



Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah

2021

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

Empowering A Better Tomorrow

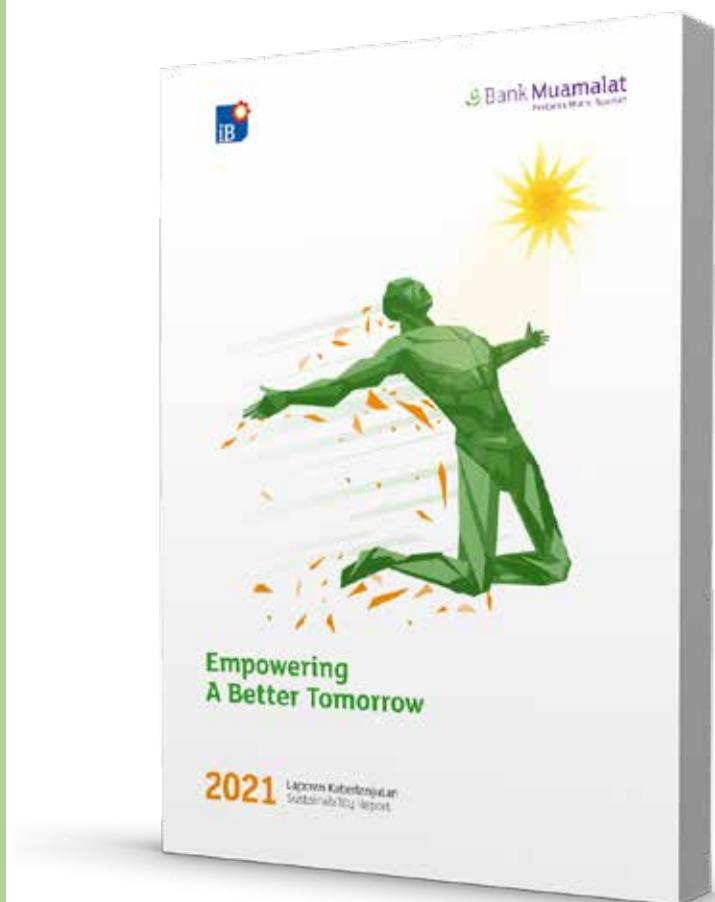


Empowering A Better Tomorrow

2021

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah



Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab

Laporan Keberlanjutan ini memuat pernyataan kondisi keuangan, hasil operasi, proyeksi, rencana, strategi, kebijakan, serta tujuan Bank, yang digolongkan sebagai pernyataan ke depan dalam pelaksanaan perundang-undangan yang berlaku, kecuali hal-hal yang bersifat historis. Pernyataan-pernyataan tersebut memiliki prospek risiko, ketidakpastian, serta dapat mengakibatkan perkembangan aktual secara material berbeda dari yang dilaporkan.

Pernyataan-pernyataan prospektif dalam laporan keberlanjutan ini dibuat berdasarkan berbagai asumsi mengenai kondisi terkini dan kondisi Bank pada masa mendatang serta lingkungan bisnis di mana Bank menjalankan kegiatan usaha. Bank tidak menjamin bahwa dokumen-dokumen yang telah dipastikan keabsahannya ini akan memberikan hasil yang diharapkan.

Laporan Keberlanjutan ini memuat kata "Bank," "Bank Muamalat," dan "Bank Muamalat Indonesia (BMI)", yang didefinisikan sebagai PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang menjalankan kegiatan usaha dalam bidang perbankan syariah. Adakalanya kata "Perusahaan" dan "Perseroan" juga digunakan atas dasar kemudahan untuk menyebut PT Bank Muamalat Indonesia Tbk secara umum.

Laporan ini disajikan dalam dua bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dengan menggunakan jenis dan ukuran huruf yang mudah dibaca dan dicetak dengan kualitas yang baik. Laporan Keberlanjutan ini dapat dilihat dan diunduh di situs resmi Bank Muamalat Indonesia yaitu www.bankmuamalat.co.id.

Disclaimer and Limitation of Liability

This Sustainability Report discloses the financial statements, results of operations, projections, plans, strategies, policies, and objectives of the Bank, which are classified as forward-looking statements in the implementation of the prevailing regulations, except for historical matters. These statements involve potential risks, uncertainties, and may materially differ in their actual developments from those reported here in.

The prospective statements in this sustainability report are prepared on the basis of various assumptions regarding the current and future conditions of the Bank as well as the business environment in which the Bank conducts its business. The Bank does not guarantee that these documents whose validity have been ascertained will bring expected results.

The Sustainability Report contains the words "the Bank," "Bank Muamalat," and "Bank Muamalat Indonesia (BMI)" which are defined as PT Bank Muamalat Indonesia Tbk engaged in sharia banking activities. Oftentimes, the word "Company" is also used for ease of reference to address PT Bank Muamalat Indonesia Tbk in general.

The report is presented in two languages, Bahasa Indonesia and English, using the easily readable font type and size and with good quality prints. The Sustainability Report is available and downloadable from Bank Muamalat Indonesia's official website www.bankmuamalat.co.id.

Empowering A Better Tomorrow

Tahun 2021 merupakan tahun penting bagi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, dengan munculnya BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji) sebagai pemegang saham pengendali Bank melalui mekanisme *rights issue* yang mendatangkan dana segar sebesar Rp1 triliun. Penyertaan modal tersebut membuat Bank semakin kuat dan tangguh, serta kedepannya akan mampu menyalurkan lebih banyak pembiayaan guna meningkatkan profitabilitas Bank.

Dengan kembalinya Bank Muamalat ke profitabilitas dan kembali menjalankan perannya sebagai perantara keuangan dalam perekonomian, terbuka peluang bagi Bank Muamalat Indonesia untuk memaksimalkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan dalam berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan bagi Bank dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB) untuk Indonesia.

2021 is a milestone year for PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, with the emergence of BPKH (Hajj Financial Management Agency) as the controlling shareholder of the Bank through a rights issue mechanism that brought Rp1 trillion of fresh funds. The capital injection has made the Bank stronger and more resilient, and in the future will be able to disburse more financing in order to improve the profitability of the Bank.

With the Bank returning to profitability and resuming its proper role as a financial intermediary in the economy, the way is wide open for Bank Muamalat Indonesia to maximize value for all stakeholders in contributing to the achievement of sustainable business growth for the Bank and sustainable development goals (SDG) for Indonesia.



Ikhtisar 2020
2020 Highlights

**Sambutan
Presiden Direktur**
Message from the
President Director

Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat

Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework

**Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas**
Quality Product and Service
Development

Ikhtisar Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

ASPEK PEMBERDAYAAN KOMUNITAS

- Merealisasikan program-program CSR: Beasiswa, Jaminan Sosial, Muamalat Sahabat dan sebagainya, dengan dukungan dana investasi sosial sebesar **Rp7,8 Miliar**.
- Mendukung program Vaksinasi COVID-19 dengan jumlah peserta 3.500 orang.
- Merealisasikan program Jaminan Sosial Muamalat melalui Kantor Cabang BMI bagi 21.919 orang penerima manfaat, dan program BMM Rescue (*Baitulmaal Muamalat Rescue*) dalam bentuk bantuan tanggap darurat bencana bagi 10.651 orang penerima manfaat.
- Merealisasikan Program Literasi Keuangan secara daring, dengan jumlah **views 103.760**.

ASPEK EKONOMI

- BMI mencatatkan kinerja ekonomi yang selaras dengan kondisi usaha.
 - Aset naik menjadi sebesar **Rp58.899,0** miliar (Sept)
 - Pembiayaan mencapai **Rp18.040,0** miliar
 - Laba sebelum pajak mencapai **Rp13,0** miliar.
 - Laba komprehensif sebesar **Rp19,0** miliar
- Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi tahun 2021 total sebesar **Rp2.750,5** miliar.

COMMUNITY EMPOWERMENT ASPECT

- Realizing CSR programs: Scholarships, Social Security, Muamalat Sahabat, and others, with the support of social investment funds in the amount of **Rp7.8 billion**.
- Supporting the COVID-19 Vaccination program with 3,500 participants.
- Realizing the Muamalat Social Security program through BMI Branch Offices for 21,919 beneficiaries, and the BMM Rescue (*Baitulmaal Muamalat Rescue*) program in the form of disaster emergency response assistance for 10,651 beneficiaries.
- Realized Financial Literacy Program online, with **103,760** views.

ECONOMIC ASPECT

- BMI posted economic performance that was in line with business conditions.
 - Assets increased to **Rp58,899.0** billion (Sept)
 - Financing reached **Rp18,040.0** billion
 - Profit before tax reached **Rp13.0** billion.
 - Comprehensive profit reached **Rp19.0** billion
- Distribution of Economic Value Acquisition in 2021 with a total of **Rp2,750.5** billion.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report



ASPEK PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

- Merekrut **146** orang karyawan baru, dan memproses pengunduran diri terhadap **414** orang karyawan, total karyawan di tahun 2021 adalah **2.686** orang. Jumlah tersebut tidak termasuk Non-FTE (pemagangan) sebanyak 561 orang dan jajaran DPS, BOD serta BOC Bank sebanyak 14 orang.
- Menyelenggarakan total 3.242 jam pelatihan atau 72,4 jam pelatihan/karyawan.
- Pelatihan *Business Continuity Management*

ASPEK TANGGUNG JAWAB PRODUK

- BMI menyelesaikan **98,73%** keluhan pelanggan di tahun 2021.
- BMI mencatatkan score Indeks Customer Satisfaction Indeks sebesar **94,05%** dan Net Promoter Score (NPS) **29,76%**.
- Meluncurkan aplikasi Muamalat M-QRIS untuk meningkatkan akses Muamalat DIN

ASPEK LINGKUNGAN

- Menerapkan Kebijakan Pemantauan Risiko LST pada segmen industri tertentu.
- Konsisten menerapkan kebijakan pembiayaan ramah lingkungan untuk nasabah di sektor-sektor industri dan menerapkan mitigasi risiko LST untuk sektor kelapa sawit.
- Merealisasikan pelatihan keuangan keberlanjutan bekerjasama dengan WWF
- Mencatatkan penurunan intensitas konsumsi energi listrik **7,5%** menjadi **0,80** Gjoule/M² melalui penerapan Inisiatif Operasional Ramah Lingkungan

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT ASPECT

- Recruited **146** new employees, and processed the resignation of **414** employees, total employees in 2021 was **2,686** people. This total does not include non-FTE (internship) for 561 people and the ranks of the SSB, BOD, and BOC of the Bank as many as 14 people.
- Organized a total of 3,242 training hours or 72.4 hours of training/employee.
- Business Continuity Management training

PRODUCT RESPONSIBILITY ASPECT

- BMI resolved **98.73%** of customer complaints in 2021.
- BMI posted a Customer Satisfaction Index score of **94.05%** and a Net Promoter Score (NPS) of **29.76%**.
- Launched the Muamalat M-QRIS application to improve access to Muamalat DIN

ENVIRONMENTAL ASPECT

- Implementing the ESG Risk Monitoring Policy in certain industry segments.
- Consistent in implementing environmentally-friendly financing policies for customers in industrial sectors and implement ESG risk mitigation for the palm oil sector.
- Realizing sustainable finance training in collaboration with WWF
- Recorded a decrease in the intensity of electricity consumption by **7.5%** to **0.80** Gjoule/M² through the implementation of Environmentally-Friendly Operations Initiatives



Ikhtisar 2020
2020 Highlights

**Sambutan
Presiden Direktur**
Message from the
President Director

Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat

Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework

**Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas**
Quality Product and Service
Development

Peristiwa Penting Keberlanjutan

Significant Events in Sustainability



**28
Januari**
January

Peluncuran Fitur QR Code Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menyematkan fitur *Quick Response (QR) Code* atau kode respons cepat pada aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Fitur ini diluncurkan secara virtual. QR Code Muamalat DIN terhubung dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang merupakan standarisasi pembayaran menggunakan QR Code dari Bank Indonesia. Bank Muamalat bekerja sama dengan PT Artajasa Pembayaran Elektronis (ATM Bersama) selaku lembaga *switching*.

Launching the QR Code Feature for the Muamalat DIN Application (*Digital Islamic Network*)

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk embeds the Quick Response (QR) Code feature or fast response code in the Muamalat DIN mobile banking application. This feature was launched virtually. The QR Code Muamalat DIN is connected to the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) which is standardization of payments using a QR Code from Bank Indonesia. Bank Muamalat cooperates with PT Artajasa Electronic Payments (ATM Bersama) as a switching agency.



Bank Muamalat Gandeng Rumah Sakit Bunda Group Hadirkan Aa Gym di Milad Muamalat Prioritas

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk merayakan peringatan milad ke-4 Muamalat Prioritas dengan menggelar webinar edukasi kesehatan dengan tema "Ikhtiar Survive dari COVID-19 dan Seluk Beluk Vaksinasi". Kegiatan yang menggandeng RS Bunda Group ini menghadirkan KH Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) dan Dokter Spesialis Paru RSU Bunda Jakarta dr. Fariz Nurwidya, Ph.D, Sp.P, FAPSR. Masih dalam rangkaian peringatan milad, Bank Muamalat dan RS Bunda Group bekerja sama memberikan meningkatkan layanan *Medical Concierge* bagi para nasabah Muamalat Prioritas.

Bank Muamalat Collaborates with Bunda Group Hospital to Present Aa Gym at Priority Muamalat Milad

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk celebrated the 4th anniversary of Muamalat Prioritas by holding a health education webinar with the theme "Efforts to Survive from COVID-19 and the Ins and Outs of Vaccination". This activity in collaboration with Bunda Group Hospital presented KH Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) and Lung Specialist at RSU Bunda Jakarta, dr. Fariz Nurwidya, Ph.D, Sp.P, FAPSR. Still, in the series of anniversary celebrations, Bank Muamalat and Bunda Group Hospital are working together to improve Medical Concierge services for Priority Muamalat customers.



**29
April**
April

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Luar Biasa

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Luar Biasa PT Bank Muamalat Indonesia Tbk digelar di *Ballroom*, Muamalat Tower, Jakarta.

Annual and Extraordinary General Meeting of Shareholders

The Annual and Extraordinary General Meeting of Shareholders of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk was held at the Ballroom of Muamalat Tower in Jakarta.



Bank Muamalat Masuk Jajaran Bank Terbaik Dunia Versi Forbes

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk masuk dalam jajaran bank terbaik dunia (*World's Best Banks 2021*) versi Majalah *Forbes*. Sekitar 500 bank di seluruh dunia masuk seleksi konsumen sebagai bank terbaik dunia di mana Indonesia menempatkan 20 bank dalam daftar tersebut.

Bank Muamalat is included in the Forbes World's Best Bank Rankings

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is included in the ranks of the world's best banks (*World's Best Banks 2021*) according to *Forbes Magazine*. Around 500 banks around the world entered the consumer selection as the world's best banks where Indonesia placed 20 banks on the list.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report



9
Juni
June

Bank Muamalat bersama Asuransi Sompo Perkuat Industri Keuangan Syariah

Dalam rangka mengembangkan industri ekonomi syariah, PT Sompo Insurance Indonesia (Asuransi Sompo) mengumumkan kerja sama dengan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang dihadiri oleh Chief Wholesale Banking Officer Bank Muamalat Irvan Julian Noor dan CEO PT Sompo Insurance Indonesia, Eric Nemitz. Layanan ini bertujuan untuk menghadirkan layanan produk *bancassurance* yang dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat together with Sompo Insurance Strengthen the Islamic Finance Industry

In order to develop the sharia economy industry, PT Sompo Insurance Indonesia (Sompo Insurance) announced a collaboration with PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, which was attended by the Chief Wholesale Banking Officer of Bank Muamalat Irvan Julian Noor and CEO of PT Sompo Insurance Indonesia, Eric Nemitz. This service aims to provide bancassurance product services that can provide added value for Bank Muamalat Indonesia customers.

15-18
Juli
July



Vaksinasi Gratis untuk Karyawan dan Masyarakat Umum

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menggelar vaksinasi gratis COVID-19 untuk karyawan, keluarga karyawan dan masyarakat umum. Vaksinasi dilaksanakan di Mall Kuningan City bekerja sama dengan Yayasan Killcovid-19 dan Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Program ini mendapat apresiasi dari Gubernur DKI Anies Baswedan.

Free Vaccination for Employees and the General Public

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk held a free COVID-19 vaccination for employees, employees' families, and the general public. The vaccination will be held at the Kuningan City Mall in collaboration with the Killcovid-19 Foundation and the DKI Jakarta Provincial Government Health Office. This program received appreciation from the Governor of DKI Anies Baswedan.

9
Juni
June



30
Agustus
August

Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menggelar Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa di Ballroom BJ Habibie, Muamalat Tower Jakarta.

Extraordinary General Meeting of Shareholders

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk held an Extraordinary General Meeting of Shareholders at the BJ Habibie Ballroom in Muamalat Tower in Jakarta.

15
September
September



Penandatanganan Perjanjian Induk Pengelolaan Aset

PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) dengan dukungan dari Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melakukan pengelolaan aset berkualitas rendah milik PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Atas hal tersebut, PT PPA bersama Bank Muamalat dan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) menandatangani *Master Restructuring Agreement* (MRA).

Seremoni penandatanganan MRA dilakukan antara Direktur Utama PT PPA Yadi Jaya Ruchandi, Anggota Badan Pelaksana BPKH A. Iskandar Zulkarnain, dan Direktur Utama Bank Muamalat Achmad K. Permana yang disaksikan secara langsung oleh Menteri BUMN Erick Thohir di Gedung Kementerian BUMN, Jakarta.

Signing of Master Restructuring Agreement

PT Perusahaan Pengelola Asset (PPA) with support from the Ministry of State-Owned Enterprises (BUMN) manages the low-quality assets of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. For this, PT PPA together with Bank Muamalat and the Hajj Financial Management Agency (BPKH) signed a Master Restructuring Agreement (MRA).

The MRA signing ceremony was held between PT PPA President Director Yadi Jaya Ruchandi, BPKH Implementing Body Member A. Iskandar Zulkarnain, and Bank Muamalat President Director Achmad K. Permana witnessed directly by SOE Minister Erick Thohir at the SOE Ministry Building, Jakarta.



Ikhtisar 2020
2020 Highlights

**Sambutan
Presiden Direktur**
Message from the
President Director

Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat

Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework

**Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas**
Quality Product and Service
Development



**22
Oktober**
October

Bank Muamalat Indonesia Mendukung Transformasi Digital Proses Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia

Bank Muamalat and Zi.Care collaborate to support the digital transformation of hospital service processes in Indonesia. Both parties work together to provide better and more accessible services through joint market expansion activities, as well as providing integrated financial solutions for hospitals, clinics, and health facilities that will become Zi.Care partners.

Bank Muamalat Indonesia to Support the Digital Transformation of Hospital Service Processes in Indonesia

Bank Muamalat and Zi.Care collaborate to create better and more accessible services through joint market expansion activities, as well as providing integrated financial solutions for hospitals, clinics, and health facilities that will have become Zi.Care partners.

**15
November**
November



Hibah Saham

The majority shareholder of Bank Muamalat has officially changed from the Islamic Development Bank (IsDB) to the Haj Financial Management Agency (BPKH) through a share grant transaction scheme. Thus, BPKH owns 78.45% of the company's shares and acts as the Controlling Shareholder (PSP). The signing of the share grant was held at Muamalat Tower on November 15, 2021, and the head office of BPKH on November 16, 2021.

Share Grant

The majority shareholder of Bank Muamalat has officially changed from the Islamic Development Bank (IsDB) to the Haj Financial Management Agency (BPKH) through a share grant transaction scheme. Thus, BPKH owns 78.45% of the company's shares and acts as the Controlling Shareholder (PSP). The signing of the share grant was held at Muamalat Tower on November 15, 2021, and the head office of BPKH on November 16, 2021.



**8
Desember**
December

Anugerah Syariah Republika 2021

Inovasi digital yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat Indonesia Tbk melalui aplikasi mobile banking Muamalat Digital Islamic Network (DIN) mendapatkan apresiasi. Bank Muamalat diganjar penghargaan sebagai bank syariah dengan inovasi digital terbaik dalam ajang Anugerah Syariah Republika 2021 yang dilaksanakan secara virtual.

Republika Syariah Award 2021

The digital innovation carried out by PT Bank Muamalat Indonesia Tbk through the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) mobile banking application received appreciation. Bank Muamalat was awarded an award as a sharia bank with the best digital innovation at the Anugerah Syariah Republika 2021 event which was held virtually.

**14
Desember**
December



TOP 100 CEO dan Bankers of the Years

Direktur Utama Bank Muamalat Achmad Kusna Permana terpilih sebagai Banker of the Year 2021 versi majalah Infobank. Penyerahan award dilakukan di Hotel Shangri-La Jakarta. Penghargaan Banker of the Year 2021 tersebut merupakan bagian dari Top 100 CEO 2021, yaitu ajang pemberian apresiasi kepada 100 pemimpin di lembaga keuangan di Indonesia.

TOP 100 CEO and Bankers of the Years

President Director of Bank Muamalat, Achmad Kusna Permana was selected as Banker of the Year 2021 according to Infobank magazine. The award presentation was held at the Shangri-La Hotel, Jakarta. The 2021 Banker of the Year award is part of the 2021 Top 100 CEO, which is an event to give appreciation to 100 leaders in financial institutions in Indonesia.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report



Muamalat DIN
The New Mobile Banking of Muamalat

Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah

#SemuaBisaDariRumahAja

Buka Tabungan Online di Muamalat Hemat Waktu, Hemat Tenaga Bisa di Rumah Aja



Silahkan unduh M-DIN versi terbaru



Official WhatsApp: Bank Muamalat Indonesia
0812 8065 1800

SalahMuamalat 1500016 | www.bankmuamalat.co.id

BankMuamalatIndonesia BankMuamalat Bank.Muamalat BankMuamalat

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan

#AyoHijrah



Ikhtisar 2020
2020 Highlights

**Sambutan
Presiden Direktur**
Message from the
President Director

Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat

Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework

**Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas**
Quality Product and Service
Development

Penghargaan dan Sertifikasi

Awards and Certifications

Penghargaan Awards

9 Februari 2021

1. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-SLE Index 2021-category Islamic Commercial Bank
2. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-Loyalty-category Islamic Commercial Bank
3. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-Engagement-category Islamic Commercial Bank
4. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-Satisfaction (Mobile Banking)-category Islamic Commercial Bank

9 February 2021

1. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-SLE Index 2021-category Islamic Commercial Bank
2. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-Loyalty-category Islamic Commercial Bank
3. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-Engagement-category Islamic Commercial Bank
4. Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 – 1st Rank-Satisfaction (Mobile Banking)-category Islamic Commercial Bank

1



2



3



4



3 Juni 2021

1. Infobank 10th Digital Brand Awards 2021 – 1st Rank Bank Umum Syariah Buku 2
2. Infobank 10th Digital Brand Awards 2021 – 1st Rank Bank -Tabungan IB Muamalat kategori Bank Umum Syariah Buku 2
3. Infobank 10th Digital Brand Awards 2021 – 1st Rank Share Debit Bank Muamalat kategori Bank Umum Syariah Buku 2

1



2



3



3 June 2021

1. Infobank 10th Digital Brand Awards 2021 – 1st Rank Islamic Commercial Bank Book 2
2. Infobank 10th Digital Brand Awards 2021 – 1st Rank IB Muamalat Savings category Islamic Commercial Bank Book 2
3. Infobank 10th Digital Brand Awards 2021 – 1st Rank Share Debit Bank Muamalat category Islamic Commercial Bank Book 2

11 Juni 2021

1st The Best Informative Website 2021 Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication Award -VI-2021, Category: Sharia Bank – Public Company (TBK).

11 June 2021

1st The Best Informative Website 2021 Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication Award -VI-2021, Category: Sharia Bank – Public Company (TBK).

Mei 2021

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk masuk dalam jajaran bank terbaik dunia (World's Best Banks 2021) versi Majalah Forbes.

May 2021

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is included in the ranks of the world's best banks (World's Best Banks 2021) according to Forbes Magazine





Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report

29 Juni 2021

- Infobank 18th Banking Service Excellence Awards 2021 - 1st Best Sosial Media for Shariah Commercial Bank (Infobank & Marketing Research Indonesia)
- Infobank 18th Banking Service Excellence Awards 2021- 3rd Best Overall Plus Digital for Shariah Commercial Bank (Infobank & Marketing Research Indonesia)
- Infobank 18th Banking Service Excellence Awards 2021- 3rd Best Overall Walk-In Channel for Shariah Commercial bank (Infobank & Marketing Research Indonesia)

29 June 2021

- Infobank 18th Banking Service Excellence Awards 2021 - 1st Best Sosial Media for Shariah Commercial Bank (Infobank & Marketing Research Indonesia)
- Infobank 18th Banking Service Excellence Awards 2021- 3rd Best Overall Plus Digital for Shariah Commercial Bank (Infobank & Marketing Research Indonesia)
- Infobank 18th Banking Service Excellence Awards 2021- 3rd Best Overall Walk-In Channel for Shariah Commercial bank (Infobank & Marketing Research Indonesia)

1



2



3



8 Desember 2021

Anugerah Syariah Republika 2021 – Inovasi Digital Terbaik

8 December 2021

Republika Syariah Award 2021 – The Best Digital Innovation



9 Desember 2021

Top Mobile Application Award 2021 untuk kategori Aplikasi Mobile Banking Syariah (TRAS N CO Indonesia dan infobrand.id)

9 December 2021

Top Mobile Application Award 2021 untuk kategori Aplikasi Mobile Banking Syariah (TRAS N CO Indonesia dan infobrand.id)



15 Desember 2021

Top 100 CEO Award – Bankers of The Year 2021 (Infobank)

15 December 2021

Top 100 CEO Award – Bankers of The Year 2021 (Infobank)



17 September 2021

The Best Human Capital –
Platinum Award Kategori Public
Company

17 September 2021

The Best Human Capital –
Platinum Award for Public
Company Category



Daftar Isi

Table of Contents

2 IKHTISAR Highlights

Tema dan Tentang Tema	1	Theme and About the Theme
Ikhtisar Keberlanjutan	2	Sustainability Performance Highlights
Peristiwa Penting Keberlanjutan	4	Significant Events in Sustainability
Penghargaan dan Sertifikasi	8	Awards and Certifications

12 LAPORAN DIREKSI

Board of Directors Report

Dinamika Penerapan Keuangan Berkelanjutan	14	Dynamics of Sustainable Finance Implementation
Strategi Pencapaian Tujuan Keberlanjutan	14	Strategy to Achieve Sustainability Goals
Kinerja Keberlanjutan	17	Sustainability Perfomance
Perbaikan Lingkungan Kerja dan Peningkatan Kompetensi SDM	19	Improving Working Environment and Enhancing HR Competence
Peningkatan Kualitas Tata Kelola	20	Improving Governance Quality
Apresiasi dan Penutup	20	Closing Words of Appreciation

26 TENTANG BANK MUAMALAT

About Bank Muamalat

Identitas Perusahaan	28	Company Identity
Sekilas Bank Muamalat Indonesia	30	Bank Muamalat Indonesia at a Glance
Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan	34	Vision, Mission, and Company Culture
Produk dan Layanan	36	Products and Services
Pasar yang Dilayani dan Jangkauan Operasi Bank	46	Markets Served and The Bank's Scope of Operations
Skala Bank Muamalat	48	Bank Muamalat Scale
Struktur Organisasi	50	Organisational Structure

Komite Level Komisaris	52	Board of Commissioners Level Committees
Komite Level Direksi	53	Board of Directors Level Committees
Struktur Grup Perusahaan	54	Company Group Structure
Rantai Pasok	55	Supply Chain
Perubahan Signifikan di Tahun Operasional	56	Significant Changes during the Year Under Review
Keanggotaan Asosiasi	57	Membership in Associations
Jejak Langkah	58	Milestones

60 KERANGKA DAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sustainability Strategy and Framework

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Skala Global	62	Sustainable Development Goals on a Global Scale
Mendukung Pencapaian Global Goals dengan Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan	65	Supporting the Achievement of the Global Goals by Applying Sustainable Finance Actions
Strategi dan Inisiatif Pengembangan Usaha Berkelanjutan	66	Sustainable Business Development Strategy and Initiative

70 PENGEMBANGAN PRODUK DAN LAYANAN BERKUALITAS

Quality Product and Service Development

Komitmen dan Kebijakan	72	Commitments and Policies
Upaya Menjangkau dan Mendekati Nasabah	75	Efforts to Reach and Approach Customers
Privasi Nasabah	79	Customer Privacy
Program dan Aktivitas Layanan Nasabah di Tahun 2021	79	Customer Service Programs and Activities 2021

Strategi Menjaga Kepuasan Nasabah	79	Strategy to Maintain Customer Satisfaction
Penanganan Pengaduan Nasabah	80	Resolution of Customer Complaints
Komunikasi Pemasaran	82	Marketing Communication
Kepatuhan Bank Terhadap Peraturan dan Perundang-Undangan	84	Bank Compliance to Prevailing Laws and Regulations
Survei Kepuasan Nasabah	84	Customer Satisfaction Survey

86 KINERJA EKONOMI

Economic Performance

Komitmen dan Kebijakan	88	Commitments and Policies
Tinjauan Perekonomian Nasional	89	Review on the National Economy
Tinjauan Kondisi Perbankan dan Perbankan Syariah	90	Overview of National Banking and Sharia Banking Conditions
Kinerja Bank Muamalat Indonesia Tahun 2021	92	Bank Muamalat Performance in 2021
Pembiayaan Menurut Sektor dan Segmen Usaha	93	Financing by Business Sectors and Segment
Distribusi Nilai Ekonomi	98	Distribution of Economic Value
Mendukung Pembangunan Perekonomian Nasional Bersama Para Mitra Kerja	99	Supporting National Economic Development with Business Partners
Kontribusi Untuk Negara	100	Contribution to the Nation
Infrastruktur Digital dan Cashless Society	101	Digital Infrastructure and Cashless Society

104 KINERJA PENGEMBANGAN MASYARAKAT

Community Development Performance

Komitmen, Kebijakan dan Dasar Hukum	106	Commitments, Policy and Legal Basis
Organisasi Pengelola CSR	107	CSR Management Organization



Penyusunan Program
Program Formulation

107

Pembiayaan Industri Palm Oil Ramah Lingkungan
Financing of Environmentally-Friendly Palm Oil Industry

149

Kode Etik
Code of Conduct

196

Realisasi Program
Program Realization

108

Operasional Ramah Lingkungan
Environmentally Friendly Operation

152

Sosialisasi Kode Etik
Dissemination of the Code of Ethics

197

Dampak dan Benefit Program CSR-2021
Impact and Benefits of The CSR Program in 2021

115

Komitmen
Commitment

152

Sanksi
Sanction

197

Investasi Sosial CSR
Investments in Social CSR

117

Gedung Kantor Pusat Ramah Lingkungan
Environmentally Friendly Head Office Building

153

Komitmen Anti Fraud dan Anti Korupsi
Anti Fraud and Anti Corruption Commitment

197

Impact and Benefits of The CSR Program in 2021

Investments in Social CSR

118 MENGEMBANGKAN KOMPETENSI INSAN MUAMALAT

Developing Muamalat Human Capital's Competence

Komitmen dan Kebijakan Pengelolaan SDM

120

Human Capital Management
Commitment and Policy

Kesetaraan dalam Pengelolaan SDM

121

Equality in Human Capital Management

Hubungan Industrial yang Bermartabat

123

Dignified Industrial Relations

Rekrutmen & Turnover Karyawan

124

Employee Recruitment & Turnover

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

126

Competency Learning and Development

Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir

131

Performance Evaluation and Career Development

Remunerasi dan Kesejahteraan

132

Remuneration and Welfare

Pensiun dan Persiapan Pensiun

133

Retirement and Pre-Retirement

Demografi Karyawan

134

Employee Demographics

Aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja

135

Occupational Health and Safety Aspects

140

PARTISIPASI PELESTARIAN LINGKUNGAN

Environmental Preservation Participation

Komitmen

143

Commitment

Sustainable Banking

144

Sustainable Banking

Kebijakan Bank Muamalat Indonesia terkait Sustainable Finance

146

Bank Muamalat Indonesia on its Policy Related to Sustainable Finance

Pengelolaan Energi
Energy Management

153

Pengelolaan emisi Gas Rumah Kaca
Management of Greenhouse Gas Emission

155

Pengelolaan Konsumsi Air
Managing Water Consumption

155

Pengelolaan dan Pengurangan Limbah
Management and Reduction of Wastes

156

Pengurangan Konsumsi Kertas
Reducing Use of Paper

156

Meminimalisir Risiko Pemanasan Global

157

Minimizing the Global Warming Risk

Dampak Kuantitatif: Biaya Pemeliharaan Lingkungan

157

Quantitative Impact: Cost of Environmental Preservation

158 TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance

Komitmen dan Tujuan

160

Commitment and Objectives

Struktur Tata Kelola

165

Governance Structure

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

165

General Meeting of Shareholders (GMS)

Dewan Pengawas Syariah

166

Sharia Supervisory Board

Dewan Komisaris

169

Board of Commissioners

Pengembangan Kompetensi

174

Competency Development of the Board of Commissioners

Direksi

175

Board of Directors

Pengembangan Kompetensi Direksi

179

Competence Development of Directors

Tata Kelola Remunerasi

186

Remuneration Governance

Manajemen Risiko

188

Risk Management

Sistem Pengendalian Internal yang Menyeluruh

194

Comprehensive Internal Control System

Satuan Kerja Audit Internal

195

Internal Audit Work Unit

Kode Etik
Code of Conduct

Sosialisasi Kode Etik
Dissemination of the Code of Ethics

Sanksi
Sanction

Komitmen Anti Fraud dan Anti Korupsi

Anti Fraud and Anti Corruption Commitment

Kebijakan Anti Fraud

Anti Fraud Policy

Unit Kerja Anti Fraud

Anti Fraud Unit

Pengendalian Gratifikasi

Gratification Control

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System

Inisiatif Eksternal

External Initiatives

Manajemen Pernangku Kepentingan

Stakeholder Management

208

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

About Sustainability Report

Pedoman, Standar Laporan & Assurance

211

Report Guideline, Standards & Assurance

Periode dan Siklus Laporan

213

Report Cycle and Period

Ruang Lingkup (Boundary) dan Batasan Laporan

213

Report Boundary and Scope

Penyajian Kembali dan Perubahan dari Tahun Sebelumnya

214

Restatements and Changes from Prior Year

Penetapan Konten Laporan

214

Report Content Determination

Dampak Signifikan dan Uji Materialitas

216

Significant Impact and Materiality Test

Keandalan Laporan

218

Report Reliability

Kontak

218

Contact

220 Indeks POJK-51/2017

POJK-51/2017 Index

224 Daftar Indeks GRI Standard – CORE

211

GRI Standard Index List – CORE

229 LEMBAR UMPAN BALIK

212

Feedback Form



Ikhtisar 2020
2020 Highlights



Sambutan
Presiden Direktur
Message from the
President Director



Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat



Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework



Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas
Quality Product and Service
Development



Achmad K. Permana

Direktur Utama
President Director



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report

Laporan Direksi

Board of Directors Report



Kami menunjukkan komitmen dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan dengan memperkuat implementasi kebijakan pembiayaan berbasis Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) dan disaat bersamaan meningkatkan kompetensi seluruh jajaran manajemen Bank dalam menjalankan kegiatan operasional perbankan ramah lingkungan. Kami juga menunjukkan komitmen tinggi untuk senantiasa mendukung tumbuh dan berkembangnya pengusaha mikro, kecil dan menengah.

We demonstrate the commitment to support the achievement of sustainability goals by strengthening the implementation of the Environmental, Social, and Governance-based financing policy and at the same time increasing the competency of all Bank personnel in conducting environmentally-friendly banking operations. We also demonstrate a high commitment by continuously supporting the growth and development of micro, small, and medium entrepreneurs.

"Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Bismillaahirrohmaanirrohiim,

Alhamdulillaahi Rabbil Aalamin, Wa Shalatu Wa Salamu Ala Nabiyina Muhammad, Wa Ala Aalihi Wa Shahibi Wa Sallam, Amma Badu."

Pemegang Saham dan seluruh Pemangku Kepentingan Bank Muamalat Indonesia yang kami Hormati,

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas nikmat, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dapat melalui tahun 2021 yang penuh tantangan dan peluang dengan mencatatkan kinerja yang cukup baik. Seluruh perjalanan kami dalam melalui tahun penuh tantangan dan peluang tersebut serta upaya partisipasi aktif mewujudkan tujuan keberlanjutan, kami sampaikan dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk periode tahun 2021.

Laporan Keberlanjutan ini merupakan laporan kelima yang diterbitkan dalam rangka memberi gambaran mengenai tantangan yang kami atasi dalam mewujudkan berbagai komitmen untuk mendukung pencapaian

Honorable shareholders and all stakeholders of Bank Muamalat Indonesia,

Alhamdulillah, praise be to Allah SWT for the pleasure, benevolence and blessings bestowed upon us all, whereby PT Bank Muamalat Indonesia Tbk can pass through 2021 that was full of challenges and opportunities with reasonably good results. We hereby convey our entire journey through a year full of challenges and opportunities as well as efforts to actively participate in achieving the sustainability goals, in the Sustainability Report of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk for the 2021 period.

This Sustainability Report is the fifth report published in order to provide an overview of the challenges we have overcome in realizing various commitments to support the achievement of sustainability goals. The Bank's



tujuan keberlanjutan. Komitmen dan strategi Bank dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan kami uraikan dengan lengkap dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) edisi ketiga yang disusun dan disampaikan sebagai bentuk kepatuhan Bank Muamalat Indonesia terhadap ketentuan Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017.

Melalui Laporan Keberlanjutan ini kami menyampaikan berbagai kendala dan tantangan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan, juga strategi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut serta berbagai capaian kinerja pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sebagai realisasi peran serta kami dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

DINAMIKA PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN [102-14, 102-15]

Terdapat beberapa kendala utama yang harus kami atasi dalam merealisasikan seluruh inisiatif strategis yang disampaikan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, mencakup:

- Keterbatasan pemahaman jajaran internal maupun pemangku kepentingan terhadap konsep keberlanjutan.
- Keterbatasan pemahaman mengenai pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan.
- Belum adanya standar operasi maupun kebijakan yang mengintegrasikan pengelolaan risiko sosial sekaligus lingkungan dengan aspek operasional perbankan dan tata kelola terkait.
- Terbatasnya pertumbuhan ekonomi nasional akibat masih merebaknya pandemi Covid-19.

STRATEGI PENCAPAIAN TUJUAN KEBERLANJUTAN [102-14]

Kondisi dan Peluang Usaha

Konsistensi implementasi Program Pemulihan Ekonomi Nasional (Program PEN) yang diluncurkan sejak tahun 2020, bersamaan dengan konsistensi penerapan kebijakan makroprudential oleh Bank Indonesia bersama-sama dengan OJK dan Pemerintah Indonesia membuat perekonomian mampu melanjutkan *trend* pemulihan ekonomi yang dimulai sejak kuartal ketiga tahun 2020 lalu. Upaya Pemerintah Indonesia untuk memperbaiki iklim berusaha di Indonesia melalui penataan perangkat undang-undang dan membangun infrastruktur konektivitas antar wilayah secara merata dan terintegrasi, juga memberi andil bagi terjadinya pasokan barang kebutuhan pokok yang pada akhirnya membuat inflasi terkendali di kisaran 1,87%, dari 1,68% di tahun sebelumnya.

commitment and strategy in supporting the achievement of our sustainability goals are described in full in the third edition of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which was prepared and submitted as a form of Bank Muamalat Indonesia's compliance with the provision of FSA Regulation No.51/POJK.03/2017.

Through this Sustainability Report, we convey the various obstacles and challenges in applying Sustainable Finance in order to support the achievement of the sustainability goals, as well as strategies and efforts carried out to address these challenges as well as various performance achievements in economic, social and environmental aspects as a realization of our participation in achieving sustainable development.

DYNAMICS OF SUSTAINABLE FINANCE IMPLEMENTATION [102-14, 102-15]

There are several main challenges that we face as we strive to undertake all our strategic initiatives in our Sustainable Finance Action Plan, as follows:

- Limited awareness and understanding among the Bank's internal staffs and stakeholders on the concept of sustainability.
- Limited awareness and understanding on the recognition and mitigation of environmental risk.
- Lack of operating standards and policies that integrate the management of social and environmental risks in relations to banking operations and governance.
- The national economy's limited growth as a result of the continuing spread of the Covid-19 pandemic.

STRATEGY TO ACHIEVE SUSTAINABILITY GOALS [102-14]

Business Conditions and Prospects

Consistency of implementing the National Economic Recovery Program (PEN Program) that was launched since 2020, along with the consistency in implementing macroprudential policies by Bank Indonesia together with the FSA and the Government of Indonesia has enabled the economy to continue the economic recovery trend that began in the third quarter of 2020. The Indonesian government's efforts to improve business climate in Indonesia by structuring legislation and building the connectivity infrastructure between regions in an equitable and integrated manner have also contributed to maintaining the supply of basic necessities, which in turn kept inflation under control in the range of 1.87%, from 1.68% in the previous year.



Upaya bersama seluruh komponen bangsa untuk menanggulangi Covid-19 melalui pelaksanaan program vaksinasi menyeluruh disertai penerapan protokol kesehatan ketat pada implementasi kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), yang mulai diberlakukan sejak Januari 2021, membuat tingkat penyebaran pandemi relatif terkendali. Kondisi ini pada akhirnya membuat aktivitas masyarakat meningkat dan konsumsi domestik naik. Disaat bersamaan, pulihnya perekonomian global, membuat harga komoditas primer andalan Indonesia meningkat, yang juga diikuti peningkatan permintaan produk manufaktur Indonesia.

Seluruh perkembangan tersebut pada akhirnya mendorong perekonomian Indonesia mencatatkan pertumbuhan positif sebesar 3,69% dari kondisi terkontraksi sebesar -2,07% di tahun sebelumnya. Lebih dari itu, kondisi makro ekonomi juga semakin baik, di mana sepanjang tahun 2021 Indonesia mencatatkan surplus perdagangan, sehingga cadangan devisa meningkat cukup tinggi, menjadi sebesar US\$144,90 miliar dan membuat BI memutuskan penurunan suku bunga rujukan BI, 7 days repo, ke kisaran 3,50% dari 3,75%.

Mengiringi membaiknya kondisi perekonomian, kredit lembaga perbankan nasional mencatatkan pertumbuhan sebesar 3,87% menjadi sebesar Rp5.768,6 triliun, setelah sebelumnya mengalami kontraksi sebesar -2,4% dengan nilai saldo kredit sebesar Rp5.547,6 triliun di tahun 2020. Namun CAR perbankan nasional tetap kuat dikisaran 24,07% dengan NPL Bruto membaik menjadi 3,00% dari 3,99% di tahun sebelumnya.

Aset perbankan nasional sendiri secara total meningkat 12,32% menjadi sebesar Rp10.114,5 triliun dari Rp9.098,2 triliun di tahun sebelumnya (Des 20), terutama didukung oleh naiknya simpanan dana pihak ketiga (DPK) yang naik 12,98% dari Rp6.665,4 triliun (Des 20) menjadi sebesar Rp7.479,5 triliun. Ini menunjukkan masih adanya kecenderungan masyarakat golongan menengah ke atas yang menahan konsumsi maupun investasi di sektor riil, dan menempatkan dananya di perbankan nasional.

Perbankan syariah secara umum masih terdampak oleh kondisi pandemi yang belum usai. Saldo pembiayaan perbankan syariah di akhir tahun 2021 hanya meningkat sebesar 6,91%, menjadi sebesar Rp410,5 triliun, dari nilai sebesar Rp383,9 triliun di tahun sebelumnya (Des 20). Adapun NPF Bruto rata-rata di kisaran 2,59%, membaik dari 3,08% di tahun 2020. Total aset perbankan syariah di akhir tahun 2021 tumbuh 17,32% menjadi senilai Rp676,7 triliun dari sebesar Rp593,9 triliun di tahun sebelumnya. Sementara CAR perbankan syariah juga tetap kuat, berada di kisaran 25,71%, naik dari posisi CAR 21,64% di tahun sebelumnya.

The joint efforts of all the nation's components to overcome Covid-19 by implementing a comprehensive vaccination program accompanied by the application of strict health protocols in the implementation of the Community Activities Restriction Enforcement (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat or PPKM), which came into effect since January 2021, have kept the level of the pandemic's spread relatively under control. This condition ultimately causes people's activities and domestic consumption to increase. At the same time, the global economic recovery has made prices of Indonesia's primary commodities to increase, which is followed by the increase in demand for Indonesian manufactured products.

All of these developments ultimately boosted Indonesia's economy to register positive growth amounting to 3.69%, compared with a contraction of -2.07% in the previous year. Moreover, macro economic conditions are also improving, wherein throughout 2021 Indonesia registered a trade surplus, thereby increasing foreign exchange reserves quite significantly to US\$144.90 billion and led BI to reduce its benchmark interest rates, the BI 7-days repo, to 3.50% from 3.75%.

In parallel with improved economic conditions, loans from national banking institutions grew by 3.87% to Rp5,768.6 trillion, after previously experiencing a contraction of -2.4% with a loan balance of Rp5,547.6 trillion in 2020. However, the national banking CAR remained strong at around 24.07% with Gross NPL improving to 3.00% from 3.99% in the previous year.

Total national banking assets increased by 12.32% to Rp10,114.5 trillion from Rp9,098.2 trillion in the previous year (Dec 20), mainly supported by an increase in third party funds (DPK) of 12.98%, from Rp6,665.4 trillion (Dec 20) to Rp7,479.5 trillion. This shows that there is still a tendency for the upper to middle class to hold back on consumption and investment in the real sector, and place their funds in the nation's banking system.

Sharia banking generally continues to be affected by the ongoing pandemic. The balance of sharia banking financing in 2021 only increased by 6.91%, to Rp410.5 trillion from Rp383.9 trillion in the previous year (Dec 20). Gross NPF is on average in the range of 2.59%, improving from 3.08% in 2020. Total sharia banking assets grew 17.32% in 2021 to Rp676.7 trillion from Rp593.9 trillion in the previous year. Meanwhile, CAR for sharia banking remained strong, at around 25.71%, which is higher from the average CAR position of 21.64% in the previous year.



Konsistensi Pemerintah dalam merealisasikan proyek-proyek infrastruktur konektivitas dan memperbaiki iklim berusaha membuat indeks PMI (*Purchasing Managers Index*) Indonesia dan Indeks Kepercayaan Konsumen kembali meningkat. Seluruh kondisi tersebut membuat peringkat utang luar negeri Indonesia yang dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemeringkat seperti Moody's, S&P maupun *Fitch Rating*, tetap masuk kategori *Investment Grade*.

Semua kondisi tersebut mengindikasikan perekonomian Indonesia berpotensi terus membaik di tahun mendatang, yang akan memberi peluang kepada BMI untuk meningkatkan kinerjanya.

Selain mengoptimalkan perbaikan kondisi perekonomian dan perbankan, seluruh pelaku usaha di tahun 2021 tetap harus mewaspada masalah sosial kemasyarakatan yang terdampak pandemi Covid-19, selain memberi perhatian semakin besar kepada isu-isu kelestarian lingkungan. Hal ini mengingat intensitas terjadinya bencana alam terkait dengan perubahan iklim, seperti: angin kencang/puting beliung, banjir, longsor dan rob, semakin meningkat. Bencana alam tersebut selain menimbulkan korban jiwa, juga menimbulkan kerugian materi dan pada akhirnya mempengaruhi kesejahteraan masyarakat sekitar.

Seperti halnya pada potensi perbaikan ekonomi, meningkatnya keprihatinan terhadap isu lingkungan, juga memberi potensi perbaikan kinerja bagi Bank Muamalat Indonesia, mengingat kami telah lama menjalankan konsep pembiayaan ramah lingkungan, dan juga sejak tahun 2018 telah menjadi bagian dari Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI). Perkembangan ini semakin meningkatkan potensi kami dalam mewujudkan konsep keuangan berkelanjutan dan mengembangkan lembaga keuangan syariah yang tumbuh bersama seluruh pemangku kepentingan dan mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan.

Strategi Keberlanjutan

Merespons kondisi perekonomian tersebut, dalam rangka memaksimalkan kinerja keuangan kami menerapkan tiga fokus strategis, yakni:

1. *Creative Transformation*
2. *Swift Recovery*
3. *Shaping the Healthy Business*.

The government's consistency in completing connectivity infrastructure projects and improving the business climate has made Indonesia's PMI Index (*Purchasing Managers Index*) and the Consumer Confidence Index to increase once again. All of these conditions made Indonesia's external debt rating issued by rating agencies such as Moody's, S&P as well as Fitch Rating, remain in the Investment Grade category.

All of these conditions indicates Indonesia's economy has the potential to continue to improve in the years to come, which provides BMI with the opportunity to improve its performance.

Aside from optimizing improvements in economic and banking conditions, all businesses in 2021 continue to be vigilant of the social issues of the community affected by the Covid-19 pandemic, in addition to taking into account to environmental sustainability issues. This is due to the increasing intensity of natural disasters related to climate change, such as strong winds/tornadoes, floods, landslides and tidal waves. These natural disasters also leads to human live as well as material losses and subsequently affecting the welfare of the surrounding community.

As with the potential for economic improvement, increasing concern for environmental issues also provides Bank Muamalat Indonesia the potential to improve its performance, considering that we have long implemented the concept of environmentally-friendly financing, and since 2018 have been part of the Indonesian Sustainable Finance Initiative (IKBI). This development further enhances our potential to achieve the concept of sustainable finance and developing sharia financial institutions that grow with all stakeholders and supports the achievement of the sustainability goals.

Sustainability Strategy

In response to these economic conditions, in order to maximize financial performance, we apply the three strategic focus, namely:

1. Creative Transformation;
2. Swift Recovery; and
3. Shaping the Healthy Business.



Sementara untuk memastikan pencapaian tujuan keberlanjutan yang dituangkan dalam RAKB, kami telah menetapkan beberapa 3 inisiatif strategis yang akan dijalankan baik dalam jangka pendek maupun menengah, yakni:

1. Peningkatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM);
2. Sinergi Kebijakan dan Prosedur termasuk Pengembangan Teknologi; dan
3. Pengembangan Produk dan Jasa Perbankan.

Kami juga telah menetapkan inisiatif program yang telah dan akan dijalankan dengan segera, yakni:

1. Program *Learning* terkait Keuangan Berkelanjutan
2. Pelaksanaan *due diligence* atas aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola kepada terhadap nasabah-nasabah yang bergerak di Industri yang terkait keuangan berkelanjutan.
3. Pelaksanaan program efisiensi:
 - Inisiatif OREO
 - Inisiatif As Salam
 - *Creative Campaign* terkait *green lifestyle*.
4. Kerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan *review* atas penyusunan *Sustainability Report*.
5. Keikutsertaan dalam forum IKBI (Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia)

KINERJA KEBERLANJUTAN

Kinerja dan Kontribusi di Bidang Ekonomi

Kami senantiasa berupaya untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan mengoptimalkan raihan kinerja di tengah perbaikan kondisi perekonomian yang mulai tampak sejak awal tahun 2021. Berkat implementasi strategi yang dijalankan dengan penuh kehati-hatian, kami mencatatkan kenaikan total aset 14,94% menjadi Rp58,90 triliun dari Rp51,24 triliun di tahun 2020, didukung oleh naiknya ekuitas sebesar 0,50% menjadi sebesar Rp3,99 dan meningkatnya dana pihak ketiga nasabah sebesar 13,16% menjadi sebesar Rp46,87 triliun. Sementara outstanding pembiayaan yang kami berikan di tahun 2021 menurun 37,96% menjadi Rp18,04 triliun dari sebesar Rp29,08 triliun di tahun 2020, dengan NPF Nett tercatat sebesar 0,08%.

Kami mencatatkan Laba Sebelum Pajak (PBT) tahun 2021 sebesar Rp13 miliar, sementara laba bersih tahun berjalan sebesar Rp9 miliar dari tahun 2020 yang sebesar Rp10,02 miliar, sehingga rasio *Return on Asset (ROA)* menjadi sebesar 0,02% dan *Return on Equity (ROE)* sebesar 0,20%.

Meanwhile, to ensure the achievement of our sustainability targets as stated in our Sustainable Finance Action Plan (RAKB), we have defined three strategic initiatives, that will be implemented the short and intermediate time frame, which are:

1. Enhancing Human Capital (HC) Capabilities;
2. Aligning Policies and Procedures, including Technology Development; and
3. Developing Banking Products and Services.

We have also determined a number of programs that were launched or will be launched immediately, namely:

1. Learning Program related to Sustainable Finance;
2. Implementing due diligences on Environmental, Social, and Governance aspects to customers who are engaged in industries related to sustainable finance.
3. Executing efficiency programs:
 - OREO Initiatives
 - As Salam Initiatives
 - Creative Campaign related to green lifestyle.
4. Cooperate with third parties to undertake a review on the preparation of the Sustainability Report.
5. Participation in the IKBI Forum (Indonesian Sustainable Finance Initiative)

SUSTAINABILITY PERFORMANCE

Economic Performance and Contribution

We constantly strive to achieve the established targets and optimize the performance achievements amidst improved economic conditions that has begun to appear since early 2021. As a consequence of a carefully executed strategy, we were able to register a 14.94% increase in total assets to Rp58.90 trillion from Rp51.24 trillion in 2020, which was supported by a 0.50% increase in equity to Rp3.99 trillion and 13.16% increase in third party funds to Rp46.87 trillion. Meanwhile, outstanding financing in 2021 declined by 37.96% to Rp18.04 trillion from Rp29.08 trillion in 2020, with Net NPF of 0.08%.

We posted Rp13 billion in Profit Before Tax (PBT) of in 2021, while net profit for the current year amounted to Rp9 billion compared to Rp10.02 billion in 2020, thereby resulting in Return on Asset (ROA) of 0.02% and Return on Equity (ROE) of 0.20%.



Kami memegang komitmen untuk mendistribusikan perolehan pendapatan kepada pemilik properti yang disewa, penyedia jasa *leasing* kendaraan, *fee* untuk sistem TI yang digunakan dan berbagai biaya operasional lain, total senilai Rp445,10 miliar di tahun 2021, selain mendistribusikan biaya dana bagi hasil syirkah kepada penyandang dana yang menempatkan dana dalam bentuk instrumen deposito maupun instrumen syariah lainnya sebesar Rp1,39 triliun untuk tahun 2021.

