepada kaum dhuafa yang diselenggarakan oleh Yayasan Juang Anak Bangsa untuk penyediaan paket sembako di GOR Tg Priok tgl 23 Juli 2014	15,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan buka puasa bersama yang diselenggarakan oleh IKA UNDIP hari Rabu tanggal 23 Juli 2014, sesuai disposisi Bapak Dirut pada surat IKAUNDIP No. 22/DPP IKA UNDIP/VII/14 tanggal 21 Juli 2014	15,000,000
Kegiatan pemberian santunan kepada anak yatim piatu dalam rangka safari ramadhan Direksi dan kegiatan sahur on the road	32,000,000
BY KNJ Bapak Dirut (Kor Agustus ke Protokol)	17,671,750
Pembelian paket sembako dan air mineral peruntukan korban banjir di Kabupaten Subang	20,000,000
Bantuan kepada korban terdampak banjir di Kab Jepara, Kudus, Pati, Demak dan Rembang	20,000,000
Bakti sosial untuk korban banjir di Jakarta yang diselenggarakan oleh Gerakan Cinta Anak Bangsa (GENTA)	20,000,000

Perincian Penggunaan	Jumlah
Pemberian santunan kepada 1000 anak yatim dan dhuafa yang dilaksanakan oleh Yayasan Komunitas Satu Benih Indonesia	20,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan santunan kepada anak yatim dan dhuafa yang dilaksanakan oleh IBI	20,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemkot Tasikmalaya dalam Gerakan Masyarakat Sejahtera Bersama Mitra untuk penanggulangan kemiskinan di Kota Tasikmalaya	20,000,000
Kegiatan bakti sosial yang diselenggarakan oleh GP Ansor untuk korban banjir di Kabupaten Kudus	25,000,000
Penyaluran bantuan bagi korban terdampak erupsi gunung kelud yang dikaitkan dengan program unggulan Kementerian Agama RI	25,000,000
Kegiatan bakti sosial berupa pengobatan gratis pada perayaan Hari Raya Nyepi Tahun Baru Saka 1936	25,000,000
Reward Haji untuk 50 jamaah bulan April 2014	25,000,000
kegiatan khitanan massal dan pemberian santunan yang diselenggarakan oleh Baziz Bank BTN	25,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan buka puasa bersama dengan anak yatim dan dhuafa yang diselenggarakan oleh LPDP	37,500,000
Partisipasi Bank BTN pada penyaluran bantuan kepada korban erupsi gunung sinabung di Sumatera Utara	49,225,100
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan khitanan massal yang dilaksanakan oleh Baziz Bank BTN	50,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan penyaluran bantuan kepada korban banjir sebanyak 250 paket di wilayah DKI Jakarta dan Sekitarnya	50,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan penyediaan sembako dan bahan baku untuk dapur umum TNI AD dalam rangka penyelenggaraan Sail Raja Ampat Tahun 2014	50,000,000
Pemberian santunan dan bantuan transportasi kepada 10 yayasan dalam rangka buka puasa bersama anak yatim tanggal 16 Juli 2014	70,000,000
Kegiatan pemberian santunan kepada yayasan dan anak yatim dalam rangka buka puasa bersama tanggal 16 Juli 2014	120,800,000
Penyaluran bantuan kepada korban banjir bandang di Manado	499,539,000
Total	1,438,700,100

Bidang Seni dan budaya

Perincian Penggunaan	Jumlah
Partisipasi Bank BTN untuk pengadaan Alat Drum Band bagi Tim Marching Band TK An Nisaa' Jombang Raya, Ciputat Banten	6,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan seni dan budaya yang diselenggarakan oleh Pemkot Soo	7,500,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan bidang seni dan budaya serta kesehatan dalam rangka HUT Kota Jambi Ke-58	11,000,000
Total	24,500,000

Bidang Olahraga

Perincian Penggunaan	Jumlah
Tambahan alokasi anggaran untuk partisipasi Bank BTN pada kegiatan kejuaraan Nasional Karate Tradisional Menpora CUP V 2014 untuk pembinaan kepada atlet berprestasi	3,250,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan Jalan Santai Tahun 2014 dalam rangka peringatan HUT RI Ke-69 yang diselenggarakan oleh Remaja Petojo Binatu 08	5,000,000
Partisipasi Bank BTN pada atlet yang berprestasi pada kejuaraan Nasional Karate Tradisional Menpora Cup Tahun 2014	6,750,000
Pembinaan atlet berprestasi olahraga karate dalam kejuaraan Nasional Karete Piala Kasad XII - Sulsel 2014	30,000,000
Total	45,000,000

Bidang Pendidikan

Perincian Penggunaan	Jumlah
Partisipasi Bank BTN dalam mendukung 3 orang mahasiswa FHUI dalam kegiatan National Model United Nation	5,200,000
Penyaluran dana beasiswa untuk mahasiswa	558,000,000
Peningkatan mutu pendidikan di SDN Kenari 07 Jakarta Pusat melalui kegiatan studi lapangan yang bertujuan untuk menjadikan siswa lebih mandiri dan kreatif	7,500,000
Partisipasi Bank BTN pada pelaksanaan seminar dan workshop yang diselenggarakan oleh himpunan mahasiswa FEB Unpad dalam kegiatan Accounting Goes to Company	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dalam bidang Bank BTN Peduli Pendidikan	25,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan riset yang dilakukan oleh Sdr. Burhanuddin Muhtadi berupa kegiatan Focus Group Discussion sesuai persetujuan Bapak Dirut pada memo No. 539A/M/CC/ IV/2014 tgl. 11 April 2014	50,000,000
Total	655,700,000

Bidang Kesehatan

Perincian Penggunaan	Jumlah
Penyaluran bantuan sarana kesehatan kepada korban erupsi gunung kelud	29,237,000
Penyaluran bantuan pengobatan dan kemothorapi serta tahap penyembuhan kepada anak-anak dan keluarga penderita kanker yang dikoordinir oleh komunitas peduli kanker anak dan penyakit kronis lainnya	10,000,000
Bantuan Bank BTN pada bidang kesehatan (untuk puskesmas di wilayah Jakarta Selatan) dalam rangka peresmian outlet BTN Prioritas Jakarta Melawai	15,000,000
Partisipasi Bank BTN pada penyediaan obat dan alat kesehatan pada Munas alim ulama dan Konferensi Besar NU	25,000,000
Total	79.237.000

Bidang Sarana dan Pra Sarana

Perincian Penggunaan	Jumlah
Biaya pembuatan sarana dan prasarana berupa plakat CSR ukuran besar dan kecil sebanyak 12 pcs dalam rangka buka puasa bersama dengan anak yatim tanggal 16 Juli 2014	2,568,500
Peningkatan mutu pendidikan dalam proses belajar mengajar peserta didik melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk SMPN 36 Bandung	5,000,000
Partisipasi Bank BTN pada penyediaan sarana dan prasarana Masjid Al-Mukmin Pekanbaru berupa pengadaan sound system	5,000,000
Perbaikan sarana dan prasarana pada Madrasah Diniyyah Takmiliah Tarbiyatul Aulad, Ciampea, Bogor	5,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan yang dilaksanakan oleh BMPD-SU dalam pengadaan lampu hemat energi tentara rakyat (LETERA) di Simalungun	5,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembuatan lubang biopori di Hutan Kota Srengseng sebanyak 75 buah @Rp. 110.999,- dalam rangka mensukseskan program Kementerian Keuangan dengan tema "Selamatkan Air Bumi"	8,324,925
Partisipasi Bank BTN pada program yang dicanangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kepulauan Karimunjawa untuk mengurangi dampak krisis energi listrik	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan pembangunan sarana dan prasarana ibadah Yayasan Al-Amanah Nusantara, Tangerang Selatan	10,000,000
Pembangunan taman pendidikan alqur-an pada madrasah Nurul Iman, Kel Tugu Selatan, Koja Jakarta Utara	10,000,000
Pembangunan Rumah Tahfidz Baitussalam, perumahan kalibaru permai, Cilodong kodya Depok	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada penyediaan sarana dan prasarana berupa periuik alumunium untuk kelompok usaha dan tani Satu Hati Tuapukan	10,000,000