Kami juga tetap berkomitmen untuk berkontribusi langsung kepada pendapatan negara melalui pemenuhan kewajiban Perusahaan sebagai wajib pajak dan sebagai pemotong/pemungut pajak. Pemenuhan kewajiban membayar pajak Perusahaan pada tahun 2021 adalah sebesar Rp22,05 miliar.

Pada aspek ekonomi ini, kami menunjukkan kontribusi signifikan dalam bentuk penyediaan akses layanan perbankan melalui pengembangan fasilitas layanan berbasis teknologi informasi, yakni Muamalat DIN maupun peningkatan akses layanan.

Kinerja Sosial Kemasyarakatan

Pada aspek sosial kemasyarakatan, kami tetap memfokuskan pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan pada upaya pencegahan dan penanggulangan dampak pandemi Covid-19. Kami merealisasikan program tersebut secara mandiri maupun dalam kerangka kerjasama dengan para pihak terkait, seperti Badan Nasional Penanggulangan Bencana maupun dengan SatGas Covid-19 baik ditingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Dalam konteks pencegahan penyebaran pandemi Covid-19 ini, kami merealisasikan program vaksinasi massal gratis yang diselenggarakan untuk dua dosis vaksinasi, dengan total penerima vaksin 3.500 orang.

Kami tetap merealisasikan program-program CSR reguler, seperti: pemberian beasiswa, Jaminan Sosial, Muamalat Sahabat dan sebagainya, dengan dukungan dana investasi sosial sebesar Rp7,8 Miliar.

Kami mewujudkan komitmen terhadap kebutuhan literasi keuangan dan perbankan yang berkualitas dan dalam rangka mendukung program inklusi keuangan, dengan menyelenggarakan program literasi keuangan yang dilaksanakan secara daring dan melalui kanal-kanal media sosial ternama, yang secara keseluruhan berhasil mendapatkan hingga 103.760 views, jauh lebih tinggi dari pencapaian tahun 2020 yang hanya 10.000 views.

We uphold our commitment to distribute the income earned to owners of the rented properties, vehicle leasing service providers, fees for IT systems used and various other operational expenses, totalling Rp445.10 billion in 2021, as well as from distribution of syirkah profit-sharing proceeds to depositors of the Bank either in the form of deposits or other sharia instruments, the proceeds of which amounted to Rp1.39 trillion in 2021.

We also remain committed to directly contribute to the state revenues through the fulfillment of the Company's obligations as a taxpayer and as a tax withhold/collector. Fulfillment of the Company's tax obligations in 2021 amounted to Rp22.05 billion.

In this economic aspect, we showed that we significantly contributed in the form of providing access to banking services by developing information technology-based service facilities, namely Muamalat DIN as well as improving service access.

Social and Community Performance

In regards to social aspects, we remain committed to carry out our corporate social responsibility programs on efforts to prevent and manage the impact of the Covid-19 pandemic. We achieve this program either independently or by collaborating with other related parties, such as the National Disaster Management Agency as well as the Covid-19 Taskforce, either in the Central Government as well as Regional Government level.

Within the context of preventing the spread of Covid-19, we carried out the free mass vaccination program that was held for two vaccine dosage, with a total of 3,500 vaccine recipients.

We continued to carry out our regular CSR programs, such as: providing scholarships, Social Security, Muamalat Sahabat and others, with the support of social investment funds amounting to Rp7.8 billion.

We fulfill our commitment towards providing high-quality financial and banking literacy needs and within the context of the financial literacy program, by organizing a financial literacy program that is carried out online and via well-known social media channels, which is able to get up to 103,760 views overall, which is higher than the achievement in 2020 with only 10,000 views.



Kinerja Lingkungan

Sebagai bagian dari IKBI, kami semakin aktif mengkampanyekan penerapan pembiayaan perbankan yang ramah lingkungan. Kami memperbaiki kebijakan maupun prosedur *due-diligence* mitigasi risiko LST dalam proses pemberian pembiayaan korporasi agar sesuai dengan tujuan keberlanjutan, sebagaimana telah ditetapkan dalam RAKB. Kami berupaya meningkatkan portofolio pembiayaan ramah lingkungan pada sektor-sektor lain, terutama pengembangan pemanfaatan energi baru dan terbarukan, selain pada sektor kelapa sawit yang telah kami jalani selama ini.

Kami semakin intensif menerapkan konsep *green banking*, dengan mengintroduksi berbagai inisiatif kegiatan operasional ramah lingkungan, maupun menerapkan kebijakan-kebijakan operasional ramah lingkungan, diantaranya: larangan pemberian minuman dalam kemasan, penggunaan lampu-lampu hemat energi, minimalisasi partisi *blocking* dan sebagainya.

Berbagai inisiatif operasional tersebut membuat kami mencatatkan penurunan konsumsi energi listrik yang cukup substansial, yang terefleksikan pada penurunan intensitas konsumsi sebesar 7,5% menjadi sebesar 0,8 GJoule/M². Kami juga berhasil menurunkan intensitas emisi GRK sebesar 7,5%, selain berhasil menurunkan volume konsumsi kertas dan timbulan limbah dari kegiatan operasional.

PERBAIKAN LINGKUNGAN KERJA DAN PENINGKATAN KOMPETENSI SDM

Kami menerapkan kebijakan kesetaraan dan persamaan kesempatan dalam pengelolaan SDM dengan senantiasa melibatkan peran Serikat Pekerja BMI, yakni Syarikat Pejuang Muamalat (SP Muamalat) sebagai mitra diskusi yang konstruktif dalam menetapkan berbagai kebijakan strategis berkaitan dengan pengelolaan SDM.

Untuk tahun 2021, kami merealisasikan berbagai jenis program pelatihan dan pengembangan dengan rata-rata jam pelatihan 72,4 jam per karyawan dari 69,5 jam per karyawan di tahun 2020. Kami menginvestasikan dana sebesar Rp34,9 miliar untuk merealisasikan berbagai program pengembangan tersebut.

Kami melakukan penilaian kinerja berkala terhadap seluruh karyawan berdasarkan *Key Performance Indicator*, dan mempromosikan kenaikan jabatan bagi karyawan dengan kinerja istimewa.

Environmental Performance

As part of the IKBI, we have been increasingly active in campaigning for the application of environmentally-friendly bank financing. We enhance ESG risk mitigation due diligence policies as well as procedures in providing corporate financing to ensure they are in accordance with the sustainability goals as prescribed within the RAKB. We strive to increase our environmentally-friendly financing portfolio to other sectors, particularly in the of new and renewable energy development as well as the palm oil sector that we've carried out to date.

We intensively apply the concept of green banking by introducing various environmentally-friendly operational activity initiatives, as well as apply environmentally-friendly operational policies, which includes: restrictions on providing packaged drinks, use of energy savings light bulbs, minimizing blocking partitions and others.

These various operational initiatives enabled us to substantially reduce electricity energy consumption, which is reflected in the reduction of consumption intensity of 7.5% to 0.8 Gjoule/M². We also successfully reduced Greenhouse Gas emissions intensity by 7.5%, in addition to reducing the volume of paper consumption and waste derived from operational activities.

IMPROVING WORKING ENVIRONMENT AND ENHANCING HC COMPETENCE

We apply the policy of equality and equal opportunity in HC management by constantly involving the role of the BMI Labor Union, namely the Syarikat Pejuang Muamalat (SP Muamalat) as a constructive discussion partner in determining various strategic policies related to HC management.

For 2021, we carried out various types of training and development with average man training hours of 72.4 hours per employee, compared to 69.5 hours per employee in 2020. We invested funds amounting to Rp34.9 billion to achieve these various development programs.

We regularly conduct performance assessments for all employees based on the Key Performance Indicators, and promoted the positions of employees with exceptionally well performance.



Kami juga menyelenggarakan pelatihan khusus mengenai konsep-konsep pembiayaan berkelanjutan agar mereka memahami konsep keberlanjutan secara utuh, selain realisasi program-program pelatihan reguler tersebut.

PENINGKATAN KUALITAS TATA KELOLA

Kami menunjukkan komitmen penuh untuk senantiasa menerapkan pengelolaan perusahaan yang berkualitas, melalui perbaikan implementasi prinsip-prinsip dasar tata kelola perusahaan yang baik. Selain melakukan peninjauan dan pengkinian terhadap berbagai kebijakan, sistem dan prosedur operasional agar sesuai dengan praktik-praktik GCG terkini, seperti penyesuaian terhadap ketentuan dalam *ASEAN Governance Scorecard*, maupun ketentuan peraturan perundangan di Indonesia, kami juga secara berkala melakukan penilaian mandiri terhadap kualitas penerapan prinsip GCG.

Tujuannya penilaian mandiri tersebut adalah mendapatkan umpan balik bagi perbaikan kualitas penerapan prinsip-prinsip GCG di masa mendatang.

Kami juga meningkatkan kualitas pengelolaan risiko, dengan memasukan aspek sosial dan lingkungan dalam pengenalan, pengelolaan dan mitigasi risiko, selain membenahi struktur organisasi dengan menambahkan beberapa fungsi yang relevan dengan pencapaian tujuan keberlanjutan.

APRESIASI DAN PENUTUP

Kami meyakini seluruh upaya yang telah dilakukan sepanjang tahun 2021 dapat memberi gambaran dan pesan yang jelas kepada para pemangku kepentingan mengenai kuatnya komitmen seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan. Seluruh upaya yang kami jalankan tersebut juga menegaskan tingginya komitmen untuk senantiasa memenuhi harapan para pemangku kepentingan melalui optimalisasi sumber daya yang tersedia, secara efektif dan efisien.

We also conducted special training on sustainable finance concepts to allow them to receive a full understanding, aside from the regular training programs that were carried out.

ENHANCING GOVERNANCE QUALITY

We showed our full commitment to continuously apply the highest standards towards the management of the company by improving the implementation of the basic good corporate governance principles. In addition to reviewing and updating the various operational policies, systems, and procedures to ensure that they are in accordance with the latest GCG practices, such as adjustments to provisions stipulated within the ASEAN Governance Scorecard, as well as prevailing rules and regulations in Indonesia, we also periodically carry out a self-assessment on the quality of our application of the GCG principles.

The aim of this self-assessment is to obtain feedback in order to improve the quality of our application of the GCG principles going forward.

We also improve the quality of risk management, by incorporating social and environmental aspects in recognizing, managing and mitigating risks, in addition to revising the organizational structure by adding several functions that are relevant with the achievement of the sustainability goals.

CLOSING WORDS OF APPRECIATION

We believe that all of the efforts carried out throughout 2021 conveyed a clear illustration and message to stakeholders regarding the strength of the commitment of Bank Muamalat Indonesia at all levels of the organization to support the achievement of sustainability goals. All of these efforts that we carried out also emphasize our utmost commitment to continuously meet stakeholders' expectations by optimizing available resources effectively and efficiently.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report

Sebagai penutup, atas nama seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia, izinkan kami memberikan apresiasi setinggi-tingginya dan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengembangan program keuangan berkelanjutan di lingkup Bank. Melalui penerapan program-program keberlanjutan yang telah dituangkan dalam RAKB, kami sungguh-sungguh berharap dapat menciptakan industri keuangan yang bersinergi dengan seluruh pemangku kepentingan di Indonesia, dan mewujudkan ekonomi umat melalui ekosistem keuangan syariah yang mencerminkan konsep perbankan berkelanjutan, demi tercapainya masyarakat sejahtera sekaligus membaiknya kualitas lingkungan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Hormat kami,

In closing, on behalf of all of Bank Muamalat Indonesia's personnel, allow me to express our highest appreciation and gratitude to all parties involved in the development of the Bank's sustainable finance programs. Through the application of the sustainability program as stipulated in the RAKB, we truly hope to create a financial industry that is in synergy with stakeholders in Indonesia, and help shape a syariah-based financial ecosystem that reflects the concept of sustainable banking, for the benefit of people's welfare as well as improve the quality of the environment.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Respectfully yours,

Jakarta, 28 April 2022

Achmad K. Permana

Direktur Utama
President Director



Ikhtisar 2020
2020 Highlights



Sambutan
Presiden Direktur
Message from the
President Director



Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat



Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework



Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas
Quality Product and Service
Development

Direksi dan Pejabat Eksekutif Senior

Board of Directors and Senior Executive Officers



Awaldi
Direktur Operasi
Operation Director

Achmad K. Permana
Direktur Utama
President Director

Andri Donny
Direktur Kepatuhan, Risiko, dan Hukum
Compliance, Risk, and Legal Director

Avianto Istihardjo
Direktur Pembiayaan
Financing Director



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report



Purnomo B. Soetadi
Direktur Bisnis Ritel
Retail Banking Director

Irvan Yulian Noor
Chief Wholesale Banking Officer

Hery Syafril
Direktur Keuangan
Finance Director

Riksa Prakoso
Chief Human Capital Officer

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Statement of the Board of Commissioners
regarding Responsibility for the 2021 Sustainability Report of
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2021 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

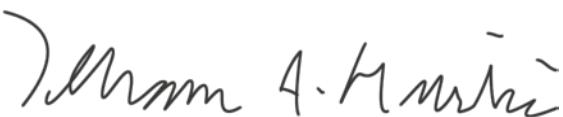
Jakarta, 28 April 2022

We, the undersigned, hereby declare that all information in the 2021 Sustainability Report of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk has been fully disclosed and we are solely responsible upon the accuracy of all contents of this Sustainability Report in compliance with POJK No. 51/POJK.03/2017.

This statement is made truthfully.

Jakarta, 28 April 2022

Dewan Komisaris
Board of Commissioners



Ilham A. Habibie
Komisaris Utama/Komisaris Independen
President Commissioner/Independent Commissioner



Iggi H. Achsien
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Edy Setiadi
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Lembar Persetujuan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Statement of the Board of Directors regarding Responsibility for the 2021 Sustainability Report of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2021 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 April 2022

We, the undersigned, hereby declare that all information in the 2021 Sustainability Report of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk has been fully disclosed and we are solely responsible upon the accuracy of all contents of this Sustainability Report in compliance with POJK No. 51/POJK.03/2017.

This statement is made truthfully.

Jakarta, 28 April 2022

Direksi
Board of Directors



Achmad K. Permana
Direktur Utama
President Director



Hery Syafril
Direktur Keuangan
Finance Director



Purnomo B. Soetadi
Direktur Bisnis Ritel
Retail Banking Director



Awaldi
Direktur Operasi
Operation Director



Andri Donny
Direktur Kepatuhan, Risiko, dan Hukum
Compliance, Risk, and Legal Director



Avianto Istihardjo
Direktur Pembiayaan
Financing Director

03



Tentang Bank Muamalat

About Bank Muamalat

Identitas Perusahaan

Company Identity

Sekilas Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia at a Glance

Visi Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan

Bank Vision, Mission and Core Values

Produk dan Layanan

Products and Services

Bentuk Hukum, Informasi Tentang Seri

Saham Dan Kepemilikan Saham Bank

Legal Entity, Information on Share Series and Shares Ownership of Bank

26	Pasar yang Dilayani dan Jangkauan Operasi Bank	38
28	Markets Served and Operational Reach of the Bank	
30	Skala Bank Muamalat Indonesia	40
	Scale of Bank Muamalat Indonesia	
32	Struktur Organisasi	42
	Organisational Structure	
	Rantai Pasok	45
36	Supply Chain	
	Perubahan Signifikan di Tahun Operasional	46
	Significant Changes during the Year Under Review	
	Keanggotaan Asosiasi	47
	Membership in Associations	





Identitas Perusahaan

Company Identity

Bank Muamalat

Pertama Murni Syariah


Nama
Name

**PT Bank Muamalat
Indonesia Tbk**

Nama Panggilan
Initial Name

**Bank Muamalat
Indonesia (BMI)**

Bidang Usaha
Line of Business

Perbankan Syariah
Sharia Banking


Dasar Hukum Pendirian

Legal Basis of Establishment

Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

Deed No. 1 dated November 1, 1991 AD or Rabiul Akhir 24, 1412 H, made in the presence of Mr. Yudo Paripurno, S.H., Notary, in Jakarta. The deed of establishment has obtained the approval of the Minister of Justice of the Republic of Indonesia with the Decree No. C2-2413.HT.01.01 Year 1992 dated March 21, 1992 and was registered at the Central Jakarta District Court office on March 30, 1992 under No. 970/1992 and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 34 dated April 28, 1992 Supplement No. 1919A.



Informasi Perubahan Nama

Information on Changes Name

Efektif berubah menjadi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk pada 23 April 2008 dari sebelumnya bernama PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk.

Effectively changed to PT Bank Muamalat Indonesia Tbk on 23 April 2008 from previously named PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk.



Kepemilikan Saham

Share Ownership

• Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) Hajj Financial Management Agency (BPKH)	:	82,65%
• Andre Mirza Hartawan	:	5,19%
• Apliani	:	2,48%
• Reza Rhenaldi Syaiful	:	2,19%
• Dewi Monita	:	2,18%
• Islamic Development Bank (IsDB)	:	2,04%
• Andre Latijah	:	1,24%
• Siti Farida Syaiful	:	0,36%
• Syaiful Amir	:	0,34%
• KOPKAPINDO	:	0,28%
• Masyarakat (masing-masing <1%) Public (each <1%)	:	1,05%
• Total	:	100,00%



Tanggal Pendirian

Date of Establishment

1 November 1991 dan resmi beroperasi pada 1 Mei 1992
November 1, 1991 and officially operational on May 1, 1992



Modal Dasar

Authorized Capital

Rp5.600.000.000.000



Modal Ditempatkan

Issued Capital

Rp2.297.736.324.210



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report



Jumlah Karyawan Tahun Buku Number of Employees for the Fiscal Year

2.686 karyawan | employees

Jumlah tersebut tidak termasuk Non-FTE (pemagangan) sebanyak 561 orang dan jajaran DPS, BOD serta BOC Bank sebanyak 14 orang.
This total does not include non-FTE (internship) for 561 people and the ranks of the SSB, BOD, and BOC of the Bank as many as 14 people.



Sekretaris Perusahaan Corporate Secretary

corporate.affairs@bankmuamalat.co.id



Alamat Kantor Pusat Head Office Address

Muamalat Tower

Jl. Prof Dr Satrio, Kav. 18, Kuningan Timur,
Setiabudi, Jakarta Selatan 12940
Tel.: (021) 8066 6000
Fax.: (021) 8066 6001
E-mail: info@bankmuamalat.co.id



Alamat Kantor Cabang Luar Negeri Address of Overseas Branch Office

Kantor Cabang Kuala Lumpur, Malaysia
Suite 1.03-1.05 Ground Floor No. 67
Wisma Goldhill Jalan Raja Chulan 50200
Kuala Lumpur Malaysia 50200
Tel.: +603 2711 0807/7427



Situs Website

www.bankmuamalat.co.id



Anggaran Dasar Terakhir Most Recent Articles of Association

Akta No. 18 tanggal 28 Januari 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 31 Januari 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2022 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 004853.

Jaringan Layanan Network of Services

239 Kantor Layanan, terdiri dari | Service Offices, consisting of:

- Kantor Cabang | Branch Offices : 80
- Kantor Cabang Pembantu | Sub-Branch Offices : 131
- Kantor Kas | Cash Offices : 28

ATM : 568

Mobile Branch : 51

Jaringan ATM Bersama & ATM Prima
ATM Bersama & Prima ATM Network : ±120.000



Kontak Alamat Contact Address

Sekretaris Perusahaan | Corporate Secretary
corporate.affairs@bankmuamalat.co.id

Hubungan Investor | Investor Relations

Tel.: (021) 8066 6000
Fax.: (021) 8066 6001
E-mail: investor.relations@bankmuamalat.co.id

Call Center

1500016

Media Sosial | Social Media

Facebook : BankMuamalatIndonesia
Twitter : @BankMuamalat
Instagram : @bank.muamalat
YouTube : Bank Muamalat



Entitas Asosiasi dan Afiliasi Associates and Affiliates

- PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF)
- Baitulmal Muamalat (BMM)
- Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat Muamalat Financial Institution Pension Fund
- Muamalat Institute
- PT Syarikat Takaful Indonesia

Deed Number 18 dated January 28, 2022 made before Notary Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, and the notification of the amendment to the articles of association have been received and recorded by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in accordance with the letter dated January 31, 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia Number 10 dated February 3, 2022 Supplement to the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 004853.



Sekilas Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia at a Glance

Perseroan merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A. Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 18 tanggal 28 Januari 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 31 Januari 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2022 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 004853.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan telah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri

The Company is the first bank in Indonesia to use the concept of Sharia banking. The Company was established based on the Deed of Establishment No. 1 dated November 1, 1991 Anno Domini or Rabiul Akhir 24, 1412 Hijriah, made before Yudo Paripurno, SH, Notary, in Jakarta. The deed of establishment was approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia with Decree No. C2-2413.HT.01.01 year 1992 dated March 21, 1992 and was registered at the Central Jakarta District Court on March 30, 1992 under No. 970/1992 and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 34 dated April 28, 1992, Supplement No.1919A. The Bank's Articles of Association have been amended several times, as was the most recent amendment to the Articles of Association formulated in Deed No. 18 dated January 28, 2022 made before Notary Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, and the notification of the amendment to the articles of association have been received and recorded by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in accordance with the letter dated January 31, 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 10 dated February 3, 2022 Supplement to the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 004853.

BMI was founded based on the idea coined by the Indonesian Ulama Council (MUI), the Indonesian Muslim Intellectuals Association (ICMI) and Muslim entrepreneurs, who later received support from the Government of the Republic of Indonesia. The Company obtained its business license as a commercial bank based on the Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia No. 430/KMK.013/1992 on Granting of Company Business License in Jakarta on April 24, 1992, as amended by the Decree of the Minister of Finance No. 131/KMK.017/1995 on Amendment to the Decree of the Minister of Finance No. 430/KMK.013/1992 on Granting of Company Business License on March 30, 1995, which in its decision granted the permission to the Company to conduct business based on the Sharia principles.

Bank Muamalat is a public company whose shares are not listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX) and has officially operated as a Foreign Exchange Bank since October 27, 1994 based on the Decree of the Board of Directors of Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR on the Appointment of PT Bank Muamalat Indonesia to be Foreign Exchange Bank dated October 27, 1994. Based on the Decree of the Minister



Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiu Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

of Finance No. S-79/MK.03/1995 dated February 6, 1995, the Company was officially appointed as the State Treasury Perception Foreign Exchange Bank.

Based on the Decree of the Minister of Finance No. S-9383/MK.5/2006 dated December 28, 2006, the Company obtained Perception Bank status which allows the Company to receive tax deposits. Then on July 25, 2013, the Company has become a participant of the Deposit Insurance Corporation's guarantee program as stated in the Deposit Insurance Corporation's Letter No. S.617/DPMR/VII/2013 regarding Membership of the Deposit Insurance Corporation. The company was then designated as a Bank Receiving Deposits for the Implementation of Hajj Services based on the Decree of the Hajj Financial Management Agency No. 4/BPKH.00/2018 dated 28 February 2018.

BMI continues to innovate by issuing sharia financial products, such as Mudharabah Subordinated Sukuk, Sharia Insurance (Takaful Insurance), Muamalat Financial Institution Pension Fund (DPLK Muamalat) and Islamic Finance (Al-Ijarah Indonesia Finance), all of which are breakthrough products in Indonesian banking. In addition, the Bank's product, Shar-e, launched in 2004, is also the first instant savings in Indonesia.

The Bank's product, Shar-e Gold Debit Visa was launched in 2011 received an award from the Indonesian Record Museum (MURI) as the Sharia Debit Card with the first chip technology in Indonesia, as well as e-channel services, such as internet banking, mobile banking, ATM, and cash management. All of these products have become pioneers of Sharia products in Indonesia and have become key milestones in the Islamic banking industry.

As the Bank's capacity and recognition increase, BMI is expanding its business by continuing its branch office network not only in Indonesia, but also overseas. In 2009, the Bank obtained permission to open a branch office in Kuala Lumpur, Malaysia and became the first bank in Indonesia and the only one to realize business expansion in Malaysia. To date, the Bank has 239 service offices including 1 (one) branch office in Malaysia. The Bank's operations are also supported by an extensive service network consisting of 568 Muamalat ATM units, 120,000 ATM Bersama and Prima ATM networks, 51 Mobile Cash Car units.



BMI melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Informasi Perubahan Nama

Sesuai dengan akta pendirian yakni Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, BMI didirikan dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Kemudian, merujuk pada merujuk Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah yang menentukan kewajiban mencantumkan kata "Syariah" setelah kata "Bank" dan disahkan pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 22 Juni 2000, Bank berganti nama menjadi PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk.

Setelahnya, pada 23 April 2008 berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, Bank kembali mengganti namanya, menggunakan nama sebelumnya yakni PT Bank Mualamat Indonesia Tbk. Hal ini dilakukan sesuai dengan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 5 ayat 4 di mana pencantuman kata "Syariah" setelah kata "Bank" hanya berlaku bagi bank yang mendapatkan izin usaha setelah berlakunya UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008.

BMI rebranded the Bank's logo to further increase awareness of its image as an Islamic, Modern, and Professional Sharia Bank. The Bank continues to realize various achievements, and has received recognition both nationally and internationally. Now, in providing its best service, BMI operates with several associates and affiliates, namely Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) which provides sharia financing services, (DPLK Muamalat) which provides pension fund services through Financial Institution Pension Funds, Muamalat Institute which is an institution that develops, disseminates and provides education regarding sharia economic system to the community, and Baitulmaal Muamalat which provides services to distribute Zakat, Infaq and Alms (ZIS) funds.

Information on Changes of Name

In accordance with the deed of establishment, namely Deed No. 1 dated November 1, 1991 AD, or Rabiul Akhir 24, 1412 H, made before Yudo Paripurno, S.H., Notary, in Jakarta, BMI was established under the name PT Bank Muamalat Indonesia. Then, referring to Decree of the Board of Directors of Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR dated May 12, 1999 on Commercial Banks Based on Sharia Principles, which obliged the Company to include the word "Sharia" after the word "Bank", the Bank changed its name to PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk, which was ratified at the General Meeting of Shareholders Extraordinary Shares dated June 22, 2000.

Afterward, based on the results of the Extraordinary General Meeting of Shareholders on April 23, 2008 the Bank changed its name again to its previous name, namely PT Bank Mualamat Indonesia Tbk. This is done in accordance with Law No. 21 of 2008 on Sharia Banking Article 5 paragraph 4, where the inclusion of the word "Sharia" after the word "Bank" only applies to banks that have obtained a business license after the enactment of the Sharia Banking Law No. 21 of 2008.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report

Logo Perusahaan

Company Logo



**Bank
Muamalat**
Pertama Murni Syariah

Simbol Huruf

Simbol huruf yang diambil dari alfabet arab (hijaiyah) "Dal-Yaa'- Nuun" memiliki makna ganda yaitu:

1. "Ad Diin" yang berarti agama (Islam).
2. "Madaniyah" yang mewakili niat-niat luhur Bank Muamalat Indonesia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur sesuai konsep Islam.

Warna

Terdiri dari 2 warna Hijau dan Ungu yang keduanya juga memiliki makna sebagai berikut:

1. Hijau yang merepresentasikan nilai universal yang segar, memiliki kesesuaian dengan gambaran dunia Islam sehingga relevan menggambarkan nilai Islami.
2. Ungu pada huruf dan tulisan Bank Muamalat, memberikan makna kedewasaan dan kemapanan yang sesuai dengan nilai profesionalisme.

Tulisan

"Pertama Murni Syariah" merupakan simbolisasi bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Syariah pertama di Indonesia.

Letter Symbol

The letter symbol is taken from the Arabic alphabet (hijaiyah) "Dal-Yaa'- Nuun" has a dual meaning, namely:

1. "Ad Deen" means religion (Islam).
2. "Madaniyah" represents the noble intentions of Bank Muamalat Indonesia to create a just and prosperous society in accordance with the Islamic concept.

Color

Consists of two colors which are Green and Purple. Both have the following meanings:

1. Green represents a clear universal value, in accordance with the relevant description of the Islamic world to describe Islamic values.
2. Purple on the letters and writings of Bank Muamalat means maturity and stability in accordance with the professionalism value.

Tagline

"First Pure Sharia" is a symbol that Bank Muamalat Indonesia is the first Sharia Bank in Indonesia.



Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan

Vision, Mission, and Company Culture

Tinjauan terhadap Visi dan Misi Perusahaan

Bank Muamalat Indonesia telah melakukan kajian dan meninjau mengenai kesesuaian Visi dan Misi Perusahaan terhadap kondisi Bank saat ini dan tantangan usaha yang akan dihadapi ke depan. Dengan demikian, disimpulkan bahwa Visi dan Misi Perusahaan masih sesuai dengan kondisi Bank Muamalat Indonesia saat ini dan tantangan yang akan dihadapi Bank ke depan. Oleh karenanya Surat Keputusan Direksi No. 238/DIR/KPTS/V/2016 masih dinyatakan berlaku dan tidak mengalami perubahan.

Review on the Company's Vision and Mission

Bank Muamalat Indonesia has conducted studies and reviews on the suitability of the Company's Vision and Mission to the current condition of the Bank and the business challenges that will be faced in the future. Therefore, it is concluded that the Company's Vision and Mission are still in accordance with the current condition of Bank Muamalat Indonesia and the challenges that the Bank will face in the future. Therefore, the Decree of the Board of Directors No. 238/DIR/KPTS/V/2016 is still valid and has not changed.

VISI Vision

“Menjadi Bank Syariah Terbaik dan termasuk dalam 10 Bank Terbesar di Indonesia dengan eksistensi penguasaan yang diakui di tingkat regional.”

“To be the Best Islamic and one of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence.”

MISI Mission

“Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang Unggul dan Berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”

“To develop an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on prudent principles and excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented towards innovative investment to optimize values which benefit all stakeholders.”

Nilai-nilai Muamalat

Nilai-nilai Bank Muamalat Indonesia sebagai cara kerja yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan Bank, diyakini mampu mengantarkan Bank Muamalat Indonesia mencapai visi dan misinya. Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia adalah Islami-Modern-Profesional, yang kemudian diturunkan menjadi 5 (lima) perilaku utama: Islami diturunkan menjadi Integritas, Modern diturunkan menjadi Terbuka dan Tanggap, Profesional diturunkan menjadi Kompeten dan Prima. Kelima perilaku utama tersebut untuk selanjutnya diturunkan masing-masing memiliki 7 (tujuh) indikator perilaku dan 11 *Do's and Don'ts* sebagai panduan karyawan dalam penerapan nilai-nilai tersebut dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.

Muamalat Values

The values of Bank Muamalat Indonesia are a way of working that should be implemented by all employees and are believed to be capable of delivering Bank Muamalat Indonesia to achieve its vision and mission. The Core values of Bank Muamalat Indonesia are Islamic-Modern-Professional. These Core values are expanded into five main behaviours. Islamic value translates into Integrity, Modern value translates into Openness and Responsiveness, and Professional value translates into Competence and Excellence. Each of these 5 (five) main behaviors becomes the basis for 7 (seven) behavior indicators and 11 *Do's and Don'ts* that employees use as a guideline in performing their daily tasks.



PROFESIONAL PROFESSIONAL

Insan Muamalat adalah manusia yang selalu memberikan yang terbaik dalam melakukan pekerjaannya

Insan Muamalat always gives their best in doing their work

KOMPETEN dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban
COMPETENT and responsible for duties and obligations

TANGGAP dan inovatif dalam memberikan solusi
RESPONSIVE and innovative in providing solutions

Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA
Process oriented and service EXCELLENT

Berpikir positif dan TERBUKA terhadap perubahan
Think positive and OPEN to change

Menjaga INTEGRITAS dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku
Maintain INTEGRITY in every activity according to Islamic teachings, ethics and applicable rules

ISLAMI ISLAMIC

Insan Muamalat adalah manusia yang memiliki integritas dan menunjukkan akhlakul karimah dalam perilakunya sehari-hari
Insan Muamalat constantly follows current development, but remains considerate towards Islamic values

MODERN

Insan Muamalat adalah manusia yang selalu mengikuti perkembangan zaman, namun tetap memperhatikan kesesuaian dengan nilai Islami

Insan Muamalat follow the latest developments, but are still concerned with Islamic values

Muamalat IDEAL

Nilai Utama Muamalat | Muamalat Core Values

ISLAMI ISLAMIC

MODERN

PROFESIONAL PROFESSIONAL

Perilaku Utama | Main Behaviours

Integritas Integrity

Menjaga integritas dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku

Maintaining integrity in every activity according to Islamic teaching, applicable ethics and rules

Terbuka Open-Minded

Berpikir positif dan terbuka terhadap perubahan

Thinking positive and willing to adapt

Tanggap Responsive

Tanggap dan inovatif dalam memberikan solusi

Being responsive and innovative in providing solutions

Kompeten Competent

Kompeten dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban

Being competent and responsible in duties

Prima Excellent

Berorientasi pada proses dan layanan prima

Process oriented and excellent services



Produk dan Layanan [102-2]

Products and Services [102-2]

Produk

Bank Muamalat membagi produk perbankan syariah ke dalam dua kategori besar yakni produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan. Produk penghimpunan dana terdiri dari beragam produk yang disesuaikan dengan tujuan dan preferensi nasabah. Sementara itu, produk pembiayaan merupakan sarana untuk menyalurkan dana yang dihimpun oleh Bank dalam bentuk pembiayaan, baik untuk usaha produktif maupun untuk keperluan konsumtif.

Bank Muamalat juga melakukan penempatan dana berkerja sama dengan mitra strategis dengan melakukan pembiayaan *channelling* maupun *executing* melalui Lembaga Keuangan Mikro Kecil yaitu, BMT (Baitul Maal Wa-Tamwil), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan perusahaan pembiayaan. Dalam rangka menjaga posisi likuiditas jangka pendek, Perseroan juga melakukan penempatan dana pada bank lain serta pembelian surat-surat berharga berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, Perseroan meningkatkan intensitas pembiayaan yang ditujukan pada pasar yang selama ini mempunyai kinerja pembiayaan yang baik dengan mengalokasikan porsi yang lebih besar kepada UMKM dalam realisasi portofolio pembiayaan. Adapun uraian dari produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

No	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
1	iB Hijrah Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan iB Hijrah kini hadir dengan empat pilihan kartu ATM/Debit yaitu: Kartu Shar-E Reguler (GPN), Kartu Shar-E Classic (VISA), Kartu Shar-E 1HRAM (VISA) dan Kartu Shar-E Prioritas (VISA).	KPR iB Muamalat Pembiayaan kepada perorangan dengan peruntukan pembelian rumah tinggal <i>ready stock</i> baik <i>primary</i> maupun <i>secondary</i> . Pembiayaan ini juga dapat digunakan untuk pengalihan (<i>take over</i>) KPR dari bank syariah maupun bank konvensional, renovasi, dan pembiayaan konsumtif beragun properti. Untuk Nasabah eksisting KPR di Bank Muamalat dapat mengajukan <i>top up</i> untuk memenuhi kebutuhan konsumtif.

iB Hijrah Savings	Savings in rupiah that can be used for various types of transactions provide easy access, and broad benefits. iB Hijrah Savings now comes with four choices of ATM/Debit cards, namely: Regular Shar-E Card (GPN), Classic Shar-E Card (VISA), 1HRAM Shar-E Card (VISA) and Priority Shar-E Card (VISA).	KPR iB Muamalat Financing to individuals with the purpose of purchasing ready stock housing, both primary and secondary. This financing can also be used to take over mortgages from sharia and conventional banks, renovations, and property-backed consumer financing. Existing Bank Muamalat KPR customers can apply for a Top Up to meet consumptive needs.
--------------------------	--	---

Products

Bank Muamalat divides its sharia banking products into two broad categories, namely fundraising products and financing products. Fundraising products consist of various products tailored to customer goals and preferences. Financing products are also the means for the bank to channel funds collected by the Bank in the form of financing, for productive businesses as well as for consumptive purposes.

Bank Muamalat also conducts fund placements in collaboration with strategic partners by conducting channeling and executing financing through Small Micro Financial Institutions, namely, BMT (Baitul Maal Wa-Tamwil), Sharia Rural Banks (BPRS) and financing companies. In order to maintain a short-term liquidity position, the Bank also places funds with other banks and purchases securities based on sharia principles. The Bank increases the intensity of financing aimed at markets that have had good financing performance by allocating a larger portion to MSMEs in the realization of the financing portfolio. The descriptions of fundraising products and financing products are described in the following table:



No	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
2	Tabungan iB Hijrah Valas Tabungan dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam. iB Hijrah Valas Savings Savings denominated in foreign currencies US Dollar (USD) and Singapore Dollar (SGD), with the aim to serve the needs of more diverse transactions and investments.	iB Muamalat Multiguna Pembiayaan kepada perorangan untuk pembelian barang halal bersifat konsumtif (seperti kendaraan bermotor roda dua atau roda empat (mobil), perencanaan ibadah, bahan-bahan bangunan, barang elektronik, furniture/perabot rumah tangga) serta sewa jasa yang dibolehkan secara syariah seperti umrah, wisata dan lainnya. iB Muamalat Multiguna Financing for individuals for the purchase of consumptive halal goods (such as two-wheeled or four-wheeled vehicles (cars), worship plans, building materials, electronic goods, furniture/household furniture) as well as rental of services that are permitted under sharia, such as umrah, tours and others.
3	Tabungan iB Hijrah Haji Tabungan haji dan umrah dalam mata uang rupiah dan valuta asing dolar AS yang dikhawasukan bagi nasabah masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Dapat dilengkapi dengan <i>standing instruction</i> untuk setoran rutin maupun setoran insidentil yang fleksibel sesuai kebutuhan nasabah untuk mewujudkan keinginan beribadah ke Tanah Suci. iB Hijrah Haji Hajj savings and Umrah savings in Rupiah and US Dollar foreign currencies are reserved for customers of the Indonesian Moslem community who plan to perform Hajj and Umrah services. Can be complemented with standing instructions for routine deposits and flexible incidental deposits according to customer needs to realize the desire to worship the Holy Land.	iB Muamalat Koperasi Karyawan Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk disalurkan kepada para anggotanya (karyawan BUMN/PNS/swasta) dengan tujuan pembelian barang halal. Diperuntukan bagi para anggota koperasi karyawan dan diajukan secara berkelompok. iB Muamalat Koperasi Karyawan A financing facility for employee cooperatives to channel to the members of the cooperative (SOE employees/civil servants/private employees) for purchase of halal products. The financing facility is for the members of a cooperative with the proposal submitted as a collective.
4	Tabungan iB Hijrah Rencana Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan berjangka dalam mata uang rupiah, memiliki setoran rutin bulanan dan tidak bisa ditarik sebelum jangka waktu berakhir kecuali penutupan rekening serta pencairan dana hanya bisa dilakukan ke rekening sumber dana. Tabungan iB Muamalat Rencana dapat membantu mewujudkan berbagai rencana nasabah di masa yang akan datang. iB Hijrah Rencana Savings iB Hijrah Rencana Savings is a time deposit in rupiah, has a monthly routine deposit, and cannot be withdrawn before the expiration period unless the account closure and disbursement of funds can only be made to the fund source account. The Muamalat iB Savings Plan can help realize various customer plans in the future.	Pembiayaan Kendaraan Bermotor (Via Multifinance) Pembiayaan yang diberikan kepada <i>end user</i> dengan tujuan pembelian kendaraan bermotor (mobil dan motor) melalui perusahaan <i>multifinance</i> yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia. Motor Vehicle Financing (Via Multifinance) Financing provided to end users for the purpose of purchasing motor vehicles (cars and motorcycles) through multi-finance companies in collaboration with Bank Muamalat Indonesia.
5	TabunganKu iB Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi nasabah dari semua kalangan masyarakat. TabunganKu iB Sharia-based savings in rupiah that are very affordable for customers from all circles of society.	iB Modal Kerja Reguler Pembiayaan yang digunakan untuk pembiayaan atas aset lancar (persediaan). iB Modal Kerja Reguler Financing used to finance current assets (inventory).



No	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
6	Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB Tabungan yang dikelola dengan akad Mudharabah dan dikhususkan untuk segmen pelajar. Tabungan SimPel iB dapat dibuka untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (RA, MI, Mts, MA) atau sederajat tanpa batasan umur minimal, di mana batasan maksimal masih berstatus SMA/SMK dan belum memiliki KTP melalui kerja sama antara Bank Muamalat Indonesia dan sekolah. iB Simpanan Pelajar (SimPel) Savings Savings managed by Mudharabah contract and specifically for the student segment. SimPel iB savings can be opened for PAUD, Kindergarten, Elementary, Junior High, High School, Islamic School (RA, MI, Mts, MA)/ equivalent students with no minimum age limit, where the maximum limit is still in the High School/Vocational School status and does not have an ID card through collaboration between Bank Muamalat Indonesia and schools.	iB Modal Kerja Proyek Pembiayaan yang digunakan untuk pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak yang ada. iB Modal Kerja Proyek Financing used for the implementation of a project based on existing contracts.
7	Tabungan iB Hijrah Prima Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang didesain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi. Nasabah dapat memiliki empat pilihan kartu debit, yaitu Kartu Shar-E Reguler (GPN), Kartu Shar-E Classic (VISA), Kartu Shar-E 1HRAM (VISA), dan Kartu Shar-E Prioritas (VISA). iB Hijrah Prima Savings iB Hijrah Prima Savings is a savings account designed for customers wishing to acquire maximum profit sharing and freedom of transactions. Customers can have four choices of Debit cards, namely Regular Shar-E Card (GPN), Classic Shar-E Card (VISA), 1HRAM Shar-E Card (VISA) and Priority Shar-E Card (VISA).	iB Modal Kerja Konstruksi Developer Pembiayaan yang digunakan untuk pembangunan proyek properti. iB Modal Kerja Konstruksi Developer Financing used for the construction of property projects.
8	Tabungan iB Hijrah Bisnis Tabungan iB Hijrah Bisnis adalah produk tabungan yang digunakan untuk mengakomodir kebutuhan bisnis nasabah non individu dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang didukung oleh fasilitas Cash Management System MADINA. iB Hijrah Bisnis Savings iB Hijrah Bisnis Savings is a savings product that is used to accommodate the business needs of non-individual customers by providing convenience and convenience in transactions supported by the MADINA Cash Management System facility.	iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah Pembiayaan yang digunakan untuk pembangunan proyek properti. iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah Financing used for the construction of property projects.
9	Deposito iB Hijrah Deposito syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Diperuntukkan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan. iB Hijrah Deposit Flexible sharia deposits with mudharabah contracts in Rupiah and USD that provide optimal investment returns for Customers. Intended for individual and institutional clients which are legal entities.	iB Investasi Non Properti Bisnis Pembiayaan untuk pembelian barang investasi penunjang usaha. iB Investasi Non Properti Bisnis Financing for the purchase of business support investment goods.



No	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
10	<p>Deposito Online ib Hijrah Deposito syariah dengan akad mudharabah yang dapat dibuka secara praktis kapan pun dan di mana pun melalui Muamalat DIN dengan bagi hasil yang optimal dalam mata uang rupiah.</p> <p>Diperuntukkan hanya untuk nasabah perorangan yang sebelumnya telah memiliki rekening tabungan/giro di Muamalat dan telah mengunduh dan terdaftar di aplikasi Muamalat DIN.</p> <p>iB Hijrah Online Deposit Sharia deposits with mudharabah contracts that can be opened anytime and anywhere through Muamalat DIN with optimal profit sharing in rupiah currency.</p> <p>Intended Only for Individual customers who previously have a savings/current account in Muamalat and had downloaded and registered in the Muamalat DIN application.</p>	<p>iB Properti Bisnis Pembiayaan investasi untuk pembangunan properti bisnis yang menunjang keberlangsungan usaha.</p> <p>iB Properti Bisnis Investment financing for business property development that supports business continuity</p>
11	<p>Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) iB Hijrah Deposito DHE SDA yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang dapat memberikan hasil investasi secara optimal dan barokah bagi Anda serta pajak bagi hasil yang lebih rendah</p> <p>Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan Pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA.</p> <p>Rekening Khusus (Reksus) Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Deposito yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber daya Alam (DHE SDA). Reksus DHE SDA ini diperuntukan khusus untuk nasabah non perorangan.</p> <p>iB Hijrah Foreign Exchange Deposits from Export of Natural Resources (DHE SDA) DHE SDA deposits that are managed according to sharia with mudharabah contracts in Rupiah and USD, which can provide optimal investment returns and blessings for you, as well as lower profit-sharing taxes.</p> <p>This product was created to support the government's policy as stated in Government Regulation (PP) No. 1/2019 on the receipt of Foreign Exchange Export Proceeds from Exports of Natural Resources (DHE SDA), Bank Muamalat facilitates the opening of a Special Account for DHE SDA.</p> <p>Special Account (Reksus) Deposits for Natural Resources Export Proceeds (DHE SDA) is a Time Deposit Account used specifically for receipt of Foreign Exchange Proceeds from Exports of Natural Resources (DHE SDA). Reksus DHE SDA is specifically intended for non-individual customers</p>	<p>iB Muamalat Usaha Mikro Pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan investasi yang diberikan kepada pengusaha mikro baik untuk perorangan maupun badan usaha non-hukum.</p> <p>iB Muamalat Usaha Mikro Financing in the form of working capital and investment is provided to micro entrepreneurs, both for individuals and non-legal business entities.</p>



No	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
12	<p>Giro ib Hijrah Giro syariah dengan akad wadiah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal nasabah. Giro ini diperuntukan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan.</p> <p>iB Hijrah Current Account A Sharia-based current account with Wadiah contract in rupiah and US dollar currency that facilitates all types of business transaction needs and customer's personal financial transactions. This current account is intended for individual and institutional clients which are legal entities.</p>	<p>iB Rekening Koran Muamalat Pembiayaan yang disediakan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan akan pembelian Properti Bisnis sebagai investasi ataupun untuk peremajaan/renovasi dan pembangunan properti bisnis baru di atas lahan milik nasabah.</p> <p>iB Rekening Koran Muamalat Short-term financing for fluctuating and urgent working capital needs as well as for the take-over of similar financing.</p>
13	<p>Giro iB Hijrah Ultima Giro syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal nasabah disertai bagi hasil yang kompetitif dan berbagai <i>benefit</i> transaksi lainnya. Giro ini diperuntukan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan.</p> <p>iB Hijrah Ultima Current Account Sharia current accounts with Mudharabah contracts in rupiah and US dollar currency that facilitate all types of business transaction needs as well as customer personal financial transactions accompanied by competitive profit sharing and other transaction benefits. This current account is intended for individual and institutional customers with legal entities.</p>	
14	<p>Giro iB Hijrah/iB Hijrah Ultima-Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) Rekening Khusus (Reksus) Giro Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Giro yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber daya Alam (DHE SDA) bagi nasabah non perorangan.</p> <p>Giro ini dikelola secara syariah dengan dua pilihan akad, yaitu akad wadiah dan mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS. Untuk akad mudharabah, giro disertai dengan bagi hasil kompetitif serta pajak bagi hasil yang lebih rendah</p> <p>Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA).</p> <p>iB Hijrah/iB Hijrah Ultima Current Account-Proceeds of Exports of Natural Resources (DHE SDA) Special Account (Reksus) Current Accounts of Natural Resources Export Proceeds (DHE SDA) are Current Accounts specifically used to receive Foreign Exchange Proceeds from Export of Natural Resources (DHE SDA) for non-individual customers.</p> <p>This current account is managed according to sharia with two contract options, namely wadiah and mudharabah contracts in Rupiah and USD. For mudharabah contracts, the current accounts are complemented with competitive profit sharing and lower profit-sharing taxes.</p> <p>This product was created to support the government's policy as stated in Government Regulation (PP) No. 1/2019 on the receipt of Foreign Exchange Export Proceeds from Exports of Natural Resources (DHE SDA).</p>	



No	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
15	<p>Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat Merupakan satu-satunya DPLK syariah di Indonesia, menjadikan kami DPLK yang paling tepat bagi mereka yang ingin merencanakan dana pensiun yang amanah, berkah dan sesuai prinsip syariah. Dengan pelayanan prima dan pengembangan investasi yang kompetitif, menjadikan DPLK Syariah Muamalat sebagai pilihan terbaik untuk mempersiapkan kesejahteraan saat memasuki usia pensiun. Didukung jaringan Bank Muamalat yang luas di seluruh provinsi di Indonesia serta tim yang profesional, DPLK Syariah Muamalat siap membantu menginvestasikan dana secara aman dan optimal, memberikan layanan mudah dan transparan. Pastikan kesiapan dana pensiun Anda dan keluarga di DPLK Syariah Muamalat yang aman, nyaman dan menguntungkan.</p> <p>Muamalat Financial Institution Pension Fund (DPLK) It is the only sharia DPLK in Indonesia, making us the most appropriate DPLK for those planning a trustworthy, blessed retirement fund that is in accordance with sharia principles. With excellent service and competitive investment development, making DPLK Syariah Muamalat is the best choice to prepare for welfare when entering retirement age. Supported by Bank Muamalat's extensive network in all provinces in Indonesia as well as a professional team, DPLK Syariah Muamalat is ready to help invest funds safely and optimally, providing easy and transparent services. Ensure that you and your family are prepared for a safe, comfortable, and profitable DPLK Syariah Muamalat pension fund.</p>	

Layanan

Guna memberikan pelayanan yang maksimal, BMI memiliki tiga layanan untuk diberikan kepada para nasabahnya yakni layanan perbankan internasional, layanan *trade finance* dan layanan 24 jam. Berikut adalah uraiannya.

1. Perbankan Internasional (Remitansi)

a. Incoming Muamalat Remittance iB

Merupakan kiriman uang masuk dalam denominasi valuta asing yang ditujukan kepada penerima, baik untuk diterima tunai ataupun dimasukan ke dalam kredit rekening penerima yang merupakan nasabah Bank.

b. Outgoing Muamalat Remittance iB

Ialah kiriman uang keluar dalam denominasi valuta asing yang ditujukan kepada penerima, baik untuk diterima tunai ataupun dimasukan dalam kredit rekening penerima pada bank lain, baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan instruksi pengirim melalui Bank.

2. Trade Finance

a. Ekspor

Produk dan layanan transaksi ekspor yang tersedia bagi nasabah/eksportir Bank meliputi:

i. Advising L/C

Layanan yang diberikan Bank untuk meneruskan/ menyampaikan L/C kepada *beneficiary* yang tercantum dalam L/C, baik secara langsung maupun melalui *second Advising Bank*.

Services

To provide customers with maximum services, BMI has three services to provide to its customers, namely international banking services, trade financing services and 24-hour services. The following is the description.

1. International Banking (Remittance)

a. Incoming Muamalat Remittance iB

Incoming money transfers denominated in foreign currencies addressed to the recipient, either to be received in cash or credited to the recipient's account which is a Bank customer.

b. Outgoing Muamalat Remittance iB

Outgoing money transfer service in the denomination of foreign currencies intended for recipients, either to be received in cash or credited to the recipient's account at another bank, either in Indonesia or abroad, in accordance with the instructions of the sender through the Bank.

2. Trade Finance

a. Export

Export transaction products and services that are available for the Bank's Customers/exporters are as follows:

i. Advising L/C

Services provided by the Bank to forward/submit L/C to beneficiaries listed in L/C either directly or through the second Advising Bank.

ii. *Outward Bills*

Layanan yang diberikan Bank untuk menangani dokumen L/C Ekspor berupa: pengujian dokumen L/C Ekspor, pengiriman dokumen kepada *Issuing Bank* atau pihak yang ditunjuk, penerimaan pembayaran hasil ekspor dan kegiatan lainnya yang masih berkaitan dengan penanganan dokumen L/C Ekspor.

iii. *Negotiation*

Dana talangan yang diberikan oleh Bank kepada *beneficiary* atas presentasi dokumen L/C Ekspor (*post shipment financing*). Negosiasi dapat dilakukan baik menggunakan fasilitas ataupun tanpa fasilitas nasabah.

iv. *L/C Transfer*

Layanan yang diberikan oleh Bank untuk menerbitkan L/C transfer berdasarkan L/C yang diterima oleh Bank dari *Issuing Bank*.

b. Impor

Produk dan layanan transaksi impor yang tersedia bagi nasabah/Importir Bank meliputi:

i. *Letter of Credit (L/C)*

Bank Muamalat Indonesia memiliki layanan penerbitan L/C yaitu penerbitan pernyataan oleh Bank atas permintaan nasabah untuk keuntungan pihak lain (*beneficiary*), yang oleh karenanya Bank mengikatkan diri untuk membayar kepada *beneficiary* apabila *beneficiary* dapat memenuhi permintaan/persyaratan yang dinyatakan dalam L/C tersebut. Terdapat beberapa macam L/C berdasarkan jangka waktu pembayarannya yakni:

• *Sight L/C*

L/C yang mewajibkan *Issuing Bank* untuk melaksanakan pembayaran kepada *beneficiary*, segera setelah dokumen-dokumen yang disediakan *beneficiary* telah memenuhi syarat-syarat sebagaimana dinyatakan dalam L/C.

• *Usance L/C*

L/C di mana pada saat dokumen-dokumen yang disediakan *beneficiary* telah memenuhi syarat-syarat sebagaimana dinyatakan dalam L/C, *Issuing Bank* berkewajiban untuk memberikan akseptasi *draft* yang menyatakan bahwa *Issuing Bank* akan membayar kepada *beneficiary* dalam jangka waktu tertentu di masa yang akan datang.

• *Usance Payable at Sight (UPAS) L/C*

L/C yang mewajibkan *Issuing Bank* untuk melaksanakan pembayaran kepada *beneficiary* segera setelah dokumen-dokumen yang disediakan *beneficiary* telah memenuhi syarat-syarat sebagaimana dinyatakan dalam L/C. Di sisi lain, *applicant* akan melakukan pembayaran kepada *Issuing Bank* dalam jangka waktu tertentu di masa yang akan datang.

• *Usance Payable at Usance (UPAU) L/C*

Usance L/C di mana *Issuing Bank* akan

ii. *Outward Bills*

Services provided by the Bank to handle Export L/C documents in the form of: Examination of Export L/C documents, Delivery of Documents to Issuing Bank or Nominated Parties, Receipt of Payment of Export Proceeds and other activities that are still related to handling Export L/C documents.

iii. *Negotiation*

Advanced credit provided by the Bank to the beneficiary for the presentation of the Export L/C document (Post Shipment Financing). Negotiations can be done using facilities or without customer facilities

iv. *L/C Transfer*

Services provided by the Bank to issue L/C Transfers based on L/C received by the Bank from the Issuing Bank.

b. Imports

Import transaction products and services provided to Bank Customers/Importers include:

i. *Letter of Credit (L/C)*

Bank Muamalat Indonesia has an L/C publishing service, namely the issuance of a statement by the Bank at the customer's request for the benefit of another party (Beneficiary), which is why the Bank binds itself to pay to the beneficiary if the Beneficiary can fulfill the request/requirements stated in the L/C. There are several types of L/C based on the payment period, namely:

• *Sight L/C*

L/C requires the Issuing Bank to carry out payments to the beneficiary, as soon as the documents provided by the beneficiary have fulfilled the conditions stated in the L/C.

• *Usance L/C*

L/C where when the documents provided by the beneficiary have fulfilled the conditions stated in the L/C, the Issuing Bank is obliged to accept a draft stating that the Issuing Bank will pay the beneficiary within a certain period of time in the future.

• *Usance Payable at Sight (UPAS) L/C*

L/C which requires the Issuing Bank to carry out payments to the beneficiary as soon as the documents provided by the beneficiary have fulfilled the conditions stated in the L/C. The applicant will make a payment to the Issuing Bank for a certain period of time in the future.

• *Usance Payable at Usance (UPAU) L/C*

Usance L/C where Issuing Bank will make



- melakukan pembayaran kepada *beneficiary* atas *draft* (tagihan) yang sudah diterima sesuai akseptasi Bank kepada *beneficiary*. Di sisi lain, *applicant* akan melakukan pembayaran kepada *Issuing Bank* dalam jangka waktu tertentu yang akan datang yang sudah disepakati.
- ii. Surat Kredit Berdokumen dalam Negeri (SKBDN)
Pada dasarnya produk dan layanan yang disediakan untuk eksportir dan importir dapat juga digunakan untuk mendukung perdagangan dalam negeri. Yang membedakannya adalah acuan *best practice* yang digunakan, di mana transaksi ekspor/impor menggunakan standar internasional yang diatur dalam UCP DC (*Uniform Custom Practice on Documentary Collection*), sementara untuk transaksi dalam negeri mengikuti Peraturan Bank Indonesia. Oleh karena itu SKBDN lazim juga disebut sebagai L/C Lokal.
 - iii. Bank Garansi
Bank Garansi adalah penerbitan pernyataan oleh Bank atas permintaan nasabah (pihak terjamin) untuk menjamin kewajiban nasabah karena ketidakmampuan nasabah untuk menjalankan kewajibannya dengan baik (wanprestasi) kepada pihak yang menerima jaminan berdasarkan suatu perjanjian yang telah dibuat antara nasabah dengan pihak yang menerima jaminan. Bank Garansi yang dapat diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia antara lain:
 - *Bid Bond* (Jaminan Penawaran)
 - *Performance Bond* (Jaminan Pelaksanaan)
 - *Advance Payment Bond* (Jaminan Uang Muka)
 - *Retention Bond* (Jaminan Pemeliharaan)
 - *Payment Bond* (Jaminan Pembayaran)
 - *Custom Bond*
 - *Shipping Guarantee*
 - *Counter Guarantee*
 - iv. Klaim Bank Garansi
Merupakan layanan yang diberikan oleh Bank atas permintaan *beneficiary* untuk melakukan penagihan kepada *Issuing Bank* ketika *applicant* tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik (wanprestasi) kepada pihak *beneficiary*.
 - v. Standby L/C
Standby L/C merupakan suatu bentuk penjaminan dari Bank Penerbit Standby L/C kepada *beneficiary* terhadap kemungkinan terjadinya wanprestasi/*default* atas diri *applicant* (pihak yang dijamin/pemohon Standby L/C).
 - vi. Deposito Plus
Program pemasaran deposito yang dikombinasikan dengan SKBDN. Melalui program ini, nasabah yang menempatkan deposito di Bank memiliki kemungkinan untuk memiliki kendaraan secara langsung.
- a payment to the beneficiary for the Draft (bill) that has been received according to the Bank's acceptance to the beneficiary. The applicant will make a payment to the Issuing Bank within a certain period of time that has been agreed upon.
- ii. Letter of Credit (SKBDN)
Basically the products and services provided for exporters and importers can also be used to support domestic trade. What distinguishes it is the best practice reference used, where export/import transactions use international standards regulated in the UCP DC (Uniform Custom Practice on Documentary Collection), while domestic transactions follow Bank Indonesia Regulations. Therefore SKBDN is also commonly referred to as Local L/C.
 - iii. Bank Guarantee
Bank Guarantee is the issuance of a statement by the Bank at the request of the customer (guaranteed party) to guarantee the obligations of the customer because of the inability of the customer to carry out its obligations properly (default) to the party receiving a guarantee based on an agreement made between the customer and the party receiving the guarantee. Bank Guarantees that can be issued by Bank Muamalat Indonesia include:
 - Bid Bond
 - Performance Bond
 - Advance Payment Bond
 - Retention Bond
 - Payment Bond
 - Custom Bond
 - Shipping Guarantee
 - Counter Guarantee
 - iv. Bank Guarantee Claims
A service provided by the Bank at the request of the beneficiary to collect from Issuing Bank when the applicant cannot carry out its obligations properly (default) to the beneficiary.
 - v. Standby L/C
Standby L/C is a form of guarantee from the Standby Issuing Bank L/C to the beneficiary of the possibility of default on the applicant (guaranteed party/applicant for Standby L/C).
 - vi. Deposito Plus
A deposit account marketing program combined with SKBDN. Through this program, customers who place deposits at the Bank, will find it possible to have a vehicle directly.



vii. LC Murabahah

LC Murabahah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada debitur importir untuk pembayaran atau pelunasan L/C atau SKBDN baik *sight* (atas unjuk) maupun *usance* (berjangka) yang diterbitkan melalui Bank Muamalat Indonesia.

viii. *Buyer Financing*

Merupakan pembiayaan jangka pendek yang diberikan oleh Bank dalam rangka menjaga kemampuan nasabah dalam pembelian bahan baku/barang dagangan secara tepat waktu kepada *supplier*/penjual sehingga kredibilitas nasabah di mata *supplier*/penjual terjaga.

ix. AR *Financing*

Produk pembiayaan jangka pendek dengan pemberian dana talangan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja berdasarkan piutang usaha perusahaan dari transaksi perdagangan atau penjualan barang dan jasa.

x. *Value Chain Financing*

Pembiayaan kepada masabah melalui skema pembiayaan vendor maupun distributor.

3. Layanan 24 Jam

a. ATM Muamalat

ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan nasabah dalam melakukan info saldo, cetak 5 (lima) transaksi terakhir, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan pembayaran ZIS.

b. Muamalat Mobile/Digital Islamic Network (DIN)

Muamalat DIN merupakan aplikasi *mobile banking* yang meliputi fitur transaksional transfer (pemindahbukuan, antar bank, SKN dan RTGS), pembayaran (Telkom, Telko, PLN, TV Kabel, Tiket, Donasi dan *Virtual Account*) pembelian (pulsa isi ulang, Token Listrik dan uang elektronik), pembayaran menggunakan QRIS, pembukaan deposito, pembukaan rekening tambahan (ETB) serta rekening baru (NTB) dan nontransaksional berupa cek saldo, mutasi rekening, info produk, live chat via *whatsapp*, bahasa, kiblat, jadwal sholat dan informasi promo. *Mobile Banking* Muamalat (DIN) menawarkan juga kemudahan dalam bertransaksi secara *real time*, aman dan praktis menggunakan perangkat *smart phone* nasabah yang terdaftar di bank dan terkoneksi jaringan internet. Muamalat DIN dapat digunakan pada sistem operasi Android dan iOS. Untuk dapat menggunakan layanan Muamalat DIN, nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi Muamalat DIN dari *App Store* (Apple) dan *Google Play Store* (Android) dengan kata kunci "Muamalat DIN" dan cukup melakukan pendaftaran melalui aplikasi.

c. *Internet Banking* Muamalat

Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah ritel (individu) dalam melakukan transaksi finansial

vii. LC Murabahah

LC Murabahah is a working capital financing facility granted to importer debtors for the payment of L/C or SKBDN, both Sight and Usance (futures) issued through Bank Muamalat Indonesia.

viii. *Buyer Financing*

A short-term financing provided by the Bank in order to maintain the ability of the customer to purchase raw materials/merchandise in a timely manner to the supplier/seller to ensure that the customer's credibility in the eyes of the supplier/seller can be maintained.

ix. AR *Financing*

A short-term financing product providing advanced funds to meet working capital requirements based on the company's business receivables from trade transactions or sales of goods and services.

x. *Value Chain Financing*

Financing to customers through vendor and distributor financing schemes.

3. 24 Hour Service

a. ATM Muamalat

Muamalat ATM has various features to facilitate customers to check balances, print the last 5 (five) transactions, bill payment, top up prepaid phone credit, insurance premium payments, interbank transfers, school fee payment, and ZIS payments.

b. Muamalat Mobile/Digital Islamic Network (DIN)

Muamalat DIN is a mobile banking application that includes transactional transfer features (book transfer, interbank, SKN and RTGS), payments (Telkom, Telko, PLN, Cable TV, Tickets, Donations and Virtual Accounts) purchases (top-up credit, electricity tokens and cash). electronic), payments using QRIS, opening deposits, opening additional accounts (ETB) as well as new accounts (NTB) and non-transactional in the form of balance checks, account mutations, product info, live chat via whatsapp, language, Qibla, prayer schedules and promo information. Mobile Banking Muamalat (DIN) also offers convenience in making transactions in real time, safe and practical using smart phone devices of customers who are registered with the bank and connected to the internet network. Muamalat DIN can be used on Android and iOS operating systems. To be able to use the Muamalat DIN service, customers only need to download the Muamalat DIN application from the app store (Apple) and play store (Android) with the keyword "Muamalat DIN" and simply register through the application.

c. Muamalat Internet Banking

This service aims to facilitate retail customers (individuals) in conducting financial transactions



berupa transfer (pemindahbukuan, antar bank, SKN dan RTGS), pembayaran (Telkom, Telko, PLN, TV Kabel, ZIS dan Virtual Account), pembelian (pulsa isi ulang, PLN, sukuk online) dan nontransaksional berupa cek saldo, mutasi rekening, bahasa, dan informasi promo serta Internet Banking Muamalat juga memiliki fitur transaksi debit online, nasabah dapat berbelanja di mitra atau *merchant* yang sudah bekerja sama dengan Bank Muamalat dengan lebih mudah, praktis dan aman. Untuk dapat menggunakan layanan Internet Banking Muamalat, nasabah cukup mengunjungi ATM Muamalat terdekat dan melakukan registrasi Internet Banking Muamalat serta melakukan aktivasi transaksi finansial melalui cabang Muamalat terdekat.

d. SalaMuamalat

Layanan *Contact Center* 24 jam yang memberikan kemudahan kepada nasabah, setiap saat dan di manapun nasabah berada, baik untuk layanan informasi, permintaan, maupun pengaduan produk perbankan. Untuk dapat terhubung dengan SalaMuamalat nasabah dapat mengakses melalui :

- Telepon dengan nomor 1500016, sementara nasabah yang berada di luar negeri melalui nomor +6221 8066 8000
- Email dengan alamat email info@bankmuamalat.co.id, dan salamuamalat@bankmuamalat.co.id
- Chat melalui WebChat pada website Bank Muamalat dan WhatsApp dengan nomor 081280651800

e. Muamalat Digital Integrated Access (MADINA)

Layanan Internet Banking untuk nasabah nonindividual yang berbasis *website* dan memiliki pilihan menu yang beragam, proses transaksi yang realtime, pengaturan wewenang, limit transaksi yang mudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan Muamalat Digital Integrated Access nasabah dapat memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas rekening nasabah di Bank tanpa terbatas waktu dan tempat.

Aktivitas Utama dan Target Pasar Bank

Aktivitas utama Bank Muamalat Indonesia pada tahun buku 2021 tidak mengalami perubahan. Sesuai Anggaran Dasar Perusahaan, aktivitas utama Bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

Selain melakukan transaksi antarbank berdasarkan prinsip syariah, Bank juga melakukan jasa layanan transaksi pembayaran dan perdagangan nasional dan internasional. Layanan ini mencakup jasa kiriman uang, inkaso/collection, transaksi valuta asing, dan pembiayaan ekspor impor dalam bentuk *Letter of Credit* (L/C) yang memberikan pendapatan imbal jasa atau *fee-based income* kepada Bank.

in the form of transfers (book transfers, interbank, SKN and RTGS), payments (Telkom, Telko, PLN, Cable TV, ZIS and Virtual Accounts), purchases (top-up credit, PLN, online sukuk) and non-transactional in the form of balance checks, account mutations, languages, and promo information as well as Internet Banking Muamalat also has an online debit transaction feature, customers can shop at partners or merchants who have collaborated with Bank Muamalat more easily, practical and safe. To be able to use Muamalat Internet Banking services, customers simply need to visit the nearest Muamalat ATM and register for Muamalat Internet Banking and activate financial transactions through the nearest Muamalat branch.

d. SalaMuamalat

24-hour Contact Center service that provides convenience to customers, whenever and wherever customers are, both for information services, requests, and complaints of banking products. To be able to connect with SalaMuamalat customers can access via:

- Call with number 1500016, while customers who are abroad via number +6221 8066 8000
- Email with the email address info@bankmuamalat.co.id, and salamuamalat@bankmuamalat.co.id
- Chat via WebChat on the Bank Muamalat website and WhatsApp with number 081280651800

e. Muamalat Digital Integrated Access (MADINA)

Internet Banking service for non-Individual customers that is website-based and has a variety of menu options, real-time transaction processing, authority settings, easy transaction limits according to customer needs. With Muamalat Digital Integrated Access, customers can monitor and perform banking transactions on customer accounts at the Bank without being limited by time and place.

Main Business Activity and Target Market of the Bank

The main activity of Bank Muamalat Indonesia in the 2021 fiscal year had not changed. Pursuant to the Bank's Articles of Association, the main activity of the Bank is to generate funds from the public and disburse these funds back in the form of financing in accordance with the sharia principles.

In addition to carrying out interbank transactions based on the sharia principles, the Bank also undertook payment services as well as trade finance services, both domestically and globally. These services comprised of money transfer services, collection, foreign exchange transactions, and export-import financing through Letter of Credit (L/C) that provided fee-based income for the Bank.



Pasar yang Dilayani dan Jangkauan Operasi Bank [102-4, 102-6]

Markets Served and The Bank's Scope of Operations [102-4, 102-6]

Kami melayani pasar Perbankan Syariah di Indonesia dan Malaysia. Per 31 Desember 2021, jangkauan operasi Kami mencakup hampir seluruh kawasan Indonesia dan 1 (satu) di luar negeri yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.

Kantor Pusat Kami beralamatkan di Gedung Muamalat Tower, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia.

The Bank serves the sharia market in Indonesia and Malaysia. As of December 31, 2021, Bank Muamalat Indonesia's scope of operational reach almost the entire territory of Indonesia and 1 (one) overseas, in Kuala Lumpur, Malaysia.

The Bank's Head Office is located at Muamalat Tower Building, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia.

PETA JARINGAN BISNIS DAN WILAYAH OPERASI

MAP OF BUSINESS NETWORK AND OPERATING AREAS





Jenis Kantor	2017	2018	2019	2020	2021	Type of Office
Kantor Pusat	1	1	1	1	1	Head Office
Kantor Cabang Utama	83	83	83	81	80	Main Branch Office
Kantor Cabang Pembantu	152	150	150	135	131	Sub-branch Office
Kantor Kas	43	43	43	33	28	Cash Office
Kantor Luar Negeri	1	1	1	1	1	Overseas Branch Office
Jumlah	278	276	276	249	239	Total





Skala Bank Muamalat [102-7]

Bank Muamalat Scale [102-7]

Uraian Description	Satuan Unit	Tahun Year		
		2019	2020	2021
Jumlah Pekerja Headcount	Orang Person	3.260	2.968	2.700
Skala Operasi Operational Scale				
Jumlah Kantor Cabang Dalam Negeri Total Domestic Branches	Kantor Office	83	81	80
Jumlah Kantor Cabang Luar Negeri Total Overseas Branches	Kantor Office	1	1	1
Jumlah Kantor Cabang Pembantu Total Supporting Branches	Kantor Office	150	135	131
Jumlah Kantor Kas Total Cash Branches	Kantor Office	43	33	28
Jumlah ATM Muamalat Total Muamalat ATM	Unit Units	710	619	568
Jumlah Mobil Kas Keliling Total Mobile Cash	Unit Units	103	55	51
Jumlah Rekening Total Accounts	Rekening Account	2.008.591	2.053.589	1.856.171
Skala Usaha Business Scale				
Piutang Receivables	Rp Miliar Rp Billion	14.152	12.905	7.703
Jumlah Pinjaman Qardh Total Qardh Financing	Rp Juta In Rp million	577	898	689
Jumlah Pembiayaan Mudharabah Total Mudharaba Financing	Rp Miliar Rp Billion	748	620	526
Jumlah Pembiayaan Musyarakah Total Musharaka Financing	Rp Miliar Rp Billion	14.008	14.478	9.122
Jumlah Simpanan Total Saving	Rp Miliar Rp Billion	7	7	11
Jumlah Simpanan dari Bank Lain Total Saving at Other Bank	Rp Miliar Rp Billion	117	87	79
Rasio Kecukupan Modal Capital Adequacy Ratio	%	12,42%	15,21%	23,76%
Pendapatan Revenues				
Jumlah Pendapatan Bank sebagai Mudharib Total Revenue from Fund Management by Bank as Mudharib	Rp Miliar Rp Billion	2.780	2.432	2.139
Laba Bersih Net Profit	Rp Miliar Rp Billion	16	10	9
Aset, Liabilitas dan Ekuitas Asset, Liability, and Equity				
Jumlah Aset Total Assets	Rp Miliar Rp Billion	50.556	51.241	58.899
Jumlah Liabilitas Total Liabilities	Rp Miliar Rp Billion	9.455	9.518	11.555
Jumlah Dana Syirkah Temporer Total Temporary Shirka Fund	Rp Miliar Rp Billion	43.851	37.757	43.358
Jumlah Ekuitas Total Equity	Rp Miliar Rp Billion	3.922	3.967	3.986

Jumlah pekerja tersebut tidak termasuk Non-FTE (pemagangan)
This headcount does not include non-FTE (internship)



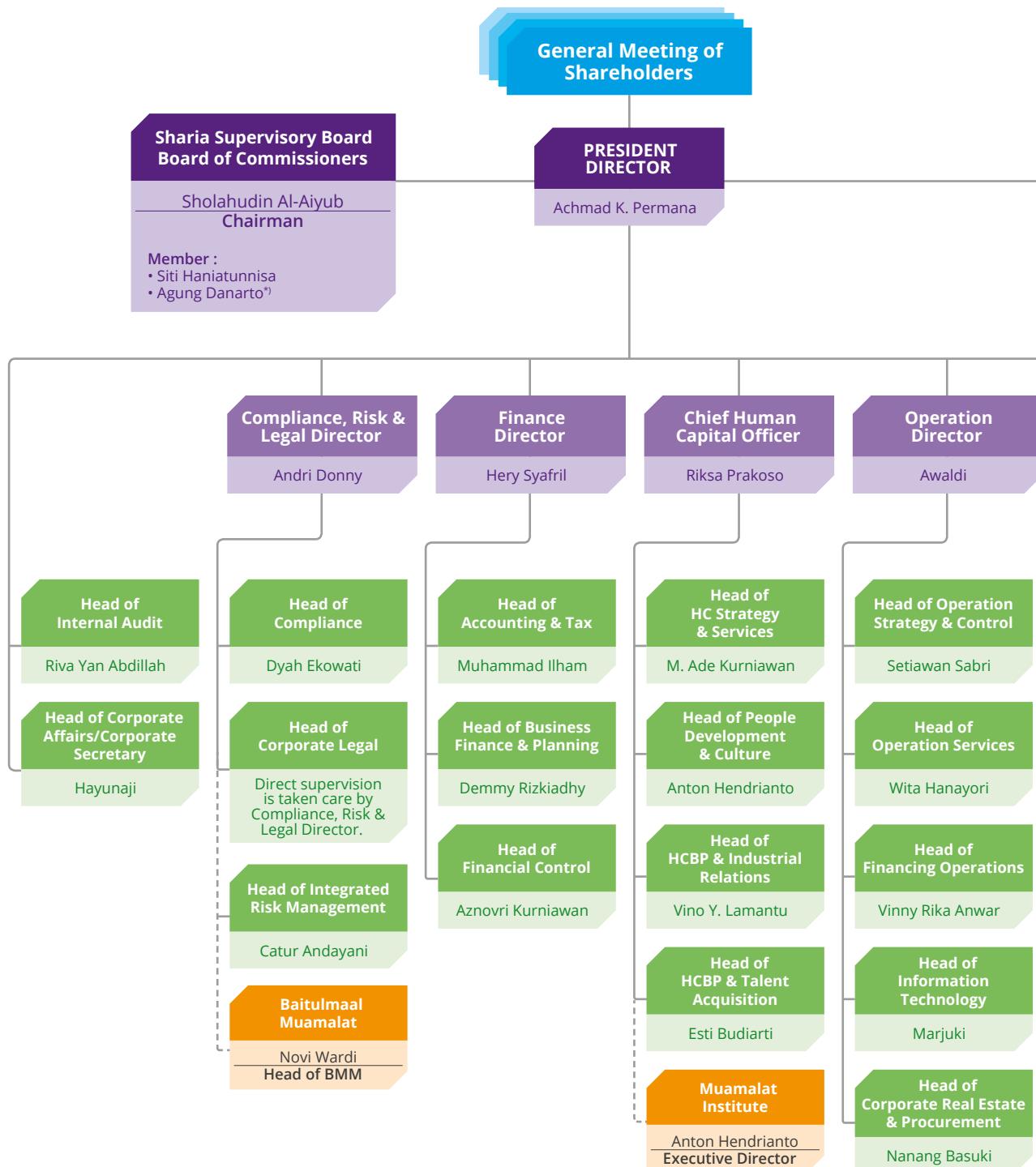
Bank Muamalat





Struktur Organisasi [102-18]

Organisational Structure [102-18]



^{*)} Effective after obtaining approval from FSA

^{**) Not yet effective served as a Commissioner and his dismissal as a member of the Board of Commissioners was ratified through the EGMS on February 28, 2022.}



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



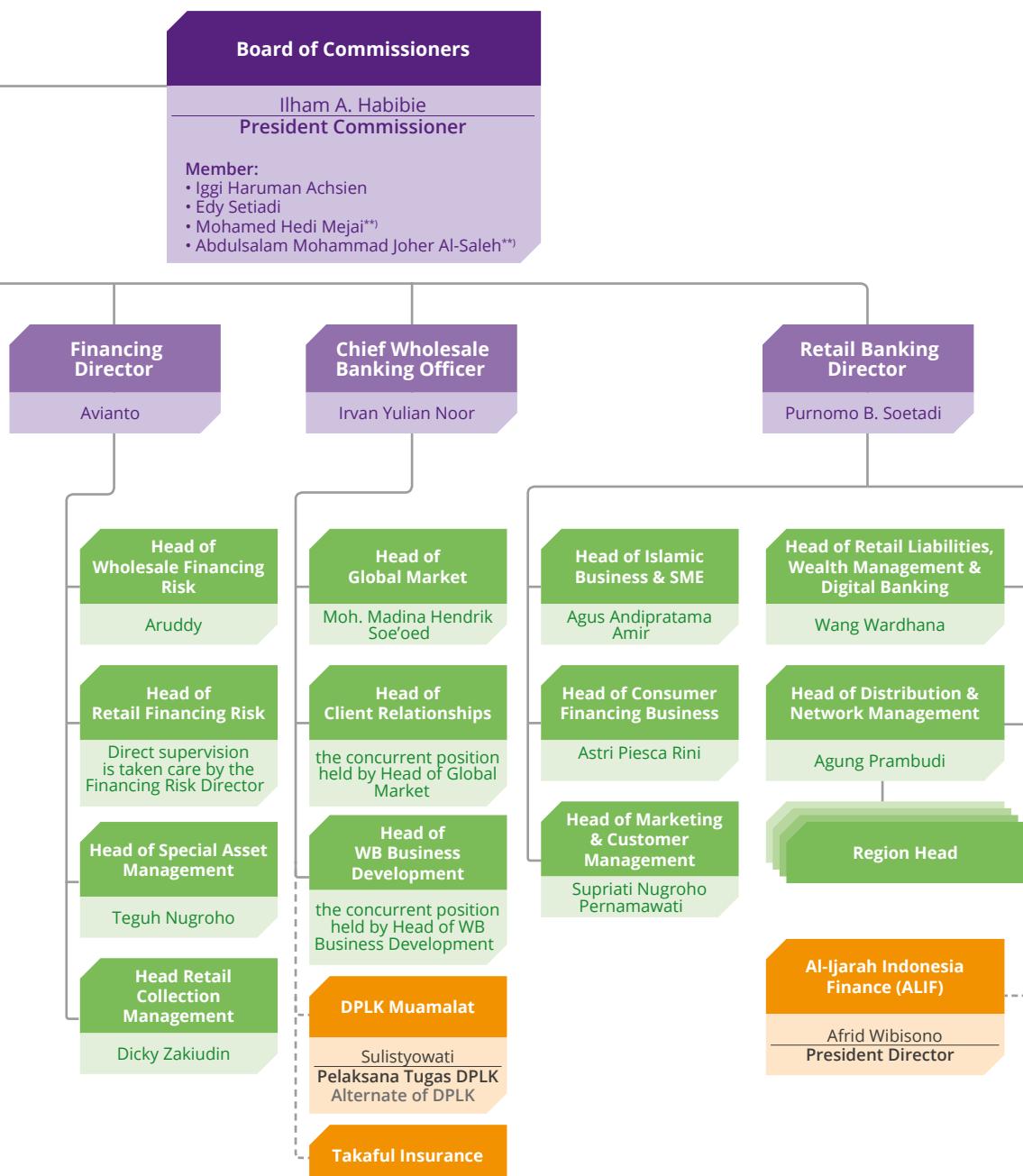
Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report



Struktur organisasi BMI ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan No. 028/B/DIR-KPTS/IX/2021 tentang Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tanggal 28 September 2021.

BMI's organizational structure is determined based on Decree No. 028/B/DIR-KPTS/IX/2021 on the Organizational Structure of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dated September 28, 2021.



Ikhtisar 2020
2020 Highlights



**Sambutan
Presiden Direktur**
Message from the
President Director



Tentang Bank Muamalat
About Bank Muamalat



Kerangka dan Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy and Framework



**Pengembangan Produk
dan Layanan Berkualitas**
Quality Product and Service
Development

Komite Level Komisaris

Board of Commissioners Level Committees

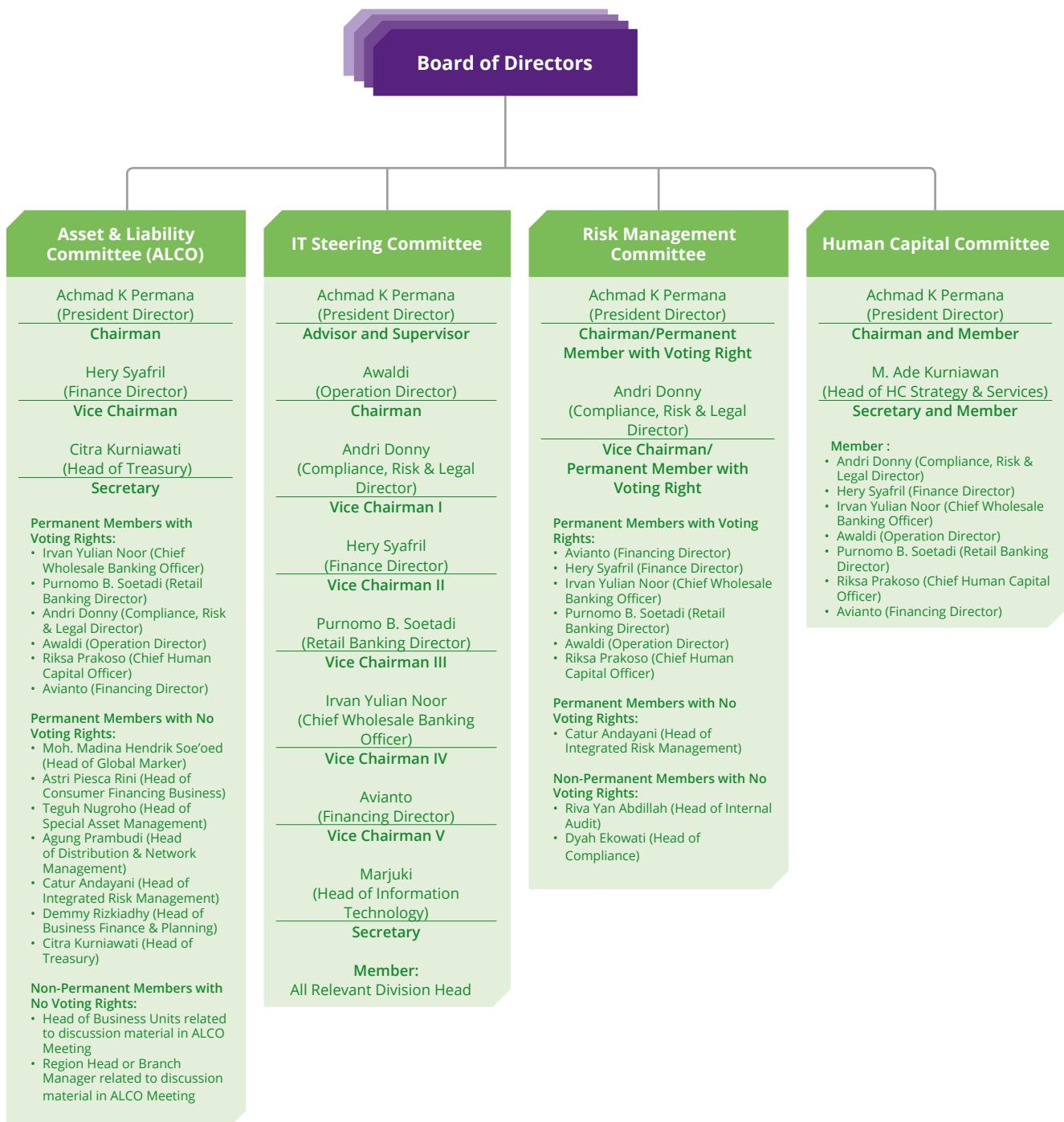


*⁾ Not yet effective served as a Commissioner and his dismissal as a member of the Board of Commissioners was ratified through the EGMS on February 28, 2022.



Komite Level Direksi

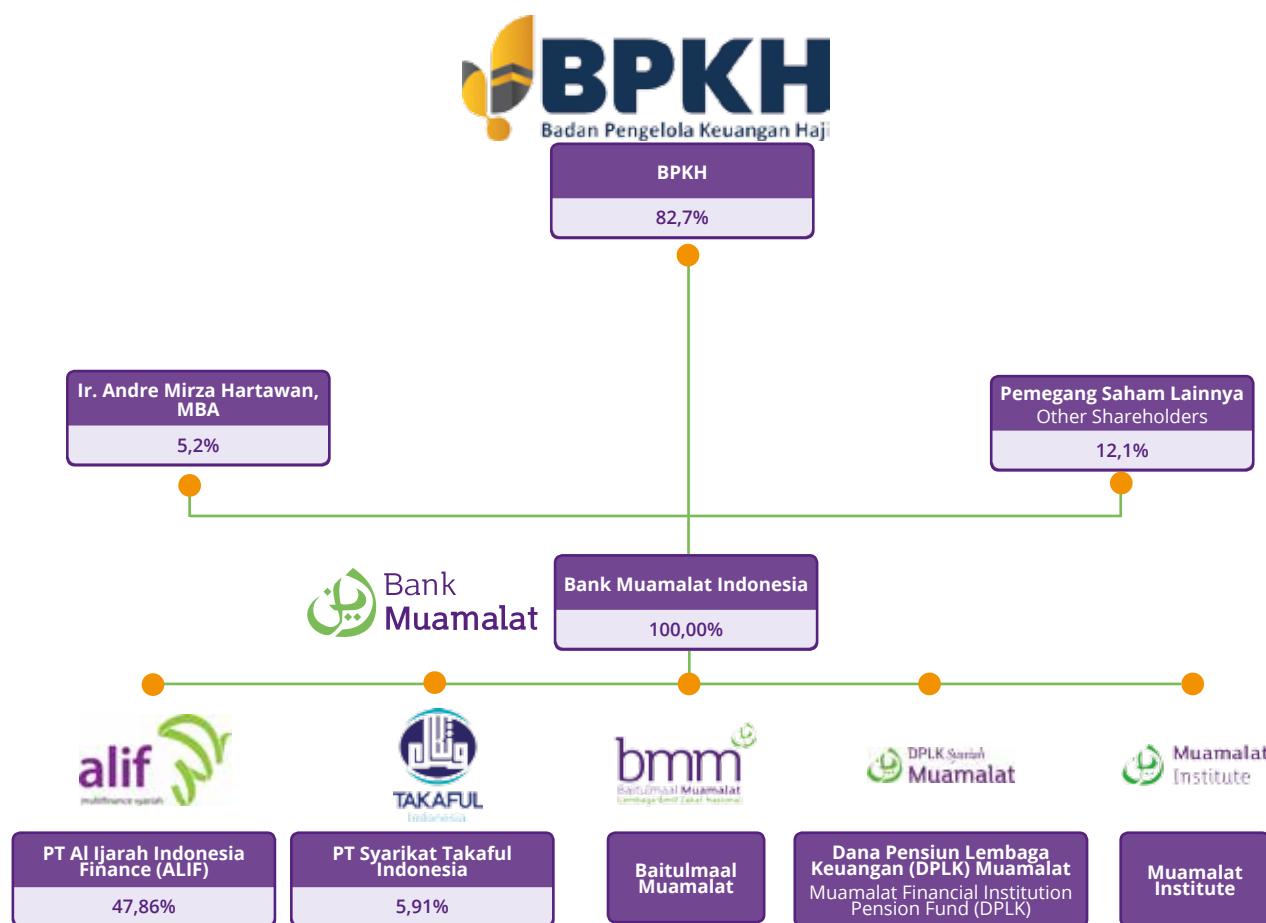
Board of Directors Level Committees





Struktur Grup Perusahaan

Company Group Structure





Rantai Pasok [102-9]

Supply Chain [102-9]

Proses bisnis Bank Muamalah pada dasarnya adalah pengelolaan jasa perbankan yang ditopang dengan kekuatan layanan yang prima kepada nasabah khususnya melalui 239 jaringan kantor, didukung infrastruktur 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling, serta aplikasi telepon pintar Muamalat Mobile, sebagaimana tampak pada bagan berikut.



Agar dapat memberikan layanan yang prima kepada nasabah, Kami menggandeng sejumlah pemasok untuk mendukung operasional usaha, baik pemasok barang maupun jasa. Dalam menggandeng para pemasok tersebut, Kami berupaya semaksimal mungkin mencari mitra lokal yang lokasinya dekat dengan kantor operasional Bank Muamalat Indonesia. Dengan cara demikian, selain bisa memberdayakan pemasok lokal, dapat menggerakkan roda ekonomi setempat, Kami juga akan mendapatkan harga yang lebih terjangkau karena lokasi pemasok secara geografis lebih dekat.

Hingga akhir 2021, Kami memiliki beberapa kelompok jenis pemasok, misalnya konsultan, penyedia barang-barang kebutuhan kantor, penyedia sarana transportasi, dan jasa keamanan. Kami telah memiliki pemasok/rekanan yang terdaftar setelah melalui proses seleksi sesuai dengan bidang usaha dan kebutuhan.

Adapun jumlah total rekanan pada tahun 2021 adalah sebesar 182 (2020: 195) perusahaan. Tidak ada rekanan baru di tahun 2021. Jumlah total rekanan di tahun 2021 berkurang 13 rekanan atau menurun 6,67% dari jumlah total rekanan pada tahun 2020 yang 195 perusahaan.

The fundamental of Bank Muamalah's business process is the management of banking services supported by excellent services to the customers. These services include 239 office networks, broad infrastructure of 568 Muamalat ATM units, 120,000 ATM Bersama and ATM Prima networks, 51 Mobile Cash, and Muamalat Mobile smartphone applications, as shown in the following chart.

To provide excellent service to customers, Bank Muamalat Indonesia collaborates with a number of both goods and services suppliers to support business operations. In cooperating with suppliers, Bank Muamalat Indonesia makes every effort to find local partners who run their businesses locations near the operational offices of Bank Muamalat Indonesia. In addition to empowering local suppliers while driving the local economy, Bank Muamalat Indonesia will get more affordable prices because the supplier's location is geographically closer.

By the end of 2021, Bank Muamalat Indonesia had several groups of supplier types e.g. consultants, providers of office supplies, providers of transportation facilities, and security services. Bank Muamalat Indonesia already has registered all of its suppliers/partners after strict selection process based on line of business and needs.

The Bank had 182 (2020: 195) partners as of the 2021. There were no new partners in 2021. The total number of partners in 2021 a decrease of 13 partners or a 6.67% decline from the total number of partners in 2850, which was 195 companies.



Jenis Pemasok Supplier Type	2020	2021	Perubahan % Change
Barang dan Jasa Goods and Services	174	148	-14,9%
<i>Outsourcing</i>	7	21	66,7%
ATK Barang Cetakan Office Stationaries for Printing	14	13	-7,1%
Jumlah Total	195	182	-6,7%

Adapun jumlah nilai kontrak yang dikeluarkan untuk para pemasok pada tahun 2021 adalah sebesar Rp229.67 miliar. Angka tersebut mengalami penurunan jika dibandingkan dengan nilai kontrak sebesar Rp251.21 miliar di tahun 2020.

The amount of the total contracts issued to suppliers in 2021 reached Rp229,67 billion. The figure is lower than that of 2020, namely Rp251,21 billion.

Jenis Pemasok Supplier Type	2020 (Rp juta) 2020 (Rp million)	2021 (Rp juta) 2021 (Rp million)	Perubahan % Change
Barang dan Jasa Goods and Services	157.036	145.300	-7,5%
<i>Outsourcing</i>	88.250	79.330	-10,1%
ATK Barang Cetakan Office Stationaries for Printing	5.933	5.040	-15,1%
Jumlah Total	251.219	229.670	-8,6%

PERUBAHAN SIGNIFIKAN DI TAHUN OPERASIONAL [102-10]

Di sepanjang tahun 2021 kami melakukan perubahan signifikan dan mendasar terhadap operasional proses bisnis dengan prinsip syariah yang dijalankan. Perubahan pola operasional tersebut dilakukan sebagai respons terhadap kondisi pandemi yang masih harus dihadapi sekalipun jumlah kasus penularan baru semakin melandai. Kami melakukan penyesuaian pola operasional guna mencegah penularan dan menjaga kesehatan serta keselamatan para karyawan.

Adapun beberapa perubahan yang Kami lakukan diantaranya mencakup: pengaturan kembali ketentuan *Work From Home* (WFH) pada berbagai kegiatan operasional yang memungkinkan, intensifikasi penggunaan aplikasi digital dalam bekerja dan melayani nasabah, dan sebagainya.

Namun demikian, Kami tetap tidak melakukan perubahan kebijakan terhadap proses seleksi suplai barang/jasa dari para vendor. Kami hanya merubah proses realisasi *supply* barang yang harus memenuhi protokol kesehatan.

SIGNIFICANT CHANGES IN OPERATIONAL YEAR [102-10]

Throughout 2021, the Bank made significant and fundamental changes to the operational process of the business with sharia principles. This change in operational patterns was made as a response to the ongoing pandemic even though the number of new transmission cases was decreasing. The Bank makes adjustments to the operational patterns to prevent transmission and maintain the health and safety of employees.

Some of the changes made include rearrangement of Work From Home (WFH) provisions in various operational activities that are possible, intensification of the use of digital applications in working and serving customers, etc.

However, the Bank did not make any policy changes to the selection process for the supply of goods/services from vendors. What the Bank has changed is that its supplies of goods must all comply with health protocols.



KEANGGOTAAN ASOSIASI [102-13]

Hingga akhir 2021, kami berpartisipasi aktif pada lebih kurang 12 asosiasi, yakni:

- Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)
- Persatuan Perbankan Nasional (Perbanas)
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI)
- Forum Komunikasi Industri Jasa Keuangan (FKIJK)
- Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
- Forum Komunikasi Kearsipan Perbankan (FKKP)
- iB Marcomm Working Group – OJK
- Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
- Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
- Association Cambiste Internationale - Financial Market Association Indonesia (ACI FMA Indonesia)
- Forum Komunikasi Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (FK BPS BPIH)
- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
- Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesian (IKBI)
- dan seterusnya.

MEMBERSHIP IN ASSOCIATIONS [102-13]

Until the end of 2021, Bank Muamalat Indonesia actively participated in approximately 12 associations, namely:

- Indonesian Sharia Bank Association (Asbisindo)
- National Banking Union (Perbanas)
- Indonesian Bankers Association (IBI)
- Financial Services Industry Communication Forum (FKIJK)
- Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
- Banking Archive Communication Forum (FKKP)
- iB Marcomm Working Group - OJK
- The Communication Forum of Banking Compliance Directors (FKDKP)
- Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
- Association Cambiste Internationale – Indonesian Financial Market Association (ACI FMA Indonesia)
- The Communication Forum of Recipient Banks for Hajj Travel Expenses (FK BPS BPIH)
- Alternative Institute for Indonesian Banking Dispute Resolution (LAPSPI)
- Indonesian Sustainable Finance Initiative (IKBI)
- and so forth.





Jejak Langkah

Milestones

1991



Pendirian Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabiul Akhir 1412 H.

The establishment of Bank Muamalat Indonesia as the first Islamic bank in Indonesia on November 1, 1991 or Rabiul Akhir 24, 1412 H.

1992



Mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H dan menjadi pelopor bisnis keuangan syariah lainnya.

Commenced operations on May 1, 1992 or Shawal 27, 1412 H and became a pioneer for other sharia financial businesses.

1993



Perseroan menjadi Perusahaan Terbuka yang tidak tercatat sahamnya di Bursa.

The Company became a Public Company whose shares are not listed on the Stock Exchange.

1994



Memperoleh izin sebagai Bank Devisa pada 27 Oktober 1994.

Obtained license as a Foreign Exchange Bank on October 27, 1994.

1998



- Penawaran Umum Terbatas I Seri Saham B dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu
- Pendirian Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat.
- Limited Public Offering I Series B Shares with Pre-emptive Rights
- Establishment of Muamalat Financial Institution Pension Fund (DPLK).

2000



Bank Muamalat Indonesia melakukan perubahan atau pergantian nama menjadi Bank Syariah Muamalat Indonesia yang disahkan pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 22 Juni 2000.

Bank Muamalat Indonesia changed its name to Bank Syariah Muamalat Indonesia pursuant to the Extraordinary General Meeting of Shareholders on June 22, 2000.

2002



Penawaran Umum Terbatas II Seri Saham C dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu.

Limited Public Offering II Series C Shares with Pre-emptive Rights

2003



Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah I sebesar Rp200 miliar sebagai sukuk pertama yang diterbitkan oleh lembaga perbankan di Indonesia.

Issued Mudharabah I Subordinated Sukuk in the amount of Rp200 billion as the first sukuk issued by banking institution in Indonesia.

2004



Peluncuran produk Shar-e yang merupakan tabungan instan pertama di Indonesia melalui ribuan jaringan online Kantor Pos di seluruh Indonesia, yakni System Online Payment Point (SOPP).

The launch of Shar-e product as the first instant savings in Indonesia through thousands of Post Office online networks throughout Indonesia called System Online Payment Point (SOPP).

2005



Penawaran Umum Terbatas III Seri Saham C dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu.

Limited Public Offering III Series C Shares with Pre-emptive Rights.

2007



Pendirian Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) sebagai *multifinance* syariah pertama di Indonesia.

Establishment of Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) as the first sharia multifinance in Indonesia.

2008



- Penerbitan Sukuk Subordinasi Mudharabah II sebesar Rp314 miliar.
- Bank kembali menggunakan nama PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2008 sesuai dengan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 23 April 2008.

- Issuance of Mudharabah II Subordinated Sukuk in the amount of Rp314 billion.
- The Bank changed its name back to PT Bank Muamalat Indonesia Tbk in accordance with the resolution of the Extraordinary General Meeting of Shareholders dated April 23, 2008.

2009



Pembukaan kantor cabang internasional pertama di Kuala Lumpur, Malaysia.

The opening of the first international branch office in Kuala Lumpur, Malaysia.

2010



Penawaran Umum Terbatas IV Seri Saham C dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu.

Limited Public Offering IV Series C Shares with Pre-emptive Rights.

2011



Peluncuran produk Shar-e Gold Debit Visa.

The launch of the Shar-e Gold Debit Visa Card.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report

2012



- Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* atau perubahan logo.
- Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Berkelanjutan I Tahap I Tahun 2012 senilai Rp800 miliar.
- Bank Muamalat Indonesia engaged in a rebranding with a logo change.
- Issuance of Shelf-Registration Mudharabah Subordinated Sukuk I Tranche I 2012 in the amount of Rp800 billion.

2013



- Penawaran Umum Terbatas V Saham Seri B dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu
- Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Berkelanjutan I Tahap II tahun 2013 senilai Rp700 miliar.
- Limited Public Offering V Series B Shares with Pre-emptive Rights
- Issuance of Shelf-Registration Mudharabah Subordinated Sukuk I Tranche II 2013 in the amount of Rp700 billion.

2015



Peresmian Muamalat Tower sebagai Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia di mana Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan persetujuan atas pemindahan alamat kantor pusat Bank Muamalat berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan No. S-65/PB.1/2015 perihal Permohonan Izin Pemindahan Alamat Kantor Pusat Operasional dan Non Operasional PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Inauguration of Muamalat Tower as the Head Office of Bank Muamalat Indonesia where the Financial Services Authority has given the approval for the change of address of Bank Muamalat's head office based on the Financial Services Authority Letter No. S-65/PB.1/2015 on Application for Permit for Change of Address for Operational and Non-Operational Head Office of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

2016



- Meluncurkan aplikasi Muamalat Mobile Banking.
- Launch of Muamalat Mobile Banking application.

2017



Pada bulan Juli 2017, Bank Muamalat Indonesia menerbitkan *Medium Term Notes Syariah* (MTNS) dengan total nilai Rp200 miliar, yang terdiri dari Rp100 miliar MTNS subordinasi dengan tenor 5 tahun dan Rp100 miliar MTNS dengan tenor 3 tahun.

In July 2017, Bank Muamalat issued Medium Term Notes Sharia (MTNS) with a total of Rp200 billion, consisting of Rp100 billion subordinated MTNS with 5-year tenor and Rp100 billion MTNS with 3-year tenor.

2018



- Meluncurkan kampanye #AyoHijrah yang mengajak masyarakat untuk berhijrah dalam hal layanan syariah. Kampanye #AyoHijrah dilandasi oleh cita-cita Bank yang ingin menjadi pusat ekosistem ekonomi syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia ingin turut membangun industri halal di dalam negeri yang diselaraskan dengan perkembangan teknologi digital.
- Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Trust Certificate senilai Rp1,6 triliun.
- Launched the #AyoHijrah campaign inviting people to migrate to Islamic banking services. #AyoHijrah campaign is the embodiment of the Bank's ideals to be the center of the Islamic economic ecosystem in Indonesia. Bank Muamalat Indonesia wants to support domestic halal industries aligned with the development of digital technology.
- Issuance of Mudharabah Subordinated Sukuk Trust Certificate in the amount of Rp1.6 trillion.

2019



Meluncurkan aplikasi *mobile banking* terbaru yaitu Muamalat Digital Islamic Network (DIN) yang dilengkapi dengan berbagai fitur terbaru yang dirancang untuk melakukan transaksi finansial maupun non finansial secara *real time* dengan fitur yang lebih aman.

The launching of the latest mobile banking application, Muamalat Digital Islamic Network (DIN), which is equipped with various latest features designed to conduct financial and non-financial transactions in real time with more secure features.

2020



Menerima penghargaan sebagai Peringkat 1 Digital Brand Awards Bank Umum Syariah Buku 2 dengan Aset Rp25 triliun ke Atas dari Infobank.

Awarded Rank 1 Digital Brand Awards Sharia Commercial Banks Book 2 with Assets Above Rp25 trillion from Infobank.

2021



- Bank Muamalat masuk Jajaran Bank Terbaik Dunia Versi Forbes
- Bank Muamalat menerbitkan Sukuk Mudharabah Bank Muamalat Indonesia Tahun 2021 pada tanggal 15 November 2021 tanpa Penawaran Umum dengan tanggal jatuh tempo pada 15 November 2041.
- Penawaran Umum Terbatas (Penambahan Modal Dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu) VI Saham Seri C.
- Bank Muamalat is ranked among the World's Best Banks according to Forbes.
- Bank Muamalat issued the Bank Muamalat Indonesia Sukuk Mudharabah Year 2021 on November 15, 2021 without a Public Offering with a maturity date on November 15, 2041.
- Limited Public Offering (Issuance of New Shares with Pre-emptive Right) VI Series C Shares.

04



Kerangka dan Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy and Framework

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Skala Global

Sustainable Development Goals
on a Global Scale

62

Mendukung Pencapaian Global Goals dengan Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan

Supporting the Achievement of the Global Goals by Applying Sustainable Finance Actions

65

Strategi dan Inisiatif Pengembangan Usaha Berkelanjutan

Sustainable Business Development Strategy and Initiative

66







Kerangka dan Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy and Framework

- Bank mendukung penuh komitmen Pemerintah Indonesia untuk memenuhi target pencapaian reduksi emisi, mengingat hal tersebut selaras dengan komitmen Bank Muamalat Indonesia dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan.
- Bank telah menetapkan visi dan misi keberlanjutan sebagai wujud dukungan dimaksud.
- Bank telah merancang strategi pencapaian tujuan keberlanjutan yang mencakup penerapan inisiatif strategis pada aspek pengembangan kompetensi SDM terkait keberlanjutan, inisiatif strategis terkait sinergi kebijakan dan prosedur kerja, serta inisiatif strategis pengembangan produk dan jasa yang selaras dengan pencapaian tujuan keberlanjutan.

- We fully support the Government of Indonesia's commitment to fulfill the emissions reduction target, bearing in mind that this is in line with Bank Muamalat Indonesia's commitment to support the achievement of the sustainability goals.
- We have set the sustainability vision and mission to support this.
- We have designed a strategy to achieve the sustainability goals that encompasses applying strategic initiatives in the aspect of HR competency development pertaining to sustainability, strategic initiatives on work policy and procedure synergy, as well as product and services development strategic initiatives that aligns with the fulfillment of the sustainability goals

TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN SKALA GLOBAL

Sejak awal tahun 2016 hingga akhir tahun 2030 seluruh negara di dunia sepakat menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan skala global dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs), suatu rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global dalam SDGs yang dibahas dan ditetapkan oleh hampir seluruh negara anggota PBB.

Untuk memastikan pencapaian beragam rumusan tujuan dalam SDGs, kemudian dilakukan pertemuan reguler melalui forum *Cooperation of Parties* (COP) yang dikoordinasikan oleh *The United Nations Framework Convention on Climate Change* (UNFCCC).

Rumusan tersebut, meliputi lima aspek dasar dalam prinsip keberlanjutan, yakni 5-P, *People, Planet, Partnership, Peace, Prosperity* yang kemudian dijabarkan kedalam 17 rumusan tujuan, sebagai berikut:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS ON A GLOBAL SCALE

All countries of the world have, since early 2016 and up to the end of 2030, agreed to apply the sustainable development concept on a global scale within the Sustainable Development Goals (SDGs), a formulation of sustainable development goal on a global scale that was discussed and determined by almost all UN member countries.

So as to ensure the achievement of the various goals within the SDGs, regular meetings are carried out through the Cooperation of Parties (COP) forum that is coordinated by The United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC).

These formulations covers five basic aspects found within the principles of sustainability, namely the 5-P, *People, Planet, Partnership, Peace, Prosperity*, which are then broken down into 17 goal formulations as follows:



1 NO POVERTY



Tanpa Kemiskinan | No Poverty

Mengakhiri kemiskinan dalam bentuk apapun di seluruh penjuru dunia.
End poverty in all forms globally.

2 ZERO HUNGER



Tanpa Kelaparan | Zero Hunger

Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan peningkatan gizi, dan mempromosikan pertanian berkelanjutan.
End hunger, achieve food security and improved nutrition, and promote sustainable agriculture.

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



Kesehatan dan Kesejahteraan | Good Health and Well-Being

Menjamin kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk seluruh masyarakat di segala usia.
Ensure healthy lives and promote well-being to all people of all age groups.

4 QUALITY EDUCATION



Pendidikan Berkualitas | Quality Education

Menjamin kualitas pendidikan inklusif dan adil dan mempromosikan kesempatan belajar seumur hidup untuk semua orang.
Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all.

5 GENDER EQUALITY



Kesetaraan Gender | Gender Equality

Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum ibu dan anak perempuan.
Achieve gender equality and empower women and girls.

6 CLEAN WATER AND SANITATION



Air Bersih dan Sanitasi | Clean Water and Sanitation

Menjamin ketersediaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua orang.
Ensure the availability of clean water and sustainable sanitation for all people.

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



Energi Bersih dan Terjangkau | Affordable and Clean Energy

Menjamin akses terhadap sumber energi yang terjangkau, terpercaya, berkelanjutan, dan modern untuk semua orang.
Ensure access to affordable, reliable, sustainable, and modern energy sources for all people.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



Pertumbuhan Ekonomi dan Pekerjaan yang Layak | Economic Growth and Decent Work

Mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif, membuka kesempatan kerja seluas-luasnya, produktif serta menciptakan pekerjaan yang layak untuk semua.
Promote sustainable and inclusive economic growth, open the widest possible job opportunities, productive as well as create decent jobs for all.

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



Industri, Inovasi dan Infrastruktur | Industry, Innovation and Infrastructure

Membangun infrastruktur tangguh, mempromosikan industrialisasi inklusif dan berkelanjutan dan mendorong inovasi.
Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and promote innovation.



10 REDUCED
INEQUALITIES



Mengurangi Kesenjangan | Reduce Inequalities

Mengurangi kesenjangan di dalam sebuah Negara maupun di antara negara-negara di dunia.
Reduce inequality within and among countries.