Perincian Penggunaan	Jumlah
Partisipasi Bank BTN pada renovasi sarana dan prasarana Masjid Daarul Muttaqien Kota Jambi	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembangunan sarana penunjang gerakan pos pemberdaya masyarakat berbasis keluarga untuk Pemerintah Kabupaten Mojokerto	10,000,000
Pengadaan 1 unit becak sepeda sampah dan gerobak dorong sampah dalam rangka program penghijauan taman Kota Padang yang dicanangkan oleh Bapedalda Kota Padang Tahun 2014	11,000,000
Pelaksanaan peresmian kegiatan Ruang Perpustakaan Sekolah Percontohan di Semarang tgl 20 Juni 2014	13,400,000
Pengembangan sarana prasarana untuk pembangunan pondok pesantren tahfidz Al Qur'an Yayasan Majelis Al Washiyyah	15,000,000
Peningkatan kapasitas untuk ruangan ibadah pada masjid Al Falah di Perum Taman Bona Indah, Lebak Bulus, Jaksel	15,000,000
Pembangunan lavatory untuk sarana MCK pada Yayasan Pendidikan Katolik Yos Sudarso dalam meningkatkan kebersihan lingkungan dan kenyamanan dalam menjalankan aktivitas belajar mengajar	15,000,000
Partisipasi Bank BTN pada renovasi Masjid Al Huda yang bertujuan untuk menambah kapasitas dan kenyamanan untuk ruangan peribadatan di Cipinang Kebembem, Jaktim	15,000,000
Partisipasi Bank BTN pada penyediaan 2 (dua) unit tempat tidur pasien berikut matras sebagai sarana penunjang RS Bhayangkara Mappa Oudang Makassar	15,000,000
Penyediaan sarana dan prasarana pendukung dalam rangka peresmian Ruang Perpustakaan pada Sekolah Percontohan di SDN Klepu, Yogyakarta	19,807,000
Perbaikan sarana dan prasarana lingkungan berupa perbaikan tanggul sungai, pembuatan tempat sampah untuk warga di RW 006/08 Kelurahan Petojo Utara	20,000,000
Pengembangan fasilitas, sarana dan prasarana untuk anak-anak yang berkebutuhan khusus pada rumah belajar The Little Hijabi Bekasi	20,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan yang dilakukan oleh Pemkot Padang dalam rangka penataan pantai Padang untuk dipergunakan oleh pedagang/pelaku usaha kuliner	20,000,000
Program bedah rumah dan peningkatan lantai semen/beton untuk fakir miskin dan janda jompo yang dilaksanakan oleh PemKab Mojokerto	20,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembangunan satu unit bangsal rawat inap kelas III bagi pasien khusus korban pasung dalam rangka mendukung Jambi Bebas Pasung 2015	25,000,000
Bantuan 1 (satu) unit motor viat/tosa kepada Pemkot Pontianak dalam rangka mempercepat terwujudnya Kota Pontianak yang bersih dan sehat	25,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembangunan gerbang kampus UNLAM Banjarmasin	25,000,000
Tambahan alokasi dana untuk pembangunan RSJ Daerah Provinsi Jambi	25,000,000
Partisipasi Bank BTN pada penyediaan sarana dan prasarana berupa karpet untuk Masjid Bustanul Ashyiqin di Semanggi Kidul, Pasar Kliwon, Surakarta	28,000,000

Perincian Penggunaan	Jumlah
Pembangunan sarana prasarana Yayasan panti Asuhan Bersinar untuk pembinaan anak yatim piatu, fakir miskin, anak terlantar, dan korban bencana alam	30,000,000
Penyediaan sarana dan prasarana penunjang berupa flask disk untuk kegiatan Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional (PIMNAS) UNDIP Ke-27 tahun 2014	30,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan pembangunan Yayasan Panti Werda Hana yang dipergunakan untuk menambah kapasitas hunian bagi orang tua lanjut usia	40,000,000
Pengadaan sarana prasarana pembelajaran yang lebih representatif, memadai dan menunjang proses belajar mengajar di lingkungan sekolah wilayah kerja Pemkab Tangerang	100,000,000
Biaya tahap I (25%) atas pelaksanaan mudik bersama Bank BTN Tahun 2014	233,884,438
Biaya tahap II (25%) atas pelaksanaan mudik bersama Bank BTN Tahun 2014	233,884,438
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan pembangunan sarana prasarana 4 sekolah percontohan yang berlokasi di Surabaya, Semarang, Malang dan DIY	320,000,000
Biaya tahap III (50%) / pelunasan atas pelaksanaan mudik bersama Bank BTN Tahun 2014	467,768,875
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan peningkatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh PMI melalui donasi 2 (dua) unit mobil tangki air untuk wilayah rentan di Indonesia	500,000,000
Partisipasi Bank BTN pada peningkatan sarana dan prasarana pada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo kegiatan bhakti sosial menjelang ramadhan yang dilaksanakan oleh STIKES Mojokerto	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada Program Pembangunan Sarana dan Prasarana di Wilayah Perbatasan, Terpencil, Terluar dan Tertinggal yang dilaksanakan oleh PT. ASABRI	1,000,000,000
Total	3,393,638,176

Bidang Ibadah

Perincian Penggunaan	Jumlah
Pembangunan Masjid Al-Furqon, Jl. Kapuk Raya Kel. Kapuk, Kec. Cengkareng Jakarta Barat	4,000,000
Pembangunan masjid Jami Assidiqiyah, Kembangan Utara Jakarta Barat	4,000,000
Pembangunan dan renovasi musholla Al Hasanah, Jl Kayu Besar, Cengkareng timur Jakbar	4,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembangunan Masjid An-Nur Sawangan, Depok	5,000,000
Partisipasi Bank BTN pada Pembangunan Masjid Al Fatimah di Kampus Universitas Mulawarman	10,000,000
Pembangunan masjid jamie Nurul Muslim, Tambun Utara, Bekasi untuk peningkatan kapasitas masjid sebagai pusat kegiatan keagamaan dan sarana pembelajaran agama bagi masyarakat.	20,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembangunan Masjid Ansor di Kramat Raya Jakarta pusat	25,000,000
Pengembangan gereja katolik kranggan untuk menambah kapasitas tempat peribadatan yang kurang memadai dalam menampung umat	30,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembangunan Masjid Nurul Fallah, Manggarai Barat, NTT dalam rangka penyelenggaraan Sail Komodo 2013	294,000,000
Total	396,000,000

Bidang Pelestarian Alam [G4-EN11, G4-EN12]

Perincian Penggunaan	Jumlah
Liputan kegiatan Green Action di Koran Sindo	55,000,000
Pemeliharaan tahap ketiga atas penghijauan DAS Citarum, DAS Ciliwung dan DAS Cimanuk yang dilaksanakan oleh PT BUMN Hijau Lestari I	109,091,000
Partisipasi Bank BTN pada penghijauan lingkungan Go Green pada Rumah Sakit Dirgahayu	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada pembuatan taman kota, Kaltim Green melalui Pemkot Samarinda	10,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan penghijauan yang dilaksanakan oleh Pemkot Balikpapan	15,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan penanaman pohon yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon pada 32 Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	5,000,000
Partisipasi Bank BTN pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Banyuwangi dalam mendukung Kabupaten Banyuwangi menjadi Kabupaten yang Sehat, Bersih dan Indah	10,000,000
Pembuatan taman dan pemasangan pot bunga di titik strategis kota bekerja sama dengan Dinas Pertamanan Kota Mataram dalam rangka peresmian Priority Banking Mataram	25,000,000
Total	239,091,000

Sepanjang tahun 2014, jumlah dana yang disalurkan dan/atau digunakan Bank BTN untuk kegiatan CSR dari semua sektor adalah sebesar Rp 6.271.617.876





Kinerja Sosial Berkelanjutan

Ketenagakerjaan



Pembinaan Hubungan Dengan Pegawai

Dalam rangka menciptakan dan menjaga hubungan kerja yang harmonis antara Perusahaan dan karyawan, Kebijakan Hubungan Industrial yang sehat dilakukan melalui:

- Penguatan perjanjian kerja bersama (PKB) antara Perusahaan dengan Serikat Pekerja/Serikat Karyawan.
- Penyempurnaan ketentuan mengenai tata cara berakhirnya Hubungan Kerja dan sistem pensiun yang baik termasuk pembuatan ketentuan mengenai *exit policy strategy* yang menarik untuk mengoptimalkan dan menata komposisi dan kompetensi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja Bank.
- Melaksanakan *survey engagement*.
- Hubungan antar pegawai yang baik melalui berbagai media seperti majalah budaya perusahaan.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan salah satu hal yang jadi perhatian manajemen Bank BTN. Bank BTN berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman untuk mendukung terciptanya kinerja Perusahaan yang optimal. Untuk itu, Bank BTN bertekad menciptakan lingkungan kerja yang sehat, bebas cedera dan melakukan kegiatan operasional sesuai kaidah yang berlaku. **[G4-LA6]**

Kesehatan

Kesehatan karyawan merupakan salah satu kunci utama dari tercapainya kinerja karyawan secara individu dan Perusahaan secara keseluruhan. Oleh karenanya, upaya menjaga kesehatan karyawan menjadi tanggung jawab bersama. Perusahaan memfasilitasi karyawan dengan beberapa kegiatan yang diharapkan dapat membangkitkan kesadaran dan motivasi dalam menjaga kesehatan masing-masing.