11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Keberlanjutan Kota dan Komunitas | Sustainable Cities and Communities

Membangun kota-kota dan pemukiman yang inklusif, aman, berkualitas, berketahanan dan berkelanjutan.
Build cities and human settlements that are inclusive, safe, acceptable quality, resilient and sustainable.

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



Konsumsi dan Produksi Bertanggung Jawab | Responsible Consumption and Production

Menjamin keberlangsungan konsumsi dan pola produksi.
Ensure sustainable consumption and production patterns.

13 CLIMATE
ACTION



Aksi Terhadap Iklim | Climate Action

Bertindak cepat untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya.
Act fast to counter climate change and its impact.

14 LIFE
BELOW WATER



Kehidupan di Air | Marine Life

Melestarikan dan menjaga keberlangsungan laut dan kehidupan sumber daya laut untuk pengembangan pembangunan yang berkelanjutan.
Preserving and maintaining the sustainability of the seas and marine life so as to promote sustainable development.

15 LIFE
ON LAND



Kehidupan di Darat | Life on Land

Melindungi, memulihkan dan meningkatkan pemanfaatan keberlangsungan pemakaian ekosistem darat, mengelola hutan secara berkelanjutan, mengurangi tanah tandus serta tukar guling tanah, memerangi penggundulan hutan, menghentikan dan memulihkan degradasi lahan, serta menghentikan hilangnya keanekaragaman hayati.
Protect, restore and promote sustainable use of land ecosystem, sustainably manage forests, prevent desertification as well as exchanges in land, fight deforestation, stop and preserve land degradation, as well as halt biodiversity loss.

16 PEACE, JUSTICE
AND STRONG
INSTITUTIONS



Institusi Peradilan yang Kuat dan Perdamaian | Strong Judicial Institutions and Peace

Mempromosikan masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua pihak termasuk untuk lembaga, membangun institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua tingkatan.
Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all parties including for agencies, develop effective, accountable and inclusive institutions in all levels.

17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



Kemitraan untuk Mencapai Tujuan | Partnership to Achieve the Goal

Memperkuat implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan.
Strengthen implementation and revitalization of global partnerships for sustainable development.



Indonesia merupakan salah satu dari banyak negara yang telah menyatakan komitmennya untuk bersama-sama warga dunia lainnya, mendukung upaya pencapaian beragam rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global dalam SDGs tersebut.

Indonesia bahkan telah menetapkan tekadnya untuk mengurangi emisi CO₂ dalam pengelolaan pembangunan ekonominya hingga sebesar 29% dengan upaya sendiri, atau hingga 41% jika mendapatkan bantuan internasional di tahun 2030 mendatang, menggunakan standar perhitungan *business as usual* dengan dasar perhitungan emisi tahun 2016.

Indonesia menunjukkan komitmen tinggi dalam menerapkan agenda pembangunan berkelanjutan dengan telah mengeluarkan Peraturan Presiden (PerPres) No.59 tahun 2017 tentang "Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan". PerPres ini kemudian diikuti dengan dibuatnya Rencana Aksi Nasional (RAN) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) – RAN TPB, maupun Rencana Aksi Daerah (RAD) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) – RAD TPB, suatu dokumen yang memuat program dan rencana kerja 5 (lima) tahunan bagi pelaksanaan berbagai kegiatan yang secara langsung dan tidak langsung mendukung pencapaian TPB sesuai dengan potensi masing-masing daerah.

Sebagai bagian dari implementasi program RAN TPB dan RAN TPB tersebut, pada awal kuartal IV-2018, Kementerian Keuangan mendeklarasikan SDG Indonesia One, suatu *platform* rencana kerja sebagai wujud implementasi berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk mendukung pencapaian rumusan tujuan dalam TPB melalui ketersediaan akses pendanaan.

MENDUKUNG PENCAPAIAN GLOBAL GOALS DENGAN PENERAPAN AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Pemerintah Indonesia, melalui Otoritas Jasa Keuangan, kemudian mengeluarkan Peraturan OJK 51/POJK.03.2017 tentang "Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emitter dan Perusahaan Publik", lengkap dengan target waktu implementasi bagi seluruh perusahaan di bidang keuangan, dan bagi perusahaan yang telah *listing* di BEI.

Ada 5 tujuan utama pemberlakuan POJK 51, yakni:

- Terciptanya lingkungan Bisnis Keuangan maupun non-Keuangan di lingkup pasar modal/keuangan yang pro lingkungan dan pro sosial.
- Mendukung terciptanya pertumbuhan ekonomi berkelanjutan

Indonesia is one of the many countries that have declared its commitment, along with other countries globally, to support efforts to achieve the various sustainable development goal formulation on a global scale within this SDGs.

Indonesia has even announced its commitment to reduce CO₂ emissions as part of its efforts to manage its economic development by up to 29% through its own efforts, or up to 41% if it secures international assistance in 2030, by using a business as usual calculation standard with the 2016 emissions as the basis for calculation.

Indonesia has shown its high commitment in applying the sustainable development agenda by issuing the Presidential Regulation No.59 of 2017 on "Implementing the Sustainable Development Goal Achievements". This Presidential Regulation was subsequently followed with the creation of the Sustainable Development Goal (SDGs) National Action Plan (NAP) – SDGs NAP, as well as the Sustainable Development Goal (SDGs) Regional Action Plan (RAP) – SDGs RAP, which is a document that contains the 5 (five) year work plan and program for the execution of various activities that directly or indirectly supports the achievement of the SDGs in accordance with the respective region's potential.

As part of the SDGs NAP and SDGs RAPS, the Ministry of Finance launched SDG Indonesia One in the Fourth Quarter of 2018, which is a work plan platform as a manifestation of the implementation of various efforts that can be carried out to support the fulfillment of goal formulation in SDGs through the availability of funding access.

SUPPORTING THE ACHIEVEMENT OF THE GLOBAL GOALS BY APPLYING SUSTAINABLE FINANCE ACTIONS

The Indonesian Government, through the Financial Services Authority, subsequently issued FSA Regulation 51/POJK.03.2017 on "Applying Sustainable Finance For Financial institutions, Issuers and Publicly Listed Companies", complete with the implementation target dates for all companies within the financial sector, and for companies that are listed in the IDX.

There are 5 main goals of the FSA Regulation 51, namely:

- Creating Financial as well Non-Financial Business environment within the scope of the capital market/financial environment that is pro-environment and pro-social.
- Support the creation of sustainable economic growth



- Mendorong pelaku pasar modal/keuangan menjalankan bisnis berdasarkan prinsip **3 P (Profit, Planet, People)**.
- Mendorong terjadinya proses pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.
- Mendorong pelaku bisnis di pasar modal/keuangan untuk menerbitkan dan mempublikasikan Laporan Keberlanjutan.

Selain itu, sebagaimana dijelaskan dalam POJK Nomor 51 tahun 2017, tujuan Keuangan Berkelaanjutan secara spesifik, adalah untuk:

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

Seluruh tujuan tersebut, pada hakekatnya selaras dengan berbagai rumusan tujuan yang terdapat dalam SDGs.

STRATEGI DAN INISIATIF PENGEMBANGAN USAHA BERKELANJUTAN [FS1, FS4]

Mempertimbangkan keselarasan ketentuan POJK 51-2017, yang kini diperkuat dengan keluarnya SE OJK 16-2021 "Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik, yang selaras dengan tujuan SDGs, Bank mendukung dan siap melaksanakan butir-butir ketentuan dalam aturan tersebut, termasuk merintis penyesuaian pola pengelebaran kegiatan operasional dan penyusunan pelaporannya.

Bank berkomitmen penuh untuk mendukung upaya pencapaian beragam rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut. Bank telah menyusun dan bertekad menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelaanjutan (RAKB), yang disajikan dalam periode satu tahun dan lima tahun.

- Encourage capital market/financial practitioners to operate businesses based on the **3 P (Profit, Planet, People)** principles.
- Encourage that decision making process take into account economic, environmental and social aspects.
- Encourage capital market/finance business practitioners to issue and publish a Sustainability Report.

Moreover, as prescribed within the FSA Regulation Number 51 of 2017, the goal of Sustainable Finance specifically are as follows:

- Provide funding sources needed to achieve the sustainable development goals and funding related to climate change in sufficient amounts;
- Improve the resilience and competitiveness of Financial Services Institutions (FSI), Issuers, and Publicly-Listed Companies by adequately managing social and environmental risks by developing financial products and/or services that apply Sustainable Finance principles thereby positively contributing to financial system stability;
- Reduce social disparity, reduce and prevent Environmental destruction, maintain biodiversity, and promote energy and natural resources efficiency; and
- Develop financial products and/or services that apply Sustainable Finance principles.

All of these goals are in principle in line with the various goals formulation found within SDGs.

SUSTAINABLE BUSINESS DEVELOPMENT STRATEGY AND INITIATIVE [FS1, FS4]

In view of the alignment of provisions set within FSA Regulation No. 51-2017, which is reinforced with the issuance of FSA Circular Letter 16-2021 on "Form and Contents of an Issuer or Publicly Listed Company's Annual Report, which are in line with the objectives of SDGs, we support and are ready to implement the provision's points specified within these regulations, which includes pioneering adjustments to management patterns of operational activities and preparation of its reporting.

We are fully committed to support efforts to achieve these various sustainable development goal formulations. We have prepared and strive to apply the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) that is shown within a period of one year and five years.



Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Bank Muamalat, Bank susun sebagai panduan dalam menjalankan kegiatan bisnis yang tidak hanya memperhatikan kinerja aspek ekonomi semata, namun juga kinerja aspek lingkungan dan sosial. Hal ini sejalan dengan upaya Bank dalam mengembangkan kegiatan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Visi dan Misi Keberlanjutan

Sebagai bagian dari komitmen untuk mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan, Bank telah menetapkan Visi Misi Keberlanjutan sebagai landasan dalam mengimplementasikan keuangan berkelanjutan, yaitu :

Visi Vision	Menjadi bank syariah terbaik di Indonesia dalam hal implementasi Keuangan Berkelanjutan yang sesuai dengan standar Internasional To become the best sharia bank in Indonesia in implementing Sustainable Finance in accordance with international standards
Misi Mission	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dalam membangun dan melayani ekonomi umat dalam ekosistem keuangan syariah yang berkelanjutan. 2. Keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan Profesional 3. Orientasi investasi yang inovatif dan ramah lingkungan <ol style="list-style-type: none"> 1. To build a superior and sustainable shariah financial institution in developing and serving the people's economy in a sustainable Islamic finance ecosystem. 2. Excellence in Islamic and professional human capital 3. Innovative and environmentally-friendly investment orientation

Tujuan RAKB

Dalam rangka mendukung upaya bersama tersebut, Bank juga telah merumuskan tujuan pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan yang selaras dengan bidang usaha, sebagai berikut.

- Menjadi bank syariah yang terbaik di Indonesia di tahun 2024 dengan membangun dan melayani ekonomi umat pada ekosistem keuangan syariah yang berkelanjutan dan sesuai standar global melalui keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional.
- Mengintegrasikan aspek sosial & lingkungan hidup ke dalam pengelolaan risiko serta orientasi investasi yang inovatif dan berwawasan lingkungan demi mewujudkan target sebagai bank terbaik dalam implementasi RAKB.

Program-Program

Sebagai bagian dari dukungan terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan dan sebagai wujud implementasi rumusan tujuan Keuangan Berkelanjutan tersebut, Bank juga telah menetapkan beberapa inisiatif program yang telah dan akan dilaksanakan dalam beberapa tahun mendatang. Inisiatif yang Bank rumuskan dan laksanakan tersebut selaras dengan kegiatan usaha yang selama ini Bank jalankan dan juga selaras dengan strategi pengembangan usaha Bank. Beberapa inisiatif program yang akan dijalankan dalam satu tahun mendatang, diantaranya, mencakup:

1. Program *Learning* terkait Keuangan Berkelanjutan
2. Pelaksanaan *due diligence* atas aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola kepada terhadap nasabah-nasabah yang bergerak di Industri yang terkait keuangan berkelanjutan.

We have prepared the Bank Muamalat Sustainable Finance Action Plan (SFAP) as a guide in implementing business activity that not only takes into account economic aspects, but also environmental and social aspects too. This is in line with our efforts to develop business activities that are responsible and sustainable.

Sustainability Vision and Mission

As part of our commitment to support the achievement of the sustainable goals, we have established the Sustainability Vision and Mission as the basis for implementing sustainable finance, namely :

SFAP Goals

In order to collectively support these efforts, we have also formulated the Sustainable Finance implementation goals that is in line with its line of business as follows.

- To become the best shariah bank in Indoneisa in 2024 by developing and serving the people's economy in a sustainable islamic financial ecosystem and in accordance with global standards through superior, islamic and professional human capital.
- To integrate social & environmental aspects into risk management as well as innovative and environmentally-friendly investment orientation to achieve the target as the best bank in implementing SFAP.

Programs

As part of the support towards achieving the sustainability goals and as part of efforts to implement the these Sustainable Development goal formulations, we have also determined a number of program initiatives that were and will be implemented in the years ahead. The initiaitves that we have formulated and carried out are in line with the business activities we have carried out to date and are also in line with the Bank's business development strategy. A number of the program initiatives that are tol be implemented within the next year are comprise of:

1. Learning Program pertaining to Sustainable Finance
2. Implement due diligence on Environmental, Social and Governance aspects towards customers that operate in industries related to sustainable finance.



3. Pelaksanaan program efisiensi:
 - Inisiatif OREO
 - Inisiatif As Salam
 - *Creative Campaign* terkait *green lifestyle*.
4. Kerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan *review* atas penyusunan *Sustainability Report*.
5. Keikutsertaan dalam forum IKBI (Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia)

Bank juga telah menetapkan program-program terkait RAKB dalam 5 tahun mendatang. Secara keseluruhan, Bank telah menetapkan 3 langkah strategis yang akan dilaksanakan dalam rangka menerapkan keuangan berkelanjutan, yang juga bermakna mendukung pencapaian tujuan berkelanjutan melalui perannya sebagai lembaga intermediari, yakni:

- 1) Peningkatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM);
- 2) Sinergi Kebijakan dan Prosedur termasuk Pengembangan Teknologi; dan
- 3) Pengembangan Produk dan Jasa Perbankan.

Bank menetapkan berbagai sasaran strategis berkaitan dengan dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan dari implementasi beberapa langkah strategis tersebut. Melalui peningkatan kapabilitas SDM, Bank mengharapkan setiap jajaran SDM memiliki kesadaran untuk senantiasa bekerja dengan efisien, sehingga Bank dapat menurunkan konsumsi energi, dan kegiatan Bank memberi manfaat ekonomi dan sosial yang optimal. Peningkatan sinergi kebijakan dan prosedur diharapkan membuat Bank mampu berperan lebih aktif dalam memantau implementasi ketentuan persyaratan pembiayaan ramah lingkungan yang dilaksanakan oleh para nasabah dengan lebih akurat dan efisien berkat dukungan teknologi informasi. Sementara itu, implementasi berbagai inisiatif strategis Pengembangan Produk dan Jasa Perbankan diharapkan membuat Bank semakin mampu memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan jasa dan produk perbankan yang ramah lingkungan, juga didukung kesiapan SDM dan pengembangan teknologi informasi tepat guna.

Melalui implementasi langkah-langkah strategi tersebut, Bank berupaya mewujudkan terciptanya manfaat dan nilai jangka panjang bagi perbaikan kondisi lingkungan dan bagi seluruh pemangku kepentingan.

3. Implement an efficiency program:
 - OREO Initiative
 - As Salam Initiative
 - Creative Campaign related to green lifestyle.
4. Collaborate with third parties to conduct a review of the Sustainability Report's preparation.
5. Participate in the ISFI (Indonesian Sustainable Finance Initiative) forum

We have also determined programs relating to SFAP for the next five years. Overall, we have determined 3 strategic steps to be implemented within the context of applying sustainable finance, which is also meant to support the implementation of the sustainability goals through its role as an intermediary institution, namely:

- 1) Improving Human Capital (HC) Capability;
- 2) Policy and Procedure Synergy including Technology Development; and
- 3) Banking Product and Services Development.

We determined various strategic targets related with support for achieving the sustainability goals from the implementation of a number of these strategic steps. By improving HC capability, we hope that every HC level will have the awareness to always work efficiently, thereby we can reduce energy consumption, and our activities provide the optimum economic and social benefits. Improving policy and procedures synergy is expected to enhance our ability to play a more active role in monitoring the implementation of the provisions governing environmentally-friendly financing that is carried out by the customer in a manner that is increasingly accurate and efficient through the support of information technology. Meanwhile, implementation of various Banking Product and Services Development strategic initiatives is expected to make us to become increasingly able to fulfill the customers needs for banking products and services that are environmentally-friendly, as well as supported by an ample HC and adequate information technology development.

Through these strategic steps, we strive to deliver long-term benefits and value for improving the environmental conditions and for all stakeholders.





05



Pengembangan Produk dan Layanan Berkualitas

Quality Product and Service Development

Komitmen dan Kebijakan

Commitments and Policies

Upaya Menjangkau dan Mendekati Nasabah

Efforts to Reach and Approach Customers

Privasi Nasabah

Customer Privacy

Program dan Aktivitas Layanan Nasabah di Tahun 2021

Customer Service Programs and Activities 2021

Strategi Menjaga Kepuasan Nasabah

Strategy to Maintain Customer Satisfaction

Penanggangan Pengaduan Nasabah

Resolution of Customer Complaints

Komunikasi Pemasaran

Marketing Communication

Kepatuhan Bank Terhadap Peraturan dan Perundang-Undangan

Bank Compliance to Prevailing Laws and Regulations

Survei Kepuasan Nasabah

Customer Satisfaction Survey

72

75

79

79

79

80

82

84

84





Tanggung Jawab Produk dan Layanan

Product and Service Responsibility

- Bank merespons keprihatinan masyarakat global terhadap isu perubahan iklim dengan menerapkan kebijakan khusus Aspek Lingkungan dan Sosial dalam Kegiatan Perbankan dan menerapkan proses monitoring ketataan nasabah korporasi terhadap aspek dimaksud.
- Bank menetapkan suatu ukuran *Service Level Agreement (SLA)* tertentu yang harus dipenuhi seluruh jajaran dalam memberikan layanan kepada para nasabah dan berkomitmen penuh untuk menyelesaikan seluruh keluhan nasabah yang disampaikan.
- Bank secara periodik melakukan survei kepuasan nasabah dan konsisten menjalankan rekomendasi perbaikan dari hasil survei yang dijalankan.

- We respond to the global communities' concerns towards climate change by applying a special policy on Environment and Social Aspects in the Bank's Operations and by applying a process for monitoring the corporate customer's compliance towards these aspects.
- We have specifically set a Service Level Agreement (SLA) that must be fulfilled by all levels when providing services to customers and fully committed to resolve all customer complaints.
- We periodically conduct a customer satisfaction survey and consistently carry out recommendations to improve based on the results of the survey.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [103-1, 103-2, 103-3]

Komitmen [103-1, 103-2]

Bank berkomitmen penuh untuk menjalankan misi Bank Muamalat Indonesia dengan memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabah lebih dari sekedar menjalankan kewajiban pemenuhan tanggung jawab terhadap nasabah. Bank menjadikan kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia sebagai indikator keberhasilan dalam melayani nasabah secara islami, profesional dan sepenuh hati.

Bank menjadikan kepuasan nasabah menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan, mengingat nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan yang sangat signifikan perannya dalam menentukan keberlangsungan bisnis Bank Muamalat Indonesia. Oleh karenanya, Bank senantiasa mengerahkan seluruh jajaran pegawai mulai level Manajemen hingga petugas keamanan di seluruh pusat layanan untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik saat berinteraksi dengan nasabah.

COMMITMENTS AND POLICIES [103-1, 103-2, 103-3]

Commitment [103-1, 103-2]

We are fully committed to carry out Bank Muamalat Indonesia's mission by providing the best services to all customers beyond merely fulfilling responsibility towards customers. We've placed customer satisfaction towards Bank Muamalat Indonesia's products and services as an indicator of success in servicing customers in an Islamic, professional and in a wholehearted manner.

We've made customer satisfaction as the main parameter in measuring service quality, bearing in mind that customers is one of the stakeholders whose role is very significant in determining Bank Muamalat Indonesia's business continuity. Therefore, we constantly direct all level of employees beginning from Management and to the security personnel in all service centers to provide the best services when they interact with customers.



Kebijakan [103-3]

Bank mengacu pada kebijakan dan regulasi yang berlaku di Indonesia dalam menjalankan tanggung jawab perusahaan kepada nasabah, mencakup:

- Peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Perlindungan Nasabah.

Guna meningkatkan kualitas hubungan dengan para nasabah, Bank juga mensosialisasikan beberapa kebijakan khusus, sehingga nasabah pada target *market* tertentu memiliki pengertian yang sama, saat akan menjalin kerja sama dalam rangka mendapatkan dukungan pembiayaan maupun layanan lainnya.

1. Kebijakan Khusus Penerapan Aspek Lingkungan dan Sosial dalam Kegiatan Perbankan. (FS1)

Bank menerapkan ketentuan khusus, berupa Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan di mana untuk pembiayaan segmen Corporate and Commercial (saat ini Wholesale Banking), *officer* terkait diharuskan mengisi formulir Pembiayaan Berkelanjutan yang bertujuan untuk melakukan penilaian atas risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) nasabah pada saat pengajuan fasilitas pembiayaan.

Petunjuk Teknis ini mulai diberlakukan sejak awal tahun 2021 dan akan di-review setiap 2 tahun sekali. Sebelumnya, ketentuan *assessment* risiko LST tercantum dalam SE Direksi yang dikhususkan untuk pembiayaan sektor industri kelapa sawit. Selain itu, di dalam kebijakan umum pembiayaan serta pedoman dan prosedur pembiayaan terdapat ketentuan-ketentuan spesifik, di mana Bank menghindari pembiayaan yang merusak lingkungan, mensyaratkan dokumen AMDAL untuk pembiayaan pada industri yang terkait, dan sebagainya.

Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan tersebut disetujui oleh *Head of Enterprise Risk Management* dengan diketahui oleh Direktur terkait. Petunjuk Teknis ini di-review juga oleh unit bisnis, *Analyst* dan *Financing Risk*. Petunjuk Teknis ini merupakan bagian dari implementasi kebijakan *Sustainable Banking* yang Bank terapkan sebagai wujud dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan dalam SDGs. Pembahasan *Sustainable Banking* Bank sampaikan pada Bab Partisipasi Pelestarian Lingkungan.

Dengan adanya Petunjuk Teknis ini, Bank dapat memberikan peringatan langsung terhadap nasabah korporasi yang teridentifikasi melakukan pelanggaran terhadap peraturan di bidang lingkungan yang telah tercakup dalam *covenant* perjanjian pembiayaan saat

Policies [103-3]

When carrying out corporate responsibility to the customer, we refer to prevailing policies and regulations in Indonesia, comprising of:

- FSA Regulation No.1/POJK.07/2013 on Financial Services Sector Consumer Protection
- Bank Indonesia Regulation No.7/7/PBI/2005 on Customer Complaints Resolution, as amended with BI Regulation No. 10/10/PBI/2008 on Bank Customer Protection.

In order to enhance the quality of relationships with customers, we also socialize a number of specific policies that allow customers within a specific target market have a common understanding when engaging the Bank to secure financing as well as obtaining other services.

1. Specific Policy on Implementing Social and Environmental Aspects to Banking Activities. (FS1)

We apply specific rules in the form of a Technical Guideline on Sustainable Financing whereby for financing the corporate and commercial segment (currently Wholesale Banking). The related officer must complete a Sustainable Finance forms that is designed to evaluate the customer's Environmental, Social and Governance risks when applying for the financing facility.

This Technical Guidelines is in effect since early 2021 and will be reviewed every 2 years. Prior to this, the ESG risk assessment provisions contained within the Board of Directors Circular that is specifically for financing the palm oil industry sector. Moreover, there are specific provisions in the Bank's general policy on financing that refrain from financing those that are environmentally damaging and wherein an environmental impact analysis (AMDAL) document is required to finance the related industry and others.

The Technical Guideline on Sustainable Finance Form was approved by the Head of Enterprise Risk Management and acknowledged by the related Director. This Technical Guideline is also reviewed by the Business, Analyst and Financing Unit. This Technical Guideline is part of the implementation of the Sustainable Banking policy that we applied as part of efforts to support the accomplishment of the sustainable goals found in the SDGs. Our Sustainable Banking discussion is found in the Environmental Preservation Participation Chapter.

With the enforcement of this technical guideline, we can directly warn corporate customers that are identified to violate environmental provisions as stipulated within the financing agreement's covenant during the routine client visit is carried out. We also can provide a qualifying note



dilaksanakannya kunjungan rutin kepada klien. Bank juga dapat memberi catatan khusus pada saat dilaksanakannya evaluasi kinerja nasabah yang dilakukan secara rutin.

2. Bank menerapkan proses monitoring ketaatan nasabah korporasi terhadap kepatuhan lingkungan dan sosial dengan ringkasan sebagai berikut (FS2, FS3):

- Dalam proses pemberian fasilitas pembiayaan terdapat proses evaluasi persetujuan pembiayaan, di mana Komite Pembiayaan wajib memastikan bahwa analisa prospek usaha nasabah yang dilaksanakan telah memenuhi *Risk Acceptance Criteria*, salah satunya adalah memastikan bahwa usaha calon debitur termasuk sektor target ekonomi yang dilarang. Komite Pembiayaan wajib menerapkan *four eyes principle* dalam menetapkan *covenant* atas keputusan persetujuan pembiayaan.
- Selanjutnya, *Financing Admin* melakukan pengecekan atas persyaratan pencairan dana pembiayaan yang telah disetujui dan diteruskan ke bagian operasional yang melakukan pencairan. Kemudian pengawasan kualitas pembiayaan dilakukan oleh QA dan audit internal maupun ekternal dan regulator dalam hal ini pengawasan oleh OJK.
- Bank kemudian melakukan kunjungan ke debitur secara berkala untuk segmen tertentu dan catatan hasil kunjungan tersebut wajib dilaporkan dalam "call report".

3. Kebijakan Produk Yang Adil dan Aman (FS15)

Dalam membuat produk/layanan yang akan ditawarkan kepada nasabah, Bank memperhatikan, antara lain hal-hal sebagai berikut:

- Kesesuaian produk/layanan dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah dan sesuai dengan Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia. Serta wajib membuat suatu mekanisme untuk memastikan bahwa target konsumen terkait mempunyai itikad baik dalam pemberian informasi dan/atau dokumen.
- Senantiasa mencantumkan ringkasan informasi mengenai produk/layanan yang disampaikan pada nasabah pada saat awal penawaran dan/atau pada saat terjadi kesepakatan dengan nasabah, sesuai ketentuan OJK yang berlaku.
- Selain itu, Bank juga menyesuaikan produk yang ditawarkan agar selaras dengan kebutuhan nasabah diantaranya Salam Hijrah Proteksi yang memberikan fitur asuransi terkait COVID-19 yang terjadi sepanjang 2020-2021 serta produk-produk terkait donasi lainnya.

4. Kebijakan Pengendalian Kualitas Layanan

Bank menetapkan suatu ukuran *Service Level Agreement* (SLA) tertentu yang harus dipenuhi seluruh jajaran dalam memberikan layanan kepada para nasabah.

in the evaluation report on the customer's performance that is routinely carried out.

2. We implement a stringent monitoring process of our corporate customer compliance towards environmental and social that is summarized as follows (FS2, FS3):

- Within the credit disbursement process, there is an credit approval evaluation process wherein the Credit Committee must ensure that the credit analysis on the credit application has covered the Risk Acceptance critieria of which one of the criteria is to ensure that the prospective debtor's business does not fall into the restricted market segment. The Credit Committee is also required to apply the four eyes principle when determining the covenants over the credit approval decision.
- Subsequently, the Financing Administration checks on the approved loan disbursement requirements and forwards this to the operational side that executes the disbursement. Thereafter, the credit asset's quality is monitored by QA and internal as well as external audit and the regulator within the context of supervision by the FSA.
- We subsequently conduct periodic debtor visits for specific segments and document these visits in the form of a required "call report".

3. Policies on Fair and Safe Products (FS15)

In developing products/services to be offered to the customers, we take into account a number of things, which includes:

- Product/Service relevance with the customer's needs and affordability in accordance with Bank Muamalat Indonesia's Vision and Mission as well as require to create a mechanism to ensure that the related consumer targets possess the goodwill to provide valid information and/or documents.
- Always incorporate brief information on products/services to customers at the beginning of the offering and/or at the time an agreement is made with the customer in accordance with the prevailing FSA regulations.
- Moreover, we also align the products offered to ensure that they meet the customer's requirements that includes Salam Hijrah Protection, which provides insurance features pertaining to COVID-19 that occurred throughout 2020-2021 as well as related to other donations.

4. Policies on Maintaining Service Quality

We determined a specific *Service Level Agreement* (SLA) that must be fulfilled by the rank and file when providing services to the customer.



Bank menjalankan seluruh kebijakan peluncuran produk/jasa tersebut untuk menunjukkan komitmen dalam memenuhi seluruh aturan perundangan terkait yang berlaku. Sehingga dalam tahun pelaporan, Bank tidak pernah mencatatkan adanya insiden pelanggaran terhadap peraturan dan perundangan yang disampaikan regulator, baik terkait pengembangan produk maupun terkait aspek sosial dan lingkungan. (419-1)

UPAYA MENJANGKAU DAN MENDEKATI NASABAH

Mempertimbangkan perluasan segmen usaha, pertumbuhan skala usaha, kebutuhan tiap segmen yang berlainan dan perkembangan teknologi informasi terkini, Bank menerapkan berbagai inisiatif dalam rangka menjangkau dan mendekati para nasabah agar mereka dapat menyadari kehadiran kami, mengakses serta memanfaatkan produk dan layanan Bank dalam memenuhi kebutuhan finansial dan dukungan pengembangan sesuai syariah Islam yang disediakan.

Pengembangan Akses

Bank mengembangkan akses layanan perbankan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan karakter masing-masing segmen nasabah yang dituju. Bank membangun dan menyediakan beragam akses, mulai dari kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu, *payment points*, jaringan ATM dan layanan *mobile banking*.

Bank menyediakan akses fisik seperti kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu hingga *payment points* untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan nasabah-nasabah UKM hingga korporasi maupun nasabah individual. Seiring dengan perkembangan mobilitas nasabah, jumlah kantor-kantor ini Bank sesuaikan.

Bank juga menyediakan dan mengembangkan jaringan ATM dan layanan Muamalat DIN untuk mendukung kebutuhan nasabah milenial dengan mobilitas tinggi.

Penyediaan Informasi Produk dan Layanan yang Menyeluruhan [417-1]

Dalam rangka memberikan informasi terkini kepada para nasabah, Bank menjalankan berbagai hal penting, mencakup diantaranya:

- Memberi informasi secara tertulis mengenai produk Bank yang memenuhi persyaratan minimal sebagaimana ditentukan. Informasi tertulis produk dan layanan Bank antara lain terdapat pada brosur yang tersedia di cabang, informasi pada *website*, serta tampilan pada *sales kit* saat disampaikan kepada nasabah.
- Petugas Bank (*customer service* dan *marketing*) senantiasa menjelaskan informasi produk kepada nasabah. Informasi tersebut dijelaskan oleh petugas Bank saat menawarkan produk atau melayani nasabah, baik untuk permohonan pembukaan rekening, permintaan informasi, ataupun saat menyampaikan keluhan.

We carried out all of these product/services launch as a reflection of our commitment to fulfill all of the applicable provisions. Thereby, during the reporting year, we have not recorded any incidence of non-compliance to the rules and regulations that were submitted to the regulator, either related to the product development as well as those related to social and environmental aspects. (419-1)

EFFORTS TO REACH AND APPROACH CUSTOMERS

Considering the business segment's expansion, business scale's growth, the different demands of each segment and the latest information technology developments, we applied various initiatives in order to reach and approach customers so they are aware of our presence, access as well as utilize our products and services to meet their financial needs and development support in accordance with Islamic sharia provided.

Expanding Access

We developed access to banking services by taking into account the demands and character of the targeted customer's respective segment. We develop and provide various means of access, beginning from the head office, branches, sub branch outlets, payment points, ATM network and mobile banking services.

We provide physical access such through the head office, branches, sub-branches and up to the payment points to meet and support the demands of customers ranging from the SME and even up to the corporate as well as individual level. In line with developments in customer mobility, we have ensured that the number of offices are aligned.

We also provide and develop the ATM network and the DIN Muamalat Mobile Banking services to support the millennial customer's demands with high mobility.

Providing Comprehensive Information on Products and Services [417-1]

In disseminating information to customers, we undertake the following:

- Provide written information on the Bank's products that meets the minimum prescribed requirements. Written information on our products and services among others is in the form of brochures made available in the branches, information contained in the website, as well as those contained with the sales kit that are presented to customers.
- Bank officials (both customer service and marketing) are always ready to explain product information to customers. This information is explained by our officials when they are offering products or servicing the customer, both for opening accounts, request for information, as well as when submitting complaints.



3. Menyampaikan informasi produk sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam penyampaian informasi produk, petugas Bank memiliki panduan dari *product owner* didukung oleh *marketing tools* maupun *sales kit* yang dipersiapkan unit *Operation Services*, di mana informasi yang disampaikan, meliputi: fitur, *benefit*, biaya dan juga risiko dari produk dimaksud (jika ada).
4. Bank menyampaikan kepada nasabah jika terdapat perubahan-perubahan informasi produk. Perubahan informasi Bank sampaikan minimal 30 hari sebelum diberlakukannya perubahan dimaksud. Media yang Bank gunakan antara lain: melalui pengumuman di kantor layanan, *website* maupun media sosial Bank Muamalat Indonesia dan pada layar mesin ATM, layar Mobile Banking dan Internet Banking.
5. Bank senantiasa memastikan bahwa informasi produk dapat terbaca dengan jelas dan dapat dimengerti. Seluruh informasi pada *sales kit*, informasi melalui *website*, brosur yang dipersiapkan bagi nasabah terdapat standar huruf yang dapat terbaca oleh nasabah dan apabila terdapat hal yang tidak dipahami nasabah, maka terdapat *contact* yang dapat dihubungi nasabah, baik melalui *call center* SalaMuamalat 1500016 dan e-mail info@bankmuamalat.co.id ataupun disampaikan kepada kantor layanan terdekat.
6. Bank memiliki layanan informasi produk yang dapat diperoleh dengan mudah oleh masyarakat misalnya melalui: brosur, *website*, SalaMuamalat, media sosial dan media lainnya.
7. Terkait penyebaran data pribadi nasabah kepada pihak ketiga yang bekerja sama dengan Bank, Bank menjelaskan tujuan dan konsekuensi penyebaran data pribadi tersebut kepada nasabah saat nasabah dimintakan persetujuan pemberian data pribadi dimaksud. Nasabah yang data pribadinya disebarluaskan telah memberikan persetujuan atas pemberian data pribadinya tersebut. Persetujuan ini terdapat pada bagian khusus di formulir pembukaan rekening yang harus diisi nasabah baik menyetujui ataupun tidak menyetujui penyebaran data.
3. Disseminate product information in accordance with actual conditions. In disseminating product information, our officers has the guidance from the product owner that are supported by marketing tools as well as sales kit that are prepared by the Operation Services units, wherein the information disseminated covers: product features, benefit, costs and also risks (if any).
4. We reveal to customers of any changes to the product's information. Changes to our information is submitted at least 30 days prior to the effective date of the change. The medium used includes: through notices made at the service offices, website as well as BMI's social media and on the monitors of the ATM machines, mobile banking and internet banking.
5. We constantly ensure that the product information is clearly legible and understood. All information contained in the sales kit, website, and brochures made available for customers are typed in the standard font that are legible and if there are those that cannot be understood by the customer, a contact number that customers can access is made available either through the *salamuamalat* call center at 1500016 and e-mail (info@bankmuamalat.co.id) or directly through the nearest service office.
6. We have a product information service that can be easily accessed by the public such as through: brochures, website, *salamuamalat*, social media and other forms of media.
7. With regards to the sharing of the customer's personal data to third parties that collaborate with the Bank, the customer is informed of the purpose and consequence of the distribution of this personal data once the customer is asked for their approval to share their personal data. A customer's personal data that is distributed is done so if the customer has granted their approval. This approval is found in the special section of the application form for opening an account that must be completed by customers either consenting or not consenting to the sharing of their personal data.

Pengembangan Produk dan Layanan Khusus (FS13, FS14)

Bank mengembangkan produk dan layanan khusus untuk mendukung berkembangnya segmen mikro maupun segmen ultra mikro berbasis syariah yang kebutuhannya terus berkembang. Melalui produk dan layanan ini, Bank menyediakan akses bagi masyarakat marginal.

Dalam rangka membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat marginal, selama ini, Bank menerapkan strategi penempatan ATM Bank Muamalat di lokasi yang padat penduduk dan padat industri namun belum atau masih sedikit dijangkau ketersediaan fasilitas tarik tunai, sementara kebutuhan uang tunai di lokasi tersebut besar. Misalnya di area sekitar pabrik dan perumahan, di sekitar

Development of Special Products and Services (FS13, FS14)

We develop special products and services to support the development of the micro as well as the ultra micro segment on the basis of sharia principles whose demand continues to grow. Through this product and services, we provide access for the marginal communities.

In respect to efforts to provide broader access to the marginal community, we have to date applied a strategy of installing Bank Muamalat's ATM in locations of high density in terms of population and industries, but are still deemed underserved by cash withdrawal facilities, although the demand for cash in the location is quite substantial. An example of such areas include areas close to factories and housing, within the



pabrik yang umumnya berada di daerah pinggiran kota dan penggunanya adalah karyawan pabrik/penduduk perumahan sekitar yang membutuhkan uang tunai. Bank menerapkan pendekatan ini terhadap penempatan tidak kurang 121 ATM Bank Muamalat Indonesia.

Komunikasi dan Edukasi Nasabah (FS16)

Dalam rangka mengomunikasikan semua informasi dari setiap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah secara jelas dan mendalam, Bank merealisasikan pendekatan komunikasi interaktif serta memberikan informasi yang transparan melalui penyediaan brosur, *leaflet* produk, *newsletter* dan *website* Bank Muamalat Indonesia.

Untuk meningkatkan pemahaman nasabah mengenai layanan dan produk perbankan, Bank melakukan edukasi nasabah melalui:

1. Media sosial.
2. Siaran radio dan iklan *ad libs* radio.
3. SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.
4. Video Youtube.
5. Situs web Bank Muamalat Indonesia www.bankmuamalat.co.id
6. Material cetak seperti *gimmick/merchandise* dan brosur.

Sementara edukasi terkait pengetahuan layanan dan produk perbankan kepada masyarakat, khususnya bagi nasabah, dilaksanakan melalui:

1. Sosialisasi pada saat nasabah *on-site* di kantor cabang.
2. Sosialisasi melalui *flyer*, brosur, *billboard*, *digital* dan situs web Bank.

Literasi Keuangan Pembiayaan Khusus [FS16]

Secara keseluruhan, Bank memiliki gerakan Geulis (Gerakan Literasi Syariah), namun secara program, literasi pembiayaan khusus ini Bank uraikan sebagai berikut.

- a. Sebagai bank syariah, Bank turut aktif menjalankan inisiatif kegiatan literasi dan inklusi keuangan syariah. Tujuannya adalah untuk memberikan pengetahuan dan melatih kemandirian dalam pengelolaan keuangan kebun secara syariah. Kelompok masyarakat yang Bank targetkan diantaranya petani kelapa sawit di bawah naungan Koperasi yang dibina oleh Perusahaan Inti.
- b. Bank berupaya mengembangkan produk dan akad yang sesuai dengan kebutuhan petani. Produk pembiayaan pola kemitraan inti plasma di Bank Muamalat Indonesia adalah wujud inklusi keuangan yang berdampak positif bagi petani, yaitu terjalinnya hubungan petani/masyarakat dengan jasa perbankan sehingga dapat membantu aktivitas ekonomi petani yang berkelanjutan.
- c. Bank saat ini telah menyalurkan pembiayaan pola kemitraan inti plasma kepada kurang lebih 24 koperasi binaan 4 Grup Perkebunan Besar Swasta Nasional yang tersebar di 11 kabupaten, 9 provinsi, di pulau Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.

confines of the factory that are generally on the outskirts of the city and used by the factories employees/local residents that need access to cash. We have deployed 121 Bank Muamalat Indonesia ATM terminals in such areas.

Customer Communication and Education (FS16)

In order to communicate all information on all of Bank Muamalat Indonesia's products and services to the customer in a clear and in-depth manner, we carried out the interactive communication approach as well as provide information transparently by disseminating brochures, product leaflets, newsletters and Bank Muamalat Indonesia's website.

To enhance the customer's understanding regarding the bank's products and services, we engage in providing customer education through:

1. The Social Media.
2. Radio programs and ad-lib advertisements.
3. SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.
4. Youtube Videos.
5. Bank Muamalat Indonesia's website: www.bankmuamalat.co.id
6. Printed materials such as gimmick/merchandise and brochures.

Meanwhile, education pertaining to knowledge on banking product and services for the public, particularly the customer, is carried out through:

1. Socialization when the customer is on-site at the Bank's premises.
2. Socialization through flyers, brochures, billboards, digital and the Company's website.

Special Financing Financial Literacy [FS16]

Overall, we have the Sharia Literacy Movement (Geulis or Gerakan Literasi Syariah), but on a program basis, this special financing literacy of ours are as follows.

- a. As a sharia bank, we actively carry out initiatives on sharia finance inclusion and literacy activities. The objective of which is to provide knowledge and train self-sufficiency in managing plantation finance on a sharia basis. The members of the community that we targeted includes palm oil farmers under the auspices of Cooperatives that is created by the Core Company.
- b. We strive to develop products and contracts that are in accordance with the farmer's demands. The financing product for the core-plasma partnership scheme at BMI is a form of financial inclusion that has a positive impact on farmers, namely creating farmer/community relationships with banking services that sustainably helps the farmer's economic activities.
- c. We currently disburse core-plasma financing scheme to approximately 24 Cooperatives under the guidance of 4 Large National Plantation Groups spread across 11 regencies, 9 provinces, in the island of Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, and Papua.



Integrasi Aspek Lingkungan & Sosial pada Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia

Dalam rangka meningkatkan efisiensi kegiatan pemasaran produk pembiayaan korporasi, Bank telah menerapkan identifikasi para nasabah berdasarkan kelompok usaha sesuai aspek Lingkungan dan Sosial spesifik sehingga dapat mendukung mereka mengurangi dampak negatif atau bahkan meningkatkan manfaat positif usaha mereka terhadap perbaikan kualitas Lingkungan & Sosial.

Bank telah mengidentifikasi beberapa sektor ekonomi atas nasabah dari segmen Wholesale Banking yang memiliki risiko LST tinggi sehingga terhadap sektor ekonomi tersebut diperlukan *assessment* LST menggunakan Form Pembiayaan Berkelanjutan. Ada 8 sektor yang Bank identifikasi, yakni:

- a. Sektor Kelapa Sawit
- b. Sektor Listrik, Gas dan Air Panas
- c. Sektor Angkutan Air
- d. Sektor Industri Makanan dan Minuman
- e. Sektor Industri Tekstil
- f. Sektor Industri Kimia dan Farmasi
- g. Sektor Kehutanan
- h. Sektor Konstruksi
- i. Sektor Pertambangan

Berdasarkan *assessment* LST yang Bank lakukan terhadap calon nasabah/nasabah, maka selanjutnya Bank dapat memberikan persyaratan dan ketentuan untuk memitigasi risiko LST yang melekat kepada nasabah tersebut.

Produk & Jasa Layanan Pembiayaan Spesifik

Pada segmen *Wholesale Banking*, Bank memiliki program pembiayaan pola kemitraan inti plasma untuk sektor Kelapa Sawit di mana nasabahnya adalah koperasi yang beranggotakan para petani di daerah-daerah yang telah mendapat legalitas dari pejabat daerah, di mana pembangunan kebun tidak berada di lokasi yang menyalahi ketentuan AMDAL. Selain itu, Bank juga memiliki persyaratan bahwa akan membiayai koperasi yang Group perusahaan intinya telah memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO agar manajemen kebun yang dilakukan oleh Koperasi Plasma yang dibiayai dapat mengikuti manajemen kebun yang *sustainable*.

Namun demikian Bank belum mengalokasikan sejumlah modal/dana yang ditujukan untuk mendukung realisasi berbagai kegiatan yang memiliki manfaat positif bagi perbaikan kondisi lingkungan dan sosial para nasabah dimaksud. Bank juga belum pernah menerbitkan *green bond* untuk mendukung pendanaan perbaikan kondisi lingkungan dan sosial dimaksud.

Integrating E & S Aspect on the Bank Muamalat Indonesia's Products and Services

Within the context of improving corporate finance product marketing activities, we identify customers based on business group in line with specific Environmental and Social aspects thereby helping to reduce negative impacts or even positively enhance their business benefits towards improving the E & S quality.

We've identified several economic sectors for customers from the Wholesale Banking segment that possess high ESG risks whereby these economic sectors require an ESG assessment using a sustainable finance form. There are 8 sectors that we've identified, namely:

- a. Palm Oil Sector
- b. Electricity, Gas and Geothermal Sector
- c. Water Transport Sector
- d. Food and Beverage Industry Sector
- e. Textile Industry Sector
- f. Chemical and Pharmaceutical Industry Sector
- g. Financial Sector
- h. Construction Sector
- i. Mining Sector

Based on the ESG assessment that we conducted on the prospective Customers/Customers, we eventually provide the provisions to mitigate the ESG risks that correlate with this customer.

Specific Financing Services Products & Service

In regards to the Wholesale Banking segment, we have a core-plasma partnership financing program for the Palm Oil sector wherein their customers are Cooperatives whose members are farmers in areas that secure the legality from regional officials, whereby the development of the plantations are not in areas that violate the provisions on Environmental Impact Analysis (AMDAL). In addition to this, we also have requirements that we will finance cooperatives whose core group companies already have ISPO and/or RSPO certificates so that the management of the plantation carried out by the Plasma Cooperative that is financed can follow sustainable plantation management.

However, we have not allocated the amount of capital/funds aimed at supporting the realization of various activities that possess positive benefits for improving the E & S conditions of these customers. We also have never issued a green bond to support funding to improve the E & S conditions.



PRIVASI NASABAH [418-1]

Bank menempatkan privasi nasabah sebagai salah satu prioritas layanannya. Sebagai bagian dari pelaku industri perbankan nasional, Bank tunduk terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, baik yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia maupun oleh Pemerintah melalui Kementerian dan Lembaga lainnya dalam melindungi privasi data nasabah.

PROGRAM DAN AKTIVITAS LAYANAN NASABAH DI TAHUN 2021

Selama tahun 2021, Bank melaksanakan berbagai program peningkatan kualitas layanan sesuai ekspektasi nasabah. Tujuannya adalah memberikan yang terbaik kepada nasabah sesuai indikator dari PROFESIONAL, yaitu "Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA" dari Muamalat IDEAL, agar loyalitas nasabah meningkat dan memberi dampak *net promoter score* yang semakin baik. Program-program dimaksud adalah:

1. Melaksanakan penilaian kualitas fisik kantor layanan, antara lain: di luar *banking hall*, *banking hall*, *counter CS*, *counter teller*, *counter supervisor*, toilet dan musala yang meliputi kebersihan, kerapihan, serta fungsinya.
2. Penilaian kualitas fisik mesin ATM, meliputi kebersihan serta fungsinya.
3. Pelaksanaan tes MIC (Muamalat Internal Certification) bagi *frontliner* dan *supervisor* layanan dengan berbagai macam materi yang diujikan.
4. Penilaian kualitas layanan *frontliner* berdasarkan parameter standar industri layanan menggunakan metode survei telepon (dilakukan secara internal) kepada nasabah yang baru saja bertransaksi di kantor layanan.

STRATEGI MENJAGA KEPUASAN NASABAH

Bank merealisasikan berbagai inisiatif yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan (*service quality*) kepada para nasabah. Bank berupaya meningkatkan jumlah *Customer Engagement* dengan cara membangun *Service Soul HIJRAH* di dalam setiap *frontliner* serta menjaga konsistensi layanan prima di antaranya adalah dengan:

1. Menyelenggarakan *Customer Centricity Training* bagi *frontliner* dan *supervisor* Layanan agar memiliki *Service Mindset Customer Centricity* serta mampu memberikan layanan prima.
2. Internalisasi *Service Soul HIJRAH* kepada seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia terutama *frontliner* dalam bentuk *digital campaign* melalui email dan WA.
3. Melaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Nasabah Prioritas dalam program *Voice of Cinta*, guna pemahaman lebih baik terhadap kebutuhan dan harapan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia dan ekonomi syariah pada umumnya.

CUSTOMER PRIVACY [418-1]

We place the privacy of customers as one of the Bank's service priorities. As a part of the national banking industry's actors, we fully adhere to the prevailing laws and regulations in Indonesia, either those issued by the Financial Services Authority, Bank Indonesia as well as the Government through the Ministries and other institutions in protecting the customer data privacy.

CUSTOMER SERVICE PROGRAM AND ACTIVITIES IN 2021

We carried out a number of programs aimed at enhancing service quality in line with customer satisfaction in 2021. The aim is to provide the best service to customers in accordance with PROFESSIONAL indicators, namely "Oriented to PRIME processes and services" from Muamalat's IDEAL, wherein customer loyalty improves and provides the net promoter score impact that is improving. The programs referred to are:

1. Implement an assessment of the service office physical quality, which includes: outside of the banking hall, banking hall, CS counter, teller counter, supervisor counter, toilet and musholla that encompasses cleanliness, tidiness, as well as its function.
2. Evaluation of the physical quality of the ATM machines, encompassing cleanliness as well as its function.
3. Conduct an MIC (Muamalat Internal Certification) test for service frontliners and supervisors with various forms of materials that is tested.
4. Evaluate frontliner service quality based on the service industry's standard parameters using the telephone survey method (carried out internally) to customers that have just transacted in the service offices.

STRATEGY TO MAINTAIN CUSTOMER SATISFACTION

We have accomplished various initiatives aimed at improving service quality to the customers. The Bank strives to improve the number of Customer Engagements by instilling the HIJRAH Service Soul in every frontliner as well as maintain prime service consistency that includes by:

1. Carrying out a Customer Centricity Training for Service frontliners and supervisors so as to have a Customer Centricity Service Mindset as well as able to provide the best services.
2. Internalizing the HIJRAH Service Soul to all of Bank Muamalat Indonesia's employees particularly Frontliners in the form of a digital campaign by email and WA.
3. Carrying out a Focus Group Discussion (FGD) with Priority Customers within the Voice of Love program, so as to improve the understanding of the customers needs and hopes for BMI and the sharia economy in general.



4. CS, Teller, Security dan Supervisor Forum sebagai sarana sosialisasi, *refreshment* ketentuan, berbagi tips & trik layanan serta peningkatan pemahaman tentang pentingnya standar layanan guna membangun motivasi untuk memberikan layanan prima kepada nasabah dan antisipasi *shopper eksternal*.
5. Perbaikan parameter standar layanan kantor cabang mengacu kepada *Bank Service Excellence Monitor* dari MRI.
6. Program *frontliner* Terbaik (*Service Awards*) yang bertujuan memberikan apresiasi atas kinerja terbaik dari *frontliner* serta menciptakan peran *role model* dalam layanan prima.
7. Pelaksanaan *event* Hari Pelanggan Nasional di kantor cabang dan menyelenggarakan *event webinar* edukasi transaksi digital sebagai bentuk apresiasi dan meningkatkan *engagement* nasabah.
8. Program pengukuran standar layanan *frontliner* (*Individual Service*) guna memastikan setiap *frontliner* telah menerapkan standar layanan secara konsisten.
9. Program *Mystery Shopper* oleh tim internal yang bertujuan untuk mendapatkan informasi kualitas layanan *frontliner*.
10. Pelaksanaan survei kepuasan nasabah dan *Net Promoter Score*.
11. *Benchmark* layanan dengan industri perbankan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan standar layanan internal serta peningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

Bank menjalankan kebijakan transparansi tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa bagi para nasabah. Sosialisasi penanganan pengaduan nasabah dilakukan melalui *website* dan media sosial Bank Muamalat Indonesia. Pengembangan penanganan pengaduan nasabah terus dilakukan dengan mengacu peraturan perundungan yang berlaku serta merujuk pada hasil survei kepuasan nasabah.

Pada tahun 2021 Bank melakukan pengembangan pada media penerimaan pengaduan. Nasabah dapat lebih mudah menyampaikan pengaduan melalui *channel Whatsapp Official* di nomor +62812 8065 1800. Dengan adanya pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah setia kami.

Penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah Bank lakukan bersama-sama dengan unit-unit terkait baik dalam langkah penyelesaian pengaduan maupun perbaikan dari sisi proses, prosedur maupun produk dan layanan yang diberikan.

4. CS, Teller, Security and Supervisor Forum as a socialization means, regulatory refreshment, providing service tips and tricks as well improve understanding of the importance of service standards to build motivation to provide prime services to the customer and anticipate external shoppers.
5. Improve the branch office's service standard parameters based on the Bank Service Excellence Monitor from MRI.
6. Best Frontliner Program (*Service Awards*) that is carried out in appreciation of the best performing Frontliners as well as instilling the Role Model in terms of premium service.
7. Carry out a National Customer Day in the branch office and organizing a digital transaction education webinar event as a form of appreciation and increase Customer engagement.
8. Frontliner service standard measurement program (*Individual Service*) so as to ensure that every Frontliner has consistently applied service standards.
9. Mystery Shopper Program by the internal team that seeks to obtain Frontliner service quality information.
10. Carry out a Customer satisfaction survey and Net Promoter Score.
11. Benchmark services with the banking industry as a basis for evaluating and improving internal services standards as well as improve service quality to the Customer.

RESOLUTION OF CUSTOMER COMPLAINTS

We implement transparent policies on customer complaints and dispute resolution procedures. Socialization on handling customer complaints is carried out through Bank Muamalat's website and social media. The development of customer complaints handling continues to be carried out by referring to the applicable provisions as well as based on the results of the customer satisfaction survey.

In 2021, we developed a media to receive customer complaints. Customers can easily submit complaints through the Official Whatsapp channel at the following number: +62812 8065 1800. Through this development, we hope that we can improve the quality of service to our loyal customers.