Fasilitas kesehatan yang diselenggarakan Perusahaan adalah:

- Fasilitas kesehatan berkala meliputi fasilitas *Medical Check Up*
- Fasilitas pengobatan yaitu jaminan penggantian biaya rawat inap di rumah sakit, rawat jalan setelah keluar dari rumah sakit, biaya persalinan, biaya perawatan gigi, penggantian kaca mata, alat bantu dengar, pemeriksaan lab dan pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan dokter pasca rawat inap.

Selain itu Perusahaan juga menyediakan fasilitas poliklinik dan tenaga dokter guna memberikan pelayanan jasa medis atau kedokteran kepada karyawan dan keluarganya.

Disamping memfasilitasi karyawan untuk menjaga kesehatan, Perusahaan mengikut sertakan karyawan dan keluarganya dengan asuransi kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap. Fasilitas ini bertujuan untuk memberikan proteksi dan biaya pertanggungans asuransi saat menjalani pemeriksaan kesehatan atau perawatan di rumah sakit termasuk jaminan bagi karyawan dan istri karyawan yang menjalani persalinan.

Pada tahun 2014, Perusahaan juga telah memfasilitasi pegawai untuk mengikuti seminar tentang kesehatan seperti Seminar Nasional “Konsepsi dan Aplikasi Program BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan”, dan Workshop Nasional “Implementasi Program BPJS Ketenagakerjaan dan Program BPJS Kesehatan di Perusahaan Maupun di Pemerintahan”.

Dengan adanya kewajiban Perusahaan untuk menjadi peserta jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan mulai tahun 2015, Perusahaan telah melakukan sosialisasi mengenai BPJS Kesehatan kepada karyawan agar dapat memahami tentang program BPJS Kesehatan baik secara konsep maupun teknis pelaksanaannya.

Keselamatan Kerja

Untuk efektivitas penerapan K3, Perusahaan telah melengkapi seluruh kantor operasionalnya dengan berbagai perangkat keselamatan kerja seperti : Apar, Smoke Detector, Diesel Pump, Tangga Darurat.

Inspeksi keselamatan kebakaran telah dilakukan pada tanggal 13 Februari 2014, terhadap alat-alat kebakaran sebagaimana tersebut diatas. Perusahaan juga telah memiliki rencana situasi kebakaran, peletakan prosedur operasional keselamatan kebakaran berada di ruang karyawan dan setiap lantai gedung sehingga seluruh karyawan teredukasi dengan baik.

Fasilitas keselamatan di gedung perusahaan tersebut telah sesuai dengan standart alat keselamatan kebakaran berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

Dalam hal pembelajaran keselamatan tenaga kerja, Perusahaan telah mengikutsertakan karyawan dalam sertifikasi pelatihan "Pembinaan dan Sertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum (AK3U)" yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Pengembangan Kompetensi SDM

[G4-9, G4-10]

Bank BTN memandang perlu adanya suatu sistem yang dapat menjadi landasan yang objektif dalam meningkatkan kualitas karyawan. Untuk keperluan tersebut, Bank BTN telah menetapkan suatu kebijakan pembelajaran dan pengembangan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas karyawan secara berkesinambungan. Secara garis besar, penyelenggaraan Program Pembelajaran dan Pengembangan karyawan di Bank BTN dapat dibagi berdasarkan jabatan, tujuan serta sifat pekerjaannya.

Semua program pendidikan, pelatihan dan pengembangan Bank BTN harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Disusun dengan sasaran prioritas untuk

pengembangan keahlian sesuai dengan kebutuhan Bank.

- Merupakan program yang dinamis, secara terus menerus beradaptasi pada kebutuhan organisasi dan pekerjaan.
- Pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang disyaratkan untuk setiap jabatan merupakan faktor penentu untuk menetapkan Program Pelatihan dan Pengembangan di setiap jenjang jabatan.

Program pembelajaran dan pengembangan di Bank terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- Program Pembelajaran dan Pengembangan Kompetensi Teknis
- Program Pembelajaran dan Pengembangan Kompetensi Perilaku

Program pembelajaran dan pengembangan di Bank dilakukan melalui beberapa metode berikut:

- Program Pendidikan formal untuk jenjang Strata 2 dan Strata 3.
- Program Pelatihan yang diselenggarakan oleh Bank dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:
 - ♦ Pelatihan untuk meningkatkan keterampilan (*skill improvement*), merupakan program pelatihan yang bertujuan untuk mendapatkan atau meningkatkan penguasaan karyawan di bidang keahlian tertentu. Pelatihan jenis ini dapat berupa program-program pelatihan, workshop, dan program sertifikasi keterampilan.
 - ♦ Pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge improvement*), merupakan program pelatihan yang bertujuan untuk mendapatkan atau meningkatkan pengetahuan/wawasan karyawan di bidang keahlian tertentu. Pelatihan jenis ini dapat berupa program-program seminar, sosialisasi dan studi banding.
- Program Pengembangan Profesi adalah program pengembangan yang disusun khusus untuk sekelompok peran tertentu, yang terbagi menjadi:
 - ♦ Program pengembangan profesi untuk jabatan fungsional, misalnya program pengembangan

auditor dan program pengembangan sekretaris.

- ♦ Program pengembangan profesi untuk jabatan struktural, yang terdiri dari program pengembangan kepemimpinan yang diselenggarakan khusus untuk karyawan dengan golongan jabatan dan pangkat tertentu.
- Program pengembangan manajerial yang diselenggarakan khusus untuk karyawan dengan

jabatan struktural tertentu, misalnya Kepala Divisi, Kepala Bagian, Kepala Cabang, Kepala Cabang Pembantu dan Kepala Kantor Kas.

Selama tahun 2014, Bank BTN telah menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan kepada 13.479 peserta karyawan Bank BTN. Program Pelatihan dan Pengembangan yang telah diselenggarakan di tahun 2014 adalah sebagai berikut : **[G4-LA9]**

No	Jenis Pendidikan	Total
I	Pendidikan pegawai baru	955
II	Pendidikan karir	306
1	Supervisory development programme (sdp)	210
2	Management development programme	94
3	Senior manager development programme	-
4	Assisstant vice president / vp development programme	-
5	Sespi-bank/sespi-bi	2
III	Pendidikan teknis	11.638
A.	Business	8.445
1.	Service excellent	2.731
2.	Selling skill	1.302
3.	Priority banking	294
4.	Financing / pembiayaan	2.726
5.	Syariah	612
6.	Collection & workout	780
B.	Support	3.193
1.	Finance, accounting & treasury	1.659
2.	Human capita & organization	700
3.	Management system	38
4.	Information technology	419
5.	Legal & compliance	331
6.	Corporate secretary	37
7.	General affairs	9
8.	Kompetensi umum	-
IV	Pendidikan akademis	-
V	Pengembangan soft kompetensi	580
	Jumlah peserta	13.479

Kesetaraan dan Kesempatan Kerja

Perusahaan memberikan kesempatan yang sama bagi semua orang, baik pria dan wanita, tanpa memandang perbedaan etnik, agama, ras, kelas, gender, ataupun kondisi fisik untuk mengikuti program rekrutmen

pekerja. Pengangkatan calon pekerja didasarkan atas hasil seleksi, hasil evaluasi pada masa percobaan dan orientasi pekerja.

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan usaha dan jangkauan operasi yang berkembang cepat, Bank

BTN menerapkan beberapa strategi pemenuhan SDM yang tepat, akurat dan cepat namun dengan tetap memperhatikan kualitas ataupun kompetensi dasar para kandidat. Strategi Pemenuhan SDM yang diterapkan Bank BTN mencakup 2 (dua) fokus, yaitu :

Mempertahankan pegawai yang masuk dalam *talent pool* agar terus menjadi bagian dari organisasi, dan memberi kontribusi penuh sesuai dengan potensi maksimalnya. Menarik minat para talenta baru yang terdapat didalam industri perbankan ataupun talenta baru yang tertarik masuk ke dunia perbankan.

Remunerasi dan Kesejahteraan

[G4-LA13]

Bank BTN menerapkan pola remunerasi yang bersifat adil, kompetitif, sesuai aturan yang berlaku, serta memperhatikan strategi dan perkembangan bisnis Perusahaan.

Struktur pengupahan Bank BTN dirancang untuk memberikan kompensasi kepada pekerja sesuai dengan kompetensi pekerja dan bobot jabatannya, agar Pekerja semakin tertantang untuk berprestasi dalam memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan, serta untuk menarik calon Pekerja potensial dan mempertahankan Pekerja kompeten.