The handling and resolution of our customer's complaints is carried out together with the relevant units both as steps to resolve the complaints as well as improve in terms of processes, procedures as well as products and services rendered.



Jumlah Keluhan Nasabah [417-2, 417-3, 418-1]

Sampai dengan akhir November 2021, Bank menerima 17.667 pengaduan dan 98,73% dari pengaduan tersebut dapat diselesaikan sesuai *Service Level Agreement* yang ditetapkan (SLA IN). Terjadi peningkatan jumlah pengaduan yang diiringi dengan peningkatan SLA IN atas penanganan pengaduan dibandingkan tahun 2020 (10.716 pengaduan, dengan SLA IN 93,42%). Peningkatan pencapaian SLA IN ini tidak terlepas dari komitmen Bank Muamalat Indonesia untuk selalu melakukan perbaikan guna meningkatkan layanan bagi nasabah.

Berikut rekapitulasi jumlah pengaduan yang masuk dan statistik penyelesaiannya untuk tahun 2019-2021.

Uraian	2019	2020	2021	Description
Jumlah Pengaduan Diterima	17.788	10.716	17.667	Total Number of Complaints
Jumlah Pengaduan Ditangani dan Diselesaikan	98,84%	93,42%	98,73%	Rate of Complaints Handled and Resolutions

Sepanjang periode pelaporan di tahun 2021, tidak ditemukan pengaduan berkaitan dengan kebocoran kerahasiaan pelanggan dan hilangnya data nasabah/pelanggan.

Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Nasabah

1. Complaint Handling Forum

Melakukan forum penanganan pengaduan nasabah yang dihadiri oleh *product owner*, *business owner*, unit *risk*, *legal*, dan *supporting* unit. Pada forum disepakati langkah perbaikan yang akan dilakukan oleh setiap unit dalam rangka penanganan pengaduan nasabah.

2. Complaint Handling Improvement

Memberikan masukan kepada *product owner* dan *service owner* terkait hasil analisa atas *issue complaint handling* sehingga dapat dilakukan peningkatan atas produk maupun proses terkait unit dimaksud.

3. System Improvement

Pengembangan Aplikasi Pencatatan dan Penanganan Pengaduan Nasabah (APPN) sesuai dengan kebutuhan industri terkini. APPN dikembangkan dengan tujuan optimalisasi fungsi sentralisasi penanganan pengaduan *from front to end*, serta monitoring waktu pemrosesan pengaduan (SLA) pada setiap unit terkait dan *timely feedback* kepada *user*.

4. People Development on Complain Handling Management

Bank melakukan sosialisasi dan *refreshment* kepada unit penerima pengaduan nasabah (CS, Marketing maupun Agen SalaMuamalat) terkait penanganan pengaduan nasabah. Selain itu dilakukan pula MIC (*Muamalat Internal Certification*) bagi *frontliner* dan *supervisor* layanan terkait materi penanganan pengaduan nasabah.

Number of Customer Complaints. [417-2, 417-3, 418-1]

As of the end of November 2021, we received 17,667 complaints and 98.73% of these complaints were resolved in accordance with the determined Service Level Agreement (SLA IN). There was an increase in the number of complaints that was accompanied with the increase in the SLA IN over complaints handling compared to 2020 (10,716 complaints, with SLA IN of 93.42%). The increase in this SLA IN is also attributed to BMI's commitment to constantly improve customer service.

The following is a recapitulation of the total number of customer complaints submitted and its resolution statistics for 2019-2021.

Throughout the reporting period in 2021, there were no complaints pertaining to leaks in customer confidentiality and disappearance of customer/depositor data.

Complaints Handling Resolution Mechanism

1. Complaint Handling Forum

Conduct customer complaints management forum that is attended by the product owner, business owner, risk unit, legal, and supporting units. In these forums, corrective steps are agreed upon by the participating units to resolve issues and complaints from customers.

2. Complaint Handling Improvement

Provide inputs to the product owner and service owner pertaining to results of the complaints handing issues analysis so that improvements can be made to products as well as processes related to the relevant unit.

3. System Improvement

Development of the Customer Complaints Handling and Registration Application (CCHRA) in accordance with the current industry's demands. The CCHRA was developed with the aim of optimizing the complaints handling centralization function from front to end, as well as monitoring the time to process complaints (SLA) at every relevant unit and timely feedback to the user.

4. People Development on Complain Handling Management

The Bank conducts a socialization and refreshment to units that receive the customer complaints (CS, Marketing as well as SalaMuamalat Agent) related to customer complaints handling. Aside from this, an MIC (*Muamalat Internal Certification*) is carried out for service frontliners and supervisors related to customer complaints handling materials.



5. Customer Education

Bank Muamalat Indonesia melakukan edukasi kepada nasabah terkait tips menghindari *card skimming*, tips keamanan bertransaksi di mesin ATM, tips menghindari modus kejahatan perbankan mengatasnamakan Bank, tips menghindari penipuan melalui *call center* & akun media sosial palsu.

KOMUNIKASI PEMASARAN

Program Komunikasi Pemasaran

Bank menyusun dan menerapkan strategi pemasaran untuk membangun komunikasi yang efektif dengan para nasabah. Strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia antara lain peningkatan layanan cabang dan *e-channel*, pengembangan aliansi/sinergi, dan peningkatan pangsa pasar.

Di tahun 2021, Bank Muamalat Indonesia merealisasikan beberapa kegiatan utama terkait dengan komunikasi pemasaran Bank, diantaranya:

1. Komunikasi Melalui Media Sosial

Komunikasi pemasaran di tahun 2021 difokuskan melalui kanal media sosial yang Bank miliki antara lain Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan Website dengan alamat resmi sebagai berikut:

No	Media Sosial Social Media	Akun Media Sosial Social Media Accounts	Link Media Sosial Social Media Links
1	Instagram	@bank.muamalat @maple.muamalat	https://www.instagram.com/bank.muamalat/ https://www.instagram.com/maple.muamalat/
2	Facebook	Bank Muamalat	https://www.facebook.com/BankMuamalatIndonesia/
3	Twitter	@bankmuamalat	https://twitter.com/BankMuamalat
4	Website	bankmuamalat	https://www.bankmuamalat.co.id/
5	Youtube	Bank Muamalat Kajian Muamalat	https://www.youtube.com/channel/UCtqkVl3ce3k2PolTVQJ8_g https://www.youtube.com/channel/UCTEEwMREpdldISjcBG-Y_nA

Seluruh materi produk dan layanan tersebut dikemas dalam bentuk visual, audio maupun video yang kemudian dipublikasikan melalui seluruh kanal media sosial Bank Muamalat Indonesia di atas.

Sosialisasi pemasaran melalui kanal-kanal media sosial di atas antara lain meliputi produk, layanan, maupun *event corporate*. Pada produk dan layanan perbankan, di sepanjang tahun 2021 Bank fokus terhadap produk tabungan dan kartu debit.

Untuk produk tabungan antara lain Tabungan iB Hijrah, Tabungan iB Hijrah Haji, Tabungan iB Hijrah Rencana, Tabungan iB Hijrah Rencana Berhadiah, Tabungan iB Hijrah Prima, dan Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah. Sedangkan untuk kartu debit fokus pada Shar-E Debit 1HRAM yaitu kartu ATM/Debit yang dapat digunakan

5. Customer Education

Bank Muamalat Indonesia educates customers on tips for avoiding card skimming, tips on transacting through the ATM machines, tips on avoiding modus for banking crime on behalf of the Bank's name, tips on avoiding fraud through false call center & social media accounts.

MARKETING COMMUNICATION

Marketing Communication Program

We prepared and applied the marketing strategy to build an effective communication with its customers. The marketing strategy that are carried out by Bank Muamalat Indonesia includes among others improving branch and e-channel services, develop alliances/synergies, and improve market share.

In 2021, Bank Muamalat Indonesia carried out a number of main events related with the Bank's marketing communications, which includes:

1. Communications Through Social Media

Marketing communications in 2021 was focused on our social media that includes Instagram, Facebook, Twitter, Youtube and Website with the following addresses:

All these product and service materials is packaged in the form of visual, audio as well as video that is subsequently published through several of Bank Muamalat Indonesia's social media channels shown above.

Marketing outreach through the social media channels shown above involves, among others, products, services, as well as corporate events. In terms of banking products and services, we focussed on savings and debit card products throughout 2021.

For savings products that includes the Hijrah iB Savings, Hijrah Haji iB Savings Hijrah, Plan iB Savings, Hijrah Plan iB Savings with Prizes, Prime Hijrah iB Savings, and the Prime Hijrah iB Savings with Prizes. Whereas in the debit card category, the focus was on marketing the Shar-E Debit 1HRAM, namely the ATM/Debit card that



untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

2. Muamalat M-QRIS

Guna mendukung kampanye dan semangat #AyoHijrah, Bank meluncurkan aplikasi Muamalat M-QRIS. Dengan inisiatif ini, masyarakat semakin mudah untuk menikmati fitur digital Muamalat DIN yang telah diluncurkan pada 2019 silam.

Transformasi digital merupakan salah satu pilar strategi bisnis Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2021. Oleh karena itu, peluncuran fitur QR Code Muamalat DIN merupakan bentuk adaptasi Bank terhadap era digital sekaligus juga dukungan terhadap kebijakan regulator untuk mengoptimalkan transaksi nontunai.

Peluncuran fitur QR Code ini dilakukan di tengah masa pandemi COVID-19. Hal ini merupakan momentum yang tepat mengingat adanya anjuran pemerintah dalam meminimalisir kontak fisik secara langsung sebagaimana diatur dalam protokol kesehatan.

Fitur QR Code Muamalat DIN saat ini sudah dapat digunakan untuk transaksi di *merchant-merchant* yang menggunakan logo QRIS seperti toko ritel, SPBU hingga kotak amal. Total jumlah *merchant* yang telah terintegrasi dengan QRIS saat ini sekitar 5 juta *merchant*.

Aplikasi Muamalat DIN sendiri dapat diunduh di Play Store bagi pengguna perangkat Android dan App Store bagi pengguna Apple. Untuk sistem operasi Android, versi minimal yang dapat menggunakan fitur QR Code Muamalat DIN adalah 6.0 atau Marshmallow, sedangkan untuk iOS adalah versi 12.0.

Keterbukaan Informasi Produk dan Jasa [417-1]

Bank menjamin kelayakan berbagai produk dan layanan yang Bank luncurkan dan bahwa seluruh produk telah mematuhi seluruh perundang-undangan serta peraturan yang ditentukan oleh pihak regulator terkait.

Bank berupaya untuk selalu memberikan informasi yang jelas, akurat, transparan, dan lengkap melalui pemberian label di tiap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia. Selain itu, seluruh kegiatan operasi dan usaha yang Bank lakukan diawasi oleh OJK dan patuh terhadap peraturan yang dikeluarkan baik oleh OJK maupun Bank Indonesia; termasuk persyaratan pelabelan dan informasi produk dan jasa yang dimiliki Bank.

Informasi rinci mengenai produk dan layanan Bank dapat diakses melalui situs web Bank Muamalat Indonesia (www.bankmuamalat.co.id)

can be used to transact locally and abroad with a special program for transactions in Saudi Arabia.

2. Muamalat M-QRIS

To support the campaign and spirit of #AyoHijrah, we launched the Muamalat M-QRIS application. Through this initiative, the public can easily enjoy Muamalat DIN's digital features that was launched in 2019.

The digital transformation is just one of Bank Muamalat's strategic business pillars in 2021. Therefore, the launch of the Muamalat DIN QR Code feature is just one form of the Company's adaptation to the digital era while simultaneously support the regulators policy to optimize non-cash transactions.

The launch of this QR-code feature was made amidst the COVID-19 pandemic. This serves as the right momentum in view in view of the government's recommendation to minimize direct physical contact as prescribed in the health protocol.

The Muamalat DIN QR Code features can now be used at merchant-merchant transactions that use the QRIS logo such as retail stores, petrol stations as well as charity boxes. The total number of merchants that are currently integrated with QRIS is around 5 million merchants.

Muamalat DIN application itself can be downloaded through Play Store for users of Android devices and App Store for Apple users. For the Android operating system, the minimum version that can use the Muamalat DIN QR Code feature is 6.0 or Marshmallow, while for iOS is the 12.0 version.

Product and Services Information Disclosure

[417-1]

We ensures the viability of all of the products and services that we launched and that all products has complied with all prescribed laws and regulations by the related regulator.

We strive to always provide clear, accurate, transparent, and complete information by providing a label in each of Bank Muamalat Indonesia's product and services. Moreover, all of our operations and business activities that we carry out is supervised by FSA and comply with all requirements issued by either the FSA as well as Bank Indonesia; including provisions on labelling and product and service information owned by the Bank.

Detailed information on our product and services can be accessed through Bank Muamalat Indonesia's website (www.bankmuamalat.co.id).



Sepanjang periode pelaporan di tahun 2021, tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa maupun komunikasi pemasaran, baik yang menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun pelanggaran terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. [417-2, 417-3]

KEPATUHAN BANK TERHADAP PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN [419-1]

Bank tunduk terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, baik yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia maupun oleh Pemerintah melalui Kementerian dan Lembaga lainnya.

Beberapa aspek kepatuhan Bank yang menjadi prioritas adalah sebagai berikut:

- **Prinsip Kehati-hatian Bank [102-11]**

Selama tahun 2021, Bank tidak melakukan pelanggaran dan pelampaunan Batas Minimum Pemberian Kredit (BMPK) baik terhadap pihak terkait maupun pihak tidak terkait dengan Bank. Giro Wajib Minimum (GWM) baik valas maupun rupiah selalu dijaga sesuai ketentuan. Demikian juga Posisi Devisa Neto (PDN) dijaga di bawah batas ketentuan dari regulator.

- **Sengketa Pajak.**

Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat sengketa pajak yang Bank hadapi.

- **Perkara yang Melibatkan Dewan Komisaris dan Direksi Bank.**

Sepanjang tahun 2021 tidak ada perkara hukum yang melibatkan Dewan Komisaris dan Direksi Bank Muamalat Indonesia.

- **Sanksi Regulator**

Selama tahun 2021 Bank Muamalat Indonesia tidak mendapatkan sanksi dari Regulator.

- **Penyimpangan Internal**

Selama tahun 2021 tidak ditemukan adanya penyimpangan yang bersifat kecurangan yang dilakukan oleh karyawan kami.

SURVEI KEPUASAN NASABAH

Guna mendapatkan umpan balik bagi peningkatan kualitas layanan, secara berkala Bank Muamalat Indonesia mengadakan survei *Net Promoter Score* (NPS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat rekomendasi nasabah dan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan.

Throughout the reporting period in 2021, there were no violations related to product and service information as well as marketing communication either that result in losses to depositors as well as customers to prevailing rules and regulations. [417-2, 417-3]

BANK COMPLIANCE TO PREVAILING LAWS AND REGULATIONS [419-1]

We adhere to prevailing rules and regulations in Indonesia, both issued by the Financial Services Authority, Bank Indonesia as well as the Government through the Ministry and other institutions.

A number of our compliance aspects that become a priority are as follows:

- **Prudent Banking Principles [102-11]**

In 2021, we did not violate and exceed the Legal Lending Limits (LLL) both towards related parties as well as unrelated parties with the Bank. The Legal Lending Limit (LLL) both in terms of foreign currency as well as rupiah are always maintained in accordance with regulations. Likewise, the Net Open Position (NOP) is kept below the regulatory limit.

- **Tax Dispute.**

There were no tax disputes that encountered in 2021.

- **Litigation Cases Involving the Bank's Board Members.**

There were no litigation cases that involved Bank Muamalat Indonesia's Board of Directors and Commissioner throughout 2021.

- **Regulator Sanctions**

In 2021, Bank Muamalat Indonesia did not receive any sanctions from Regulators.

- **Internal Misdemeanor**

There were no misdemeanors carried out by our employees in 2021.

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

In order to get feedback to improve service quality, Bank Muamalat Indonesia periodically conducts a Net Promoter Score (NPS) survey and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the level of customer recommendations and the level of customer satisfaction with service quality.



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Pengembangan
Masyarakat
Community Development
Performance



Mengembangkan Kompetensi
Insan Muamalat
Developing Muamalat Human
Capital's Competence



Partisipasi Pelestarian
Lingkungan
Environmental Preservation
Participation



Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance



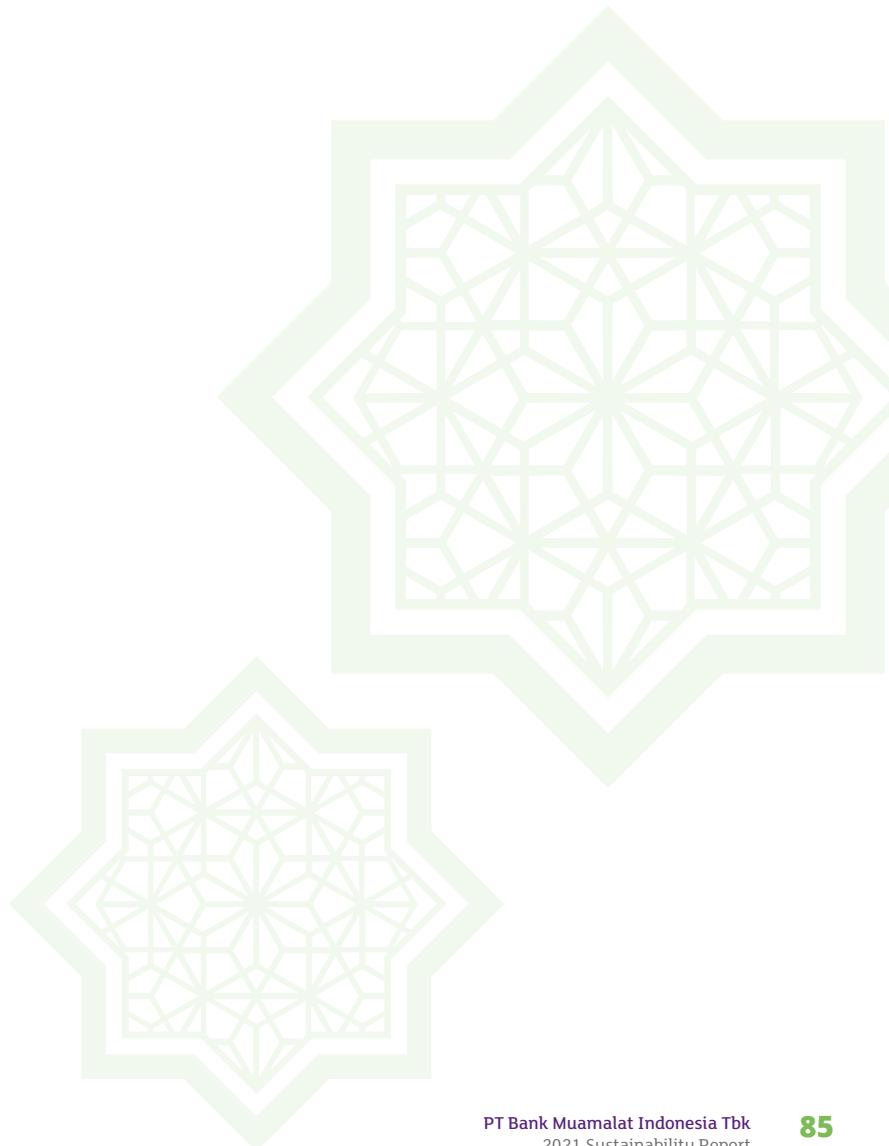
Tentang Laporan
Keberlanjutan
About Sustainability
Report

Untuk tahun 2021 Bank menggunakan metode *Digital Questionnaire* dengan cara mengirimkan *link* kuesioner kepada nasabah secara acak sesuai dengan kategori yang ditentukan.

Per November 2021, hasil survei tingkat rekomendasi nasabah (NPS) adalah 29,76% (2020: 27,50%) nasabah menyatakan ingin merekomendasikan produk dan layanan Bank kepada pihak lain. Sementara hasil survei tingkat kepuasan nasabah (CSI) atas aspek fisik dan *frontliner* adalah 94,05% (2020: 97,80%) yang menyatakan puas hingga sangat puas terhadap layanan yang diberikan Bank.

For 2021, we will use the Digital Questionnaire method by sending questionnaire link to customers randomly according to the specified category.

As of November 2021, the results of the customer recommendation level (CRL) showed that 29.76% (2020: 27.50%) of customers stated their willingness to recommend the Bank's product and services to other parties. Meanwhile, the results of the customer satisfaction index level (CSI) over physical and frontliner aspects is 94.05% (2020: 97.80%) that states they are satisfied to very satisfied with the Bank's services.



06



Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Komitmen dan Kebijakan Commitments and Policies

Tinjauan Perekonomian Nasional Review on the National Economy

Tinjauan Kondisi Perbankan dan Perbankan Syariah Overview of National Banking and Sharia Banking Conditions

Kinerja Bank Muamalat Indonesia Tahun 2021 Bank Muamalat Performance in 2021

Pembiayaan Menurut Sektor dan Segmen Usaha Financing by Business Sectors and Segment

Distribusi Nilai Ekonomi Distribution of Economic Value

Mendukung Pembangunan Perekonomian Nasional Bersama Para Mitra Kerja Supporting National Economic Development with Business Partners

Kontribusi Untuk Negara Contribution to the Nation

Infrastruktur Digital dan Cashless Society Digital Infrastructure and Cashless Society

88

89

90

92

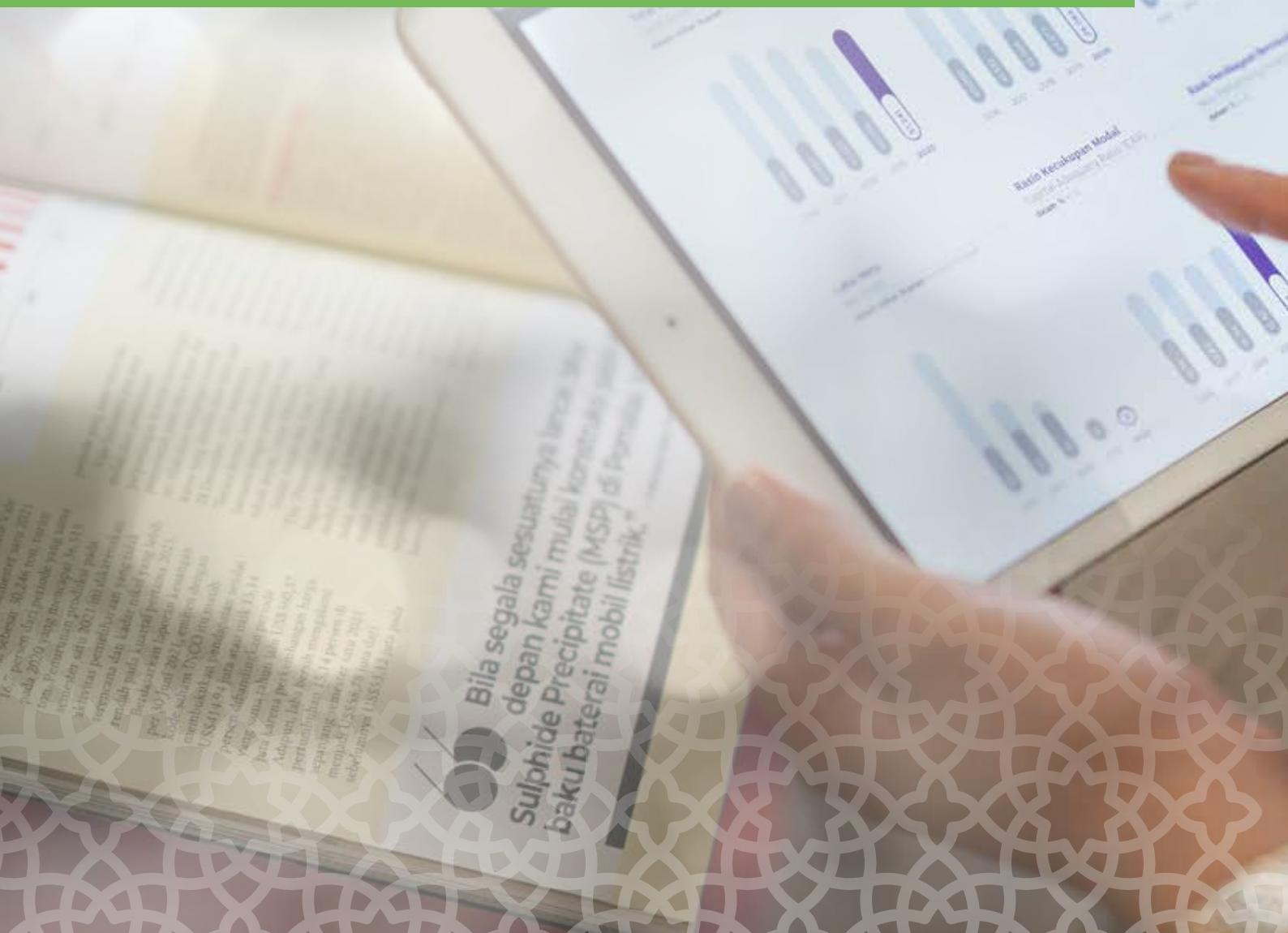
93

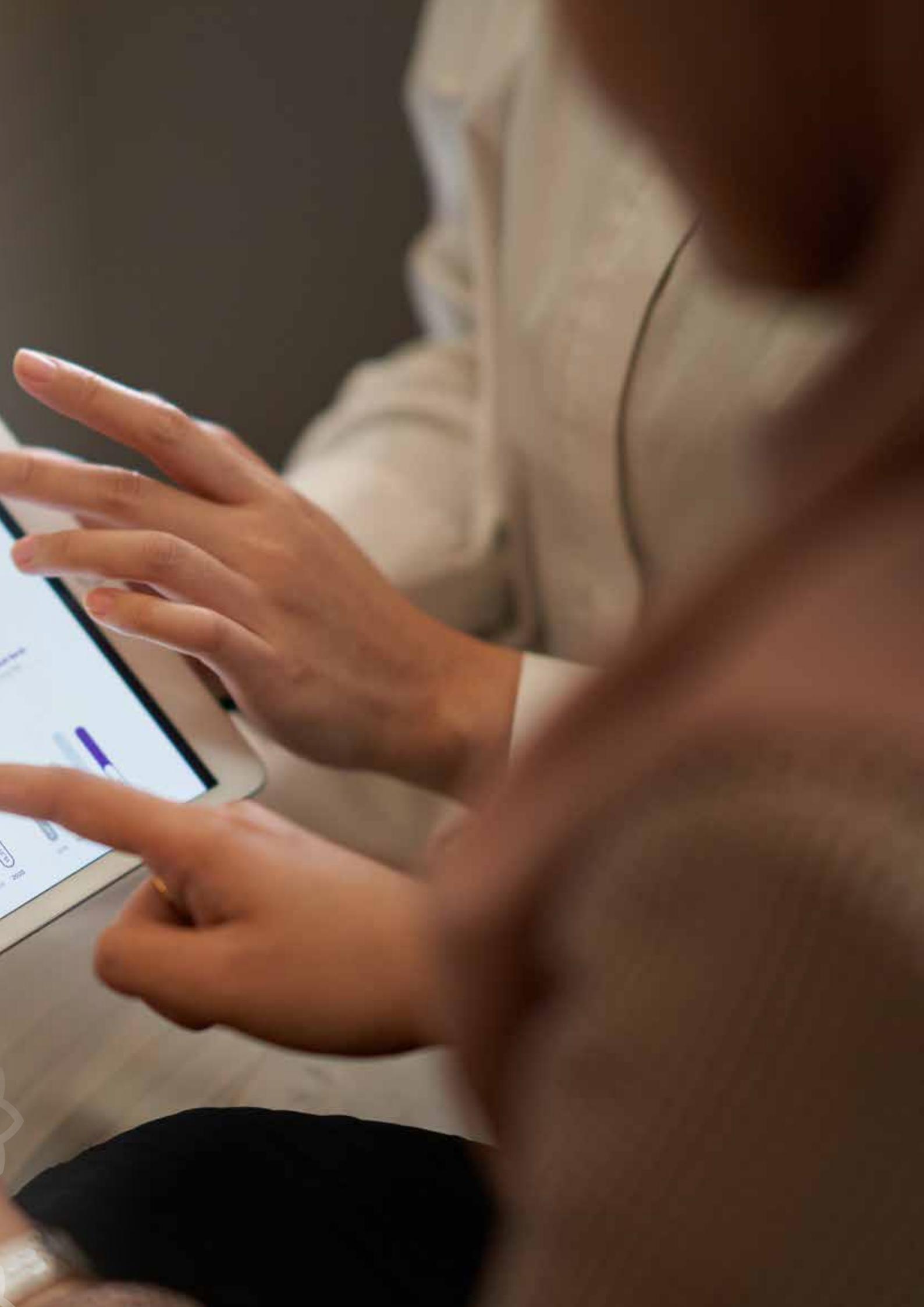
98

99

100

101







Kinerja Ekonomi

Economic Performance

- Kami berupaya mengoptimalkan peluang pertumbuhan mengiringi tren pemulihan ekonomi nasional yang terus berlangsung sepanjang tahun 2021.
- Kami berhasil meningkatkan nilai distribusi perolehan nilai ekonomi mengiringi perbaikan kinerja keuangan.
- Kami bertekad meningkatkan jumlah portofolio kelolaan yang memenuhi kriteria mitigasi risiko lingkungan, sosial dan tata kelola, sebagai salah satu wujud dukungan pencapaian rumusan tujuan keberlanjutan, SDGs
- We strive to optimize growth opportunities in line with the ongoing trend of national economic recovery throughout 2021.
- We successfully increased the distribution of economic value acquisition in line with improving financial performance.
- We are determined to increase the number of managed portfolios that meet the criteria for mitigating environmental, social and governance risks, as a form of support for the achievement of the sustainability development goals, the SDGs formulation.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [103-1, 103-2, 103-3]

Kami berkomitmen penuh untuk menjalankan Misi Perusahaan: "Membangun lembaga keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan".

Untuk menjalankan Misi Perusahaan dengan sebaik-baiknya, kami menyusun strategi pengembangan usaha, termasuk strategi pencapaian tujuan keberlanjutan yang dituangkan dalam dokumen Rencana Bisnis Bank dan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. Tujuan dari pelaksanaan Misi dan penyusunan strategi tersebut adalah optimalnya kinerja pada aspek sosial, ekonomi dan lingkungan secara berimbang.

Kami menjalankan upaya-upaya antisipatif guna memastikan tercapainya visi dan misi perusahaan, selain tercapainya pertumbuhan skala usaha yang sehat sekaligus berkesinambungan dengan cara:

1. Menjaga *Non Performing Financing* (NPF) dalam rangka menjaga kualitas aset.

COMMITMENTS AND POLICIES [103-1, 103-2, 103-3]

We are fully committed to carrying out the Corporate Mission: "To build a leading and sustainable Sharia financial institution that emphasises the entrepreneurial spirit founded upon the principles of prudence, competent human resources who are Islamic and professional, and orientated towards innovative investments to maximise stakeholders value".

In order to carry out the Corporate Mission, we have formulated a business development strategy, including the strategy to achieve sustainability goals that have been defined in the documents of the Bank's Business Plan and Sustainable Finance Action Plan. The aim of implementing the Mission and strategy formulation is to optimise performances in the aspects of social, economic and environment in a balanced manner.

We conduct anticipatory efforts to ensure the achievement of the company's vision and mission, in addition to achieving sound and sustainable business scale growth by:

1. Managing Non-Performing Financing (NPF) in order to maintain asset quality.



2. Proaktif menangani debitur yang masuk kategori *watchlist*.
3. Restrukturisasi pembiayaan bagi debitur yang mengalami kesulitan.
4. Lebih selektif dalam menyalurkan pembiayaan dengan tetap memperhatikan target pertumbuhan sesuai rencana bisnis, kualitas calon debitur dan kondisi sektor usaha.
5. Mengendalikan biaya dengan memprioritaskan anggaran sesuai kebutuhan bisnis.

TINJAUAN PEREKONOMIAN NASIONAL

Pandemi COVID-19 yang merebak pada awal Maret 2020, namun saat ini relatif lebih terkendali, membuat perekonomian hampir di seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia, mencatatkan pemulihan. Sinyal perbaikan perekonomian nasional yang tercipta sejak kuartal ke-III terus menunjukkan perbaikan.

Realisasi program vaksinasi nasional yang berjalan sesuai rencana, bersama dengan keberhasilan implementasi stimulus ekonomi melalui Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang diterapkan sejak tahun 2020 dan berlanjut di tahun 2021, membuat proses pemulihan ekonomi terus berlangsung dengan baik dan didukung fundamental yang kuat. Sehingga setelah terkontraksi sebesar -2,07% di tahun 2020, perekonomian Indonesia mencatatkan pertumbuhan hingga sebesar 3,50%-4,00%.

Pertumbuhan perekonomian tersebut juga ditandai dengan semakin membaiknya kondisi makro ekonomi Indonesia. Konsistensi realisasi pembangunan proyek-proyek infrastruktur konektivitas membuat permintaan domestik semakin kuat mendukung pertumbuhan ekonomi. Kemudian naiknya harga komoditas primer Indonesia, seperti: batubara, timah, CPO juga naiknya permintaan produk-produk manufaktur, membuat perekonomian Indonesia selain mencatatkan pertumbuhan juga mencatatkan perbaikan fundamental.

Tingkat inflasi tetap terkendali, sebesar 1,64%, dari 1,68% di tahun sebelumnya. Sementara naiknya komoditas primer dan permintaan produk manufaktur, membuat sepanjang tahun 2021, Indonesia mencatatkan surplus neraca perdagangan yang cukup substansial, sehingga cadangan devisa meningkat cukup tinggi, menjadi sebesar US\$144,90 miliar dari sebesar US\$135,9 miliar di akhir tahun 2020. Kondisi ini membuat BI menurunkan suku bunga rujukan BI, 7 days repo, ke kisaran 3,50% dari 3,75%.

Merebaknya varian baru COVID-19, Omicron, membuat Pemerintah memutuskan dilaksanakannya program vaksinasi *booster*, yang mendorong Indonesia kembali menyiapkan sejumlah dana untuk mendatangkan vaksin, untuk menutupi kekurangan produksi vaksin dalam negeri.

2. Proactively managing debtors that are on the watchlist category.
3. Financing restructuring for debtors who are in trouble.
4. To be more selective in disbursing financing while still taking into account for growth targets in line with the business plan, quality of potential debtors, and condition of business sectors.
5. Managing cost by prioritizing budgets that are in line with business needs.

OVERVIEW OF THE NATIONAL ECONOMY

The Covid-19 pandemic that broke out in early March 2020, but is currently relatively more controlled, has made the economy of almost all countries in the world, including Indonesia, to indicate a recovery. Signals of national economic improvement created since the third quarter continue to indicate improvement.

The realization of the national vaccination program which is running according to plan, in addition to the successful implementation of the economic stimulus through the National Economic Recovery Program (PEN), which has been implemented since 2020 and continues in 2021, has made the economic recovery process run well and supported by strong fundamentals. Subsequently, after a contraction of -2.07% in 2020, the Indonesian economy posted growth of up to 3.50%-4.00%.

The economic growth was also marked by the improvement in Indonesia's macroeconomic conditions. The consistent realization of connectivity infrastructure projects has strengthened domestic demand to support economic growth. Moreover, the increase in prices of Indonesia's primary commodities, such as: coal, tin, CPO, as well as the increasing demand for manufactured products, enabled the Indonesian economy to not only post growth but also record fundamental improvements.

The inflation rate remained under control, posted at 1.64%, from 1.68% in the previous year. Meanwhile, the increase in primary commodities and the demand for manufactured products enabled Indonesia to post a fairly substantial trade balance surplus throughout 2021, resulting in a significant increase in foreign exchange reserves, to US\$144.90 billion from US\$135.9 billion at the end of 2020. This conditions prompted BI to lower the BI benchmark rate, 7 days repo, to the range of 3.50% from 3.75%..

The outbreak of a new variant of Covid-19, Omicron, made the Government decide to implement a booster vaccination program, which prompted Indonesia to again prepare a number of funds to bring in vaccines, to cover the shortage of domestic vaccine production. This condition, in addition to the upward trend in the US dollar exchange rate, ultimately



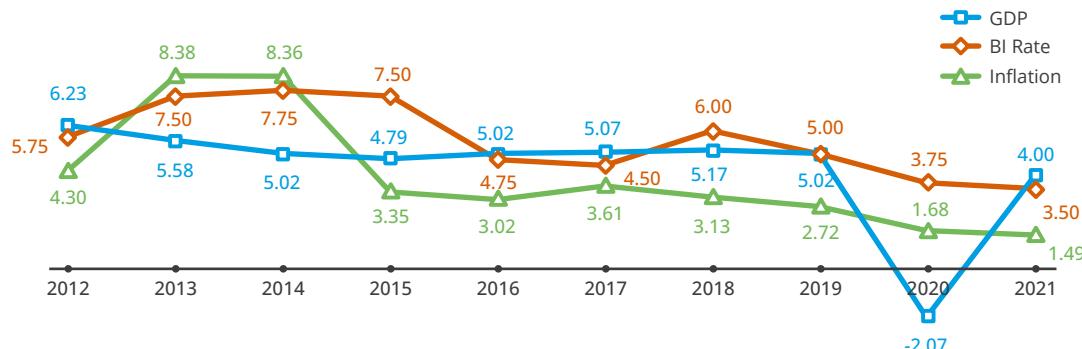
Hal tersebut, bersama dengan tren naiknya nilai tukar dollar AS, pada akhirnya membuat nilai tukar rupiah melemah terbatas, sebesar 1,23% menjadi senilai Rp14.278/US\$ dari Rp14.105/US\$ di tahun 2020.

Sekalipun demikian, perbaikan-perbaikan kondisi fundamental ekonomi yang berhasil diraih tetap membuat peringkat utang luar negeri Indonesia yang dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemeringkat seperti Moody's, S&P maupun *Fitch Rating*, tetap masuk kategori *Investment Grade*.

weakened the rupiah exchange rate by 1.23% to Rp14,278/US\$ from Rp14,105/US\$ in 2020.

Nevertheless, the improvements in economic fundamentals that have been achieved still able to maintain Indonesia's external debt rating issued by rating agencies, such as Moody's, S&P and Fitch Rating, to remain in the Investment Grade category..

Grafik Indikator Makro Ekonomi Indonesia
Indonesia's Macro Economic Indicator Chart



Sumber : BPS & BI/ Source: BPS & BI

TINJAUAN KONDISI PERBANKAN NASIONAL DAN PERBANKAN SYARIAH

Sementara itu data-data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan, kondisi sektor jasa keuangan Indonesia sepanjang 2021 menunjukkan pertumbuhan terbatas, mengikuti tren pulihnya perekonomian nasional. Hasil tersebut merupakan buah stimulus Program PEN dan implementasi *prudential banking* yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh insan perbankan dengan pengawasan OJK.

Total Aset perbankan nasional meningkat 12.32% menjadi sebesar Rp10.114,5 triliun dari Rp9.098,2 triliun di tahun sebelumnya, terutama didukung oleh naiknya simpanan dana pihak ke 3 (DPK) yang naik 12.98% dari Rp6.665,4 triliun menjadi sebesar Rp7.479,5 triliun. Sementara saldo kredit perbankan nasional mencatatkan pertumbuhan yang lebih rendah dari pertumbuhan DPK, yakni hanya tumbuh 3.87% dari sebesar Rp5.547,6 triliun di tahun 2020 menjadi sebesar Rp5.768,6 triliun. Hal ini menunjukkan, bahwa kondisi pandemi membuat masyarakat golongan menengah ke atas, masih cenderung membatasi investasi maupun konsumsi, dan menempatkan kelebihan dananya di sistem perbankan nasional.

OVERVIEW OF NATIONAL BANKING AND SHARIA BANKING CONDITIONS

Meanwhile, data from the Financial Services Authority (OJK) reveals that the condition of Indonesia's financial services sector throughout 2021 indicated limited growth, following the trend of the recovery of the national economy. These are the results of the PEN Program stimulus and the implementation of prudential banking set by Bank Indonesia that was carried out properly by all banking personnel with the supervision of OJK.

Total assets of the national banking increased by 12.32% to Rp10,114.5 trillion from Rp9,098.2 trillion in the previous year, mainly supported by an increase in the deposits of third-party funds, which increased by 12.98% from Rp6,665.4 trillion to Rp7,479.5 trillion. Meanwhile, the national banking credit balance posted a lower growth compared to the growth in deposits, growing by only 3.87% from Rp5,547.6 trillion in 2020 to Rp5,768.6 trillion. This illustrates that the pandemic conditions have made the middle and upper class still tend to limit their investment and consumption, and place their excess funds in the national banking system.



Rasio kecukupan modal CAR perbankan nasional di akhir 2021 tetap kuat, yakni berada di kisaran 24,07% dengan NPL bruto sedikit membaik, yakni 3,00% dari sebesar 3,99% di tahun sebelumnya.

Suku bunga deposito perbankan nasional cenderung melemah, dari kisaran 4,45%-5,12% di tahun 2020, menjadi di kisaran 2,34%-3,48% demikian pula dengan suku bunga kredit investasi dalam mata uang rupiah, menunjukkan trend penurunan dari sebesar 8,88% menjadi sebesar 8,35%. Suku bunga kredit konsumsi dan modal kerja perbankan nasional juga menunjukkan trend penurunan. Ini sejalan dengan penurunan suku bunga rujukan Repo Rate 7 Hari BI yang terus menurun.

Data dari OJK juga menunjukkan pertumbuhan simpanan surat berharga dari perbankan nasional cenderung lebih rendah dari pertumbuhan saldo kredit. Kondisi tersebut menunjukkan perbankan masih harus mengatasi relatif lemahnya pertumbuhan permintaan kredit karena belum kondusifnya dunia usaha yang masih terimbas oleh terbatasnya pertumbuhan perekonomian nasional akibat masih merebaknya pandemi COVID-19.

Kondisi Perbankan Syariah

Sementara itu kondisi perbankan syariah secara umum tetap memberi gambaran yang lebih baik dibandingkan bank konvensional, mengingat seluruh indikator pertumbuhan mencatatkan hasil positif.

Total aset perbankan syariah (Bank Umum Syariah - BUS dan Unit Usaha Syariah – UUS) di tahun 2021 tumbuh 17,32% menjadi senilai Rp676,7 triliun, dari sebesar Rp593,9 triliun di tahun sebelumnya. Perbankan syariah juga mencatatkan pertumbuhan saldo pembiayaan yang lebih tinggi, yakni naik sebesar 6,91%, sedangkan bank konvensional hanya mencatatkan kenaikan saldo sebesar 3,87%. Saldo pembiayaan ini naik menjadi sebesar Rp410,5 triliun, dari senilai Rp383,9 triliun di tahun sebelumnya.

Simpanan Dana Pihak Ke-3 pada perbankan syariah menunjukkan pertumbuhan sebesar 15,68% menjadi senilai Rp536,99 triliun dari sebesar Rp465,98 triliun di tahun sebelumnya.

Dari sisi kecukupan modal, perbankan syariah juga menunjukkan kondisi yang cukup kuat, dengan rerata CAR di tahun 2021 adalah 25,71%, naik dari posisi rerata CAR 21,64% di tahun sebelumnya. Sementara kualitas pembiayaan juga relatif terjaga, dengan NPF Bruto rata-rata di kisaran 2,59%, membaik dari 3,08% di tahun 2020.

The national banking capital adequacy ratio (CAR) at the end of 2021 remains strong, namely in the range of 24.07% with a slight improvement in gross NPL, namely 3.00% from 3.99% in the previous year.

The interest rate on deposit in national banking tended to weaken, from a range of 4.45%-5.12% in 2020, to the range of 2.34%-3.48% as well as that of interest rates for investment loans denominated in rupiah, which suggested a downward trend from 8.88% to 8.35%. The interest rates for consumption credit and working capital in the national banking sector also showed a downward trend. This is in line with the decline in the BI 7-Day Repo Rate benchmark rate, which continued to decline.

Data from the OJK also showed that the growth in placement of securities by national baking tended to be lower than the growth of outstanding credit. This condition suggested that banks still have to overcome the relatively weak growth in credit demand due to the unfavorable conditions in business, which is still affected by the limited growth of the national economy due to the ongoing spread of the Covid-19 pandemic.

Sharia Banking Condition

Meanwhile, the condition of sharia banking in general still gives a better picture than conventional banks, with all key indicators pointing to positive growth.

The total aggregate assets of sharia banking (Sharia Commercial Banks – SCB and Sharia Business Units – SBU) in 2021 grew by 17.32% to Rp676.7 trillion, from Rp593.9 trillion in the previous year. Sharia banking also recorded a higher growth in financing balances, which increased by 6.91%, while conventional banks only posted a balance increase of 3.87%. This financing balance increased to Rp410.5 trillion, from Rp383.9 trillion in the previous year,

Third-Party Fund Deposits in sharia banking showed a growth of 15.68% to Rp536.99 trillion from Rp465.98 trillion in the previous year.

In terms of capital adequacy, Sharia banking also exhibits a fairly strong condition, with a CAR average of 25.71% in 2021, an increase compared to the average CAR position of 21.64% in the previous year. Meanwhile, financing quality was also relatively well maintained, with an average Gross NPF in the range of 2.59%, improving from 3.08% in 2020.



Data tersebut menunjukkan bahwa di masa pandemi, sektor-sektor yang berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat menengah bawah, yang menjadi pasar dari perbankan syariah, di tahun 2021 tetap tumbuh lebih baik dari sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan produk-produk fashion, *durable goods*, lifestyle maupun investasi yang menjadi pasar dari perbankan konvensional.

KINERJA BANK MUAMALAT INDONESIA TAHUN 2021

Di tahun 2021, total aset kami naik 14,94% menjadi Rp58,90 triliun dari Rp51,24 triliun di tahun 2020, didukung oleh naiknya ekuitas sebesar 0,50% menjadi sebesar Rp3,98, meningkatnya dana pihak ketiga nasabah sebesar 13,16% menjadi sebesar Rp46,87 triliun dan Dana Syirkah Temporer yang naik 12,92% menjadi sebesar Rp43,36 triliun.

Jumlah *outstanding* pembiayaan yang kami berikan di tahun 2021 menurun 37,96% menjadi Rp18,04 triliun dari sebesar Rp29,08 triliun di tahun 2020.

Komitmen kami untuk melaksanakan manajemen risiko pembiayaan dengan baik, serta tetap menerapkan penerapan prinsip kehati-hatian dan pelaksanaan prinsip GCG membawa hasil, sebagaimana tercermin pada rasio NPF-gross (Non-Performing Financing/NPF-gross) secara konsolidasi di tahun 2021 yang membaik menjadi sebesar 0,67% dari 4,81% di tahun 2020. Kemudian NPF-netto secara konsolidasi di tahun 2021 membaik menjadi sebesar 0,08% dari posisi sebesar 3,95% di tahun 2020.

Kami mencatatkan pendapatan pengelolaan dana pada tahun pelaporan mencapai nilai sebesar Rp2.14 triliun, turun 12,0% dari tahun 2020 yang sebesar Rp2,43 triliun. Kondisi tersebut disebabkan oleh menurunnya pendapatan pembiayaan yang didapatkan dari nasabah yang salah satu diantaranya disebabkan oleh faktor eksternal seperti belum pulihnya kondisi ekonomi akibat dampak pandemi COVID-19. Selain itu, transaksi aksi korporasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat berupa penjualan portfolio juga menyumbang penurunan pendapatan Bank.

Pada akhirnya secara keseluruhan, kami mencatatkan penurunan laba bersih tahun berjalan 2021 sebesar 10,9% menjadi sebesar Rp8,93 triliun dari tahun 2020 yang sebesar Rp10,02 triliun.

Pembahasan lebih mendetail mengenai kinerja keuangan kami dapat dilihat pada uraian Bab Diskusi dan Analisis Manajemen pada Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia.

Adapun ringkasan perubahan posisi neraca dan tabel rugi laba kami di tahun 2021 adalah sebagai berikut.

The data shows that during the pandemic, sectors that are directly related to meeting the basic needs of the lower middle class, which are the market for Sharia banking, continued to grow better in 2021 compared to economic sectors related to fashion products, durable goods, lifestyle and investment that are the market for conventional banking.

BANK MUAMALAT PERFORMANCE IN 2021

In 2021, our total assets increased by 14.94% to Rp58.90 trillion from Rp51.24 trillion in 2020, supported by an increase in equity of 0.50% to Rp3.98, third-party funds increased by 13.16% to Rp46.87 trillion and Temporary Syirkah Funds increased by 12.92% to Rp43.36 trillion.

The total outstanding financing we provided in 2021 decreased by 37.96% to Rp18.04 trillion from Rp29.08 trillion in 2020.

Our commitment to carry out financing risk management properly, as well as to continue to apply the prudential principles and the implementation of GCG principles has yielded results, as reflected in the consolidated NPF-gross (Non-Performing Financing/NPF-gross) ratio in 2021, which improved by 0.67% from 4.81% in 2020. Furthermore, the consolidated NPF-net in 2021 improved by 0.08% from 3.95% in 2020.

We recorded fund management revenues in the reporting year to reach a value of Rp2.14 trillion, a decrease of 12.0% compared to 2020, which amounted to Rp2.43 trillion. This condition was due to a decrease in financing income from customers, which was partly due to external factors, such as the economic condition that has yet to recover due to the impact of the Covid-19 pandemic. In addition, the corporate action transactions carried out by Bank Muamalat in the form of portfolio sales also contributed to the decrease in the Bank's revenue.

Ultimately, overall, we posted a decrease in net profit for the year 2021 by 10.9% to Rp8.93 trillion compared to 2020, which amounted to Rp10.02 trillion.

A more detailed discussion of our financial performance can be viewed in the description of the Management Discussion and Analysis Chapter in Bank Muamalat Indonesia's Annual Report.

The summary of changes in financial position and profit and loss statements in 2021 is illustrated in the following table.



Ringkasan Kinerja Ekonomi Bank Muamalat Indonesia 2020-2021

Economic Performance Highlights of Bank Muamalat Indonesia 2020-2021

(Dalam Rp juta, kecuali dinyatakan lain) | (In Rp million, unless otherwise stated)

Uraian	2020	2021	Perubahan Growth		Description
			Nilai Ammount	%	
Ringkasan Neraca (Rp Miliar)					
Total Aset	51.241	58.899	7.658	14,9%	Total Assets
Total Pembiayaan Diberikan	29.084	18.040	(11.044)	-38,0%	Total Financing
Total Dana Pihak Ketiga	41.424	46.871	5.447	13,2%	Third-Party Funds
Total Dana Syirkah Temporer	37.757	43.358	5.601	14,8%	Total Temporary Syirkah Funds
Total Liabilitas	11.555	9.518	2.037	21,4%	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	3.967	3.986	19	0,5%	Total Equity
Ringkasan Laba Rugi (Rp Juta)					
Statement of Income Highlights (Rp million)					
Total Pendapatan Bank	2.432	2.140	(292)	-12,0%	Total Income of the Bank
Hak Bagi Hasil Milik Bank	822	753	(68)	-8,3%	Bank's Share in Revenue Sharing
Pendapatan Operasional Lainnya	575	584	9	1,5%	Other Operating Income
Beban Operasional	(1.345)	(1.326)	19	-1,4%	Operating Expenses
Pembalikan (Beban) CKPN	(64)	(16)	48	-75,1%	Expense for Allowance for Impairment
Pendapatan Operasional - Bersih	(1)	(7)	(6)	409,5%	Operating Revenues - Net
Laba Usaha	16	19	3	15,9%	Income from Operations
Laba Bersih Tahun Berjalan	10	9	(1)	-10,9%	Net Income for the Year
Jumlah Laba Komprehensif	30	20	(10)	-66,6%	Total Comprehensive Profit

PEMBIAYAAN MENURUT SEKTOR DAN SEGMENT USAHA

Pembiayaan Menurut Sektor Usaha [FS6]

Sebagai wujud kontribusi terhadap pembangunan nasional dan pembangunan industri, kami merealisasikan dukungan pembiayaan pada berbagai sektor ekonomi. Kami memberikan dukungan pembiayaan terhadap tidak kurang 16 sektor ekonomi. Namun demikian, kami lebih memfokuskan pemberian pembiayaan pada sektor-sektor yang memiliki *multiplier effect* yang besar bagi umat, yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, seperti: sektor industri pengolahan, sektor infrastruktur (*power plant*, telekomunikasi, jalan tol, sarana transportasi lainnya), sektor pertambangan & penggalian, dan sektor konsumsi rumah tangga.

Di samping proyek infrastruktur, kami juga menyalurkan pembiayaan untuk pengembangan industri kelapa sawit yang merupakan salah satu sektor unggulan Indonesia yang menyerap banyak tenaga kerja. Pembiayaan pada industri kelapa sawit terdiri dari pembiayaan perusahaan non plasma (perkebunan kelapa sawit, pengolahan CPO, dan industri minyak goreng dari kelapa sawit) dan pembiayaan pada koperasi plasma atau perkebunan kelapa sawit.

FINANCING BY BUSINESS SECTOR AND SEGMENT

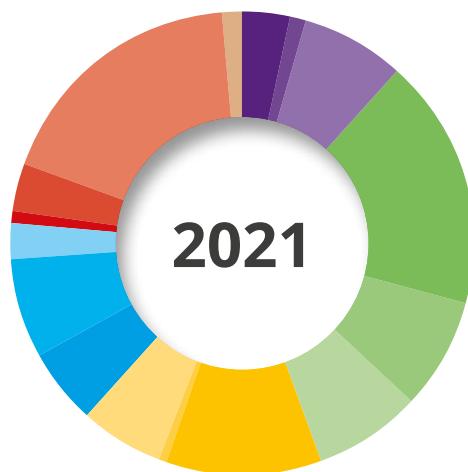
Financing by Business Sector [FS6]

As a manifestation of contribution to national and industrial development, we realize the financial support to various economic sectors. We provide financial support to no less than 16 economic sectors. However, we focus more on providing financing to sectors with a large multiplier effect for the population at large, which will ultimately lead to national economic growth, such as: the manufacturing sector, the infrastructure sector (power plants, telecommunications, toll roads, other means of transportation), mining & quarrying sector, and household consumption sector.

In addition to infrastructure projects, we also provide financing for the development of the palm oil industry, which is one of Indonesia's leading sectors that absorbs a large number of workers. Financing for the palm oil industry consists of financing for non-plasma companies (oil palm plantations, CPO processing, and palm oil cooking industry) and financing to the plasma plantations or cooperatives.

**Tabel Pembiayaan Menurut Sektor Ekonomi - 2021****Table of Financing by Economic Sector - 2021**

No	Sektor Ekonomi Economic Sector	Nilai (Rp Juta) Value (Rp Million)	%
1	Pertanian, Perburuan dan Kehutanan Agriculture, Hunting and Forestry	921.788	5,11%
2	Perikanan Fisheries	912	0,01%
3	Pertambangan dan Penggalian Mining and Quarrying	704.016	3,90%
4	Industri Pengolahan Manufacturing Industry	2.726.670	15,11%
5	Listrik, Gas dan Air Electricity, Gas and Water	1.448.565	8,03%
6	Konstruksi Construction	966.442	5,36%
7	Perdagangan Besar dan Eceran Wholesale and Retail	2.399.739	13,30%
8	Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Accommodation and Food and Beverage Provision	61.165	0,34%
9	Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi Transportation, Warehousing and Communication	564.816	3,13%
10	Perantara Keuangan Financial Intermediary	1.057.897	5,86%
11	Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan Real Estate, Rental Business, and Corporate Services	1.205.791	6,68%
12	Jasa Pendidikan Education Services	884.479	4,90%
13	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial Health Services and Social Activities	337.093	1,87%
14	Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Community Services, Socio-Culture, Entertainment and Other Individuals	256.082	1,42%
15	Rumah Tangga - KPR, KPKB dll Household - Mortgage, KPKB, and others	3.904.963	21,64%
16	Lain-lain Others	600.998	3,33%
Jumlah Total		18.041.416	

Grafik Pembiayaan Menurut Sektor Ekonomi – 2021**Chart of Financing by Economic Sector – 2021**

● Pertanian Agriculture	998.56
● Perikanan Fisheries	333.42
● Pertambangan Mining	2085.5
● Pengolahan Pengolahan	5091.5
● Listrik, Gas & Air Electricity, Gas & Water	2260.9
● Konstruksi Construction	2188.8
● Perdagangan Besar & Eceran Wholesale & Retail	3119.81
● Akomodasi Accommodation	171.3
● Transportasi & Pergudangan Transportation & Warehousing	1726.6
● Perantara Keuangan Financial Intermediary	1491.8
● Real Estate Real Estate	2021.6
● Pendidikan Education	758.6
● Kesehatan dan Sosial Health and Social	223.1
● Jasa SosBud dan Hiburan Socio-Culture and Entertainment	987.4
● Konsumen RT - KPR, KPKB Household - Mortgage, KPKB customers	5285.715
● Lain-lain Others	335.3

- Pengembangan Sektor Ramah Lingkungan [FS1, FS3, FS5, FS8]**

Untuk mendukung perkembangan sektor kelapa sawit, sejak ada awal tahun 2017, kami telah membentuk Plasma Specialist Unit yang fokus untuk membiayai petani- petani plasma yang tergabung di dalam bentuk badan koperasi. Kami membiayai koperasi plasma yang dibina oleh grup perusahaan yang telah memiliki sertifikasi atau merupakan anggota The Roundtable

- Development of Environmentally-Friendly Sector [FS1, FS3, FS5, FS8]**

To support the development of the palm oil sector, since 2017, we have established the Plasma Specialist Unit that focuses on financing plasma farmers who are members of their cooperatives. We enter into financing plasma cooperatives that are mentored by the group of companies that have earned the certification or are members of the Roundtable on Sustainable Palm Oil



on Sustainable Palm Oil (RSPO) dan/atau Indonesian Sustainable Palm Oil System (ISPO), yang telah memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

Pada akhir tahun 2019 kami melakukan reorganisasi, sehingga fungsi Plasma Specialist Unit dipecah menjadi Corporate Linkage Agribusiness and Syndication sebagai unit yang mengelola produk khusus plasma dan fungsi dalam proses pembiayaan lainnya termasuk monitoring dikelola oleh Unit Client Relationship & Financing Analyst secara umum.

Kami juga telah menerapkan penyaluran pembiayaan pada organisasi ramah lingkungan, seperti yang bergerak dalam energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan, serta organisasi yang melakukan konsep berkelanjutan.

• Perlindungan Situs Warisan Dunia

Pada pembiayaan sektor-sektor yang kegiatannya menyebabkan perubahan bentang alam atau perubahan peruntukan lahan, seperti sektor pertambangan, sektor infrastruktur terutama pembangunan jalan, sektor perkebunan, dan sebagainya, kami mensyaratkan perlindungan terhadap situs warisan dunia UNESCO. Kami berupaya untuk menjadikan hal ini sebagai pertimbangan dalam perumusan kebijakan pembiayaan nasabah.

Pembiayaan Menurut Segmen Usaha

Tabel Portofolio Pembiayaan Menurut Segmen Usaha – 2021

Financing Portfolio by Business Segment – 2021

No	Segmen Usaha Business Segment	Nilai (Rp Juta) Ammount (Rp Million)	%	
1	Konsumen Consumer	3.783.984	20,97%	●
2	Mikro Retail Micro Retail	2.937	0,02%	●
3	SME SME	2.787.945	15,45%	●
4	Korporasi Corporate	11.466.148	63,56%	●
TOTAL		18.041.014		

(RSPO) and/or the Indonesian Sustainable Palm Oil System (ISPO), both of which take into account the Social, Environmental and Governance aspects.

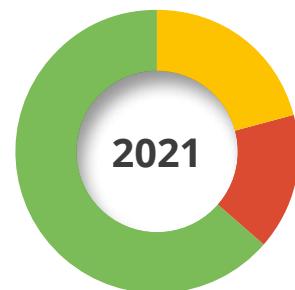
At the end of 2019, we reorganized the function of the Plasma Specialist Unit into Corporate Linkage Agribusiness and Syndication as the unit that manages the special plasma financing product and of other financing functions, including the monitoring by the Client Relationship & Financing Analyst Unit in general.

We have also disbursed financing to environmentally-friendly organizations, such as organizations that are engaged in renewable energy, environmentally-friendly modes of transportation, and organizations that promotes the concept of sustainability.

• Protection of World Heritage Sites

In financing business sectors whose activities may cause a change in the environmental landscape or land utility, such as the mining, infrastructure (especially roads), plantation, and such likes, we require the protection to UNESCO's world heritage sites. We seek to take this into account in the formulation of customer financing policies.

Financing by Business Segment



Pembiayaan Wholesale/Korporasi

Pembiayaan Wholesale merupakan nama segmen yang diperkenalkan di tahun 2021 sebagai salah satu bentuk transformasi pengelolaan bisnis yang kami jalankan.

Total nilai portofolio pembiayaan korporasi kami per akhir tahun 2021 adalah sebesar Rp10,07 triliun atau sebesar 63,6% dari total portofolio pembiayaan. Dari nilai sebesar itu, senilai Rp2,73 triliun (2020: Rp4,75 triliun) adalah pembiayaan yang disalurkan untuk mendukung pengembangan industri pengolahan, termasuk pengolahan kelapa sawit.

Wholesale/Corporate Financing

Wholesale Financing is the name of the segment that was introduced in 2021 as a form of business management transformation that we perform.

The total value of our corporate financing portfolio as of the end of 2021 amounted to Rp10.07 trillion or 63.6% of the total financing portfolio. Of this amount, Rp2.73 trillion (2020: Rp4.75 trillion) was financing disbursed to support the development of the manufacturing industry, including palm oil processing.



Mengingat hampir seluruh debitur dalam kelompok segmen ini merupakan pelaku bisnis dengan skala usaha cukup besar, kami menerapkan berbagai klausul pembiayaan sesuai ketentuan kebijakan bank, diantaranya adalah ketataan terhadap regulasi aspek sosial dan lingkungan.

Khusus untuk pelaku industri pengolahan kelapa sawit, kami mensyaratkan kepatuhan terhadap ketentuan Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) dan/atau Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO). Kami juga menerapkan ketentuan untuk dapat melakukan inspeksi ketataan debitur terhadap ketentuan klausul pinjaman yang mencakup berbagai peraturan perundangan di bidang lingkungan terkait. Manakala terdapat praktik yang belum memenuhi ketentuan dimaksud, kami membuka kerjasama dengan debitur untuk mencari jalan agar berbagai ketentuan pada aspek sosial-lingkungan tersebut akhirnya dapat dipenuhi dan ditaati. [FS5]

Testimoni Nasabah Wholesales

"Bank Muamalat telah menjadi mitra utama kami selama lebih dari 10 tahun. Nilai-nilai, kepercayaan, visi dan komunikasi yang dibangun selama ini, lebih dari sekedar hubungan bisnis, dan membawa bisnis kami berkembang dari skala klinik kecil serta pembiayaan mikro, hingga akhirnya mampu membangun Group Edelweiss Hospital. Dengan masuknya BPKH sebagai pemegang saham baru, kami semakin yakin untuk terus menjadi mitra bagi Bank Muamalat dalam pengembangan rumah sakit - rumah sakit kami selanjutnya".

Considering that almost all debtors in this segment group comprise of large corporations, we apply various financing clauses in accordance with the provisions of bank policies, including compliance over social and environmental regulatory aspects.

For businesses in the oil palm processing industry in particular, we require compliance with the provisions of Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) and/or the Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO). We also implement provisions to be able to conduct inspections of debtor compliance with the provisions of loan clauses, which cover various related environmental laws and regulations. Whenever there are practices that do not meet the aforementioned provisions, we are open to cooperation with the debtors to find ways to ensure that the various provisions on the socio-environmental aspects can eventually be fulfilled and complied with. [FS5]

Wholesales Customer Testimony

"Bank Muamalat has been our main partner for more than 10 years. The values, trust, vision, and communication that have been established, are more than just business relationships, and have brought our business to grow from a small clinic scale and microfinance, to finally being able to build the Edelweiss Hospital Group. With the entry of BPKH as a new shareholder, we are increasingly confident to continue to be a partner of Bank Muamalat in the development of our hospitals in the future".

Pembiayaan Small & Medium Enterprise (SME)

Portofolio kami pada segmen SME di tahun 2021 mencapai nilai sebesar Rp2,88 triliun atau sekitar 14,5% dari total portofolio Bank. Pada dasarnya kami menerapkan ketentuan pembiayaan untuk bagi pelaku industri yang telah masuk kelompok usaha menengah mengacu pada ketentuan yang diterapkan pada pembiayaan segmen korporasi. Namun demikian pada proses penilaian kelayakan pembiayaan kelompok ini kami lebih aktif lagi dalam menjalin kerjasama, sebagai *agent of development*, agar para debitur dapat memenuhi seluruh regulasi di bidang lingkungan yang berlaku. [FS5, FS7]

Pembiayaan Mikro dan Kecil

Portofolio kami pada segmen Mikro dan Retail di tahun 2021 mencapai nilai sebesar Rp2.94 miliar atau sekitar 0,02 % dari total portofolio. Dalam pengelolaan portofolio untuk segmen pengusaha pada kelompok mikro dan retail inilah, peran kami sebagai *agent of development* semakin nyata. Jenis usaha yang dijalankan pada segmen ini mayoritas adalah pemenuhan kebutuhan sehari-hari, termasuk tidak terbatas pada kedai-kedai makanan, warung kopi, toko-toko kecil dan sebagainya, yang dalam pengelolaannya sarat dengan interaksi sosial kemasyarakatan.

Small & Medium Enterprise (SME) Financing

In 2021, our portfolio in the SME segment reached Rp2.88 trillion, or 14.5% of the Bank's total portfolio. Basically, we apply the financing provisions for industries in the medium-sized enterprises category by referring to the provisions that apply to the financing for the corporate segment. However, in the assessment process of the feasibility of financing for this group, we are more active in establishing cooperations, as an agent of development, to ensure that the debtors will be able to comply with all applicable environmental regulations. [FS5, FS7]

Micro and Small Enterprise Financing

In 2021, our portfolio in the Micro and Retail segment reached a value of Rp2.94 billion or approximately 0.02% of the total portfolio. In managing the portfolio in the micro and retail enterprises segment, our role as an agent of development becomes more apparent. The type of businesses carried out in this segment are mostly the fulfillment of daily needs, including but not limited to food stalls, coffee shops, ,small shops, and others, which in terms management are filled with social interactions.



Oleh karenanya kami menerapkan pendekatan sosial kemasyarakatan dalam mengelola dan membina hubungan dengan para debitur pada kelompok usaha ini. [FS7]

Pembiayaan Konsumen

Portofolio kami pada segmen konsumen di tahun 2021 mencapai nilai sebesar Rp3,78 triliun atau sekitar 21,0% dari total portofolio. Melalui pembiayaan konsumen, yang tujuan penggunaannya adalah untuk mendukung kepemilikan rumah tinggal, apartemen, ruko/rukan, kendaraan bermotor maupun peralatan rumah tangga lainnya, kami menunjukkan komitmen dalam berkontribusi memperbaiki taraf hidup dan kesejahteraan para nasabah.

Portofolio Terkait Lingkungan, Sosial dan Tatakelola [FS10]

Kami tidak menjalankan peninjauan pemenuhan mitigasi risiko LST terhadap seluruh eksposur portofolio pembiayaan yang dikelola secara berkala. Namun demikian, kami menjalankan kriteria mitigasi dimaksud terhadap beberapa nasabah yang sejak awal pelaksanaan *due-diligence* spesifik telah dimasukan ke kriteria mitigasi risiko LST dimaksud.

Dari proses *due diligence* spesifik tersebut, kami memiliki portofolio dengan kriteria memenuhi ketentuan mitigasi risiko LST, yakni beberapa nasabah yang masuk ke segmen Wholesale Banking, dan bergerak di sektor perkebunan dan pengolahan kelapa sawit. Jumlah perusahaan sawit yang dikelola tim Goodbank ada sekitar 28 nasabah termasuk 24 diantaranya adalah Koperasi Binaan dengan pola kemitraan inti plasma. Dari 24 portofolio pembiayaan pola kemitraan inti plasma, tersebut yang memiliki kewajiban pemenuhan aspek keberlanjutan, terdapat 17% (4 Koperasi binaan) Nasabah yang aktif memberikan jawaban atas isu-isu LST.

Pada program pembiayaan pola kemitraan inti plasma untuk sektor Kelapa Sawit tersebut, nasabahnya adalah Koperasi yang beranggotakan para petani di daerah-daerah yang telah mendapat legalitas dari pejabat daerah, di mana pembangunan kebun tidak berada di lokasi yang menyalahi ketentuan AMDAL. Selain itu, kami juga menetapkan persyaratan bahwa Bank hanya akan membiayai koperasi yang Group perusahaan intinya telah memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO agar manajemen kebun yang dijalankan oleh Koperasi Plasma yang dibiayai dapat mengikuti manajemen kebun yang *sustainable*.

Pada kebijakan internal, kami memiliki ketentuan internal tentang form pembiayaan berkelanjutan, assessment LST atas nasabah ditinjau ulang secara singkat setiap kali Nasabah melakukan annual review. Dalam hal ini, terdapat setidaknya 1 nasabah baru yang bergerak di Sektor Kelapa Sawit, pada analisis pembiayaannya tim terkait yang memproses juga melakukan *assessment* dengan *tools form* pembiayaan berkelanjutan.

As such, we adopt a socially interactive approach in managing and maintaining relations with debtors of this business segment.[FS7]

Consumer Financing

In 2021, our portfolio in the consumer segment reached a value of Rp3.78 trillion, or approximately 21.0% of the total portfolio. Through consumer financing, the purpose of which is to support the ownership of residential houses, apartments, shop houses/ office houses, vehicles, as well as other household appliances, we demonstrate our commitment in contributing to improving the standards of living and welfare of the customers.

Environmental, Social, and Governance Related Portfolio [FS10]

We do not carry out a review on the fulfillment of ESG risk mitigation on all financing portfolio exposures that are managed on a regular basis. However, we have implemented the mitigation criteria for several customers who have been included in the ESG risk mitigation criteria since the beginning of the implementation of specific due-diligence.

From the specific due diligence process, we have established a portfolio with criteria that meet the ESG risk mitigation requirements, namely several customers in the Wholesale Banking segment, and are engaged in the plantation and palm oil processing sectors. The number of palm oil companies managed by the Goodbank team is about 28 customers, including 24 of them are Foster Cooperatives with a plasma core partnership pattern. Of the 24 core plasma partnership financing portfolios, which have the obligation to fulfill sustainability aspects, there are 17% (4 foster cooperatives) customers who actively respond to ESG issues.

In the plasma core partnership financing program for the Palm Oil sector, the customers are cooperatives whose members are farmers in areas that have received legality from local officials, where plantation development is not in locations that violates the provisions of the Environmental Impact Assessment (AMDAL). In addition, we also set a requirement that the Bank will only finance cooperatives whose core group companies already have ISPO and/or RSPO certificates, to ensure that the plantation management operated by the financed Plasma Cooperatives are able to comply with sustainable plantation management.

In our internal policy, we have established internal provisions regarding the form of sustainable financing, the ESG assessment on the customer is reviewed briefly every time the Customer conducts an annual review. In this case, there is at least 1 new customer engaged in the Palm Oil Sector, in the analysis of the financing, the relevant team that processes it also conducts an assessment with the tools of the sustainable financing form.



Namun demikian secara pendanaan, kami belum mengalokasikan penyediaan dana khusus untuk mendukung pembiayaan portofolio terkait risiko LST ini. Kami juga belum memiliki program penerbitan *green bond* yang secara khusus ditujukan untuk mendukung pendanaan portofolio nasabah terkait dengan mitigasi risiko LST dimaksud.

DISTRIBUSI NILAI EKONOMI [201-1]

Selaras dengan upaya penyehatan portofolio yang dijalankan di tahun 2021 kami mencatatkan penurunan distribusi nilai perolehan ekonomi. Total nilai ekonomi yang kami distribusikan di tahun 2021 adalah sebesar Rp2,75 triliun, turun 9,6% dari nilai sebesar Rp3,04 triliun di tahun sebelumnya.

Kami mendistribusikan perolehan pendapatan operasional kepada pemilik properti yang disewa, penyedia jasa *leasing* kendaraan, *fee* untuk sistem TI yang digunakan dan berbagai biaya operasional lain, dengan total senilai Rp445,10 miliar di tahun 2021, turun 9,1% dari sebesar Rp489,73 miliar di tahun 2020.

Kami juga mendistribusikan biaya dana bagi hasil syirkah kepada pemangku kepentingan lain, yakni para penyandang dana, yang menempatkan dana dalam bentuk instrumen deposito maupun instrumen syariah lainnya sebesar Rp1,39 triliun untuk tahun 2021, turun 13,9% dari Rp489,73 miliar di tahun 2020.

Kami membagikan nilai perolehan sebesar Rp889,03 miliar kepada para karyawan sebagai wujud komitmen untuk mensejahteraan serta menghargai kerja keras para karyawan.

Kami tetap konsisten merealisasikan kewajiban pembayaran pajak penghasilan maupun pajak badan kepada negara. Pada tahun 2021, nilai pembayaran pajak adalah sebesar Rp22,15 miliar, turun 20,4% dari tahun 2020 yang sebesar Rp27,70 miliar.

Kami masih belum membagikan dividen selama 2 tahun terakhir. Kinerja keuangan yang belum maksimal dalam beberapa tahun terakhir membuat secara keseluruhan, di tahun 2021 kami mencatatkan penurunan distribusi nilai perolehan ekonomi sebesar Rp291,67 miliar bagi para pemangku kepentingan. Namun demikian, kami masih dapat menyisihkan sejumlah nilai perolehan ekonomi yang ditahan untuk mendukung pengembangan usaha dimasa mendatang, sebesar Rp750,74 miliar, sebagaimana tampak pada tabel berikut.

However, in terms of funding, we have not allocated special funds to support portfolio financing related to ESG risk. We also have not established a green bond issuance program that is specifically intended to support customer portfolio funding related to ESG risk mitigation.

DISTRIBUTION OF ECONOMIC VALUE [201-1]

In line with the portfolio restructuring efforts carried out in 2021, we posted a decrease in the distribution of economic value. The total economic value we distributed in 2021 amounted to Rp2.75 trillion, a decrease of 9.6% compared to Rp3.04 trillion in the previous year.

We distributed the income from operations to owners of properties rented, provider of vehicle leasing services, fees for the utilized IT system, as well as various other operating cost, with a total value of Rp445.10 billion in 2021, a decrease of 9.1% from Rp489.73 billion in 2020.

We also distributed syirkah profit-sharing cost to other stakeholders, namely funders who place their funds in deposit instruments or other sharia instruments, in the amount of Rp1.39 trillion in 2021, a decrease of 13.9% from Rp1.61 trillion in 2020.

We distributed a total of Rp889.03 billion to employees as a form of the commitment to the welfare as well as appreciate the hard work of employees.

We remain consistent in realizing the obligation to pay income tax and corporate tax to the state. In 2021, the total value of tax payments amounted to Rp22.15 billion, a decrease of 20.4% compared to 2020, which amounted to Rp27.70 billion.

We have not distributed dividends during the last 2 years. The overall financial performance that has not been optimum in the last few years in resulting the company to post a decrease in the distribution of economic value in the amount of Rp291.67 billion for stakeholders in 2021. Nevertheless, we were still able to reserve several retained economic acquisitions to support business development in the future, in the amount of Rp750.74 billion, as illustrated in the following table.



Tabel Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi [201-1]

Table of Distributed Economic Value [201-1]

(Dalam Rp juta) | (In Rp Million)

Uraian	2020	2021	Perubahan Growth		Description
			Nilai Ammount	%	
Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima					
Pendapatan Usaha	2,431.60	2,139.79	-291.81	-12,0%	Operating Incomes
Pendapatan operasional lainnya - bersih	575.00	584.00	9.00	1,5%	Other Operating Incomes - Net
Hak bagi hasil milik Bank	821.56	753.27	-68.29	-8,3%	Bank's Share in Revenue Sharing
Pendapatan selisih kurs	30.08	24.15	-5.93	-19,7%	Foreign exchange income
Jumlah nilai ekonomi langsung diterima	3,857.24	3,501.21	-356.03	-9,2%	Total direct economic value received
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan					
Biaya Operasional	489.73	445.10	-44.62	-9,1%	Operating Expenses
Gaji dan Tunjangan Karyawan	905.42	889.03	-16.38	-1,8%	Employee Salaries and Benefits
Biaya bagi hasil dana Syirkah	1,610.00	1,386.52	-223.48	-13,9%	Share on Return of Syirkah Funds
Pembayaran Dividen	0.00	0.00	0.00	0,0%	Dividend Payment
Pembayaran kepada Pemerintah	27.696	22.048	-5.648	20,39%	Payments to the Government
Penyaluran dana CSR bagi masyarakat	9.30	7.78	-1.52	-16,3%	Distribution of CSR funds to the Community
Jumlah nilai ekonomi langsung didistribusikan	3,042.15	2,750.48	-291,67	-9,6%	Total direct economic value distributed
Jumlah Nilai Ekonomi Ditahan	815.09	750.74	-64.36	-7,9%	Total Retained Economic Value

MENDUKUNG PEMBANGUNAN PEREKONOMIAN NASIONAL BERSAMA PARA MITRA KERJA

Terjaminnya kualitas kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah bergantung juga pada kualitas barang dan jasa dari para mitra kerja. Oleh karenanya kami melakukan evaluasi berkala terhadap seluruh mitra pemasok atau para vendor, baik untuk vendor barang, produk teknologi informasi maupun vendor jasa, seperti jasa sistem operasi.

Evaluasi kami lakukan terhadap aspek kemampuan keuangan, ketenagakerjaan, maupun aspek kualitas barang dan jasa yang diberikan selama periode tertentu. Kami memiliki daftar rekanan vendor dan pemasok barang maupun jasa yang telah terbukti memiliki rekam jejak yang baik dan yang terbukti memiliki rekam jejak kurang memuaskan. Dalam menjalin kerjasama dengan para vendor tersebut, kami mensyaratkan pernyataan tidak ada benturan kepentingan dan larangan, memberi/menjanjikan untuk memberi sesuatu kepada manajemen dan karyawan yang terkait maupun tidak terkait.

Selain itu, dalam kaitannya dengan komitmen pelestarian lingkungan, kami juga mengimbau seluruh *supplier* rekanan untuk memiliki kemampuan mengelola dan minimalisir dampak lingkungan di dalam kegiatan masing-masing mitra *supplier*.

SUPPORTING NATIONAL ECONOMIC DEVELOPMENT WITH BUSINESS PARTNERS

The quality assurance on the services that are provided to customers also depend on the quality of goods and services from the Bank's business partners. To that end, we periodically evaluate all of our suppliers and vendors, encompassing vendors of goods, information technology products and other services, such as operating systems.

Our evaluation is carried out on aspects of financial capability, employment, as well as aspects of the quality of goods and services provided during a certain period. We have a list of vendor partners and suppliers of goods and services that have been proven to have a good track record and those who have proven to have an unsatisfactory track record. In cooperating with these vendors, we require a statement that there is no conflict of interest and prohibition, giving/promising gratuity to management and employees who are related or not related.

In addition, with regards to the commitment to environmental preservation, we also urge all supplier partners to have the ability to manage and minimize environmental impacts in their respective activities.



Kebijakan Pengadaan

Dalam melaksanakan hubungan dengan Penyedia Barang/Jasa, kami senantiasa mengedepankan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui seleksi dan persaingan yang sehat dengan memberikan perlakuan yang setara terhadap semua calon mitra bisnis yang telah memenuhi syarat/kriteria tertentu dari Bank.
2. Semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa termasuk syarat teknis administrasi, tata cara evaluasi serta hasil evaluasi disampaikan kepada calon mitra bisnis yang akan melakukan bisnis dengan Bank.
3. Memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon mitra bisnis secara proporsional dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan cara apapun.
4. Mekanisme seleksi pemasok atau vendor telah diatur secara detil dalam Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa.

Dengan memperhatikan seluruh ketentuan tersebut, di tahun 2021, kami merealisasikan pengadaan barang dan jasa senilai total Rp229,67 miliar, dari Rp251,21 miliar di tahun 2020, dimana seluruhnya atau 100% merupakan pengadaan untuk pemasok lokal. [204-1]

KONTRIBUSI UNTUK NEGARA

Kegiatan usaha kami menghasilkan 2 jenis kontribusi untuk negara, yakni kontribusi finansial langsung maupun tidak langsung, dan kontribusi non-finansial.

Kontribusi finansial langsung kami sampaikan dalam bentuk pembayaran pajak pendapatan maupun retribusi lainnya, yang untuk tahun operasional 2021 nilainya mencapai Rp22,15 miliar (2020: Rp27,70 miliar).

Untuk kontribusi finansial tidak langsung, wujudnya berupa terealisasinya fungsi intermediari yang kami jalankan. Sehingga para nasabah pelaku usaha dari segmen korporasi, mitra bisnis, pensiunan, UKM, bahkan pelaku usaha ultra mikro dari kelompok masyarakat prasejahtera mandiri yang sebelumnya tidak mendapatkan akses dukungan perbankan, kini dan seterusnya mendapatkan dukungan pembiayaan untuk mengembangkan usahanya. Berkembangnya skala ekonomi para pelaku bisnis tersebut pada akhirnya akan meningkatkan pembayaran pajak kepada negara.

Khusus pada peran intermediari ini, kami memegang teguh Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 14/26/PBI/2012, yang menegaskan perbankan harus meningkatkan akses dan porsi pembiayaan produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sebagai sektor penting dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Terkait hal ini, Otoritas Jasa Keuangan

Procurement Policy

In carrying out its business relations with vendors of goods and services, we constantly uphold the following:

1. The procurement of goods/ services must be undertaken through a healthy and competitive bidding process that is fair and objective to all bidders who have met certain prequalification standards set by the Bank.
2. All provisions and information regarding the procurement of goods/services including administrative technical requirements, evaluation procedures, and evaluation results are submitted to prospective business partners who will conduct business with the Bank.
3. Provide fair and equal treatment to all bidders proportionately, without leaning towards certain bidders to provide an advantage in whatever form or way.
4. The mechanism of selecting a supplier or vendor is provided for in detail in the Procedure for the Procurement of Goods and Services.

With due regards to these policies, in 2021, we realized total procurement of goods and services valued at Rp229.67 billion, from Rp251.21 billion in 2020, of which 100% were procured from local vendors. [204-1]

CONTRIBUTION TO THE NATION

Our business activities generate 2 types of contributions to the nation, namely direct and indirect financial contributions, and non-financial contributions.

We provide direct financial contribution in the form of payments of income taxes as well as other retributions, which amounted to a total of Rp22.15 billion in the 2021 fiscal year (2020: Rp27.70 billion).

For indirect financial contributions resulted from the realization of the intermediary function that we carry out. Subsequently enabling business customers from the corporate segment, business partners, retirees, SMEs, even ultra-micro businesses from independent underprivileged groups that previously did not have access to banking support, are now receiving and will continue to receive financial support to grow their businesses. The growing economic scales of these businesses will eventually increase tax proceeds to the nation.

Specifically with regards to the intermediary role, we adhere to Bank Indonesia Regulation (PBI) No. 14/26/PBI/2012, which stipulates that the banking sector must broaden access to banking services and increase the portion of productive lending to Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). MSME is considered as a key sector that provides a significant contribution to national economic development.



(OJK) turut mengeluarkan Roadmap Keuangan Berkelanjutan Indonesia 2015-2019 sebagai acuan pelaksanaan keuangan yang lebih baik.

Mengacu kepada peraturan tersebut, kami aktif berpartisipasi dalam pengembangan sektor Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) guna meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui penyediaan pembiayaan untuk berbagai segmen.

Sebagai salah satu implementasi strategi pengembangan usaha, kami menyalurkan pembiayaan produktif dengan mengalokasikan porsi lebih besar kepada sektor ritel berbasis UMKM dengan terus melakukan pengembangan portofolio produk-produk pembiayaan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pasar saat ini.

Sementara kontribusi non-finansial yang kami hadirkan adalah berupa tersedianya berbagai infrastruktur dasar sebagai realisasi pelaksanaan program tanggung jawab perusahaan yang kami jalankan, selain kehadiran berbagai infrastruktur pendukung kegiatan perbankan, seperti mesin-mesin ATM, infrastruktur digital dan sebagainya

INFRASTRUKTUR DIGITAL DAN CASHLESS SOCIETY [203-1]

Kami terus mendukung BI dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai guna mewujudkan *cashless society*. Kami juga terus berupaya untuk meningkatkan portofolio tabungan dan fokus pada *transactional banking* serta aspek *digital banking* seperti Mobile Banking dan Internet Banking untuk memberikan kemudahan pelayanan pada nasabah dalam bertransaksi guna memenuhi kebutuhan para nasabah. Ke depan, kami akan terus melakukan penambahan *biller-biller* yang terkait dengan produk-produk keuangan syariah serta akan meningkatkan kolaborasi dengan perusahaan *fintech* yang memiliki fokus yang sama.

Kami juga berupaya memperkuat posisi di Industri Syariah dengan meningkatkan layanan dan fasilitas transaksi Umrah dan Haji, baik pada persiapan keberangkatan, maupun pada saat aktifitas umrah dan haji. Di samping itu, layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) juga terus dioptimalkan untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan menyeluruh.

Guna mendukung pengembangan layanan perbankan digital, kami telah memiliki empat jenis produk yang dikelola oleh unit Wealth Management & E-Business Management, yakni:

1. Anjungan Tunai Mandiri (ATM),
2. Mobile Banking (MB),
3. Internet Banking (IB), dan
4. Gerai Muamalat.

In that respect, the Financial Services Authority (OJK) has issued the 2015-2019 Indonesia Sustainable Finance Roadmap as a guideline to better manage finances

Pursuant to these regulations, we actively participate in the development of the Small, Micro and Medium Enterprises (MSMEs) sector in order to improve the standard of living of communities through the availability of financing in various segments.

As one of the implementations of our business development strategy, we provide productive financing by allocating a larger portion to the MSME-based retail sector by continuing to develop a portfolio of financing products that are tailored to meet current market needs.

Meanwhile, our non-financial contributions are realized through the availability of various basic infrastructures that arise from the Bank's corporate social responsibility activities as well as from the presence of supporting banking infrastructures, such as the ATM terminals, digital networks, and others

DIGITAL INFRASTRUCTURE AND CASHLESS SOCIETY [203-1]

We continue to support BI and OJK in increasing non-cash transactions towards the creation of the cashless society. We also seek to increase the savings portfolio and focused on transactional banking as well as the digital banking aspect, such as Mobile Banking and Internet Banking to provide more convenient services to customers in conducting banking transactions to facilitate their financial needs. Going forward, we will continue to add billers that are related to sharia financial products and will increase collaboration with fintech companies that have similar business focus.

We will also strengthen our position in the Sharia Industry by increasing transaction banking services and facilities for the Umrah and Haj pilgrimage, from the initial departure preparation through to the Umrah and Haj pilgrimage. In addition, the Automatic Teller Machine (ATM) services will continue to be optimized to facilitate the transaction needs of customers in a convenient and comprehensive manner.

To support the development of its digital banking services, we have four types of products that are managed by the Wealth Management & E-Business Management Units, namely:

1. Automated Teller Machine (ATM)
2. Mobile Banking (MB)
3. Internet Banking (IB), and
4. Muamalat Outlets



Melalui *E-Business Management*, kami telah menghadirkan inovasi kemudahan kepada para pengguna *smartphone*, yakni aplikasi Muamalat Mobile yang memungkinkan nasabah Bank Muamalat Indonesia melakukan seluruh transaksi perbankan secara mandiri, mulai dari registrasi, aktivasi, sampai dengan melakukan transaksi perbankan, tanpa harus melalui cabang ataupun ATM Bank Muamalat Indonesia.

Kami juga senantiasa melakukan berbagai upaya guna mendukung Bank Indonesia dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai demi mewujudkan *cashless society*. Untuk maksud tersebut, sejak 2019 kami menghadirkan Muamalat DIN, yakni layanan *mobile banking* dengan fitur yang *up to date* seperti pembayaran GOPAY dan OVO, serta *user interface* yang jauh lebih baik.

Kami juga terus mengembangkan fitur-fitur e-Channel, seperti penambahan fitur pembayaran tagihan dan pembelian token listrik PLN, penambahan yang telah dapat dilakukan di Mobile Banking dan Internet Banking Bank Muamalat Indonesia, sehingga memberi dampak positif pada meningkatkan jumlah transaksi keuangan nasabah sehari-hari. Pengembangan fitur ini mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan kesetiaan nasabah yang tercermin pada peningkatan saldo rata-rata rekening nasabah di Bank Muamalat Indonesia.

Kami juga terus berupaya meningkatkan fungsi layanan ATM, dengan meluncurkan fitur auto infak di layanan ATM. Layanan ini telah mempermudah dan mendorong nasabah kami untuk menyalurkan infak secara cepat dan mudah kepada lembaga Baitulmal Muamalat (BMM) dan telah memberikan peningkatan transaksi infak yang signifikan sejak diluncurkan.

Kami berkomitmen penuh untuk terus melakukan penambahan produk dan layanan baru terkait e-Channel, baik berupa penambahan *biller-biller* yang sesuai syariah serta berkolaborasi dengan berbagai perusahaan berbasis teknologi keuangan dalam hal pertukaran *biller* (*cross biller*) maupun *sharing online merchant*.

Beberapa pengembangan yang akan dilakukan, antara lain:

1. Meningkatkan kemudahan aksesibilitas nasabah dalam menjangkau layanan Mobile Banking dan Internet Banking seperti *single login*, penyempurnaan manajemen *user id* dan *password*, penggunaan *biometric*, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah dengan tetap memperhatikan keamanan data nasabah. Kami juga sedang mempersiapkan fitur *cashless withdraw* di ATM dengan menggunakan Muamalat Mobile sebagai

Through the E-Business Management, we have provided an innovative ease-of-use to smartphones users, namely Muamalat Mobile application, which enables customers of Bank Muamalat Indonesia to undertake all of their banking transactions independently, starting from registration and activation, to banking transaction, without having to go through a branch office or an ATM terminal of Bank Muamalat Indonesia.

We also continue to strive to support Bank Indonesia and OJK in increasing the volume of non-cash transaction towards the creation of the cashless society. To that end, we introduced Muamalat DIN since 2019, namely a mobile banking service with the latest features for payment through GOPAY and OVO, and a much better user interface.

We also continue to develop e-Channel features, such as the addition of the PLN electricity bill payment and token purchase feature, the additions that can be conducted in Mobile Banking and Internet Banking of Bank Muamalat Indonesia, generating a positive impact by increasing the financial transactions of customers on a daily basis. These feature developments are able to meet needs of customers, which will ultimately increase brand loyalty among customers, as reflected in the increase in the average amount of balances in the accounts of Bank Muamalat Indonesia customers.

We also continue to improve the function of the ATM service, by launching the auto infaq feature in the ATM service. This service has facilitated and encouraged our customers to channel infaq quickly and easily to the Baitul Mal Muamalat (BMM) institution and has provided a significant increase in infaq transactions since its launch.

We are fully committed to add new products and services related to e-Channel, whether to add billers that comply with sharia or collaborate with various financial technology-based companies to undertake crossbilling or sharing online merchants.

Some of the developments will include:

1. Increasing the convenience and accessibility for customers to use Muamalat Mobile Banking and Internet Banking services, such as the single log-in, improving the management of user id and password, relying on biometrics, all of which are designed to provide convenience to the customer without compromising customer data security. We are also developing a cardless withdrawal feature on ATMs using Muamalat



otentikasi transaksi, dan juga melakukan pengembangan pembukaan rekening secara online, yang memungkinkan calon nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang Bank Muamalat Indonesia.

2. Melengkapi fitur layanan transaksi di *e-Channel* yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah seperti penambahan *biller-biller utility payment* dan *biller-biller* yang popular, serta *payment by QR code* yang merupakan fasilitas layanan pembayaran di Mobile Banking Muamalat untuk memberikan kemudahan nasabah melakukan pembayaran di *merchant-merchant* yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia.
3. Program dan promosi yang menarik agar nasabah semakin meningkatkan transaksinya di *e-Channel* Muamalat.

Kami juga telah berupaya mendorong peningkatan kualitas layanan publik, melalui peningkatan sinergi dengan perusahaan lainnya antara lain untuk mendukung program Pemerintah dalam memperluas akses pembayaran BPJS Kesehatan berupa jaringan *Payment Point Online Bank* (PPOB) atau loket pembayaran.

Mobile as the transaction authenticator, as well as developing online account opening allowing potential customers to no longer need to visit the branch office of Bank Muamalat Indonesia.

2. Broadening the service features of e-Channel transaction that is geared towards meeting customer needs, such as adding billers for utility payments or billers that are popular, and payments using the QR code that will be one of the features in the Muamalat Mobile Banking payment system to facilitate customers when conducting purchases in partner-merchants of Bank Muamalat Indonesia.
3. Attractive programs and promotions in order to increase customer transactions on the Muamalat e-Channel.

We have also made efforts to improve the quality of public services, by increasing synergies with other companies to support the Government's program, among others by expanding access to BPJS Kesehatan payments in the form of the Payment Point Online Bank (PPOB) network or payment counters.



07



Kinerja Pengembangan Masyarakat

Community Development Performance

Komitmen, Kebijakan dan Dasar Hukum

Commitments, Policy and Legal Basis

Organisasi Pengelola CSR

CSR Management Organization

Penyusunan Program

Program Formulation

Realisasi Program

Program Realization

Dampak dan Benefit Program CSR-2021

Impact and Benefits of The CSR Program in 2021

Investasi Sosial CSR

Investments in Social CSR

106

107

107

108

115

117







Kinerja Pengembangan Masyarakat

Community Development Performance

- Merealisasikan program-program bantuan penanggulangan dan pencegahan penyebaran pandemi COVID-19 yang masih melanda.
- Merealisasikan program-program sosialisasi dan pelatihan anti korupsi.
- Total dukungan dana kegiatan Program CSR sebesar Rp7,78 miliar.
- Carried out assistance programs to overcome and prevent the spread of the COVID-19 pandemic that continues to exist.
- Provided outreach and training on anti corruption.
- Total CSR Program activity support fund amounts to Rp7.78 billion.

KOMITMEN, KEBIJAKAN DAN DASAR HUKUM

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

Bank mewujudkan komitmen untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar dengan merealisasikan berbagai program bantuan bagi mereka yang termasuk masyarakat kurang mampu. Sementara pelaksanaan program pengembangan kompetensi di bidang ekonomi bagi para pelaku usaha mikro, Bank laksanakan sebagai bagian dari pembinaan nasabah mikro Bank Muamalat Indonesia.

Bank juga melaksanakan kegiatan tanggung jawab pengembangan masyarakat di bidang lain, yakni literasi keuangan dan program-program sosial lain, mengacu pada program-program sosial dan tanggung jawab perusahaan sebagaimana diatur dalam peraturan-peraturan terkait.

Kebijakan dan Dasar Hukum

Bank menjalankan kegiatan CSR dengan menerapkan kebijakan pelaksanaan berdasarkan dua landasan hukum, yakni landasan syariah serta landasan hukum dan peraturan yang berlaku, sebagai berikut:

COMMITMENT, POLICY, AND LEGAL BASIS

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

We fulfill our commitment to help improve the welfare of nearby communities through a number of assistance programs geared towards the underprivileged. Meanwhile, economic empowerment programs that are aimed at developing micro business competencies is carried out as part of the mentoring for Bank Muamalat Indonesia's micro-business customers.

We also carry out corporate social responsibility activities in other areas, such as in financial literacy and other social programs that are based on corporate social responsibility programs as prescribed within the relevant provisions.

Policy and Legal Basis

We carry out CSR activities by applying an implementation policy based on two legal basis, namely the sharia basis as well as the prevailing laws and regulations, as follows:



Landasan Syariah Sharia Basis	Landasan Hukum dan Peraturan Law and Regulation Basis
<p>1. Al-Qur'an yang tertuang pada QS Al Imron ayat 92, QS Al-Maidah ayat 2, QS Al-An'am ayat 160, QS Al-Balad ayat 12-16</p> <p>2. Hadits Rasulallah mengenai kebaikan, donasi dan membantu menghilangkan kesulitan sesama manusia yang tersebar di beberapa hadis seperti Hadits Riwayat Buchori Muslim, dan <i>Muttafaq 'alaith</i>.</p> <p>1. Al-Qur'an as stated in QS Al Imron verse 92, QS Al-Maidah verse 2, QS Al-An'am verse 160, QS Al-Balad verse 12-16</p> <p>2. Hadits of Rasulallah on kindness, donation and alleviating suffering of fellow men that is found in a number of hadis such as Hadits of the Life of Buchori Muslim, and <i>Muttafaq 'alaith</i>.</p>	<p>1. Undang Undang No. 25 Tahun 2007, tanggal 26 April 2007 Pasal 15 (b) tentang Penanaman Modal</p> <p>2. Undang-Undang No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</p> <p>3. Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2011 tanggal 25 November 2011 tentang Pengelolaan Zakat</p> <p>4. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas</p> <p>5. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas</p> <p>6. Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 tanggal 7 Desember 2009 tentang Pelaksanaan GCG bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, Pasal 62 ayat 2 poin n dan o.</p> <p>7. POJK No. 8/POJK.04/2015 tanggal 26 Juni 2015 tentang Situs Web Emiten atau Perusahaan Publik, Pasal 6 poin d dan Pasal 5 mengenai Tanggung Jawab Sosial Perusahaan</p> <p>1. Law No. 25 of 2007, dated 26 April 2007 Article 15 (b) on Capital Investment</p> <p>2. Law No. 13 of 2011 on Handling of Assistance for the Poor</p> <p>3. RI Law No. 23 of 2011 dated 25 November 2011 on Management of Alms</p> <p>4. Law No. 40 of 2007 dated 16 August 2007 on Limited Liability Company</p> <p>5. RI Government Regulation No. 47 of 2012 dated 4 April 2012 on Limited Liability Company's Corporate and Environmental Social Responsibility</p> <p>6. Bank Indonesia Regulation No. 11/33/PBI/2009 dated 7 December 2009 on Implementation of GCG for Sharia Commercial Banks and Sharia Business, Article 62 section 2 points n and o.</p> <p>7. FSA Regulation No. 8/POJK.04/2015 dated 26 June 2015 on Issuer's and Publicly-Listed Company's Website, Article 6 point d and Article 5 on Corporate Social Responsibility</p>

ORGANISASI PENGELOLA CSR

Bank menetapkan pengelolaan CSR berada di bawah Divisi Creative Communication & Engagement, Subdirektorat Marketing & Customer Management, Direktorat Retail Banking. Namun demikian, subdirektorat lainnya dapat melaksanakan kegiatan CSR dengan menyelaraskan sisi bisnis dan korporat, terutama Islamic Enterprise Alliance, Distribution Network Management, dan Human Capital, dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan Baitulmaal Muamalat, anak perusahaan yang menjalankan kegiatan filantropi Bank Muamalat Indonesia antara lain dengan mengelola dana zakat perusahaan.

PENYUSUNAN PROGRAM

Bank merancang program CSR dengan terlebih dahulu menjalin komunikasi intensif dengan para pemangku kepentingan, agar mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan, sekaligus untuk menggali potensi yang dapat dioptimalkan. [413-1]

Bank merujuk pada hasil Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLIK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam merancang program literasi keuangan. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan mencapai 38,03% dan indeks inklusi keuangan 76,19%. Angka tersebut meningkat dibanding hasil survei 2016, yang masing-masing 29,7% dan 67,8%. Data-data tersebut Bank gunakan untuk merancang program CSR yang berkaitan erat dengan kegiatan perbankan, yakni literasi keuangan.

Bank juga memperhatikan situasi dan kondisi terkini yang dihadapi seluruh komponen masyarakat, dan pemerintah, yakni merebaknya COVID-19, dan bersama seluruh pemangku kepentingan sepakat untuk menjadikan program penanggulangan dampak dan pencegahan penyebarannya menjadi salah satu program utama yang harus dijalankan di tahun 2021.

CSR MANAGEMENT ORGANIZATION

We've determined that the management of CSR falls under the Creative Communication & Engagement Division, the Marketing & Customer Management Subdirectorates, and the Retail Banking Directorate. However, other subdirectorates may carry out CSR activities by aligning business and corporate interests, especially the Islamic Enterprise Alliance, Distribution Network Management, and Human Capital, by coordinating with Baitulmaal Muamalat, a subsidiary that carries out Bank Muamalat Indonesia's philanthropic activities that includes managing the Bank's charity fund.

PROGRAM FORMULATION

We designed our CSR program by initially carrying out intensive communications with our stakeholders, so as to understand what was needed while simultaneously exploring the potential that can be optimized. [413-1]

In designing the financial literacy program, we refer to the results of the Financial Services Authority's (FSA) National Financial Literacy Survey (NFLS). The results of this survey shows that the financial literacy index amounts to 38.03% and the financial inclusion index amounts to 76.19%. These figures represents an increase from the results of the 2016 survey of 29.7% and 67.8% respectively. We use this data to design our CSR program, which is closely linked with banking activities, namely financial literacy.

We also take into consideration the latest situation and conditions experienced by all components of the community, and government, namely the spread of COVID-19 and, together with all stakeholders, agreed to make tackling the impact and prevention of its spread as one of the main programs that must be carried out in 2021.



Di luar donasi secara umum, perumusan CSR di bidang sosial dan kemasyarakatan diinisiasi oleh unit kerja CSR yang terlibat dengan lembaga pihak ketiga (lembaga amil zakat, NGO, dan lembaga lainnya).

Dalam membagi penyaluran CSR di bidang sosial dan kemasyarakatan ke dalam 2 (dua) jenis penyaluran menurut golongan penerima, yakni:

1. Golongan 8 Ashnaf

Golongan Ashnaf adalah fakir (orang yang tidak mampu menutupi separuh kebutuhannya), miskin (orang yang baru bisa memenuhi separuh atau lebih kebutuhannya), amil zakat (pengelola zakat), muallaf (mereka yang baru memeluk agama Islam), hamba sahaya (budak), al-gharim (orang yang terlilit hutang), fisabilillah (mereka yang berjuang atas nama agama), dan ibnu sabil (musafir yang tidak bisa kembali ke negara asalnya). Kegiatan untuk Ashnaf akan menggunakan dana zakat.

2. Kepada Bukan Golongan 8 Ashnaf

Biasanya fokus terhadap khalayak ramai, tanpa memandang golongan 8 Ashnaf. Kegiatan golongan ini biasanya menggunakan dana infaq dan sedekah.

Selain itu, entitas anak usaha kami, yakni Baitulmaal Muamalat juga menyalurkan 100% dana zakat, infaq, dan sedekah yang mereka peroleh dari para donatur.

REALISASI PROGRAM

Berikut adalah rekapitulasi ringkas program-program Tanggung Jawab Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan yang Bank laksanakan dalam beberapa waktu terakhir dan di tahun 2021.

1. Program Bantuan Penanggulangan COVID-19

Sejak merebaknya pandemi di awal tahun 2020 lalu, Bank telah memberikan beragam paket bantuan penanggulangan COVID-19 yang hingga saat ini masih melanda. Bank memberi berbagai bantuan sosial langsung kepada masyarakat terdampak, maupun bantuan peralatan deteksi dan pencegahan penularan penyakit, seperti: perangkat test PCR, APD, masker dan alat cuci tangan portabel.

In addition to general donations, the formulation of social and community-related CSR is initiated by the CSR work unit that involves third party institutions (amil zakat institution, NGO, and other institutions).

Funds distributed for social and community-related CSR activities is divided into 2 (two) types of disbursements based on the beneficiary's category, namely:

1. The 8 Ashnaf Group

The Ashnaf group includes the *fakir* (people who cannot cover half of their daily needs), the poor (people who just able to meet half or more of their daily needs), *amil zakat* (those that manage the alms), *muallaf* (recent converts to Islam), workers in bondage (slaves), *al-gharim* (those that are burdened by debt), *fisabilillah* (those that fight in the name of religion), and *ibnu sabil* (travellers that cannot return to their country of origin). Activities for the Ashnaf rely on funds derived from alms (*zakat*).

2. The Non 8 Ashnaf Group

Communities in general that are not treated as the Ashnaf 8 group. Activities of this group usually use funds derived from charity and donations (*infaq* and *sedekah*).

Aside from this, our subsidiary, namely Baitulmaal Muamalat, also disburses 100% of its funds derived from alms, charities and donations (*zakat*, *infaq*, and *sedekah*).

PROGRAM REALIZATION

The following is a brief summary of the Social and Community-Based Corporate Social Responsibility programs that we carried out in recent times and in 2021.

1. Aid Program Related to the Fight Against COVID-19

Since the start of the pandemic in early 2020, we've provided aid packages in the fight against COVID-19. We've provided various forms of social assistance directly to the affected communities, as well as provided equipment to detect and prevent the spread of the disease, such as PCR test equipment, personal protective equipment (PPE), face masks and portable hand wash basins.



Sebagai bentuk pencegahan dan kontribusi kepada pemerintah dan masyarakat, Bank dan Baitulmaal Muamalat melaksanakan vaksinasi COVID-19 dengan jumlah penerima vaksin sebanyak 3,500 orang.

Vaksinasi dosis pertama telah dilaksanakan pada tanggal 15-18 Juli 2021 lalu. Rentang usia peserta yang dapat ikut dalam program vaksinasi ini adalah anak-anak berusia minimal 12 tahun hingga lansia, menggunakan vaksin Sinovac. Dalam pelaksanaan program vaksinasi ini Bank Muamalat berkolaborasi dengan sejumlah pihak, antara lain Baitulmaal Muamalat (BMM), Dinas Kesehatan Pemprov DKI Jakarta, Kelurahan Karet Kuningan dan Komunitas Lawan Libas COVID-19 atau Killcovid-19.

Sekitar sebulan kemudian, Bank kembali menggelar vaksinasi gratis COVID-19 dosis kedua untuk karyawan, keluarga karyawan dan masyarakat umum pada tanggal 12-15 Agustus 2021 di Mall Kuningan City, Jakarta. Program vaksinasi ini diapresiasi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

As part of our efforts to prevent and contribute to the government and community, we and Baitulmaal Muamalat carried out a COVID-19 vaccination for 3,500 people.

The first dosage of the vaccination was carried out on 15-18 July 2021. The beneficiaries of this vaccination program range from children with a minimum age of 12 years old and to senior citizens that were given the Sinovac vaccines. In implementing this vaccination program, Bank Muamalat collaborated with a number of parties, which includes Baitulmaal Muamalat (BMM), DKI Jakarta Provincial Health Authorities, Karet Kuningan District and the Community To Eradicate COVID-19 or Killcovid-19.

We subsequently held a free second dosage COVID-19 vaccination program a month after for employees and the general public on 12-15 August 2021 in Kuningan City Mall, Jakarta. This vaccination program was duly recognized by the Jakarta Provincial Government.



Bersama untuk Indonesia Bersatu Melawan Covid-19

Khusus karyawan & keluarga karyawan Bank Muamalat Indonesia

(termasuk: *Outsourcing & Anak Perusahaan*)



- Dilutamakan untuk peserta yg telah menerima Vaksin-1 (jenis vaksin sinovac)
 - Tersedia juga vaksin-1 (jenis vaksin Astra Zaneca) bagi peserta dewasa yang tidak sedang hamil

Peserta vaksinasi harap membawa

- ✓ **KTP asli/fotokopi Kartu Keluarga** bagi pendataar 12-17 tahun
 - ✓ **Kartu Vaksin & Kartu Kendali** untuk peserta yang sudah pernah mengikuti vaksinasi dosis 1 dengan vaksin Sinovac (tidak lebih dari 28 hari) di Kuningan City ataupun di tempat lain

Alat Tulis

- Kriteria peserta**

 - Usia minimum 12 tahun dan dalam kondisi sehat
 - Jika memiliki riwayat penyakit berat seperti hipertensi, jantung, diabetes, autoimun dll harus membawa surat rekomendasi dari dokter yang merawat
 - Tidak sedang terpapar Covid-19 atau sudah lebih dari 3 bulan sejak sembuh dari Covid-19
 - Peserta dianjurkan sudah makan sebelum divaksinasi
 - Tetap menjaga protokol kesehatan selama proses vaksinasi



Informasi lebih lanjut hubungi WhatsApp : 0896 3911 4381

#AyoHijrah. © Skorong Studio. Bank Muamalat Indonesia berlakukan dikenakan tambahan 3% bunga khusus dan





2. Literasi Keuangan [FS16]

Bank kembali menyelenggarakan beberapa program literasi keuangan, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, mengingat kondisi COVID-19 yang masih melanda. Program literasi keuangan Bank laksanakan melalui kanal digital dengan mengoptimalkan Instagram, Facebook, dan YouTube. Bank juga menyisipkan edukasi Perbankan Syariah pada konten YouTube Bank Muamalat Indonesia, dan mendapatkan respons yang cukup baik dengan jumlah *views* secara organik terus meningkat hingga mencapai **103.760 views**, jauh lebih tinggi dibanding pencapaian tahun 2020 yang hanya 10.000 *views*.