Untuk memberikan rasa aman dalam bekerja, kepada karyawan Bank BTN diberikan benefit hubungan kerja berupa : [G4-LA2]

1. Fasilitas pemeliharaan kesehatan berkala
Kesehatan merupakan modal utama bagi seorang Pegawai untuk bekerja secara maksimal dan melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Untuk mendukung hal tersebut, Bank sebagai pemberi kerja memberikan fasilitas pemeriksaan kesehatan dalam periode tertentu berupa General Medical Check-Up dan Medical Check-Up yang diberikan Bank kepada Pegawai Tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Bantuan Pengobatan

Bantuan Pengobatan diberikan dengan tujuan untuk meringankan beban Pegawai Tetap/Calon Pegawai Tetap jika yang bersangkutan maupun Keluarganya harus menjalani perawatan/pengobatan medis, Fasilitas Pengobatan sebagai berikut :

- a. Rawat inap di rumah sakit.
- b. Rawat jalan setelah keluar dari rumah sakit atas rekomendasi dokter.
- c. Persalinan bagi Pegawai Tetap wanita dan istri dari Pegawai Tetap pria sampai dengan anak kedua.
- d. Perawatan gigi meliputi pembersihan karang gigi (*scalling*), tambal gigi, pengobatan gigi dan cabut gigi.
- e. Penggantian rangka (*frame*) kaca mata dan lensa putih sesuai dengan resep dokter ahli mata.
- f. Pembelian alat bantu dengar (*hearing aid*).
- g. Pemeriksaan dengan menggunakan alat-alat kesehatan seperti rontgen, CT scan, USG, EKG, Endoscopy, Treadmill dan lain-lain.
- h. Pemeriksaan laboratorium berdasarkan rekomendasi Dokter.
- i. Jenis pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan oleh Dokter pasca rawat inap

3. Bantuan Uang Duka

Merupakan salah satu bentuk dari Tunjangan Kemaslahatan yang diberikan oleh Bank apabila terjadi kondisi yang menyebabkan Pegawai Tetap/keluarganya meninggal dunia maupun Pegawai Tetap menderita cacat jasmani atau rohani.

4. Bantuan Representasi Sandang

Dalam interaksinya dengan para pemangku kepentingan, penampilan yang seragam dan serasi dari Pegawai untuk menghadiri undangan, pertemuan, seminar maupun upacara-upacara resmi lainnya merupakan salah satu aspek penting untuk mendukung citra Bank, maka Bank memberikan fasilitas Bantuan Representasi Sandang kepada pegawai.

5. Kredit Pegawai

Untuk memenuhi kebutuhan utama Pegawai untuk dalam memiliki rumah yang layak untuk membangun keluarga, dan kendaraan sebagai sarana transportasi. Untuk itu Bank membantu Pegawai Tetap dalam memenuhi kebutuhan utamanya dengan memberikan pinjaman kepada Pegawai Tetap.

6. Jaminan Sosial tenaga Kerja

Sebagai upaya untuk menjamin hak-hak tenaga kerja atas perlindungan dasar terhadap kecelakaan kerja, kematian, dan kesehatan, pemerintah mewajibkan para pemberi kerja untuk mengikutsertakan semua tenaga kerjanya dalam program Jamsostek. Atas iuran program Jamsostek, Bank memberikan Tunjangan Jamsostek sebagai bagian dari Tunjangan Kemaslahatan.

7. Penghargaan

Dalam rangka memberikan pengakuan dan penghormatan atas pengabdian yang diberikan oleh Pegawai Tetap serta untuk mendorong komitmen Pegawai Tetap dan loyalitas Pegawai pada Bank, maka kepada Pegawai Tetap yang memenuhi syarat yang telah ditentukan akan diberikan Penghargaan. Jenis penghargaan meliputi :

- a. Penghargaan atas prestasi kerja yang luar biasa adalah sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai atas prestasi kerja yang luar biasa.
- b. Penghargaan Masa Kerja
 - ♦ Penghargaan Karya Satya Bhakti 15 Tahun untuk pegawai yang selama 15 (lima belas) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Bank.
 - ♦ Penghargaan Karya Satya Bhakti 20 Tahun untuk pegawai yang selama 25 (dua puluh) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Bank.

- ♦ Penghargaan Karya Satya Bhakti 25 tahun untuk pegawai yang selama 25 (dua puluh lima) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Bank.

- ♦ Penghargaan Karya Satya Bhakti 30 Tahun untuk pegawai yang selama 30 (tiga puluh) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Bank.

c. Penghargaan Setelah Masa Kerja

- ♦ Piagam Penghargaan Karya Purna Bhakti adalah Sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai yang telah memasuki masa pensiun.
- ♦ Penghargaan Karya Satya Abdi adalah Sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai yang meninggal dunia karena tugas.
- ♦ Penghargaan Akhir Masa Bhakti adalah Sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai yang berhenti dengan hormat atau meninggal dunia tidak karena tugas.

Selain itu dalam bank juga memberikan insentif, bonus atau jasa produksi kepada pegawai berdasarkan pencapaian kinerjanya. Dalam memberikan kompensasi kepada setiap karyawan, Bank BTN tidak membedakan gender, sehingga tidak terdapat perbedaan hak yang diterima antara karyawan pria dan wanita.

Hak Asasi Manusia



Dalam menjalankan operasi bisnisnya, Bank BTN selalu menghargai hak asasi karyawan dan menghargai segala bentuk perbedaan tanpa melihat budaya, kebangsaan, keimanan, suku, gender, usia atau kategori yang dilindungi lainnya. Perusahaan berkomitmen untuk mengakomodir segala bentuk perbedaan dan menyatukan kemampuan mereka, individualitas dan nilai pandang mereka yang beragam ke dalam kekuatan kolektif Perusahaan.

Bank BTN menghargai martabat dan nilai setiap individu dalam mengembangkan kemitraan yang setara sebagai bagian dari tim. Sementara itu, Perusahaan tidak memberikan toleransi sedikit pun terhadap perilaku menyimpang antar rekan kerja maupun di luar rekan kerja. Dalam kesehariannya, insan Perusahaan tidak boleh menggunakan kata-kata atau perilaku yang menghina, mendiskriminasi atau melanggar hak asasi manusia atau merendahkan nilai spiritual seseorang.

Perusahaan juga berkomitmen untuk tidak mempekerjakan anak di bawah umur atau memaksa karyawan bekerja dengan upah minim yang membahayakan perkembangan fisik, mental, moral karyawan.

Jika terjadi diskriminasi atau pelecehan, Perusahaan telah memiliki standar baku yang tepat dan cepat, dengan melakukan tindakan sesuai norma dan perundangan yang berlaku, serta membuat skema preventif agar hal tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari. Jika terjadi kasus pelecehan, Perusahaan berkomitmen untuk melindungi kerahasiaan semua pihak, termasuk korban, terduga pelaku, dan pemberi informasi.

Perusahaan memberikan penilaian kepada masing-masing individu secara adil, sesuai dengan peran, tugas, dan kinerjanya dalam mengembangkan karirnya sehingga mereka dapat menghadapi serta mengatasi semua bentuk kesulitan secara pro aktif. **[G4-LA11]**

Perusahaan juga terus berupaya bukan hanya menjaga tempat kerja yang aman, bersih, nyaman dan higienis atas dasar kerjasama antara Perusahaan dan karyawannya, namun juga berupaya memberikan keseimbangan yang sehat antara kinerja pekerjaan dan kesejahteraan karyawan.

Kemasyarakatan

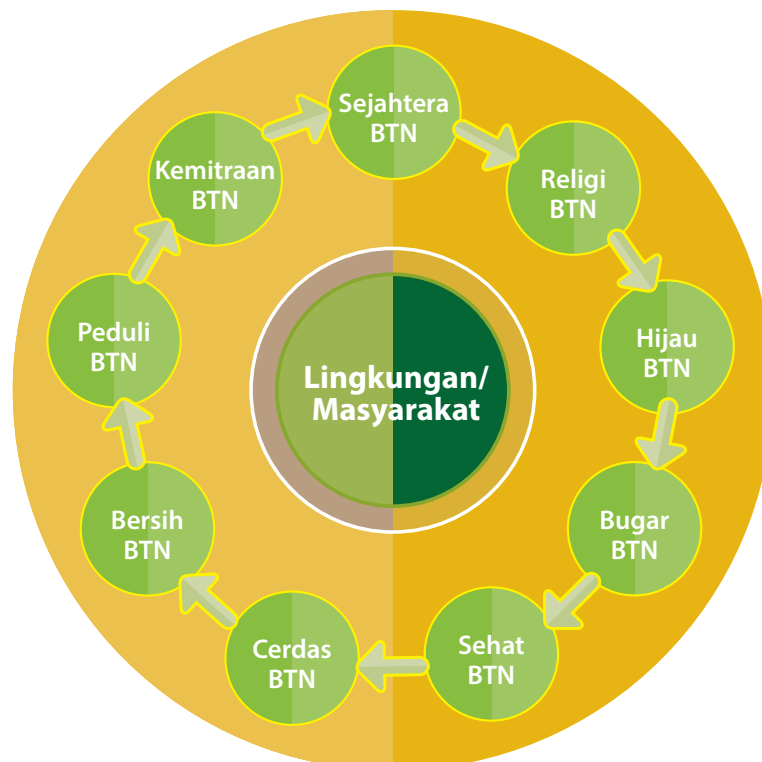
Dalam rangka menerapkan prinsip *good corporate citizen*, Perusahaan memberi perhatian yang besar kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang berada di lingkungan operasional Perusahaan. Wujud tanggung jawab Perusahaan terhadap masyarakat sekitar diimplementasikan dalam bentuk kegiatan PKBL. Program PKBL yang dijalankan Perusahaan mengacu pada Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-05/MBU/2007 tanggal 27 April 2007.