Bank tetap memprioritaskan program promosi dengan memaksimalkan jalur digital melalui *online event* berupa tausiyah dan kajian yang dibungkus dengan *online activation* berupa promosi produk dan layanan, baik yang bekerja sama dengan pihak ketiga maupun atas inisiatif sendiri, sehingga memaksimalkan *brand awareness* melalui YouTube dan *podcast*. Program tersebut Bank laksanakan menyusul kegiatan promosi yang Bank lakukan melalui ranah media sosial seperti Facebook, Instagram, hingga Twitter. Aktivitas *online event* juga tetap Bank siarkan secara *live* menggunakan Instagram LIVE & Youtube LIVE.

Sekarang akhir 2020, Bank telah merintis siaran program *podcast* berisikan *talkshow* ringan yang berbungkus *soft selling* mengenai konsep berhijrah, edukasi pembinaan diri menjadi lebih baik, serta literasi keuangan untuk kaum muda Indonesia.

Bank mengharapkan *podcast* ini dapat menjadi jembatan penghubung antara Bank Muamalat Indonesia dengan kaum muda Indonesia pada khususnya, dan seluruh masyarakat Indonesia pada umumnya. Episode perdana mulai mengudara pada Jumat, 23 Oktober 2020, di Soundcloud, YouTube channel Bank Muamalat Indonesia, hingga Spotify Indonesia. Hingga akhir tahun 2021, Bank telah menyiarkan **29 edisi podcast**.

Sebagai bagian dari pelaksanaan program literasi keuangan, di tahun 2021 Bank kembali melaksanakan *Online Customer Gathering*, dengan jumlah peserta **22.000** (2020: 10.350 peserta).

3. Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Meskipun kepemilikan Bank didominasi oleh instansi asing, akan tetapi seluruh vendor dan karyawan Bank per tahun 2021 adalah Warga Negara Indonesia. Bank tidak memiliki kebijakan khusus mengenai tenaga kerja lokal, namun demikian pada setiap proses rekrutmen, jika hasil penilaian calon pegawai dari area lokal mampu bersaing, Bank akan mendahulukan rekrutmen tenaga kerja lokal.

2. Financial Literacy [FS16]

We once again held a number of financial literacy programs by continuing to adhere to the health protocols as COVID-19 conditions continued to linger. Our financial literacy program were carried out through the use of digital channels by optimizing Instagram, Facebook, and YouTube. We also included Sharia Banking education into the contents of Bank Muamalat Youtube channel, and received favorable responses and the number of views continued to grow organically to **103,760 views**, which is far higher than in 2020 of only 10,000 views.

We continue to prioritize promotion programs by maximizing digital channels through online events in the form of *tausiyah* and reviews on religious scriptures that are packaged together with online activation in the form of product and service promotions, both that collaborate with third parties as well as those carried out on its own initiative, thereby maximizing brand awareness through YouTube and podcasts. These programs are carried out along with our promotion activities carried out through social media channels such as Facebook, Instagram, and even Twitter. We also broadcast live these online event activities through Instagram LIVE & Youtube LIVE.

At the end of 2020, we launched a podcast program comprised of a light talkshow imbued with soft selling on the concept of *hijrah*, educating to become better individuals, as well as financial literacy for young Indonesians.

We hope that this podcast can serve as a vehicle that specifically links Bank Muamalat with young Indonesians, and the Indonesian people in general. The first episode was broadcasted on Friday, 23 October 2020, in Soundcloud, Bank Muamalat's YouTube channel and even in Spotify Indonesia. By the end of 2021, we have broadcasted **29** podcast editions.

As part of the financial literacy program, we once again carried out an Online Customer Gathering in 2021 that was attended by **22,000** participants (2020: 10,350 participants).

3. Use of Local Work Force

Even though the Bank's ownership is dominated by foreign shareholdings, the Bank's vendors and employees in 2021 are entirely Indonesians. We do not have a specific policy on hiring local workers, but in every recruitment process, if the local employee's evaluation results are competitive, we will prioritize recruitment of local workers.



4. Pemberdayaan Masyarakat Sekitar Perusahaan

Bank menjalankan program Pemberdayaan Masyarakat sekitar wilayah operasi melalui berbagai program, meliputi: Beasiswa Cikal Muamalat, Beasiswa Sarjana Muamalat, Beasiswa Tahfizh Muamalat dan Muamalat Solidarity Boarding School.

Untuk bidang pendidikan di tahun 2021, Bank memberikan santunan beasiswa kepada 454 orang penerima manfaat, selain memberikan santunan kepada 350 siswa Muamalat Solidarity Boarding School di Aceh.

4. Empowering Nearby Communities

We carry out a Community Empowerment program for those close to the Company's area of operations through various programs, which includes: Muamalat Youth Scholarship, Muamalat Undergraduate Scholarship, as well as the Muamalat Tahfizh and Muamalat Solidarity Boarding School Scholarships.

We extended support for 454 scholarship beneficiaries in 2021, along with scholarships for 350 Muamalat Solidarity Boarding School students in Aceh.



5. Perbaikan Sarana dan Prasarana Sosial [203-1]

Salah satu wujud penyaluran program CSR bidang sosial dan kemasyarakatan yang Bank realisasikan adalah berupa perbaikan sarana dan prasarana sosial dalam bentuk antara lain: Jaminan Sosial Muamalat, BMM Rescue, dan pengadaan fasilitas umum.

Di tahun 2021, Bank merealisasikan program Jaminan Sosial Muamalat melalui 80 Cabang Bank Muamalat Indonesia, disalurkan kepada 19 instansi dan 21.919 individu.

Sementara untuk program BMM Rescue (Baitulmaal Muamalat Rescue), yang ditujukan sebagai bantuan tanggap darurat bencana, Bank memberikan paket-paket bantuan korban bencana alam di berbagai daerah, seperti: Kalimantan Barat, Sulawesi Barat, Sulawesi Utara, Jabodetabek, Karawang, NTT, Jawa Timur dan Sulawesi Selatan. Jumlah penerima manfaat dari BMM Rescue ini mencapai 10.651 orang.

5. Improvement for Social Infrastructure and Facilities [203-1]

One of the conduits of CSR activities in social and community development that we carried out is in the form of improvements to social infrastructure and facilities through a variety of programs such as the Muamalat Social Assurance, BMM Rescue, and construction of public facilities.

In 2021, we carried out the Muamalat Social Assurance program through 80 of BMI's Branches, which channeled to 19 institutions and 21,919 individuals.

Meanwhile, for the BMM Rescue (Baitulmaal Muamalat Rescue) program, which is aimed at extending support in the form of disaster relief, we provided aid packages for victims of natural disasters in various areas, such as: West Kalimantan, West Sulawesi, North Sulawesi, Jabodetabek, Karawang, East Nusa Tengara, East Java and South Sulawesi. The number of beneficiaries from this BMM Rescue amounts to 10,651 people.



6. Donasi Kegiatan Dalam Lingkup Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

Hingga 31 Desember 2021, Bank memberikan donasi dalam lingkup pengembangan sosial dan kemasyarakatan, antara lain dalam bentuk: Jaminan Sosial Muamalat, Dusun Zakat Muamalat, Muamalat Sahabat UKM, Rumah Berkah Muamalat, dan Komunitas Sehat Muamalat.

Pada subprogram Rumah Berkah Muamalat, Bank memberikan santunan perbaikan rumah bagi mereka yang berhak mendapatkannya sesuai usulan pengurus warga setempat dan sesuai hasil survei lapangan. Total penerima manfaat di tahun 2021 adalah 148 Kepala Keluarga, yang tersebar di berbagai daerah, seperti: Gowa - Sulawesi Selatan, Mamuju - Sulawesi Barat, Pandeglang - Banten, dan Sukabumi - Jawa Barat.

6. Donations within the Scope of Social and Community Development

As of the end of 31 December 2021, we've provided donations within the scope of social and community development in the form of: Muamalat Social Assurance, Muamalat Village Alms, Muamalat-SME Friendship, Muamalat Blessed Home, and Muamalat Healthy Community.

In regards to the Muamalat Blessed Home subprogram, we extended compensation to repair houses that are entitled with the recommendations or local residents and in accordance with the results of the field survey. Total recipients in 2021 amounts to 148 Heads of Households that is situated in various parts such as: Gowa in South Sulawesi, Mamuju in West Sulawesi, Pandeglang in Banten, and Sukabumi in West Java.





7. Kebijakan dan Pelatihan Anti Korupsi [205-2]

Bank senantiasa menjunjung tinggi prinsip integritas, kejujuran serta keadilan dalam menjalankan aktivitas pengembangan usaha. Bank juga menjunjung tinggi prinsip kepatuhan terhadap hukum yang berlaku, sebagai bagian dari wujud sikap anti korupsi serta sebagai bentuk dukungan terhadap upaya pemberantasan korupsi yang tengah digencarkan oleh Pemerintah Indonesia.

Kegiatan dan pelatihan anti korupsi yang Bank jalankan mulai tahun 2021 tidak terbatas hanya pada realisasi kegiatan sosialisasi, namun juga dalam bentuk pelatihan anti korupsi bagi seluruh unit kerja di Bank Muamalat Indonesia. Pelatihan ini diadakan untuk memastikan seluruh jajaran pegawai memahami rambu-rambu yang wajib ditaati sehingga dapat menghindari tindak *fraud* dan pelanggaran kode etik lainnya. Bank merealisasikan program "Pelatihan Anti Korupsi" di seluruh cabang sebanyak 2 kali dalam setahun. Materi pelatihan diberikan oleh masing-masing pimpinan Cabang beserta Tim Anti Fraud.

Realisasi pelatihan 2 kali setahun sudah menjadi kewajiban bagi tiap cabang. Bank memonitor dengan ketat realisasi tersebut dengan menugaskan Tim Anti Fraud untuk membuat laporan berkala dan telah memasukan realisasi pelatihan dimaksud sebagai salah satu butir penilaian KPI Cabang. Bank menerapkan sanksi berupa pengurangan nilai KPI bagi Cabang yang tidak dapat memenuhi target frekuensi pelatihan dimaksud.

7. Anti Corruption Policy and Training [205-2]

We always uphold the principles of integrity, honesty and fairness in carrying out business development activities. We also uphold the principles of compliance with applicable laws as part of our anti corruption attitude as well as to support efforts to eradicate corruption that the Indonesian government is currently intensifying.

The anti-corruption activities and training that was carried out beginning in 2021 was not only limited to carrying out outreach activities, but also in the form of anti corruption training for all of Bank Muamalat Indonesia's work units. This training is carried out to ensure that all employees understand the guidelines that must be adhered to so as to avoid fraudulent acts and violations of the ethics code. We carried out "Anti Corruption Training" program in all branches twice a year. The training materials was provided by each Branch leader along with the Anti Fraud Team.

Implementing the training twice a year has already become a requirement for every branch. We stringently monitor as to whether this training is conducted by assigning the Anti Fraud Team to prepare periodic reports and have included the completed training as one of the KPI's for the Branches. We apply sanctions in the form of a reduction to a Branch KPI if they fail to meet the required training frequency target.



Realisasi pelatihan tersebut merupakan tindak lanjut dari pelaksanaan *refreshment* program *core value*, kode etik dan anti *fraud* dalam 35 kelas, yang diikuti oleh semua karyawan cabang dan kantor pusat di tahun 2020 lalu. Materi yang diberikan dalam pelatihan tersebut salah satunya ialah terkait upaya pencegahan korupsi berikut dengan sanksi bagi pelanggaran yang terjadi.

Sebagai hasil pelatihan tersebut, data kasus internal *fraud* di tahun 2021 menunjukkan penurunan. Uraian lebih lengkap mengenai program anti korupsi ini Bank sampaikan pada bagian "Tata Kelola Keberlanjutan".

DAMPAK DAN BENEFIT PROGRAM CSR-2021

Berbagai realisasi program yang dijalankan memberi dampak positif dan bermanfaat bagi para penerima bantuan, sebagaimana tampak pada tabel berikut.

No.	Nama Program Name of Program	Dampak Impact	Benefit Benefit
1	 Jaminan Sosial Muamalat Muamalat Social Assurance	Mustahik dapat memenuhi kebutuhan dasar yang mendesak The underprivileged can meet urgent basic needs	Penerima manfaat mendapatkan bantuan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang bersifat darurat Recipients received assistance to meet their urgent basic needs
2	 BMM Rescue BMM Rescue	Penerima dapat memenuhi kebutuhan dasar untuk bangkit dari keterpurukan The recipient meets the basic needs to rise from hardship	Penerima manfaat mendapatkan bantuan darurat dan bantuan pasca bencana untuk memenuhi kebutuhan dasar The recipient received emergency assistance and disaster relief to meet their basic needs
3	 Rumah Berkah Muamalat Muamalat Blessed Homes	Kualitas hidup masyarakat akan meningkat People's quality of life will improve	Masyarakat dapat bekerja dengan tenang, harkat martabatnya terangkat, kesehatannya terjaga People can work peacefully with their dignity raised and health maintained
4	 Beasiswa Cikal Muamalat Muamalat Youth Scholarships	Dengan lulus sekolah tepat waktu, membantu siswa dapat meraih mimpi lebih tinggi By graduating from school on time, helps students achieve their dream to achieve a higher goal	Mengurangi beban biaya pendidikan bagi keluarga mustahik Reduce the burden of meeting school expenses for the underprivileged families

Achieving this training is the outcome of the core value, code of ethics and anti fraud refreshment program carried out in 35 classes that was participated by all employees from the branches and head office in 2020. One of the materials distributed within this training deals with corruption eradication efforts along with sanctions for violators.

As a result of this training, data on internal fraud cases in 2021 shows a reduction. Details of this anti corruption program is shown in the section entitled, "Sustainable Governance".

IMPACT AND BENEFITS OF THE CSR PROGRAM IN 2021

A number of programs that was carried out brought about a positive impact and benefits for the beneficiaries as shown in the following table:



No.	Nama Program Name of Program	Dampak Impact	Benefit Benefit
5	 <p>Penerima manfaat yang lulus dan diterima di dunia kerja diharapkan dapat memutus rantai kemiskinan keluarga Recipients that graduate and is accepted in the working world is expected to break the chains of poverty for the underprivileged families</p> <p>DATE: 28 April 2021 TIME: 16.00-Selesai PLACE: Google Meet</p> <p>Pendaftaran : 080039137001 Instagram Official Facebook</p>	<p>Penerima manfaat yang lulus dan diterima di dunia kerja diharapkan dapat memutus rantai kemiskinan keluarga Recipients that graduate and is accepted in the working world is expected to break the chains of poverty for the underprivileged families</p> <p>The scholarship program in the form of financial support and periodic guidance is expected to accelerate the student's potential and help family's economic conditions</p>	<p>Program beasiswa berupa bantuan finansial dan pembinaan berkala diharapkan mengakselerasi potensi mahasiswa dan membantu ekonomi keluarga</p> <p>The scholarship program in the form of financial support and periodic guidance is expected to accelerate the student's potential and help family's economic conditions</p>
6	 <p>Beasiswa Tahfidz Muamalat Muamalat Tahfidz Scholarships</p>	<p>Santri yang memiliki hafalan dapat mengajarkan kepada siapa saja, baik di masyarakat maupun di tempat kerja, sehingga dakwah Al Quran disemai seluas mungkin Religious school students that possess the memorization skills can teach whoever they meet, either within their communities or places of work, thereby preaching to as wide as possible</p>	<p>Membantu keluarga santri dalam memenuhi kewajiban finansial untuk pendidikan Assist families of religious students in meeting their financial requirements for an education</p>
7	 <p>Muamalat Solidarity Boarding School Muamalat Solidarity Boarding School</p>	<p>Santri dari kalangan tidak mampu mendapatkan kesempatan mengenyam pendidikan berkualitas Religious students from the underprivileged receive the opportunity to quality education</p>	<p>Membantu santri dari keluarga tidak mampu untuk sekolah dan belajar kemandirian di pesantren Assist religious school students from underprivileged families to attend school and learn independently in a religious school</p>
8	 <p>Dusun Zakat Muamalat Muamalat Village AIMS</p>	<p>Masyarakat pelosok mendapatkan pendampingan spiritual, sosial dan ekonomi untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Distant communities can receive spiritual, social, and economic guidance to improve their lives</p>	<p>Memberikan pendampingan kepada masyarakat pelosok dalam meningkatkan kemampuan dalam beribadah, sosial dan ekonomi Provide guidance to distant communities to improve their capabilities for worship, social and economic aspects</p>
9	 <p>Muamalat Sahabat UMKM Muamalat MSME Friendship</p>	<p>Pelaku UMKM mendapatkan pendampingan proses bisnis (bahan baku, produksi dan pemasaran) untuk menikmatkan kesejahteraan MSME businesses receive guidance on business processes (raw materials, production and marketing) to improve their lives</p>	<p>Memberikan pelatihan, modal dan pendampingan bisnis kepada pelaku UMKM binaan Provide training, capital and guidance to mentored MSME businesses</p>



INVESTASI SOSIAL CSR

Adapun total investasi sosial sepanjang 2021 yang direalisasikan untuk pelaksanaan program-program CSR Pengembangan Sosial Kemasyarakatan adalah sebesar Rp7,78 miliar (2020: Rp9,3 miliar) dengan total penerima manfaat sekitar 34.645 orang. Adapun rincian jumlah investasi sosial CSR Pengembangan Sosial Kemasyarakatan menurut kelompok program adalah sebagai berikut:

INVESTMENTS IN SOCIAL CSR

The total realized investments for socially-related and community-related causes throughout 2021 amounts to Rp7.78 billion (2020: Rp9.3 billion) with total beneficiaries amounting to 34,645 people with the following breakdown:

Program	Nilai Investasi Investment Value		Program
	2020	2021	
Jaminan Sosial Muamalat	3.981	2.629	Muamalat Social Assurance
BMM Rescue	173	0	BMM Rescue
Rumah Berkah Muamalat	36	665	Muamalat Blessed Homes
Beasiswa Cikal Muamalat	1.728	1.105	Scholarship for Muamalat Youth
Beasiswa Sarjana Muamalat	2.325	1.423	Scholarship for Muamalat Graduates
Muamalat Solidarity Boarding School	636	1.812	Muamalat Solidarity Boarding School
Dusun Zakat Muamalat	73	115	Muamalat Alms Village
Muamalat Sahabat UKM	337	36	Muamalat-SME Friendship
Jumlah	9.289	7.784	Total

08



Mengembangkan Kompetensi Insan Muamalat

Developing Muamalat Human Capital's Competence

Komitmen dan Kebijakan Pengelolaan SDM	120
Human Capital Management Commitment and Policy	
Kesetaraan dalam Pengelolaan SDM	121
Equality in Human Capital Management	
Hubungan Industrial yang Bermartabat	123
Dignified Industrial Relations	
Rekrutmen & Turnover Karyawan	124
Employee Recruitment & Turnover	
Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi	126
Competency Learning and Development	
Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir	131
Performance Evaluation and Career Development	
Remunerasi dan Kesejahteraan	132
Remuneration and Welfare	
Pensiun dan Persiapan Pensiun	133
Retirement and Pre-Retirement	
Demografi Karyawan	134
Employee Demographics	
Aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja	135
Occupational Health and Safety Aspects	





Mengembangkan Kompetensi Insan Muamalat

Developing Muamalat Human Capital's Competence

- Bank meraih penghargaan Indonesia Human Capital Award – VII – 2021 dengan predikat Platinum – A – Very Excellent untuk kategori Public Company – Bank Buku 2.
- Merekrut 146 karyawan baru dan sebaliknya memproses berakhirnya hubungan kerja dengan 414 karyawan lama.
- Merealisasikan total 3.242 jam pelatihan atau 72,4 jam pelatihan/karyawan dengan dukungan dana pengembangan kompetensi karyawan sebesar Rp34.87 miliar.
- Menjalankan program-program pelatihan dalam kerangka *Business Continuity Management* (BCM) sebagai langkah mitigasi kondisi darurat.
- Merealisasikan berbagai program kesehatan sebagai bagian mitigasi pandemi COVID-19 yang masih berlangsung.
- The Bank received the Indonesia Human Capital Award – VII – 2021 with Platinum – A – Very Excellent predicate for the Public Company – Buku 2 Bank category.
- Recruited 146 new employees while at the same time terminated 414 employees.
- Carried out a total of 3,242 training hours or 72.4 training hours/employee with the support of the employee competency development fund amounting to Rp34.87 billion.
- Conducted training programs within the framework of Business Continuity Management (BCM) as a measure to mitigate emergency conditions.
- Carried out various health programs to mitigate the ongoing COVID-19 pandemic.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN PENGELOLAAN SDM [103-1, 103-2, 103-3]

Bank memandang sumber daya manusia (SDM) atau para karyawan sebagai aset yang paling berharga dengan peran sentralnya dalam mendukung keberhasilan meraih nilai tambah untuk para pemegang saham, nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. Para karyawan merupakan garda terdepan dalam memastikan keberlangsungan usaha. Oleh karenanya, Bank berkomitmen penuh menghadirkan lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan, remunerasi yang kompetitif, serta kesempatan untuk pengembangan pribadi dan karir bagi para karyawan.

Tujuan utama Bank adalah memberi kesempatan bagi para karyawan untuk berkembang sesuai potensi terbaik yang dimiliki, memberi ruang kepada mereka untuk mencatatkan kinerja terbaik untuk mendukung pengembangan skala usaha yang berkualitas.

Salah satu fokus pengelolaan dan pengembangan karyawan yang Bank jalankan adalah peningkatan produktivitas dan *engagement* karyawan terhadap perusahaan. Bank menerjemahkan fokus tersebut melalui pelaksanaan

HUMAN CAPITAL MANAGEMENT COMMITMENT AND POLICY [103-1, 103-2, 103-3]

We view human capital (HC) or the employees as the most valuable asset with the central role in supporting the success in creating added value for the Bank's shareholders, customers, and other stakeholders. The employees represent the frontliners in ensuring business continuity. Therefore, we are fully committed to provide a conducive and enjoyable work environment, a competitive remuneration, as well as the opportunity for personal and career development for the employees.

Our main purpose is to provide opportunities for employees to develop in accordance with their best potential, provide opportunities to register their best performance to support in the development of quality business scale.

One of the focus of employee management and development that we carried out is improving employee productivity and engagement to the company. We translate this focus through the implementation of employee performance



program-program penilaian kinerja karyawan yang lebih terstruktur, optimalisasi efektivitas biaya tenaga kerja, peningkatan skema *reward* dan *recognition* yang lebih terarah, peningkatan infrastruktur HC dan menjadikan Nilai-Nilai Perusahaan sebagai Budaya Perusahaan.

Sebagai wujud nyata dari Nilai-Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia, yaitu Islami – Modern – Profesional (IDEAL), Bank mengimplementasikan kerangka pengembangan karyawan secara komprehensif, terdiri dari: rekrutmen karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan kinerja karyawan sampai dengan persiapan pensiun.

Bank menempatkan karyawan sebagai mitra strategis, berdasar pada pemahaman bahwa karyawan merupakan unsur penggerak terpenting dari seluruh operasional bisnis yang dijalankan.

KESETARAAN DALAM PENGELOLAAN SDM

[405-1]

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

Bank menghormati dan menghargai keberagaman suku bangsa, gender, kewarganegaraan, etnis dan agama, serta juga keragaman pendapat, pengalaman, talenta dan gagasan. Bank berupaya memberdayakan seluruh individu agar dapat meraih prestasi kerja dan mengeluarkan seluruh potensinya, serta memberi penghargaan berdasarkan kinerja dan pencapaiannya.

assessment programs that are more structured, optimizing effectiveness of manpower expenses, enhance reward and recognition schemes to one that is more directed, enhance HC infrastructure and make the Corporate Values as the Corporate Culture.

As a tangible form of Bank Muamalat Indonesia's Core Values, namely Islamic – Modern – Professional (IDEAL), we implemented a comprehensive employee development framework that comprise of: employee recruitment, employee development, employee performance management and up to retirement preparation.

We position employees as a strategic partner, which is based on the understanding that the employees are the most important driver for all of the Bank's business operations.

EQUALITY IN HUMAN CAPITAL MANAGEMENT

[405-1]

We apply the principles of non-discrimination in all aspects, including providing equal opportunities for women (*gender equity and equality*) to secure employment within the Bank, so long as they meet the prescribed requirements. These non-discriminatory and equality principles are also implemented in structural career achievement, both operationally and functionally even to the highest level in the organization structure.

We respect and appreciate diversity in ethnicity, gender, nationality, and religion, as well as diversity in opinion, experience, talent and ideas. We strive to empower all individuals to achieve the best at work and fully utilize their potential, as well as grant awards based on their performance and achievements.



Komitmen Bank dalam membangun lingkungan kerja yang beragam dan inklusif terefleksi pada komposisi karyawan. Per akhir tahun 2021, total karyawan tetap Bank adalah **2.686** orang terdiri dari **1.059** (39,4%) karyawan wanita dan **1.627** (60,6%) karyawan pria. Jumlah tersebut tidak termasuk Non-FTE (pemagangan) sebanyak 561 orang dan jajaran DPS, BOD serta BOC Bank sebanyak 14 orang. Pengisian beberapa jenjang jabatan juga menunjukkan pemberlakuan konsep kesetaraan kesempatan, yakni dengan relatif terjaganya proporsi karyawan wanita dan karyawan pria. [405-1]

Our commitment in developing a diverse and inclusive work environment is reflected in the our employee composition. As of the end of 2021, our total permanent employees amounts to **2,686** people that comprise of **1,059** (39.4%) female employees and **1,627** (60.6%) male employees. This total does not include non-FTE (internship) for 561 people and the ranks of the SSB, BOD, and BOC of the Bank as many as 14 people. The holding of several position levels also indicates the application of the equality of opportunity concept, namely the relatively maintained proportion of female and male employees. [405-1]

Demografi Karyawan Berdasarkan Gender (orang)

[102-8, 405-1]

Jenis Kelamin	2020		2021		Gender
	Jumlah Total	Komposisi Composition	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Laki-laki	1.791	60,6%	1.627	60,6%	Male
Perempuan	1.164	39,4%	1.059	39,4%	Female
Jumlah	2.955	100,0%	2.686	100,0%	Total

Komposisi Jabatan Manajemen Puncak Berdasarkan Umur dan Gender [405-1]

Top Management Breakdown Based on Age and Gender [405-1]

Usia	2020				2021				Age
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
31 hingga 40 Tahun	-	1	1	7,7%	-	1	1	7,1%	31 up to 40 Years
Diatas 40 Tahun	12	-	12	92,3%	13	-	13	92,9%	Above 40 Years
Jumlah	12	1	13	100,0%	13	1	14	100,0%	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Posisi Jabatan dan Gender [102-8, 405-1]

Employee Breakdown Based on Position and Gender [102-8, 405-1]

Level	2020				2021				Level
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Chief	2	-	2	0,1%	2	-	2	0,1%	Chief
Head of L1	21	7	28	0,9%	18	7	25	0,9%	Head of L1
Head of Subsidiaries	1	1	2	0,1%	2	1	3	0,1%	Head of Subsidiaries
Region Head	6	3	9	0,3%	6	3	9	0,3%	Region Head
Head of L2	86	24	110	3,7%	76	31	107	4,0%	Head of L2
L2 Specialist	4	4	8	0,3%	3	3	6	0,2%	L2 Specialist
Branch Manager	61	18	79	2,7%	57	19	76	2,8%	Branch Manager
Priority Center Manager	1	2	3	0,1%	1	2	3	0,1%	Priority Center Manager
Head of L3	7	5	12	0,4%	8	3	11	0,4%	Head of L3
Region Commercial Head	5	-	5	0,2%	3	-	3	0,1%	Region Commercial Head
Region Operation Service Manager	5	2	7	0,2%	6	2	8	0,3%	Region Operation Service Manager



Level	2020				2021				Level
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Region Retail FOP Manager	3	3	6	0,2%	2	1	3	0,1%	Region Retail FOP Manager
Branch Operation Service Manager	53	26	79	2,7%	57	24	81	3,0%	Branch Operation Service Manager
Sub Branch Manager	84	45	129	4,4%	74	48	122	4,5%	Sub Branch Manager
Sub Branch Operation Service Supervisor	62	65	127	4,3%	72	71	143	5,3%	Sub Branch Operation Service Supervisor
Team Leader	62	24	86	2,9%	49	25	74	2,8%	Team Leader
Other Officer	484	343	827	28,0%	466	318	784	29,2%	Other Officer
Clerical	836	592	1.428	48,3%	717	501	1218	45,3%	Clerical
NBS	8	-	8	0,3%	8	-	8	0,3%	NBS
Jumlah	1.791	1.164	2.955	100,0%	1.627	1.059	2.686	100,0%	Total

HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG BERMARTABAT [102-41]

Bank terus berupaya melakukan optimalisasi dalam pengelolaan SDM, yang salah satunya diwujudkan dengan memberikan perhatian terhadap kepentingan karyawan sehingga tercipta hubungan kerja yang harmonis, selaras dan berkeadilan guna meningkatkan produktivitas dan engagement SDM. Bank membina hubungan industrial yang efektif melalui pemahaman dan menunjukkan komitmen penuh terhadap penerapan berbagai kesepakatan yang melandasi hubungan kerja sama dengan jajaran insan Perseroan. Dalam mewujudkan hubungan industrial yang harmonis tersebut, Bank menjamin hak karyawan untuk berserikat dan berkumpul.

Hak untuk berserikat dan berkumpul tersebut Bank wujudkan melalui pembentukan Serikat Pekerja di lingkungan Bank Muamalat Indonesia, bernama Syarikat Pejuang Muamalat (SP Muamalat) yang telah tercatat pada Suku Dinas Tenaga Kerja Kotamadya Jakarta Selatan dengan nomor bukti pencatatan No. 804/SP/JS/II/2018 tanggal 28 Februari 2018.

Hubungan industrial di Bank Muamalat Indonesia dilaksanakan mengacu pada prinsip kesetaraan, kewajaran, rasa keadilan serta nilai-nilai kemanusiaan. Prinsip-prinsip tersebut Bank wujudkan dalam suatu Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau yang disebut sebagai *Ittifaq Muamalat*. Dokumen *Ittifaq Muamalat* disepakati bersama antara manajemen dan pihak karyawan yang diwakili oleh Syarikat Pejuang Muamalat (Serikat Pekerja). Bank memastikan bahwa beragam aturan yang terdapat di dalam *Ittifaq Muamalat* merupakan hasil pembahasan dan kesepakatan bersama dengan wakil-wakil karyawan.

DIGNIFIED INDUSTRIAL RELATIONS [102-41]

We continue to strive to optimize human capital management, which amongst others is carried out by paying attention to employees' interests to create a harmonious, equal, and fair work relationship in order to improve HC's productivity and engagement. The Bank builds effective industrial relations through its full understanding and commitment on the implementation of various agreements as the basis for collaboration with the Company's employees. To achieve harmonious industrial relations, the Bank guarantees the rights of employees to unionize and assemble.

This right to unionize and assemble is achieved through the formation of the Labor Union within the confines of Bank Muamalat Indonesia, called *Syarikat Pejuang Muamalat* (SP Muamalat) that was registered with the Manpower Services Agency of South Jakarta with registration evidence number No. 804/SP/JS/II/2018 dated 28 February 2018.

Industrial relations in Bank Muamalat Indonesia is carried out based on the principles of equality, fairness, sense of justice, as well as humane values. These principles are reflected with a Collective Labor Agreement (CLA) or that is referred to as *Ittifaq Muamalat*. The *Ittifaq Muamalat* document was mutually agreed upon by management and employees that was represented by the *Syarikat Pejuang Muamalat* (Labor Union). We ensure that the various rules contained within the *Ittifaq Muamalat* constitutes the outcome of discussions and mutual agreement between the employees' representatives.



Dengan demikian, seluruh (100%) karyawan Perseroan terjamin hak dan kewajibannya dalam *Ittifaq Muamalat* dimaksud. [102-41]

Dalam *Ittifaq Muamalat* tersebut, Bank atur secara lengkap hak dan kewajiban karyawan dan manajemen Perusahaan, termasuk apabila terjadi perselisihan atau sengketa diantara kedua pihak. Sesuai dengan *Ittifaq* tersebut, jika terdapat kasus-kasus terkait dengan ketenagakerjaan, penyelesaiannya dilakukan melalui proses yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dengan mengutamakan penyelesaian secara bipartit/internal perusahaan tanpa melibatkan pihak ketiga.

Bank terus berupaya untuk membentuk lingkungan kerja yang kondusif, yang salah satunya diwujudkan melalui komunikasi yang efektif terhadap karyawan. Beberapa sarana komunikasi yang Bank sediakan dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mencakup diantaranya:

1. WA Group yang memungkinkan karyawan untuk mendapatkan informasi, instruksi, berita secara cepat dan lengkap.
2. Email Blast yang mengirimkan informasi-informasi terkini kepada seluruh karyawan melalui fasilitas email kantor.
3. Muamalat Human Power (MHP) untuk mengakses pengumuman-pengumuman penting dan peraturan-peraturan terbaru, yang juga tersedia dalam versi mobile.
4. M Channel pada televisi di setiap ruang breakout Muamalat Tower, yang memungkinkan karyawan mendapatkan informasi terkait program, produk dan pengetahuan-pengetahuan terbaru yang berkaitan dengan pengembangan karyawan.
5. Buletin digital yang menampilkan berita-berita dari unit-unit tertentu juga diterbitkan secara reguler, seperti misalnya "HC news", "Operation Splash", dan "Fraud Awareness".
6. CEO Message adalah informasi yang disampaikan dalam kesempatan-kesempatan khusus yang memerlukan penjelasan langsung dari CEO.
7. Untuk informasi-informasi terkait strategi Bank yang lebih formal, dilakukan melalui acara sharing session antara manajemen dan karyawan di seluruh unit kerja dan dikemas dalam bentuk town hall meeting dan BOD road show yang diikuti oleh karyawan di unit kerja yang dikunjungi.

REKRUTMEN & TURNOVER KARYAWAN [401-1]

Bank menjalankan program rekrutmen secara terbuka untuk mendapatkan sumber daya manusia terbaik, berkompeten dan sesuai kebutuhan. Rekrutmen karyawan Bank lakukan dalam rangka mengantisipasi kondisi pasar perbankan syariah yang semakin berkembang, juga dalam rangka regenerasi karyawan pensiun dan/atau mengundurkan diri. Rekrutmen eksternal dilakukan apabila terdapat kebutuhan SDM yang tidak dapat dipenuhi dari rekrutmen internal untuk menempati posisi-posisi tertentu.

Therefore, all (100%) of the Bank's employees rights and obligations are guaranteed within the *Ittifaq Muamalat*. [102-41]

Within this *Ittifaq Muamalat*, we thoroughly set up the rights and obligations the Bank's employees and management, including in the event a conflict or dispute occurs between the two parties. In accordance with this *Ittifaq*, if cases arise pertaining to manpower, its settlement will be through a process that is in accordance with prevailing laws and regulations by prioritizing bipartite/internal settlements without the involvement of third parties.

We continue to strive to create a conducive working environment, amongst others through effective communications with employees. Some of the means of communications that we provide within the context of instilling a conducive working environment includes the following:

1. WA group that allows employees to receive information, instructions, news in a fast and complete manner.
2. Email Blast that sends the latest information to all employees through the office email facility.
3. Muamalat Human Power (MHP) to access important announcements and the latest regulations that is also available in mobile version.
4. M Channel is a television found in every Muamalat Tower breakout room that provides employees the opportunity to receive information regarding new programs, products and knowledge related to employee development.
5. Digital bulletins that shows news from specific units are also published regularly, such "HC news", "Operation Splash", and "Fraud Awareness".
6. CEO Message is information that is conveyed in special situations that require the CEO's direct explanation.
7. For information pertaining to the Bank's strategy that is more formal, which is carried out through a sharing session between management and employees of all work units and packaged in the form of a town hall meeting and BOD road show that is participated by employees of the work units visited.

EMPLOYEE RECRUITMENT & TURNOVER [401-1]

We carry out our recruitment program transparently to secure the best, the most competent, and the right human resources. Our employee recruitment is made within the context of anticipating the sharia banking market's conditions, which continues to grow. External recruitment is carried out if there is HC demand for certain positions cannot be fulfilled internally.



Bank membuka kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat dari berbagai golongan untuk menjadi karyawan Perseroan sepanjang memenuhi persyaratan dan kualifikasi yang dibutuhkan. Proses seleksi Bank lakukan melalui berbagai cara, seperti melalui referensi internal maupun eksternal, memasang iklan melalui *website* perusahaan atau memasang iklan secara terbuka. Bank memiliki preferensi untuk mendahulukan tenaga kerja lokal dalam melakukan rekrutmen karyawan baru.

Melalui proses seleksi tersebut, pada tahun 2021, Bank merekrut **146** (2020 : 143) orang karyawan baru dari berbagai kelompok usia untuk menduduki berbagai jabatan yang tersedia. Rekrutmen Bank lakukan terhadap mereka yang sudah berpengalaman kerja (*pro hire*), maupun yang baru lulus (*fresh graduated*).

Rekrutmen Menurut Usia dan Gender [401-1]

Kelompok Usia	2020		2021		Age
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
< 30 Tahun	31	35	27	48	< 30 Years
30 - 50 Tahun	48	26	40	22	30 - 50 Years
> 50 Tahun	-	3	7	2	> 50 Years
Jumlah		143		146	Total

Selain menjalankan proses rekrutmen, di tahun 2021, Bank juga memproses keluarnya sejumlah karyawan dengan berbagai sebab. Terdapat **414** (2020: 294) karyawan yang mengakhiri hubungan kerja.

Alasan berhentinya hubungan kerja dari para karyawan tersebut beragam, namun umumnya mengundurkan diri karena adanya kesempatan lain. Hal ini tampak dari usia karyawan yang umumnya masih dalam usia produktif pada saat mengajukan pengunduran diri untuk mengakhiri hubungan kerja dengan Perseroan, sebagaimana tampak pada tabel-tabel berikut.

Tabel Turn-over menurut Usia dan Jenis Kelamin – 2020 dan 2021 [401-1]

Kelompok Usia	2020		2021		Age
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
< 30 Tahun	28	55	19	26	< 30 Years
30 - 50 Tahun	123	87	139	107	30 - 50 Years
> 50 Tahun	0	1	5	0	> 50 Years
Jumlah		294		296	Total

We provide wide opportunities for the public from various groups to become an employee of the Bank provided that they meet requirements and qualifications needed. Our selection process is carried out through various ways, such as through internal as well as external references, placement of advertisements through the corporate website or openly to the public. We have the preference to prioritize local manpower for recruitment as new employees.

Through this selection process, we recruited **146** (2020 : 143) new employees in 2021 from various age groups to occupy various available positions. We recruited those with sufficient work experience (*pro hire*), as well as fresh graduates.

Recruitment Based on Age and Gender [401-1]

Apart from implementing a recruitment process, we also processed employment termination of a number of employees in 2021 due to various reasons. There were **414** (2020: 294) employees that terminated their work relationships with the Bank.

The reasons for the employee work relationship termination are diverse, but in general the reasons were due to their intent to pursue other opportunities. This is indicated by the employees age group that shows that they generally were in their productive ages when they submitted their resignations from the Company, as shown in the following table.

Table of Turnover based on Age and Gender – 2020 and 2021 [401-1]

**Jumlah dan alasan pengunduran diri [401-1]**

Alasan	2020	2021	Reason
Dialihkan ke Program Pengembangan-CS	13	-	Convert to CS-Development Program
Diberhentikan	15	22	Terminated
Efisiensi	49	36	Efficiency
Gagal Probation	22	12	Probation Failure
Kontrak Berakhir	26	11	Contract Completion
Mengundurkan Diri	281	296	Resignation
Meninggal Dunia	7	10	Dead
Pensiun Karir	19	25	Career Pension
Resign (program)	3	2	Resignation (program)
Jumlah	435	414	Total

Resignation amount and reasons [401-1]**PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI [404-1, 404-2]**

Bank menegaskan bahwa setiap karyawan berhak untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensinya, baik di bidang *soft skill* maupun *technical skill* dalam rangka memastikan diperolehnya sumber daya manusia yang unggul dan mumpuni di bidangnya. Program pelatihan internal Bank laksanakan baik untuk meningkatkan *hard skills* dan *soft skills* dengan pengajar internal dari kalangan karyawan Bank. Sementara program pelatihan eksternal Bank laksanakan dengan membuka peluang kepada karyawan untuk mengikuti sejumlah program pelatihan dan/atau seminar yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan eksternal secara berkala.

Sepanjang tahun 2021 Bank secara konsisten melaksanakan pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran yang diikuti oleh karyawan dalam rangka lebih meningkatkan *learning culture*. Pemanfaatan teknologi yang Bank inisiasi sejak beberapa tahun terakhir ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap bisnis dan proses kerja serta memastikan meratanya kompetensi di seluruh jenjang organisasi.

Beragam program *creative learning* juga Bank berdayakan sebagai pendukung berbagai pelatihan *in-class*. Adapun program *creative learning* banyak diisi oleh materi-materi yang membahas tentang fokus Bank saat ini, sehingga arah pembahasan sesuai dengan apa yang Bank harapkan.

Pada tahun 2021, *People Development & Culture* Bank Muamalat Indonesia kembali menyelenggarakan pelatihan untuk berbagai tingkat jabatan. Persentase karyawan berdasarkan tingkat jabatan yang telah melaksanakan pelatihan di tahun 2021 adalah 99.59% untuk Level Staff, 100% untuk Level *Junior Management*, 100% untuk Level *Middle Management*, dan 100% untuk Level *Senior Management*. Berikut Bank sampaikan ragam program pelatihan dan pembelajaran di Bank Muamalat Indonesia yang meliputi beberapa kategori.

COMPETENCY LEARNING AND DEVELOPMENT [404-1, 404-2]

We stress that every employee has the right to obtain education and training to enhance and develop their competencies, both in terms of their soft skills as well as their technical skills so as to ensure that we have both superior and qualified human resources in their field. The internal training program that we provide both in regards to both hard and soft skills utilize trainors sourced internally from among the Bank's rank and file. Meanwhile, our external training program provides our employees the opportunity to participate in a number of training and/or seminars that is periodically carried out by external educational institutions.

Throughout 2021, we consistently used technology in the learning process provided to our employees as part of our efforts to enhance a learning culture. The technological application that we initiated in recent years is expected to be able to provide enhanced comprehension of the business and work processes as well as ensure uniform competencies throughout the organization's rank and file.

We also provide various creative learning program in support of a number of in class training. These creative learning program incorporate materials that discusses about the Bank's current state, thereby the direction of the discussions correlate with our expectations.

In 2021, Bank Muamalat Indonesia's People Development & Culture once again provided training for various positions. The percentage of employees that has participated in training based on the level of positions in 2021 was 99.59% for the Staff Level, 100% for the Junior Management Level, 100% for Middle Management Level, and 100% for Senior Management Level. The following describes the varous training and learning programs provided by Bank Muamalat Indonesia that covers a number of categories.



Program Learning

Kategori Program Learning terbagi menjadi 5 (lima) program utama, yaitu:

a. Program Core Training

Yaitu *training* yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia, bentuk pelatihan ini terdiri dari program inti berikut:

- *Induction Program* yang berisi *Modul Basic*.
- *Sharia Banking dan Product Knowledge*.
- *Basic Risk Awareness Program* yang berisi *Financing and Operation Risk Modul, General Compliance* dan *Introduction to Audit Process*

b. Program Leadership Training

Adalah program yang disusun secara terstruktur diselaraskan dengan jenjang kepemimpinan yang ada di Bank Muamalat Indonesia. Bentuk pelatihan ini terdiri dari program inti yaitu Program *Manager Leader* yang diberikan untuk para Kepala Unit. Sedangkan program *Firstline Manager-Leader* diperuntukkan bagi *Branch Operation Manager, Sub-Branch Manager* dan *Officer* lainnya. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia juga meluncurkan program "Leaders as a Coach" di mana *training* ini ditujukan untuk para pejabat 2 (dua) tingkat di bawah Direksi.

c. Program Functional/Matrix Training

Yaitu program *training* yang didesain untuk karyawan Bank Muamalat Indonesia berdasarkan fungsi kerjanya. Bentuk pelatihan ini terbagi dalam 3 (tiga) Akademi sesuai dengan fungsi pekerjaan, yaitu:

- *Retail Banking Academy*
- *Operation and Support Academy*
- *Wholesale Banking Academy*

d. Program Departmental Training

Program pelatihan ini diadakan berdasarkan usulan atau permintaan dari masing-masing unit kerja dalam rangka pengembangan kompetensi karyawan. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara *in-house* maupun dengan mengirimkan karyawan untuk mengikuti seminar atau pelatihan di luar Bank.

e. Creative Learning

Creative Learning Program merupakan program pembelajaran di luar program formal di atas yang bertujuan untuk menumbuhkan *Learning Culture* setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kompetensinya. Beberapa *Program Creative Learning* mencakup:

• M@16

M@16 atau Meet@16 adalah program *sharing session* di masing-masing unit kerja sebagai sarana untuk saling berbagi informasi dan pengetahuan antar karyawan. Tema yang dibahas antara lain terkait

Learning Program

The Learning Program category is divided into 5 (five) main programs, namely:

a. Core Training Program

Training that all of Bank Muamalat Indonesia's employees are required to attend, wherein the training comprise of the following:

- Induction Program that contains the Basic Module.
- Sharia Banking and Product Knowledge.
- Basic Risk Awareness Program that contains Financing and Operation Risk Modules. General Compliance and Introduction to Audit Process

b. Leadership Training Program

Is a program that is structurally designed in line with Bank Muamalat Indonesia's current leadership structure. The training comprise of the main program, namely: Manager Leader Program that is given to the Unit Heads. Meanwhile, the Firstline Manager-Leader Program is designed for the Branch Operation Managers, Sub Branch Managers and other Officers. Moreover, Bank Muamalat Indonesia also launched the "Leaders as a Coach" program whereby this training is geared towards officials that are 2 (two) levels below that of the Directors.

c. Functional/Matrix Training Program

Namely a training program that is designed for Bank Muamalat Indonesia's employees based on work functions. This training is divided into 3 (three) Academies in accordance with the job functions, namely :

- Retail Banking Academy
- Operation and Support Academy
- Wholesale Banking Academy

d. Departmental Training Program

This training program is carried out based on the proposal or suggestions from the respective work units within the context of developing employee competency. This can be carried out in-house as well as by sending employees to participate to participate in seminars or training outside of the Bank.

e. Creative Learning

Creative Learning Program is a learning program outside of the above-mentioned formal program that's aimed to foster a *Learning Culture* for every Bank Muamalat Indonesia's employee to improve their knowledge, skills, and competencies. Beberapa *Program Creative Learning* mencakup:

• M@16

M@16 or Meet@16 is a Sharing Session program in each work unit as a means to share information and knowledge between employees. Themes discussed are, among others, those related to new programs or



program atau produk baru, prosedur dan ketentuan, sosialisasi dan pemantapan nilai-nilai utama Bank, dan pengetahuan lain yang dapat menunjang serta mendukung peningkatan kinerja di unit kerja.

- **Bisnis Corner**

Program Bisnis Corner adalah program seminar atau *sharing session* dari pihak eksternal (praktisi, konsultan maupun pakar/ahli) yang terkait dengan pengetahuan bisnis.

- **Management WalkAbout**

Management WalkAbout adalah program kunjungan Direksi ke kantor cabang ataupun melalui virtual, sebagai wadah komunikasi dan *sharing session* Direksi bersama karyawan. Tujuan dari program ini adalah untuk menciptakan keterbukaan komunikasi serta keterlibatan seluruh karyawan di cabang dalam menjalankan visi dan misi Bank.

- **Corporate Library**

Tujuan dari *Corporate Library* ini adalah sebagai pusat pustaka serta informasi referensi bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia. Sampai akhir 2018, *Corporate Library* telah memiliki koleksi lebih dari 350 buku dan 750 *Cooporate e-book* serta majalah yang berkaitan dengan perbankan, ekonomi serta pengembangan diri.

Program Non Class Room Learning

Program ini menggunakan platform berbasis teknologi yang dapat diakses oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia. Tahun 2021 Bank menunjukkan komitmen untuk terus menumbuhkan *learning culture* dengan memperkuat program-program pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*). Program-program yang Bank kembangkan pada tahun 2021 adalah:

- a. Muamalat Knowledge One (MK One), adalah suatu media di mana modul-modul pembelajaran bisa diakses oleh seluruh karyawan pada aplikasi Human Capital Information System (Muamalat Human Power - MHP).
- b. M-Channel, yaitu *channel* TV Muamalat yang terus-menerus menyiaran modul-modul pembelajaran terkait produk, nilai-nilai perusahaan, maupun video-video motivasi lainnya.
- c. M-Viral, adalah *video-based learning* yang menyajikan konten-konten yang menjadi fokus Bank Muamalat Indonesia saat ini.
- d. M-Coach, yaitu sebuah sistem yang di peruntukkan bagi *leaders* untuk melakukan *coaching* terhadap karyawan di bawah supervisinya dengan standar acuan *coaching* yang ditentukan oleh manajemen.

products, procedures, and provisions, socialization and consolidation of the Bank's core values, and other knowledges that can support the performance improvement of the work unit.

- **Business Corner**

The Business Corner Program is a seminar or sharing session program conducted by external parties (practitioners, consultants as well as experts) related to business knowledge.

- **Management WalkAbout**

Management WalkAbout is the Directors visit program to the branch offices or by virtual means, as a communications forum and sharing session between the Directors along with the employees. The goal of this program is to instill transparent communication as well as the involvement of all employees in the branches in fulfilling the Bank's vision and mission.

- **Corporate Library**

The purpose of this Corporate Library is to function as a central library and reference information for Bank Muamalat Indonesia's employees. By the end of 2018, the Corporate Library has a collection of over 350 books and 750 Corporate e-books as well as magazines related with banking, economics as well as self improvement.

Non Class Room Learning Program

This program uses a technology-based platform that can be accessed by all of Bank Muamalat Indonesia's employees. In 2021, we committed to continue to grow the learning culture by strengthening the knowledge management programs. The programs that we developed in 2021 are:

- a. Muamalat Knowledge One (MK One), which is a medium wherein the learning modules that can be accessed by all employees through the Human Capital Information System (Muamalat Human Power - MHP) application.
- b. M-Channel, namely Muamalat TV channel that constantly broadcasts learning modules related to products, company values, and other motivational videos.
- c. M-Viral, which is a video-based learning that presents contents that currently serves as the focus of Bank Muamalat Indonesia.
- d. M-Coach, which is a system intended for leaders to perform coaching of employees under their supervision with coaching reference standards determined by management.



Selain program pembelajaran tersebut, pada tahun 2021 Bank juga meluncurkan program-program khusus, yakni:

a. MODP Future Leader

Pembentukan pemimpin masa depan dilakukan dengan melaksanakan program Muamalat Officer Development Program (MODP) Future Leader. Program MODP ini mengutamakan para *fresh graduates* yang berkualitas tinggi dan beberapa karyawan internal terpilih. Seluruh peserta didik kemudian ditatar dalam sebuah program yang terus diawasi secara ketat oleh para *coach* di unit kerja yang ditunjuk dan dibimbing oleh para mentor yang terdiri dari para senior *management* yang terpilih dan ditunjuk untuk melaksanakan tugas pengembangan *talent-talent* junior tersebut.

b. MAP Digital Banking

Program yang dibuat dalam rangka digitalisasi perbankan saat ini di mana Bank Muamalat Indonesia sebagai perbankan Syariah Pertama di Indonesia harus dapat menjadi pelopor teknologi terdepan dan diharapkan program MAP Digital Banking dapat menjadi jalur pemenuhan "Raw Talent" yang dibutuhkan yang juga bagian dari konsep *talent management* Bank Muamalat Indonesia.

c. Relationship Manager Acceleration - (RM Acceleration)

Program untuk para karyawan pemasaran di tingkat pemula, yang dilaksanakan untuk menghasilkan Relationship Manager berkualitas pada segmen Retail. Program yang berlangsung selama 6 (enam) bulan ini berisi pembekalan dan pelatihan *soft skills* dan *hard skills* terkait akad dan produk syariah.

d. Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)

Program pendidikan yang ditujukan bagi lulusan SMA dan sederajat untuk ditempatkan sebagai *frontliner* (Teller dan *Customer Service*) di Bank Muamalat Indonesia di seluruh Indonesia. Melalui program ini, peserta program yang memiliki kinerja baik dan telah mencapai masa program yang ditentukan akan mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan pendidikannya.

e. Individual Learning Development Program (ILDP)

Dalam rangka mendukung *Key Strategic Initiatives* tahun 2020 dan sama-sama menuju Bank Muamalat Indonesia yang lebih baik, Bank mempersiapkan pelatihan-pelatihan yang dapat diikuti oleh seluruh sumber daya insani guna menunjang aktifitas pekerjaan maupun untuk meningkatkan kemampuan sisi *Leadership, Communication, Productivity* dan *Business Ethics*.