Melalui PKBL, Perusahaan berusaha mengutamakan pemberdayaan masyarakat dalam setiap kegiatan operasionalnya, khususnya di lingkungan perumahan dan permukiman, yang merupakan wilayah bisnis utama Perusahaan. Dalam pelaksanaannya, program ini mencakup kegiatan-kegiatan penting dalam bidang lingkungan hidup, pemberdayaan sosial dan ekonomi, serta pendidikan.

Kegiatan Yang Dilakukan

Perwujudan dari pilar program Harmoni Lingkungan BTN dilaksanakan dalam 9 (sembilan) kegiatan utama, yaitu :

- Sejahtera BTN : Program Bidang Peningkatan Kesejahteraan, Sosial, Seni dan Budaya
- Religi BTN : Program Bidang Keagamaan
- Hijau BTN : Program Bidang Pelestarian Alam
- Bugar BTN : Program Bidang Olah Raga
- Sehat BTN : Program Bidang Kesehatan
- Cerdas BTN : Program Bidang Pendidikan
- Bersih BTN : Program Bidang Kebersihan
- Peduli BTN : Program Bidang Tanggap Bencana Alam
- Kemitraan BTN : Program Pemberdayaan Kewirausahaan Masyarakat



Tanggung Jawab Produk

Salah satu pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia dan harus dilaksanakan oleh perbankan nasional adalah mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan, dan sosialisasi bagi nasabah. Melalui berbagai program tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada sistem perbankan nasional.

Perusahaan senantiasa berupaya untuk menyukseskan program API dimaksud untuk memberikan nilai tambah dalam layanan pembiayaan perumahan, tidak hanya dengan produk-produk terbaik, tapi juga dengan pelayanan yang konsisten, terpercaya, menyeluruh, dan penuh perhatian kepada kebutuhan para nasabah dan sekaligus sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab Perusahaan kepada nasabah.

Pusat Pengaduan Konsumen

Perusahaan selalu berusaha dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen, yaitu dengan memberikan layanan terbaik sebelum, pada saat dan purna penjualan produk Perusahaan. Karena itu Perusahaan membuka beberapa cara dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan terhadap jasa yang telah diberikan Perusahaan, melalui: **[G4-31]**

Hubungi Kami

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Pusat

Menara Bank BTN Jl. Gajah Mada No.1
 Jakarta 10130

Telp. : (021) 6336789

Fax. : (021) 6336719

Contact Center:

500 286

Email Contact Center :

btncontactcenter@btn.co.id

Pengelolaan Pengaduan Nasabah

Dari semua saluran komunikasi nasabah, pengaduan nasabah sepanjang tahun 2014 berjumlah 6.480 pengaduan dengan kelompok pengaduan terbesar adalah:

- Terkait penggunaan kartu dan mesin ATM sebanyak 5.037 pengaduan
- Terkait indikasi penipuan sebanyak 612 pengaduan
- Terkait transaksi electronic banking sebanyak 346 pengaduan
- Lainnya sebanyak 845 pengaduan

Pengaduan kartu dan mesin ATM sebagian besar disebabkan adanya kegagalan transaksi, yang disebabkan oleh:

- Fisik uang di mesin maupun struk ATM habis.
- Terjadi gangguan komunikasi antara host bank dengan host jaringan ATM. Dari sejumlah pengaduan tersebut, telah berhasil diselesaikan 99,0% atau 6.415 pengaduan dan sisanya sedang dalam proses penyelesaian.

Tindak Lanjut Pengaduan Konsumen

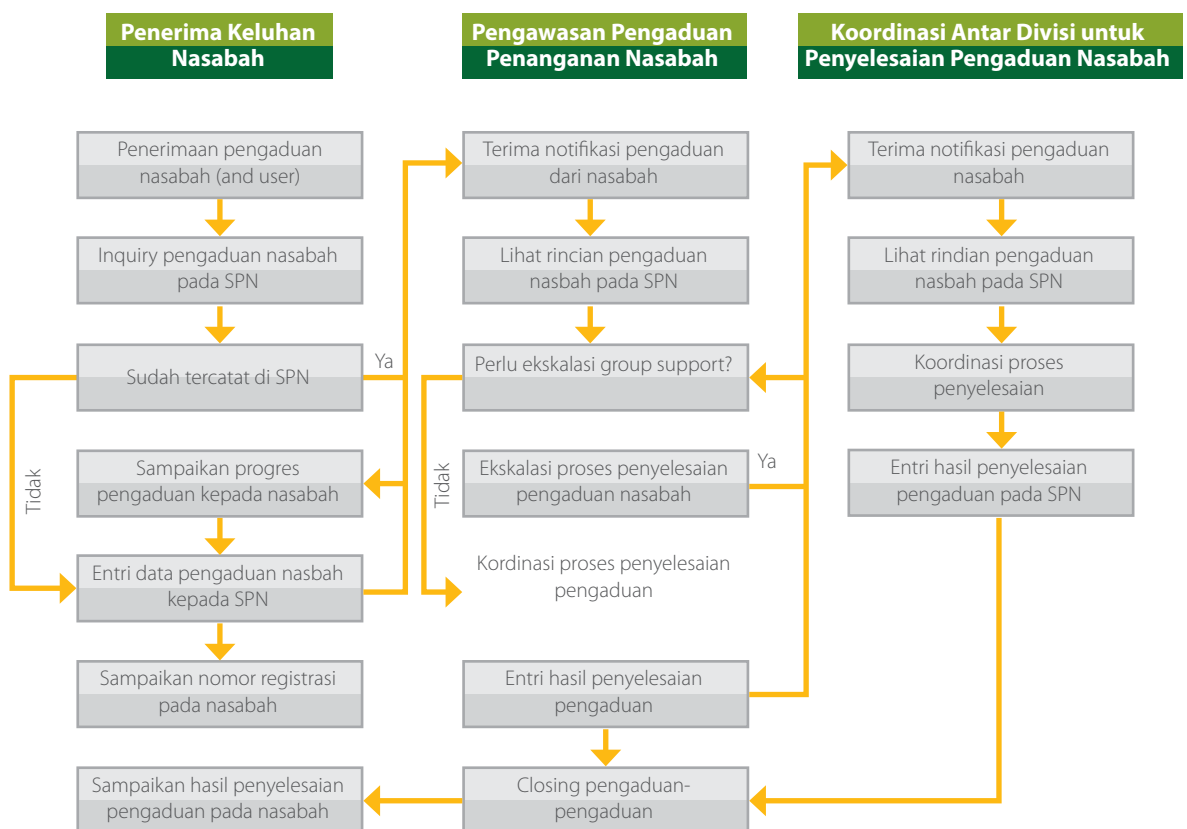
Pengaduan ditindak lanjut sesuai SOP Pengaduan Perusahaan dengan melakukan klarifikasi kepada unit terkait, yang hasilnya akan disampaikan kepada konsumen melalui Biro Humas Perusahaan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan secara baik.

Perusahaan telah mengembangkan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN) yang dapat memantau penyelesaian pengaduan secara menyeluruh. SPN merupakan sistem berbasis web yang dapat memudahkan pemantauan terhadap status penyelesaian pengaduan sekaligus memberikan kepastian bagi para nasabah tentang jangka waktu yang dibutuhkan Bank untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.

Dengan menggunakan sistem yang online dan terpadu, para nasabah juga dapat menyampaikan pengaduan dan

mengecek status pengaduan di Kantor Cabang mana saja di Indonesia. Dengan SPN yang *online* dan berbasis web serta terpadu, mekanisme penanganan keluhan pun lebih terstruktur dan dapat dimonitor dengan baik.

Mekanisme penanganan keluhan nasabah dapat dilihat melalui ilustrasi bagan di bawah ini:



Pengelolaan Kualitas Layanan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima dan maksimal, sepanjang tahun 2014 telah dilakukan Rencana Kerja Service Quality 2014 dengan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

Strategy and Development, terdiri dari:

1. Pembuatan Buku Panduan Roleplay, yang diperuntukkan bagi semua frontliners (Customer Service, Teller Service, Petugas Keamanan) untuk mempermudah implementasi standar layanan.
2. Pembuatan Skrip Panduan Roleplay, yang diperuntukkan untuk petugas Loan Service.

3. Pembuatan Marketing Tool Kits, buku panduan untuk mempermudah dan membantu Customer Service agar lebih sistematis dalam menjelaskan atau memasarkan produk dan jasa ke nasabah.
4. Pembuatan SOP Standar Layanan, merupakan standar layanan outlet.
5. Pembuatan Kurikulum Pembinaan Kantor Cabang, panduan tema skenario pembinaan kantor cabang dalam rangka pemeringkatan MRI.
6. Pembuatan checklist monitoring kualitas layanan, yang digunakan oleh Kantor Wilayah, Kantor Cabang dan outlet.

Delivery and Implementation, terdiri dari:

1. *Coaching Clinic and Mentoring.*
Forum ini dilakukan secara berkala oleh *Customer Care Division*, dan terdiri dari:
 - a. Forum Manajemen Cabang dan Kepala Outlet, yang difokuskan pada pemahaman (mindset) dan pengelolaan *service quality* pada kantor cabang dan outlet.
 - b. *Forum Frontliner*, difokuskan pada bedah parameter layanan, skenario transaksi dan latihan teknis.
2. Best Frontliner Award 2014/2015
Diadakan untuk meningkatkan semangat berkompetisi di antara seluruh frontliners.
3. Pelaksanaan Hari Pelanggan Nasional 2014
Dilaksanakan untuk memperingati Hari Pelanggan Nasional dengan membuat kegiatan di kantor cabang pada tanggal 4 September 2014 dan Parade Simpatik Hari Pelanggan Nasional pada tanggal 9 September 2014.
4. *Training Competence*
Pelatihan peningkatan kompetensi, yang meliputi:
 - a. Training for management (DBM, CCU Head dan SQO) oleh konsultan.
 - b. Training for frontliner (CS, TS, LS, Security) oleh tim Customer Care Division.
 - c. Product knowledge improvement.
5. *Service Excellence Enforcement Workshop* oleh MRI.
2. *Customer Engagement Survey*
Pengukuran meliputi 2 jenis metode:
 - a. Metode Kualitatif, dilakukan dengan *Focus Group Discussion* untuk memperoleh *insight* awal (kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pelanggan).
 - b. Metode Kuantitatif, untuk melakukan validasi *insight* awal dari hasil kualitatif, serta mengetahui indeks kepuasan pelanggan dan customer priority of improvement untuk memperoleh strategi BTN ke depan.
3. *Branch Self Assessment Reporting [G4-PR5]*
Merupakan laporan dengan mengukur seluruh outlet yang berada di bawah kantor cabang.
4. *Regional Office Assessment*
Untuk menjaga konsistensi implementasi standar layanan di seluruh kantor cabang oleh Kantor Wilayah masing-masing dengan parameter dan skenario yang telah ditentukan.
5. *Service Enforcement for Supervisor*
Adalah program penguatan budaya layanan yang diperuntukkan bagi semua supervisor, yang melakukan supervisi langsung terhadap layanan setiap hari.

Measurement and Implementation, terdiri dari:

1. Monitoring dan observasi
Dilakukan oleh tim *Customer Care Division* dengan observasi langsung untuk seluruh outlet suspect area.

Lampiran

REFERENSI SILANG GRI-G4

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
	Strategi Dan Analisis	
G4-1	Pernyataan Dari Pembuat Keputusan Yang Paling Senior Di Perusahaan	8
G4-2	Uraian Dampak, Risiko, Dan Peluang Utama.	52
	Profil Perusahaan	
G4-3	Nama Perusahaan	16
G4-4	Merek, Produk, Dan Layanan Utama.	16
G4-5	Lokasi Kantor Pusat Perusahaan	16
G4-6	Wilayah Operasi	16
G4-7	Kepemilikan Dan Badan Hukum	16
G4-8	Pangsa Pasar	16
G4-9	Skala Perusahaan (Jumlah Karyawan, Total Operasi, Kuantitas Produk, Penjualan Bersih)	94
G4-10	Distribusi Karyawan (Menurut Kontrak Kerja, Gender, Wilayah)	94
G4-11	Perlindungan Karyawan Melalui Perjanjian Kerja Bersama.	29
G4-12	Rantai Pasokan Perusahaan	30
G4-13	Pperubahan Yang Signifikan Selama Periode Pelaporan Sehubungan Dengan Ukuran, Struktur, Kepemilikan, Atau Rantai Pasokan Perusahaan	30
G4-14	Pendekatan Atau Prinsip Kehati-Hatian Dalam Perusahaan	30
G4-15	Daftar Piagam, Prinsip-Prinsip, Atau Inisiatif Lainnya Di Bidang Ekonomi, Lingkungan Dan Sosial, Yang Dikembangkan Secara Eksternal, Di Mana Perusahaan Ikut Serta Atau Memberikan Dukungan.	22, 50
G4-16	Keanggotaan Perusahaan Dalam Asosiasi	30
	Ruang Lingkup Dan Batasan Laporan	
G4-17	Daftar Entitas Perusahaan Yang Tercakup Dalam Pelaporan	n/a
G4-18	Proses Menentukan Isi Laporan Dan Pembatasan	32
G4-19	Daftar Identifikasi Aspek Material.	n/a
G4-20	Batasan Aspek Material Di Dalam Perusahaan	n/a
G4-21	Batasan Aspek Material Di Luar Perusahaan	n/a
G4-22	Pengaruh Dari Pernyataan Ulang Atas Informasi Yang Diberikan Pada Laporan Sebelumnya Dan Alasan Pernyataan Ulang Tersebut.	n/a
G4-23	Perubahan Yang Signifikan Dari Periode Pelaporan Sebelumnya	n/a
	Keterlibatan Pemangku Kepentingan	
G4-24	Daftar Kelompok-Kelompok Pemangku Kepentingan Yang Dilibatkan Oleh Perusahaan.	30
G4-25	Dasar Identifikasi Dan Pemilihan Pemangku Kepentingan Yang Akan Dilibatkan	30
G4-26	Pendekatan Perusahaan Dalam Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	30
G4-27	Topik Dan Permasalahan Utama Yang Pernah Diajukan Melalui Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	30
	Profil Pelaporan	
G4-28	Periode Pelaporan	n/a
G4-29	Tanggal Laporan Sebelumnya Yang Paling Akhir	32

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
G4-30	Siklus Pelaporan	32
G4-31	Kontak Yang Dapat Dihubungi Bila Ada Pertanyaan Mengenai Laporan Atau Kontennya.	100
G4-32	Indeks Isi Gri	33
G4-33	Penjaminan/Assurance	33
Struktur Dan Komposisi Tata Kelola		
G4-34	Struktur Tata Kelola Perusahaan	38
G4-35	Proses Pelimpahan Otoritas	n/a
G4-36	Penetapan Jabatan Dengan Tanggung Jawab Topik Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial, Dan Pelaporannya Kepada Badan Tata Kelola Tertinggi.	n/a
G4-37	Proses Konsultasi Antara Pemangku Kepentingan Dan Badan Tata Kelola Tertinggi Tentang Topik Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial.	n/a
G4-38	Komposisi Badan Tata Kelola Tertinggi Dan Komite-Komite	41
G4-39	Penunjukan Posisi Ketua Dari Badan Pengelola Tertinggi Mengenai Rangkap Jabatan	n/a
G4-40	Proses Dalam Menentukan Kualifikasi Dan Keahlian Badan Tata Kelola Tertinggi Dan Komite-Komite	n/a
G4-41	Proses Pada Badan Tata Kelola Tertinggi Untuk Menghindari Konflik Kepentingan	48
G4-42	Pengembangan Secara Internal Yang Relevan Dengan Kinerja Ekonomi, Lingkungan Dan Sosial Serta Status Dari Implementasinya	48
G4-43	Kebijakan Yang Diambil Mengembangkan Dan Meningkatkan Pengetahuan Kolektif Badan Tata Kelola Tertinggi Mengenai Topik Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial.	43
G4-44	Proses Untuk Evaluasi Kinerja Badan Tata Kelola Tertinggi Sehubungan Dengan Tata Kelola Topik Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial.	45
G4-45	Peran Badan Tata Kelola Tertinggi Dalam Identifikasi Dan Pengelolaan Dampak, Risiko, Dan Peluang Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial.	52
G4-46	Pelaporan Peran Badan Tata Kelola Tertinggi Dalam Meninjau Keefektifan Proses Manajemen Risiko Perusahaan Untuk Topik Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial.	52
G4-47	Pelaporan Frekuensi Reviu Badan Tata Kelola Tertinggi Mengenai Dampak, Risiko, Dan Peluang Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial.	52
G4-48	Pelaporan Badan Pengelola Tertinggi Untuk Menyetujui Laporan Keberlanjutan Perusahaan	n/a
G4-49	Pelaporan Proses Penyampaian Permasalahan Penting Kepada Badan Tata Kelola Tertinggi.	n/a
G4-50	Mekanisme Untuk Pemegang Saham Dan Pegawai Dalam Menyampaikan Pelaporan/Rekomendasi	n/a
Remunerasi Dan Insentif		
G4-51	Kebijakan Remunerasi Untuk Badan Tata Kelola Tertinggi Dan Eksekutif Senior	45
G4-52	Proses Untuk Menentukan Remunerasi, Termasuk Pelibatan Konsultan	45
G4-53	Pandangan Pemangku Kepentingan Mengenai Remunerasi	45
G4-54	Rasio Total Kompensasi Tahunan Dari Badan Tata Kelola Tertinggi	47
G4-55	Rasio Presentase Peningkatan Kompensasi Tahunan	47
Etika Dan Integritas		
G4-56	Nilai, Prinsip, Standar, Dan Norma Perilaku Perusahaan	48
G4-57	Pemberian Saran Dan Perilaku Patuh Pada Hukum	48
G4-58	Pelaporan Perilaku Tak Beretika/Tak Patuh Hukum	59
Pengungkapan Standar Umum		

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
Kategori: Ekonomi		
G4-Ec1	Nilai Ekonomi Langsung Yang Dihasilkan Dan Didistribusikan	70
G4-Ec2	Implikasi Finansial Dan Risiko Serta Peluang Bagi Perusahaan Akibat Perubahan Iklim	n/a
G4-Ec3	Kewajiban Perusahaan Atas Program Imbalan Pasti	96
G4-Ec4	Bantuan Finansial Yang Diterima Dari Pemerintah	n/a
	Aspek: Keberadaan Di Pasar	
G4-Ec5	Rasio Standar Upah Pegawai Di Jenjang Awal Dengan Upah Pegawai Minimum	n/a
G4-Ec6	Prosedur Penerimaan Tenaga Kerja Lokal Dan Beberapa Orang Di Level Manajemen Senior Yang Diambil Dari Komunitas Setempat Di Beberapa Lokasi	n/a
	Aspek: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	
G4-Ec7	Pembangunan Dan Dampak Dari Investasi Infrastruktur Dan Jasa Yang Diberikan	77
G4-Ec8	Dampak Ekonomi Tidak Langsung Yang Signifikan	72
G4-Ec9	Perbandingan Pembelian Dari Pemasok Lokal Di Lokasi Operasional Yang Signifikan	n/a
	Kategori: Lingkungan	
G4-En1	Pemakaian Energi Langsung Oleh Sumber Energi Utama	
G4-En2	Persentase Material Daur Ulang Yang Digunakan	65
	Aspek: Energi	
G4-En3	Konsumsi Energi Dalam Perusahaan	65
G4-En4	Konsumsi Energi Di Luar Perusahaan	65
G4-En5	Intensitas Energi	n/a
G4-En6	Pengurangan Konsumsi Energi	65
G4-En7	Pengurangan Kebutuhan Energi Pada Produk Dan Jasa	65
	Aspek: Air	
G4-En8	Total Pengambilan Air Berdasarkan Sumber	65
G4-En9	Sumber Air Yang Secara Signifikan Dipengaruhi Oleh Pengambilan Air	n/a
G4-En10	Persentase Dan Total Volume Air Yang Didaur Ulang Dan Digunakan Kembali	n/a
	Aspek: Keanekaragaman Hayati	
G4-En11	Lokasi-Lokasi Operasional Yang Dimiliki, Disewakan, Dikelola Atau Berdekatan Dengan Kawasan Lindung Dan Kawasan Dengan Nilai Keanekaragaman Hayati Tinggi Di Luar Kawasan Lindung	85
G4-En12	Uraian Dampak Signifikan Kegiatan, Produk, Dan Jasa Terhadap Keanekaragaman Hayati Di Kawasan Lindung Dan Kawasan Dengan Nilai Keanekaragaman Hayati Tinggi Di Luar Kawasan Lindung	85
G4-En13	Habitat Yang Dilindungi Dan Dipulihkan	n/a
G4-En14	Jumlah Total Spesies Dalam Iucn Red List Dan Spesies Dalam Daftar Spesies Yang Dilindungi Nasional Dengan Habitat Di Tempat Yang Dipengaruhi Operasional, Berdasarkan Tingkat Risiko Kepunahan	n/a
	Aspek: Emisi	
G4-En15	Emisi Gas Rumah Kaca (Grk) Langsung	67
G4-En16	Emisi Gas Rumah Kaca (Grk) Energi Tidak Langsung	67
G4-En17	Emisi Gas Rumah Kaca (Grk) Tidak Langsung Lainnya	67
G4-En18	Intensitas Emisi Gas Rumah Kaca (Grk)	67
G4-En19	Pengurangan Emisi Gas Rumah Kaca (Grk)	67
G4-En20	Emisi Bahan Perusak Ozon (Bpo) Yang Diukur Berdasarkan Berat	67
G4-En21	Nox, Sox, Dan Emisi Udara Signifikan Lainnya	67
	Aspek: Efluen Dan Limbah	
G4-En22	Total Air Yang Dibuang Berdasarkan Kualitas Dan Tujuan	n/a

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
G4-En23	Bobot Total Limbah Berdasarkan Jenis Dan Metode Pembuangan	n/a
G4-En24	Jumlah Dan Volume Total Tumpahan Signifikan	n/a
G4-En25	Bobot Limbah Yang Dianggap Berbahaya Yang Diangkut, Diimpor, Diekspor, Atau Diolah	n/a
G4-En26	Identitas, Ukuran, Status Lindung, Dan Nilai Keanekaragaman Hayati Dari Perairan	n/a
Aspek: Produk Dan Jasa		
G4-En27	Inisiatif Untuk Menanggulangi Dampak Buruk Pada Lingkungan Dan Dampak Turunannya Yang Diakibatkan Oleh Penggunaan Produk Dan Jasa	65
G4-En28	Persentase Dari Produk Yang Terjual Dan Material Pembungkus Yang Didaur Ulang	n/a
Aspek: Kepatuhan		
G4-En29	Nilai Moneter Denda Signifikan Dan Jumlah Total Sanksi Non-Moneter Karena Ketidakpatuhan Terhadap Undang-Undang Dan Peraturan Lingkungan	n/a
Aspek: Transportasi		
G4-En30	Dampak Lingkungan Signifikan Dari Pengangkutan Produk Dan Barang Lain Serta Bahan Untuk Operasional Perusahaan Dan Pengangkutan Tenaga Kerja	n/a
Aspek: Lain-Lain		
G4-En31	Total Pengeluaran Dan Investasi Perlindungan Lingkungan Berdasarkan Kategori	n/a
Aspek: Asesmen Pemasok Atas Lingkungan		
G4-En32	Persentase Pemasok Baru Yang Disaring Menggunakan Kriteria Lingkungan	n/a
G4-En33	Dampak Lingkungan Negatif Yang Signifikan, Aktual Dan Potensial Dalam Rantai Pasokan	n/a
Aspek: Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan		
G4-En34	Jumlah Pengaduan Tentang Dampak Lingkungan Yang Diajukan, Ditangani, Dan Diselesaikan Melalui Mekanisme Pengaduan Resmi	n/a
Pendekatan Manajemen		
G4-Dma	Mengapa Harus Dilakukan Pendekatan Manajemen Mekanisme Pendekatan Manajemen Evaluasi Pendekatan Manajemen Hasil Evaluasi Pendekatan Manajemen Penyesuaian Terkait Dengan Pendekatan Manajemen	n/a
Kategori: Sosial		
Aspek: Kepegawaian		
G4-La1	Jumlah Total Dan Tingkat Perekrutan Karyawan Baru Dan Turn Over Karyawan Menurut Kelompok Umur, Gender, Dan Wilayah	92
G4-La2	Tunjangan Yang Diberikan Bagi Karyawan Tetap Yang Tidak Diberikan Bagi Karyawan Sementara Atau Paruh Waktu	92
G4-La3	Tingkat Kembali Bekerja Dan Tingkat Retensi Setelah Cuti Melahirkan	n/a
Aspek: Hubungan Industrial		
G4-La4	Jangka Waktu Minimum Pemberitahuan Mengenai Perubahan Operasional Penting	n/a
Aspek: Kesehatan Dan Keselamatan Kerja		
G4-La5	Persentase Total Tenaga Kerja Yang Membantu Mengawasi Dan Memberikan Saran Program Kesehatan Dan Keselamatan Kerja	n/a
G4-La6	Jenis Dan Tingkat Cedera, Penyakit Akibat Kerja, Hari Hilang, Dan Kemangkiran, Serta Jumlah Total Kematian Akibat Kerja	n/a
G4-La7	Pekerja Yang Sering Terkena Atau Berisiko Tinggi Terkena Penyakit Yang Terkait Dengan Pekerjaan Mereka	n/a

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
G4-La8	Topik Kesehatan Dan Keselamatan Yang Tercakup Dalam Perjanjian Formal Dengan Serikat Pekerja	n/a
Aspek: Pelatihan Dan Pendidikan		
G4-La9	Jam Pelatihan Rata-Rata Per Tahun Per Karyawan	91
G4-La10	Program Pelatihan Bagi Pegawai Yang Akan Pensiun	n/a
G4-La11	Reviu Terhadap Kinerja Dan Jenjang Karir Pegawai	94
Aspek: Keberagaman Dan Kesetaraan Peluang		
G4-La12	Komposisi Badan Tata Kelola Dan Distribusi Karyawan	n/a
Aspek: Kesetaraan Remunerasi Perempuan Dan Laki-Laki		
G4-La13	Rasio Gaji Pokok Dan Remunerasi Bagi Perempuan Terhadap Laki-Laki	92
Aspek: Asesmen Pemasok Atas Praktik Ketenagakerjaan		
G4-La14	Seleksi Pemasok Berdasarkan Kriteria Praktik Ketenagakerjaan.	n/a
G4-La15	Persentase Pemasok Yang Diidentifikasi Memiliki Dampak Negatif Terhadap Praktik Ketenagakerjaan	n/a
Aspek: Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan		
G4-La16	Jumlah Pengaduan Tentang Praktik Ketenagakerjaan Yang Diajukan, Ditangani, Dan Diselesaikan Melalui Mekanisme Pengaduan Resmi	n/a
Sub-Kategori: Hak Asasi Manusia		
Aspek: Investasi		
G4-Hr1	Persentase Dan Jumlah Total Perjanjian Dan Kontrak Investasi Yang Signifikan Yang Menyertakan Klausul Terkait Hak Asasi Manusia Atau Penapisan Berdasarkan Hak Asasi Manusia	n/a
G4-Hr2	Jumlah Waktu Pelatihan Karyawan Tentang Kebijakan Atau Prosedur Hak Asasi Manusia Terkait Dengan Aspek Hak Asasi Manusia Yang Relevan Dengan Operasi Perusahaan	n/a
Aspek: Non-Diskriminasi		
G4-Hr3	Jumlah Total Insiden Diskriminasi Dan Tindakan Perbaikan Yang Diambil	n/a
Aspek: Kebebasan Berserikat Dan Perjanjian Kerja Bersama		
G4-Hr4	Pelanggaran Hak Kebebasan Berserikat Dalam Organisasi Atau Pemasok	
Aspek: Pekerja Anak		
G4-Hr5	Unit Operasi Dan Pemasok Yang Diidentifikasi Berisiko Tinggi Melakukan Eksploitasi Pekerja Anak Dan Tindakan Yang Diambil Untuk Berkontribusi Dalam Penghapusan Pekerja Anak Yang Efektif	n/a
Aspek: Pekerja Paksa Atau Wajib Kerja		
G4-Hr6	Unit Operasi Dan Pemasok Yang Diidentifikasi Berisiko Tinggi Melakukan Pekerja Paksa Atau Wajib Kerja Dan Tindakan Yang Diambil Untuk Menghapuskannya	n/a
Aspek: Praktik Pengamanan		
G4-Hr7	Persentase Petugas Pengamanan Yang Dilatih Dalam Kebijakan Atau Prosedur Hak Asasi Manusia Di Perusahaan Yang Relevan Dengan Operasi	n/a
Aspek: Hak Adat		
G4-Hr8	Jumlah Total Insiden Pelanggaran Yang Melibatkan Hak-Hak Masyarakat Adat Dan Tindakan Yang Diambil	
Aspek: Asesmen		
G4-Hr9	Jumlah Total Dan Persentase Operasi Yang Telah Melakukan Reviu Atau Asesmen Terhadap Dampak Hak Asasi Manusia	n/a
Aspek: Asesmen Pemasok Atas Hak Asasi Manusia		
G4-Hr10	Seleksi Pemasok Baru Menggunakan Kriteria Hak Asasi Manusia	n/a
G4-Hr11	Persentase Pemasok Yang Diidentifikasi Memiliki Dampak Negatif Terhadap Hak Asasi Manusia Dalam Rantai Pasokan Dan Tindakan Yang Diambil	n/a

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
Aspek: Mekanisme Pengaduan Masalah Hak Asasi Manusia		
G4-Hr12	Jumlah Pengaduan Yang Berkaitan Dengan Hak Asasi Manusia Dan Penanganannya	n/a
Aspek: Masyarakat Lokal		
G4-So1	Persentase Operasi Dengan Pelibatan Masyarakat Lokal, Asesmen Dampak, Dan Program Pengembangan Yang Diterapkan	n/a
G4-So2	Operasi Yang Berpotensi Signifikan Atau Telah Menimbulkan Dampak Negatif Bagi Masyarakat Lokal	n/a
Aspek: Anti-Korupsi		
G4-So3	Evaluasi Risiko Terhadap Korupsi	n/a
G4-So4	Pelatihan Anti-Korupsi	n/a
G4-So5	Insiden Korupsi Dan Tindakan Yang Diambil	n/a
Aspek: Kebijakan Publik		
G4-So6	Kontribusi/Sumbangan Untuk Partai Politik	n/a
Aspek: Anti Persaingan		
G4-So7	Jumlah Total Tindakan Hukum Terkait Anti Persaingan, Anti-Trust, Serta Praktik Monopoli	n/a
Aspek: Kepatuhan		
G4-So8	Nilai Moneter Denda Yang Signifikan Dan Jumlah Total Sanksi Non-Moneter Atas Ketidakpatuhan Terhadap Undang-Undang Dan Peraturan Yang Berlaku	n/a
Aspek: Asesmen Pemasok Atas Dampak Pada Masyarakat		
G4-So9	Penyaringan Pemasok Baru Menggunakan Kriteria Dampak Terhadap Masyarakat	n/a
G4-So10	Dampak Negatif Signifikan Terhadap Masyarakat Yang Timbul Dalam Rantai Pasokan Dan Tindakan Yang Diambil	n/a
Aspek: Mekanisme Pengaduan Dampak Terhadap Masyarakat		
G4-So11	Jumlah Pengaduan Tentang Dampak Terhadap Masyarakat Lokal Yang Ditangani Dan Diselesaikan Melalui Mekanisme Pengaduan Resmi	n/a

Indeks	Aspek Dan Indikator	Halaman
Sub-Kategori: Tanggung Jawab Atas Produk		
Aspek: Kesehatan Dan Keselamatan Pelanggan		
G4-Pr1	Persentase Produk Dan Jasa Yang Berdampak Pada Kesehatan Dan Keselamatan	n/a
G4-Pr2	Jumlah Insiden Ketidakpatuhan Terhadap Peraturan Dan Etika Terkait Dampak Mengenai Dampak Kesehatan Dan Keselamatan Suatu Produk Dan Jasa	n/a
Aspek: Pelabelan Produk Dan Jasa		
G4-Pr3	Jenis Informasi Produk Dan Jasa Yang Dipersyaratkan Oleh Prosedur Terkait Informasi Dan Pelabelan Produk Dan Jasa	n/a
G4-Pr4	Jumlah Insiden Ketidakpatuhan Terhadap Peraturan Dan Kode Sukarela (Voluntary Codes) Terkait Dengan Informasi Dan Pelabelan Produk Dan Jasa	n/a
G4-Pr5	Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelanggan	n/a
Aspek: Komunikasi Pemasaran		
G4-Pr6	Penjualan Produk Yang Dilarang Atau Disengketakan	n/a
G4-Pr7	Jumlah Total Insiden Ketidakpatuhan Terhadap Peraturan Dan Kode Sukarela Tentang Komunikasi Pemasaran, Termasuk Iklan, Promosi, Dan Sponsor	n/a
Aspek: Privasi Pelanggan		
G4-Pr8	Jumlah Total Keluhan Terkait Dengan Pelanggaran Privasi Pelanggan	n/a
Aspek: Kepatuhan		
G4-Pr9	Nilai Moneter Denda Yang Signifikan Atas Ketidakpatuhan Terhadap Undang-Undang Dan Peraturan Terkait Penyediaan Dan Penggunaan Produk Dan Jasa	n/a

2 0 1 4

L a p o r a n B e r k e l a n j u t a n



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Menara Bank BTN

Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Tel. 62-21 6336789, 6332666

Fax. 62-21 6346704

E-mail : csd@btn.co.id

Contact Center: 1500 286