Other than these learning programs, we also launched special programs in 2021, namely:

a. MODP Future Leader

The formation of future leaders is carried out by implementing the Future Leader Muamalat Officer Development Program (MODP). This MODP prioritizes high quality fresh graduates and some selected internal employees. All participants are then set in a program that is closely monitored by the coaches in the appointed work units and mentored by mentors comprised of senior management that are chosen and appointed to carry out the tasks of developing the junior talents.

b. MAP Digital Banking

A program that was designed within the context of today's banking digitization wherein as the first sharia bank in Indonesia, Bank Muamalat has to be the pioneers in the latest technology and the MAP Digital Banking program is expected to become the avenue to deliver "Raw Talent" that is needed and is part of Bank Muamalat's talent management concept.

c. Relationship Manager Acceleration - (RM Acceleration)

A program for marketing employees at the entry level, which is carried out to produce quality Relationship Managers in the Retail segment. The program lasts for 6 (six) months contains the provisioning and training of soft skills and hard skills related to sharia contracts and products.

d. Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)

Educational program geared towards High School graduates and its equivalent to be placed as frontliners (Teller and Customer Service) at Bank Muamalat Indonesia throughout Indonesia. Through this program, the participants who have performed well and reached the specified program period will receive scholarships to continue their education.

e. Individual Learning Development Program (ILDP)

In order to support the 2020 Key Strategic Initiatives and move together towards a better Bank Muamalat Indonesia, the Bank prepares trainings that can be attended by all human capital to support work activities as well as to enhance capabilities in Leadership, Communication, Productivity and Business Ethics.



f. Retail Collection Training

Diadakannya *training* ini bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas dan kompetensi bagi karyawan tim *Collection*, dan juga agar tercapainya standarisasi *basic knowledge* dari tim *Collection* sehingga bisa dilakukan percepatan penyelesaian Bad Bank di segmen Retail.

g. Trilogy Financing Training

Program *training* yang didesain untuk menstandarisasi pemahaman terhadap proses pembiayaan. Program ini diberikan kepada tim *sales* (BM dan RH) dengan tema *Fundamental Financing Analyst*, *tim Risk and Financing Analyst* dengan topik *Fundamental Financial Analysis*, serta program *in-class* dan sertifikasi internal Penilaian Jaminan (*Asset Valuation*) kepada tim *Verification FOP*.

Adapun rata-rata jam pelatihan per karyawan adalah sebagai berikut. [404-1]

Keterangan	2020	2021	Description
Rata-rata Jam Pelatihan per Tahun per Karyawan	69.5	72.4	Average Training Hour per Year per Employee

Program Pelatihan bagi Petugas Keamanan [410-1]

Dalam menjalankan kegiatan perbankan syariah, Bank menekankan pentingnya tugas dan fungsi petugas keamanan yang berada baik di kantor pusat maupun seluruh kantor layanan. Petugas keamanan tidak hanya bertugas menciptakan rasa aman bagi nasabah yang datang ke kantor layanan Bank, namun juga berfungsi memberikan pelayanan bagi nasabah.

Petugas keamanan yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia merupakan karyawan *outsourcing* dari pihak ketiga. Agar standar layanan dapat dipenuhi oleh petugas keamanan, Bank memberlakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang menegaskan setiap *Security* yang ditempatkan di kantor layanan wajib memiliki Kartu Tanda Anggota (KTA) Satpam yang masih berlaku dan dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dan telah lulus pelatihan dasar Garda Pratama. Setiap kantor layanan Bank juga melakukan berbagai *role play* yang melibatkan *Security* agar memahami standar layanan perbankan dengan pendekatan tanpa kekerasan.

Biaya Program Pelatihan dan Pengembangan SDM

Secara keseluruhan, di tahun 2021 Bank telah mengalokasikan dan merealisasikan dana sejumlah Rp34.87 miliar (2020: Rp37,21 miliar) atau sebesar 5% (2020: 5,3%) dari Biaya Tenaga Kerja (BTK) untuk mendukung program pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia.

f. Retail Collection Training

The training provided here is aimed at enhancing the Collection Team's capability and competency as well as to achieve the basic knowledge standardization from the Collection Team whereby Bad Bank for the Retail segment can be accelerated.

g. Trilogy Financing Training

Training Program that is designed to standardize understanding of the financing process. This program is provided to the sales team (BM and RH) under the theme of Fundamental Financing Analyst, Risk and Financing Analyst team with the topic of Fundamental Financial Analysis as well as the in-class program and Internal Asset Valuation certification to the FOP Verification team.

The average training hour per employee are as follows.

[404-1]

Training Program For Security Officers [410-1]

In carrying out sharia banking activities, we emphasize the importance of the security officer's task and function that are assigned both in the head office as well as in all of the service offices. Security officers are not only tasked with creating a sense of security for customers that come to the Bank's service offices, but also to provide services for customers.

Security officers that work at Bank Muamalat Indonesia are outsourced employees from third parties. In order for security officers to be able to meet service standards, we enforce a Cooperation Agreement (CA) that stipulates that every security personnel stationed at the office must have a valid Security Guard Members Card (SMC) issued by the Indonesian National Police and have passed the Garda Pratama basic training. Each of the Bank's service officers also play various role play that involves Security in order to understand the banking service standards through a non-violent approach.

HC Training and Development Program Costs

Overall, we allocated and used funds amounting to Rp34.87 billion (2020: Rp37.21 billion) in 2021 or 5% (2020: 5,3%) of total labor costs (LC) for the development of Human Capital competencies.



PENILAIAN KINERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR [404-3]

Penilaian Kinerja

Bank melaksanakan penilaian kinerja karyawan berdasarkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditentukan di awal tahun. Setiap semester, atau pada pertengahan dan akhir tahun, penilaian KPI dilaksanakan melalui *Human Capital Information System* (MHP – Muamalat Human Power). Dalam sistem tersebut, penilaian kinerja dilaksanakan secara berjenjang mulai dari penilaian mandiri (*self-assessment*) oleh karyawan dan evaluasi atasan langsung, yang kemudian dikaji dan dievaluasi oleh pimpinan unit kerja yang lebih tinggi. Penilaian kinerja karyawan menjadi cukup penting untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program pengembangan SDM yang telah dilakukan oleh Bank.

Selama tahun 2021, KPI seluruh karyawan (100%) telah dinilai kinerjanya dengan dukungan *Human Capital Information System* tersebut.

Pengembangan Jenjang Karir

Bank memberi kesempatan yang sama bagi setiap karyawan untuk mengembangkan karir dalam bidang masing-masing berdasarkan kompetensi yang dimiliki melalui sistem *Talent Management* yang telah Bank sosialisasikan dan diimplementasikan di seluruh organisasi untuk posisi-posisi struktural, dimana para pimpinan unit kerja mengidentifikasi talenta dari tiap karyawan di unit kerja masing-masing.

Dalam pengembangan karir karyawan, Bank juga secara konsisten menerapkan kebijakan yang adil (*fair*) untuk memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan pria maupun wanita. Hal ini didukung oleh sistem *Career Management* bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia yang didasarkan pada kompetensi dan kinerja karyawan.

Bank mengembangkan mekanisme jenjang karir melalui promosi, mutasi dan demosi dalam kebijakan Perseroan terkait kenaikan jabatan dan tata caranya, dengan memperhatikan pada kebutuhan organisasi, histori hasil kinerja dan kompetensi karyawan.

Setiap karyawan yang mendapatkan promosi kenaikan jabatan, akan mendapatkan program pelatihan pra-jabatan. Program pelatihan pra-jabatan dilaksanakan diantaranya untuk beberapa kategori jabatan tertentu, seperti karyawan Sales dan Operation, dengan jenis pelatihan mencakup diantaranya *training RM Acceleration* dan *Branch Operation Leadership Development Program*, serta Sertifikasi Manajemen Risiko bagi posisi yang diwajibkan oleh regulator sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PERFORMANCE EVALUATION AND CAREER DEVELOPMENT [404-3]

Performance Evaluation

We carried out employee performance assessments based on Key Performance Indicators (KPI) that have been determined at the beginning of the year. Every semester, or in the middle and end of the year, KPI assessment is carried out through the Human Capital Information System (MHP – Muamalat Human Power). In this system, performance appraisal is carried out in stages, starting from self-assessment by employees and evaluation of direct supervisors, which are then reviewed and evaluated by higher work unit leaders. Employee performance appraisal is quite important to measure the success of the HR development program that has been carried out by the Bank.

Throughout 2021, the KPI of all employees (100%) has been evaluated with the support of the Human Capital Information System.

Career Development

We provide equal opportunities for every employee to develop a career in their respective fields based on their competencies through the Talent Management system that we socialized and implemented throughout the organization for structural positions, wherein the work unit leaders identify the talents of each employee in the respective work unit within the organization.

In developing the employee's career, we also consistently implement fair policies to provide equal opportunities for male and female employees. This is supported by the Career Management system for Bank Muamalat Indonesia's employees that is based on the employee's competence and performance.

We develop a career path mechanism through promotions, transfers and demotions in the Company's policies regarding promotions and procedures, taking into account the organization's needs, historical performance results and employee competencies.

Every employee that gets a promotion will receive a pre-service training program. Pre-service training programs are carried out for certain job categories, such as Sales and Operations employees, with types of training that includes RM Acceleration training and Branch Operation Leadership Development Program, as well as the Risk Management Certification for positions required by regulators in accordance with applicable regulations.



REMUNERASI DAN KESEJAHTERAAN [401-2]

Bank memberikan remunerasi kepada para karyawan berdasarkan peran dan tanggung jawab, masa kerja dan penilaian kinerja, berupa gaji pokok, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

Sistem penggajian Bank tetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan dan standar penggajian yang kompetitif di pasar tenaga kerja perbankan. Bank mematuhi ketentuan Upah Tenaga Kerja yang berlaku di Indonesia dan mematuhi konvensi International Labour Organization (ILO) tentang Kesetaraan Remunerasi di mana Bank menerapkan sistem *single salary* dengan tidak membedakan jumlah remunerasi berdasarkan gender, melainkan kepada jenjang jabatan, masa kerja, dan hasil penilaian kinerja individu.

Struktur remunerasi Bank kaji ulang setiap tahun untuk disesuaikan dengan situasi di pasar sehingga dapat terus bersaing dan memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Struktur remunerasi Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa mematuhi peraturan terkait Upah Minimum Provinsi (UMP) dan Upah Minimum Regional (UMR). Berikut adalah remunerasi dan fasilitas yang Bank berikan:

1. Upah untuk karyawan yang telah memenuhi standar UMP.
2. Program BPJS Ketenagakerjaan sesuai ketentuan.
3. Program BPJS Kesehatan sesuai ketentuan.
4. Asuransi kesehatan yang fleksibel sesuai kebutuhan karyawan dan keluarganya.
5. Asuransi jiwa bagi karyawan.
6. Program Dana Pensiun yang dikelola oleh DPLK Muamalat.

Bank juga menyediakan program penghargaan, skema remunerasi dan *benefit* lain yang berbentuk *variable pay* untuk mendukung pencapaian bisnis bagi karyawan tetap dan karyawan kontrak sebagaimana dilustrasikan dalam tabel berikut: [401-2]

Tabel Paket Remunerasi Bank Muamalat Indonesia [401-2]

Remunerasi dan Manfaat bagi Karyawan	Karyawan Tetap Permanent Employees	Karyawan Kontrak Contract Employees	Employee Remuneration and Benefits
Upah & Gaji	✓	✓	Salary & Wages
Tunjangan Frontline	✓	✓	Frontline Allowance
Tunjangan Cuti	✓	✓	Leave Allowance
Tunjangan Hari Raya Keagamaan	✓	✓	Religious Day Allowance
Penghargaan Loyalitas	✓	X	Loyalty Reward
Upah Lembur & Makan Lembur	✓	✓	Overtime and Meal Allowance
Program Insentif	✓	✓	Incentive Program
Tunjangan Haji dan Umrah	✓	✓	Haj and Umrah Allowance
Tunjangan Daerah & Penugasan	✓	✓	Regional & Assignment Allowances
Santunan Pernikahan/Kelahiran/Kematian	✓	✓	Marriage/Birth/Death Compensation
Bantuan Biaya Pendidikan Anak	✓	X	Children's Educational Costs Support

REMUNERATION AND WELFARE [401-2]

We provide remuneration to employees based on their role and responsibilities, years of service and performance appraisal in the form of basic salary, benefits, and other facilities.

Our remuneration system is formed by taking into account the Bank's financial ability and competitive remuneration package standards in the banking industry. We comply with the applicable Manpower provisions in Indonesia and comply with the International Labour Organization (ILO) convention on Remuneration Equality wherein we apply the single salary system by not differentiating the remuneration amount on the basis of gender, apart from job grades, years of service, and individual performance appraisal results.

Our remuneration structure is reviewed annually to adapt to the situation in the market so as to continue to compete and comply with applicable regulations. Bank Muamalat Indonesia's remuneration structure also always comply with regulations pertaining to Provincial Minimum Wage (PMW) and Regional Minimum Wage (RMW). The remuneration and facilities provided by the Bank are as follows:

1. Wages for employees that meet the PMW standards.
2. BPJS *Ketenagakerjaan* Program in accordance with regulations.
3. BPJS Health Program in accordance with regulations.
4. Flexible health insurance according to the needs of employees and their families.
5. Life insurance for employees.
6. Pension Fund Program that is managed by Muamalat DPLK.

We also provide reward programs, remuneration schemes, and other benefits in the form of variable pay to support business for permanently-hired and contract employees as illustrated in the following table: [401-2]

Tabel Paket Remunerasi Bank Muamalat Indonesia [401-2]



Remunerasi dan Manfaat bagi Karyawan	Karyawan Tetap Permanent Employees	Karyawan Kontrak Contract Employees	Employee Remuneration and Benefits
Kecelakaan Kerja	✓	✓	Work Accident Insurance
Asuransi Kematian di Tempat Kerja & Luar Tempat Kerja	✓	✓	In & Out of Workplace Life Insurance
Asuransi Kesehatan bagi Karyawan	✓	✓	Employee Health Insurance
Asuransi Kesehatan bagi Pasangan Karyawan	✓	✓	Health Insurance for Employee Dependents
Asuransi Kesehatan bagi Anak Karyawan	✓	✓	Health Insurance for Employees Children
Hak Cuti	✓	✓	Leave Rights
Cuti Melahirkan	✓	✓	Maternity Leave
Cuti Haid	✓	✓	Menstruation Leave
Cuti karena Keguguran untuk Wanita	✓	✓	Miscarriage Leave for Women
Cuti untuk Pria karena Kelahiran Anak	✓	✓	Paternity Leave
Cuti Ibadah	✓	✓	Religious Leave
Izin Meninggalkan Pekerjaan Tanpa Gaji	✓	X	Unpaid Leave
Program Pembiayaan Karyawan untuk Rumah dan atau Kendaraan	✓	X	Employee House and Car Loan Program
Dana Pensiun	✓	X	Pension Fund
Pesongan	✓	X	Severance Pay

Terkait jam kerja, Bank memiliki kebijakan tentang durasi jam kerja bagi karyawan sebanyak 8 jam per hari, dengan rentang jam kerja dari Pukul 08.00 hingga Pukul 17.00. Bagi karyawan, karyawan kontrak maupun karyawan tetap, yang dengan alasan tertentu harus menyelesaikan pekerjaan di luar rentang jam tersebut, Bank memberlakukan kebijakan upah lembur dan makan lembur, seperti tampak pada tabel diatas.

Cuti Melahirkan [401-3]

Bank memberikan hak cuti melahirkan bagi karyawan perempuan selama 3 (tiga) bulan dan memberikan keleluasaan kepada mereka untuk kembali bekerja dan menempati posisi kerja sebelumnya. Cuti yang diambil karyawan tersebut tidak memengaruhi posisi dan remunerasinya setelah kembali bekerja.

Selama tahun 2021, karyawan perempuan yang mengajukan cuti melahirkan ada 133 (2020: **171** orang) dan 114 (2020: **141**) diantaranya sudah dapat kembali bekerja.

PENSIUN DAN PERSIAPAN PENSIUN

Sejak tahun 2017, Bank menyelenggarakan pelatihan berwirausaha serta Program Masa Persiapan Purna Karya sebagai bentuk apresiasi dan kepedulian terhadap karyawan yang akan memasuki masa pensiun. Kegiatan pelatihan berwirausaha tersebut ditujukan untuk meningkatkan kesiapan mental karyawan dalam menghadapi perubahan yang terjadi pada saat pensiun serta memberikan motivasi untuk tetap optimis, memiliki paradigma yang positif sebagai pensiunan serta dapat mengelola waktu yang tersedia untuk tetap hidup dengan semangat.

In regards to work hours, we have a policy wherein the duration of work hours for employees amounts to 8 hours per day, with the range of working hours from 08.00 to 17.00. For employees, both contract and permanently hired employees who for some reason have to complete their work outside of the work hours, the Bank implements an overtime pay and meal policy as shown in the table above.

Maternity Leave [401-3]

We provide maternity leave for female employees for a total of 3 (three) months and provide them the flexibility to return to work and place hold their previous positions again. The leave taken by these employees does not affect the positions and remunerations after returning to work.

In 2021, the number of female employees that requested maternity leave was 133 (2020: **171** people) and 114 (2020: **141**) of which have returned to work.

RETIREMENT AND PRE-RETIREMENT

Since 2017, we organized entrepreneurship training as well as a Pre-Retirement Program as a form of appreciation and concern for employees that are entering retirement. This entrepreneurship activity was intended to mentally prepare the employees to face the changes that occur due to their retirement as well as motivate them to continue to be more optimistic, possess a positive paradigm, as well as be able to manage the available time to continue to live with high spirits.



Sementara itu, Program Masa Persiapan Purna Karya merupakan program yang tidak mewajibkan karyawan untuk berada di lingkungan kerja namun tetap mendapatkan upah dan *benefit* sebagai karyawan, yang dapat diambil oleh karyawan yang menginginkannya. Program tersebut diberikan untuk jangka waktu minimal 3 (tiga) bulan dan maksimal 6 (enam) bulan sebelum usia pensiun.

Selama tahun 2021, terdapat 15 (2020: 16) karyawan yang mengikuti program persiapan masa pensiun [201-3, 404-2]

Selain pelatihan menjelang pensiun, sebagai persiapan pensiun, Bank juga mengikutsertakan karyawan dalam program pensiun yaitu program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan Program Jaminan Pensiun (JP) BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, setiap karyawan akan mendapat manfaat (dana) pensiun pada saat memasuki usia purna bakti yang dapat mereka gunakan sebagai modal berwirausaha maupun melakukan kegiatan produktif lainnya di masa pensiunnya.

Seluruh karyawan tetap didaftarkan dalam program pensiun antara lain:

- Dana Pensiun yang dikelola DPLK Muamalat
- BPJS Pensiun oleh BPJS Tenagakerja

Bank berkontribusi bagi pembayaran premi iuran program pensiun tersebut, dengan besaran sebagai berikut. [201-3]

Program Pensiun	Iuran Bank Bank's Contribution	Iuran karyawan Employees' Contribution	Pension Program
BPJS Pensiun	2% Upah Wage	1% Upah Wage	BPJS Pension
Dana Pensiun	5% Gaji Salary	5% Gaji Salary	Pension Fund

DEMOGRAFI KARYAWAN [102-8]

Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Orang)

Tingkat Pendidikan	2020				2021				Education Level
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Pasca Sarjana	93	34	127	4,3%	102	35	137	5,1%	Post Graduate
Sarjana	1.535	1.048	2.583	87,4%	1.378	949	2.327	86,6%	Undergraduate
Diploma	152	81	233	7,9%	137	74	211	7,9%	Diploma
Dibawah Diploma	11	1	12	0,4%	10	1	11	0,4%	Pre Diploma
Jumlah	1.791	1.164	2.955	100,0%	1.627	1.059	2.686	100,0%	Total

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian [102-8]

Status Karyawan	2020				2021				Employee Status
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Tetap	1.768	1.146	2.914	98,6%	1.608	1.036	2.644	98,4%	Permanent
Kontrak	23	18	41	1,4%	19	23	42	1,6%	Contract
Jumlah	1.791	1.164	2.955	100,0%	1.627	1.059	2.686	100,0%	Total

Meanwhile, the Pre-Retirement Program does not require employees to be in the workplace environment but they still receive their salaries and benefits as employees. This program is provided for a minimum period of 3 (three) months and a maximum of 6 (six) months prior to employee's retirement.

During 2021, there are 15 (2020: 16) employees that participated in the pre-retirement program [201-3, 404-2]

Other than the pre-retirement trainings, the Bank also provides employees with participation in a pension program, namely the Financial Institution Pension Fund (FIPF) program and Pension Guarantee (PG) Program of BPJS Ketenagakerjaan. Thereby, every employee will receive pension benefits (funds) when they enter the retirement ages that can be used as capital for their entrepreneurial efforts or other productive activities in their retirement.

All permanent employees are also registered in pension programs such as:

- Pension Fund managed by Muamalat FIPF
- BPJS Pension by BPJS Ketenagakerjaan

We contributed to the premium payments for these pension programs whose amounts are as follows. [201-3]

EMPLOYEE DEMOGRAPHICS [102-8]

Employee Breakdown Based on Level of Education (People)

Tingkat Pendidikan	2020				2021				Education Level
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Pasca Sarjana	93	34	127	4,3%	102	35	137	5,1%	Post Graduate
Sarjana	1.535	1.048	2.583	87,4%	1.378	949	2.327	86,6%	Undergraduate
Diploma	152	81	233	7,9%	137	74	211	7,9%	Diploma
Dibawah Diploma	11	1	12	0,4%	10	1	11	0,4%	Pre Diploma
Jumlah	1.791	1.164	2.955	100,0%	1.627	1.059	2.686	100,0%	Total

Employee Breakdown Based on Employee Status [102-8]

Status Karyawan	2020				2021				Employee Status
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
Tetap	1.768	1.146	2.914	98,6%	1.608	1.036	2.644	98,4%	Permanent
Kontrak	23	18	41	1,4%	19	23	42	1,6%	Contract
Jumlah	1.791	1.164	2.955	100,0%	1.627	1.059	2.686	100,0%	Total



Komposisi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja [102-8]

Employee Breakdown Based on Years of Service [102-8]

Masa Kerja	2020				2021				Years of Service
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	
<1	59	52	111	3,8%	59	65	124	4,6%	<1
1-2	198	166	364	12,3%	107	99	206	7,7%	1-2
3-5	298	176	474	16,0%	287	199	486	18,1%	3-5
6-10	719	458	1.177	39,8%	577	359	936	34,8%	6-10
>10	517	312	829	28,1%	597	337	934	34,8%	>10
Jumlah	1.791	1.164	2.955	100,0%	1.627	1.059	2.686	100,0%	Total

ASPEK KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

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

Bank berkomitmen penuh untuk memenuhi ketentuan Pemerintah melalui Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, dan Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, selain memenuhi ketentuan Pemerintah mengenai kesehatan kerja karyawan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang-Undang No.24 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang mengatur kewajiban setiap entitas usaha dalam menyelenggarakan kegiatan operasional usaha berbasis K3 bagi karyawan.

Bank menempatkan aspek K3 sebagai bagian penting dari pengelolaan ketenagakerjaan, mengingat penerapan K3 memberikan dampak positif terhadap pengelolaan risiko yang mungkin muncul dari ketenagakerjaan. Untuk itu, Bank telah mengembangkan sejumlah perangkat aturan operasional baik yang Bank buat karena kewajiban akan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan, maupun perangkat aturan internal untuk memenuhi kebutuhan Bank.

Pembentukan P2K3 [403-1]

Bank membentuk Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) sebagai wadah kerja sama antara manajemen dan karyawan untuk mengembangkan saling pengertian dan partisipasi efektif dalam penerapan K3. Dasar hukum pembentukan P2K3 adalah Peraturan Menteri Tenaga Kerja No.PER.04/MEN/1987 tentang Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Tata Cara Penunjukan Ahli Keselamatan Kerja.

Program dan Kegiatan yang Dilakukan Bank di Tahun 2020 [403-5]

Bank terus memperbarui program *Business Continuity Management* (BCM), yakni rencana dan strategi kontijensi untuk mengantisipasi kondisi internal dan eksternal yang berdampak pada kelancaran operasional. Tujuan Program

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ASPECTS

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

We are fully committed to comply with the Government's regulations through Law No.13 of 2003 on Manpower, and Law No. 1 of 1970 on Occupational Safety, apart from complying with Government provisions on employee health safety through the Social Security Agency (*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* (BPJS)) program through Law No.24 of 2011 and Government Regulation No.50 of 2012 on Applying Occupational Health and Safety Management System that governs the requirement for every business entity in conducting an OHS based business operational activities for employees.

We position OHS aspects as an important part of labor management, whereby the application of OHS has a positive impact on risk management that may arise from the employees. For that purpose, we have developed various instruments that we made due to obligations to comply with rules and regulations, as well as internal instruments made according to the needs of the Bank.

CGOHS Formation [403-1]

We formed the Committee for Guidance for Occupational Health and Safety (CGOHS) as a forum for cooperation between management and employees to develop mutual understanding and effective participation in the application of OHS. The legal basis for the formation of the CGOHS is the Minister of Manpower Regulation No.PER.04/MEN/1987 on the Committee for the Guidance of Occupational Health and Safety and Procedures for Appointing Work Safety Experts.

Programs and Activities Carried out by the Bank in 2020 [403-5]

We also updated the Business Continuity Management (BCM) program, namely contingency plan and strategy to anticipate internal and external conditions that impact on operations. The BCM program aims to ensure that we will be



BCM adalah memastikan Bank tetap dapat menjalankan kegiatan usaha dan melayani kebutuhan nasabah meskipun terjadi gangguan atau bencana.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran (*awareness*) dari seluruh karyawan dan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*), terhadap pentingnya aspek K3, sepanjang tahun 2021, Bank menjalankan berbagai kegiatan BCM Awareness Program, meliputi:

1. Pelatihan tim tanggap darurat
2. Simulasi tim tanggap darurat
3. Kampanye program SAPA BCM

Kegiatan tersebut merupakan bagian dari implementasi mitigasi risiko operasional dan risiko reputasi yang terdampak dari faktor internal dan eksternal dengan tujuan agar aspek keselamatan dan kesehatan kerja dapat dikelola dengan baik dan tepat.

Tim Tanggap Darurat di Bank Muamalat Indonesia [403-5]

Guna meningkatkan kesiapan seluruh jajaran dalam mengatasi kondisi keadaan darurat, Bank membentuk tim tanggap darurat, *Emergency Response Team* (ERT) dan *Incident Management Team* (IMT).

ERT merupakan tim tanggap darurat yang Bank bentuk untuk menangani kondisi darurat yang terjadi di gedung Muamalat Tower, diketuai oleh Building Management dengan anggota terdiri atas *floor captain* di tiap lantai gedung Muamalat Tower, tim logistik dan tim keamanan dari pihak *Security*.

Sedangkan IMT merupakan tim yang Bank susun dengan anggota dari berbagai lintas divisi, mencakup bidang Logistik dan Prasarana, Komunikasi, Sumber Daya Manusia (SDM), Operasional, Layanan, Teknologi Informasi (TI) dan Legal. IMT Bank bentuk untuk mendukung optimalisasi proses pengelolaan insiden/bencana yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia.

Guna mengatasi kondisi bencana, Bank juga telah menyusun panduan yang dituangkan dalam Prosedur *Business Continuity Management* (BCM) dan *Business Continuity Plan* (BCP).

Tanggap Darurat Pandemi di Bank Muamalat Indonesia

Selama masa pandemi, Bank telah membentuk Satuan Gugus Tugas yang diketuai oleh Direktur Operasional dan Direktur Human Capital dan beranggotakan Kepala Divisi dari lintas sektoral.

able to continue with business activities and the provision of services to customers despite disruptions or disasters.

To increase all of the employees and stakeholders awareness to the importance of the OHS aspects, we carried out several BCM Awareness Program activities in 2020, including:

1. Emergency response team training
2. Simulation of the emergency response team
3. SAPA BCM program campaign

These activities are part of efforts to mitigate operational risk and reputational risk whose impact derive from internal and external factors with the aim that occupational safety and health aspects can be managed properly and appropriately.

Bank Muamalat Emergency Response Team [403-5]

In order to enhance readiness of all employees in anticipation of heightened emergency conditions, we formed an Emergency Response Team (ERT) and Incident Management Team (IMT).

ERT constitutes an emergency response team that we formed to handle emergency conditions that occurred in the Muamalat Tower, which is chaired by the Building Management whose members comprise of the floor captain for each floor in the Muamalat Tower, the logistics team and the security team.

Meanwhile, IMT is a team that we formed whose members are from various cross divisions consisting of Logistics and Infrastructure, Communications, Human Capital (HC), Operations, Services, Information Technology (IT) and Legal. The IMT was formed to support optimizing the incident/disaster management process that occur in BMI.

To handle disaster conditions, we also has arranged guidelines that is incorporated in the Business Continuity Management (BCM) and Business Continuity Plan (BCP).

BMI's Pandemic Emergency Response

During the pandemic, we formed a Task Force that is chaired by the Operational Director and Human Capital Director and whose members include the cross-sectoral Division Heads.



Strategi pencegahan penyebaran COVID-19 yang Bank lakukan mencakup:

1. Membuat protokol kesehatan yang wajib dipatuhi oleh semua karyawan dan selalu dikenakan dengan peraturan baik dari pemerintah pusat maupun dari daerah.
2. Mewajibkan penerapan protokol kesehatan bagi setiap karyawan bekerja, tamu dan nasabah yang berkunjung, yaitu pengecekan suhu, memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan.
3. Telah dilakukan *split operation* bagi unit kritis.
4. Menerapkan sistem bekerja di rumah (*Work From Home* / WFH) secara bergantian.
5. Bagi karyawan yang bekerja di kantor (*Work From Office* / WFO), setiap karyawan diwajibkan mengisi *Self Assessment Covid* sebagai alat monitor kesehatan dan aktifitas karyawan.
6. Melakukan disinfektasi rutin di setiap kantor dan membuat tanda jarak di lift, *banking hall*, ruang rapat dan *pantry*.
7. Telah diterbitkan protokol panduan penanganan bagi karyawan konfirmasi, kontak erat, suspek, probabel dan meninggal.
8. Mendampingi karyawan terkonfirmasi dalam group Muamalat Sehat yang beranggotakan Dokter klinik, HC dan BCM sebagai wadah komunikasi dan motivasi karyawan terkonfirmasi.
9. Memberikan tes Covid kepada karyawan kontak erat
10. Melakukan sosialisasi kepada karyawan mengenai protokol kesehatan baik dengan *virtual meeting* maupun dengan *flyer-flyer* yang di *blast* melalui email maupun Whatsapp Group unit kerja.

The COVID-19 outbreak preventive strategies that we carried out comprise of:

1. Preparing a health protocol that must be complied by all employees and always updated with regulations both from the central as well as the regional government.
2. Require applying health protocol for every employee at work, visitors and visiting customers, namely temperature checks, wearing masks, social distancing and handwashing.
3. Conduct split operation for critical units.
4. Apply Work-From-Home (WFH) on interval.
5. For employees that Work-From-Office (WFO), every employee is required to complete a Covid Self Assessment as a monitoring tool for employees health and activity.
6. Routinely disinfecting every office and place social distance signs in elevators, banking hall, meeting rooms and pantry.
7. Publishing protocol handling guidebook for employees that are confirmed, close contact, suspect, probable and deceased.
8. Accompanying confirmed employees by the Muamalat Sehat group whose members are clinic Doctors, HC and BCM as communication and motivation tools for confirmed employees.
9. Provide covid tests to close contact employees.
10. Conducting an outreach for employees on health protocol both through virtual meetings as well as flyers circulated by email and the work unit's Whatsapp Group.

Kebijakan Operasional Untuk Memitigasi COVID-19

Untuk memitigasi penularan dan penyebaran virus COVID-19 khususnya di kalangan karyawan Bank Muamalat Indonesia, Bank menetapkan beberapa kebijakan dan prosedur kerja mencakup:

1. Pengaturan *work from home* & *work from office* serta penentuan batas maksimal karyawan yang diperkenankan hadir di kantor.
2. Pengaturan dispensasi jam kerja bagi karyawan *work from office*.
3. Pengaturan *flexible working time* bagi karyawan yang bekerja di Muamalat Tower.
4. Kewajiban untuk *self assessment* atas kondisi kesehatan karyawan sebelum diperkenankan untuk *work from office*.
5. Proses *coaching* tetap dapat dijalankan melalui media yang ada.
6. Memaksimalkan *virtual meeting* menggunakan platform yang ada.

Operational Policy to Mitigate COVID-19

To mitigate the infection and spread of the COVID-19 virus, especially among Bank Muamalat's employees, we've determined a number of policies and procedures that covers the following:

1. Provisions on work-from-home & work-from-office as well as determining the maximum limit of employees allowed to work in the offices.
2. Provisions on working hours dispensation for employees that work-from-office.
3. Provisions for flexible work hours for Employees that work in Muamalat Tower.
4. Mandatory self assessment of an employee's health prior to allowing them to work-from-office.
5. Coaching process can still be carried out through the available media.
6. Maximize virtual meetings by using the available platforms.



Selain penentuan prosedur kerja sesuai protokol kesehatan, Bank juga menjalankan beberapa penyesuaian maupun upaya guna menjaga kesehatan karyawan, seperti :

1. Pelaksanaan *training* maupun *creative learning* secara *virtual*.
2. Pengoptimalan fungsi aplikasi Muamalat Human Power sebagai aplikasi terkait dengan kepegawaian sehingga dapat diakses bagi karyawan di kantor maupun karyawan yang tengah WFH.
3. *Enhancement* MHP atas beberapa fungsi seperti e-document, beberapa menu yang sebelumnya hanya dapat diakses di MHP Desktop saat ini telah dapat diakses di MHP Mobile.
4. Penyederhanan proses kepegawaian seperti dokumen *reimbursement* tidak perlu diserahkan aslinya namun cukup dilampirkan saat mengajukan melalui MHP, pemangkasan alur persetujuan pengangkatan karyawan maupun perpanjangan kontrak.
5. Penambahan *benefit* vaksin influenza bagi karyawan.
6. Penyediaan *whatsapp group* bagi karyawan yang terdampak COVID-19 sehingga mempermudah proses *monitoring* dan koordinasi. Serta karyawan diberikan kesempatan untuk dapat berkonsultasi dengan dokter rekanan.

Apart from determining work procedures in accordance with the health protocols, we also made some adjustments as well as efforts aimed at supporting employee's health:

1. Execute training and creative learning virtually.
2. Optimizing Muamalat Human Power application functions as employment-related application so that they can be accessed by employees in offices as well as those that WFH.
3. Enhancing MHP for some functions such as e-document menu, and some menus that previously can only be accessed through MHP Desktop to become accessible through a Mobile HP.
4. Simplifying human capital processes such as reimbursement original documents that do not necessarily need to be submitted but only to be attached when requesting approval through MHP, and shortening employment and contract extension approval flows.
5. Improving employees influenza vaccine benefits.
6. Provide *whatsapp group* for Employees affected by COVID-19 thereby simplifying the monitoring and coordination process. Employees are also given the opportunity to consult with the company's doctors.

Kesehatan Kerja [403-8]

Bank menerapkan berbagai program pengelolaan kesehatan kerja secara komprehensif, mencakup upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Bank senantiasa berupaya memenuhi seluruh ketentuan terkait aspek kesehatan kerja baik yang ditetapkan dalam aturan perundangan terkait maupun dalam rujukan standar operasional yang berlaku.

Pemenuhan aspek kesehatan kerja Bank penuhi melalui pelaksanaan beragam program, seperti:

1. Pemeriksaan kesehatan kerja, mencakup:
 - a. Pemeriksaan kesehatan awal,
 - b. Pemeriksaan kesehatan berkala, dan
 - c. Pemeriksaan kesehatan khusus.
2. Pelayanan kesehatan kerja.
3. Pertolongan pertama pada kecelakaan.
4. Rekaman data kesehatan kerja.
5. Setiap karyawan terdaftar di BPJS Kesehatan dan BP Jamsostek.

Occupational Health [403-8]

We comprehensively apply various Occupational Health management program comprising of promotive, preventive, curative and rehabilitative efforts. We always strive to meet all requirements pertaining to occupational health aspects as stipulated in the relevant regulations as well as within the prevailing operational standards.

The fulfillment of occupational health aspects is carried out through those programs, such as:

1. Occupational health inspection, covering:
 - a. Initial health inspection.
 - b. Routine health inspection, and
 - c. Special health inspection
2. Occupational health inspection.
3. Accident First Aid.
4. Occupational health data records.
5. Each employee is registered with BPJS Health and BPJS Manpower.





Partisipasi Pelestarian Lingkungan

Environmental Preservation Participation

Komitmen	143	Pengelolaan Energi	153
Commitment		Energy Management	
Sustainable Banking	144	Pengelolaan Emisi Gas Rumah Kaca	155
Sustainable Banking		Management of Greenhouse Gas Emission	
Kebijakan Bank Muamalat Indonesia terkait Sustainable Finance	146	Pengelolaan Konsumi Air	155
Bank Muamalat Indonesia on its Policy Related to Sustainable Finance		Managing Water Consumption	
Pembiayaan Industri Palm Oil Ramah Lingkungan	149	Pengelolaan dan Pengurangan Limbah	156
Financing of Environmentally-Friendly Palm Oil Industry		Management and Reduction of Wastes	
Operasional Ramah Lingkungan	152	Pengurangan Konsumsi Kertas	156
Environmentally Friendly Operation		Reducing Use of Paper	
Komitmen	152	Meminimalisir Risiko Pemanasan Global	157
Commitment		Minimizing the Global Warming Risk	
Gedung Kantor Pusat Ramah Lingkungan	153	Dampak Kuantitatif: Biaya Pemeliharaan Lingkungan	157
Environmentally Friendly Head Office Building		Quantitative Impact: Cost of Environmental Preservation	





Partisipasi Pelestarian Lingkungan

Participation in Environmental Preservation

- Bank menerapkan tiga pendekatan utama dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan.
- Bank konsisten mendukung penuh inisiatif sebagai *"First Movers on Sustainable Banking"*, bersama beberapa bank utama Indonesia lainnya, yang merepresentasikan 60% aset perbankan nasional.
- Bank mulai efektif menerapkan Kebijakan *Sustainable Finance* dengan mensyaratkan *assessment* dan mitigasi risiko lingkungan, sosial dan tata kelola bagi calon nasabah *Wholesale Banking* di industri kelapa sawit.
- Bank konsisten menerapkan kegiatan operasional perbankan ramah lingkungan dengan mencatatkan penurunan angka intensitas konsumsi energi dan intensitas emisi GRK.

- We apply three main approaches to support the achievement of environmental sustainability goals.
- We constantly support the initiative as "First Movers on Sustainable Banking", together with several other major Indonesian banks which represent 60% of national banking assets.
- We have started to implement the Sustainable Finance Policy by requiring assessment and mitigation of environmental, social and governance risks for prospective Wholesale Banking customers in the palm oil industry.
- We constantly implement environmentally friendly banking operation by achieving a decrease in the intensity of energy consumption and the intensity of GHG emissions.

Perubahan iklim skala global sebagai dampak terganggunya keseimbangan lingkungan membuat hampir seluruh negara di dunia menempatkan isu pelestarian lingkungan menjadi salah satu topik utama yang dirumuskan melalui 17 rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global - *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Indonesia menjadi salah satu negara yang telah meratifikasi kesepakatan negara-negara di seluruh dunia tersebut dalam Paris Cop 21 yang dilaksanakan pada tahun 2015. Sebagaimana telah disebutkan, Pemerintah Indonesia menegaskan tekadnya untuk mengurangi emisi CO₂ dalam pengelolaan pembangunan ekonominya hingga sebesar 29% dengan upaya sendiri, atau hingga 41% jika mendapatkan bantuan internasional di tahun 2030 mendatang.

Oleh karena penanganan isu lingkungan dan cuaca ekstrim ini memerlukan keterlibatan seluruh komponen masyarakat, Perseroan sebagai salah satu Bank terkemuka yang beroperasi di hampir seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah nasabah cukup besar menunjukkan tekadnya untuk turut berpartisipasi.

A global climate change as a result of disruption to the ecological balance has prompted virtually every nation in the world to place the issue of environmental conservation as a major topic that has been formulated into 17 points of Sustainable Development Goals (SDGs) on a global scale.

Indonesia is one of the countries that have ratified the agreement within the framework of the Paris Cop 21 that was signed in 2015. With said ratification, the Indonesia Government is committed to reducing CO₂ emissions from its ongoing economic development by as much as 29% on its own efforts, or up to 41% if assisted by international donors by 2030.

Because the effort to resolve issues on the environment and extreme climate requires the involvement of every component of the people, the Company as one of the leading banks with nationwide operations and a significant number of customers determines to participate in these efforts.



KOMITMEN [103-1]

Sebagai sebuah lembaga intermediari, kegiatan usaha Bank sebenarnya relatif tidak membawa dampak lingkungan yang signifikan. Kendati demikian, Bank berkomitmen penuh untuk bersama-sama dengan warga korporasi dunia lainnya, mendukung pencapaian berbagai tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan dalam SDGs.

Ada 3 (tiga) pendekatan utama yang Bank jalankan untuk mendukung pencapaian beragam tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan. Pertama, melalui pemberlakuan kebijakan pembiayaan korporasi ramah lingkungan. Kedua melalui implementasi pendanaan ramah lingkungan dan Ketiga. Bank lakukan melalui implementasi kebijakan operasional ramah lingkungan.

Ketiga pendekatan tersebut Bank uraikan dalam dokumen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Bank Muamalat Indonesia 2022-2025, yang disusun sebagai perwujudan tingginya komitmen Bank dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan.

Kebijakan [103-2, 103-3]

Bank mengatur Kebijakan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) pemberian pembiayaan industri ramah lingkungan melalui penerbitan beberapa ketentuan, yakni:

- Kebijakan Umum Pembiayaan No.ERM/B/I/020/2019 tahun 2019, beserta perubahannya.
- Pedoman Pembiayaan Segmen Corporate dan Commercial No.EDM.PDM.088.2016 tahun 2016, beserta perubahannya.
- Prosedur Pembiayaan Segmen Corporate dan Commercial No.ERM.SOP.246.2017 tahun 2017, beserta perubahannya.
- Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan No.ERM/B/III/213/2020 tahun 2020, beserta perubahannya.

COMMITMENT [103-1]

As an intermediary institution, our business activities do not pose any significant impact on the environment. Nevertheless, we are fully committed, along with the corporate citizens of the world, to supporting the achievement of various sustainability goals in the environmental area of SDGs.

There are 3 (three) approaches taken to support the achievement a number of sustainability goals that pertain to the environment. First, through the implementation of a policy on corporate finance that is environmentally friendly. Second, attempt to acquire funding only from environmentally friendly sources. And Third, manage an environmentally friendly banking operation.

Those three approaches are elaborated in details in the Bank's document of Sustainable Finance Action Plan 2022-2025, which has been prepared as a part of the Bank's commitment to support the sustainability development goals.

Policy [103-2, 103-3]

Policy and Standard Operating Procedure (SOP) for the disbursement of financing to environmentally friendly industry are stipulated in several provisions:

- General Policy on Financing Number ERM/B/I/020/2019 of 2019 and its amendments.
- Guideline on Financing in Corporate and Commercial Segments Number EDM.PDM.088.2016 of 2016 and its amendments.
- Procedure for Financing in Corporate and Commercial Segments Number ERM.SOP.246.2017 of 2017 and its amendments.
- Technical Guideline for the Sustainability Financing Form Number ERM/B/III/213/2020 of 2020 and its amendments.



SUSTAINABLE BANKING [103-2, 103-3]

Melalui implementasi Keuangan Berkelaanjutan Bank bertekad menunjukkan komitmen berkesinambungan dalam menjalankan kegiatan usaha secara bertanggung jawab dan berlaku etis dalam rangka mewujudkan integrasi lingkungan, sosial dan tata kelola guna memberi manfaat optimal bagi para pemegang saham sekaligus berkontribusi terhadap peningkatan kualitas lingkungan bagi masyarakat lokal Indonesia.

Bank telah memulai perjalanan mewujudkan keuangan berkelanjutan sejak akhir tahun 2015, dimana Bank bersama dengan 7 bank lokal lain, yang merepresentasikan ~ 46% aset perbankan nasional, secara sukarela berinisiatif menjadi *"First Movers on Sustainable Banking"*, sebuah proyek percontohan yang diprakarsai oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan dukungan WWF-Indonesia, kedelapan bank tersebut telah berpartisipasi dalam rangkaian program peningkatan kapasitas dan asistensi teknis terkait integrasi *Environmental, Social and Governance* (ESG) serta penyempurnaan kebijakan pembiayaan kelapa sawit berkelanjutan.

Untuk lebih menunjukkan komitmen dan kontribusi dari delapan bank terkemuka di Indonesia dalam keuangan berkelanjutan, dan untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan yang lebih luas, pada 31 Mei 2018, Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) diluncurkan untuk menekankan peran penting yang dimainkan oleh lembaga keuangan dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan serta upaya adaptasi & mitigasi perubahan iklim. Pada November 2019, IKBI secara resmi menyambut bank lain sebagai anggota baru yang karenanya sejak saat itu IKBI merepresentasikan sedikitnya 60% aset perbankan nasional.

Selanjutnya, pada Desember 2021, Bank Muamalat juga berpartisipasi sebagai anggota *Task Force Keuangan Berkelanjutan* di Sektor Jasa Keuangan yang juga diresmikan dalam Surat Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. S-21/MS.1/2021.

Sejak tahun 2019, Bank terus melanjutkan keikutsertaan aktif sebagai anggota IKBI untuk melakukan pengkinian pengetahuan terkait Keuangan Berkelanjutan melalui beberapa forum diskusi bersama regulator dan anggota IKBI lainnya. Ada berbagai pencapaian penting dalam perjalanan keuangan berkelanjutan kami. Bank terus berupaya mewujudkan keberlanjutan bisnis melalui penyediaan portofolio pembiayaan ramah lingkungan serta kegiatan operasionalnya.

Bank menyadari bahwa produk dan layanan yang diberikan kepada kliennya memiliki dampak dan risiko tidak langsung terhadap lingkungan dan pembangunan sosial ekonomi, antara lain risiko hilangnya keanekaragaman hayati, dampak negatif terhadap hutan (deforestasi) dan lingkungan laut,

SUSTAINABLE BANKING [103-2, 103-3]

Through the implementation of Sustainable Finance, we are determined to demonstrate a continuous commitment to responsibly and ethically act within the framework of environment, social and governance integration to provide optimum benefits for its shareholders while contributes to improvement on environment quality for local Indonesian communities.

We have started the journey the sustainable finance journey since late 2015, at which the Bank, together with 7 local banks which represent ~ 46% of national banking assets, voluntarily took the initiative to become "First Movers on Sustainable Banking", a pilot project initiated by the Otoritas Jasa Keuangan (OJK; Indonesia Financial Service Authority). With the support of WWF Indonesia, the eight banks have participated in a series of capacity building and technical assistance programs related to Environmental, Social and Governance (ESG) integration as well as the refinement of sustainable palm oil financing policy.

To further demonstrate the commitment and contribution of the eight of Indonesia's leading banks in sustainable finance and to implement broader sustainable finance practices, on 31 May 2018, the Indonesian Sustainable Finance Initiative (IKBI) was launched to highlight the crucial role financial institutions play for achieving Sustainable Development Goals and climate change adaptation & mitigation efforts. In November 2019, IKBI officially welcomed other banks as new members which since then IKBI has controlled at least 60% of national banking assets.

Furthermore, in December 2021, Bank Muamalat also participated as a member of the Task Force on Sustainable Finance in the Financial Services Sector which was also inaugurated in the Decree of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. S-21/MS.1/2021.

Since 2019, we have continued our active participation as IKBI to update knowledge related to Sustainable Finance through several discussion forums with the regulator and other IKBI members. There are several milestones in our sustainable finance journey. We continue to strive to achieve business sustainability through provision of environmentally friendly financing portfolio and its operational activities.

We recognize that the products and services provided to our clients have indirect impacts and risks towards the environment and the socio-economic development, amongst others the risk biodiversity loss, negative impact on forest (deforestation) and marine environment, pollutions (air and



pencemaran (udara), dan terkait air: banjir dan kelangkaan air), hak risiko manusia bagi komunitas lokal dan masyarakat adat, serta hak tenaga kerja, dll. Oleh karenanya Bank dengan konsisten terus berupaya mewujudkan komitmen dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan melalui penerapan tiga pendekatan utama sebagaimana telah Bank sampaikan.

Seperti tahun-tahun sebelumnya, Bank tetap menerapkan inisiatif *sustainable banking* pada Industri Kelapa Sawit yang memiliki tingkat risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang tergolong tinggi. Terkait hal ini, Bank memiliki beberapa kebijakan dalam hal pembiayaan yang diberikan kepada nasabah-nasabah dengan kriteria tertentu guna bersama-sama dengan nasabah dan grup nasabah untuk melakukan aktivitas dan produksi kelapa sawit yang ramah lingkungan sesuai dengan prinsip keberlanjutan.

Bank telah menetapkan kebijakan mengutamakan pembiayaan nasabah-nasabah korporasi yang bergerak di bidang kelapa sawit, yang telah memiliki sertifikat atau menjadi member *Indonesia Sustainable Palm Oil* (ISPO) maupun *Roundtable Sustainable Palm Oil* (RSPO).

Bank belum memiliki unit khusus yang mengelola *Sustainable Finance*. Namun demikian, Bank memiliki tim *Task Force* yang bertanggung jawab untuk mengembangkan ketentuan internal pembiayaan terkait *Sustainable Finance*, mempersiapkan dokumen RAKB dan *Sustainable Report* setiap tahunnya.

Seiring dengan adanya perubahan dalam struktur organisasi di Bank maka Bank berencana untuk merevisi ringkasan susunan rancangan Tim *Task Force Sustainable Finance* Bank Muamalat Indonesia menjadi sebagai berikut:

water-related: flood and water scarcity), human rights for local communities and indigenous peoples as well as the labor rights, etc. We therefore are committed to achieving the sustainability goals through the completion of three approaches as explained.

For a number of years, we have implemented the sustainability banking initiative in the Palm Oil Industry that is considerably exposed to environmental, social and governance risks. We implement a number of policies that is applied to the financing of customers with certain criteria to work together with the customer and the customer's group in finding solutions for engaging in the production of palm oil in an environmentally friendly manner within the sustainability principles.

We have set a priority on financing corporate customers in the palm oil industry that have been certified or are members of the *Indonesia Sustainable Palm Oil* (ISPO) and the *Roundtable Sustainable Palm Oil* (RSPO).

We have yet to establish an operating unit that specifically manages Sustainable Finance. However, we have formed a Task Force that is responsible for developing internal policies on sustainable financing, preparing the documents of the Sustainable Finance Action Plan and the Bank's annual Sustainability Report.

In line with changes to the organizational structure of Bank Muamalat Indonesia, the Bank plans to revise the composition of the Task Force on Sustainable Finance of Bank Muamalat Indonesia as follows:

Unit Kerja Operating Unit	Fungsi Function
Unit Bisnis Development Business Development Unit	Berkontribusi dalam pembuatan kebijakan Keuangan Berkelanjutan khususnya dalam aktivitas pembiayaan bank, melakukan konsolidasi data portofolio pembiayaan yang berkelanjutan, sebagai integrator dari seluruh inisiatif bank dalam keuangan berkelanjutan serta menjadi leader dalam aktivitas-aktivitas bank terkait keuangan berkelanjutan. Contributing to the formulation of policies on Sustainable Finance, especially with regards to the Bank's financing activities, consolidating the data on the sustainability financing portfolio, and integrating all of the Bank's initiatives on Sustainable finance and leading all of the Bank's activities related to sustainable finance.
Unit Risk Management Risk Management Unit	Menjadi pembuat kebijakan umum terkait keuangan berkelanjutan dalam pengajuan pembiayaan yang memiliki risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang tinggi. Formulating the general policy on sustainable finance in regards to the application for financing by parties with considerable environmental, social and governance risks.
Unit Marketing, Customer & Management Marketing, Customer & Management Unit	Menjadi penanggung jawab dalam pembuatan Sustainability Report, mengusulkan inisiatif-inisiatif aktivitas bank terkait dengan praktik-praktik yang berkelanjutan. Responsible for producing the Bank's Sustainability Report, recommending Bank initiatives and activities in sustainability practices.
Unit Corporate Planning Corporate Planning Unit	Menjadi penanggung jawab dalam pembuatan Rencana Aktivitas Keuangan Berkelanjutan. Responsible for the formulation of the Bank's Sustainable Finance Action Plan.
Unit Compliance Compliance Unit	Menjadi penghubung bank dengan OJK terkait dengan penerapan ketentuan regulator khususnya POJK No. 51 tahun 2017, beserta perubahannya. Liaise with OJK on the implementation of the OJK Regulation Number 51 of 2017 and its amendment.



KEBIJAKAN BANK MUAMALAT INDONESIA TERKAIT SUSTAINABLE FINANCE

Bank telah menerapkan Kebijakan Umum Pembiayaan pada tahun 2019 dengan mencantumkan pernyataan untuk menghindari pembiayaan yang berpotensi membahayakan lingkungan. Dalam Pedoman Pembiayaan untuk Klien Korporat dan Komersial (Segmen Wholesale), Bank mensyaratkan AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan) sebagai salah satu syarat dalam pembiayaan proyek yang memiliki potensi masalah terkait lingkungan. Ketentuan standar untuk pembiayaan proyek tersebut juga didokumentasikan dalam perjanjian pembiayaan antara Bank dan nasabah.

Bank telah menghentikan pembiayaan di sektor terkait batubara sejak 2018. Selain telah menegaskan sikap terhadap pembiayaan sektor batubara, secara internal, Bank juga telah kebijakan untuk menghindari pembiayaan pada proyek yang membahayakan lingkungan tetapi belum spesifik mengacu pada kategori IUCN 1-4 ataupun kawasan dilindungi yang ditetapkan oleh UNESCO.

Bank belum memiliki aturan untuk membuat para nasabah dengan kategori memiliki risiko geografis tinggi untuk menerapkan penilaian risiko secara berkala dan melaksanakan kegiatan konservasi air, namun untuk mitigasi risiko geografis, Bank menerapkan aturan kepada nasabah untuk mengasuransikan aset nasabah pembiayaan.

Bank telah menerapkan kebijakan khusus terkait *Sustainable Finance* untuk produk pembiayaan dengan segmentasi *Wholesale* dengan sektor Industri *Palm Oil*, guna mengelola dan memitigasi risiko usaha nasabah terhadap lingkungan seperti perubahan iklim, deforestasi, emisi Gas Rumah Kaca, kebakaran lahan/hutan, risiko sosial seperti sengketa lahan serta risiko terkait perizinan. Namun demikian, Bank belum mencantumkan ketentuan agar nasabah mematuhi standar perburuan sebagaimana terdapat dalam *ILO Fundamental Convention*. Kebijakan internal yang ada baru pada tahap identifikasi apakah Nasabah Pembiayaan segmen *wholesale banking* memiliki pekerja di bawah umur atau tidak.

Kebijakan ini Bank terbitkan pertama kali pada tahun 2016 dalam bentuk Surat Edaran Direksi yang kemudian di-review secara periodik dan dituangkan dalam bentuk Petunjuk Teknis pada tahun 2018. Kebijakan dimaksud baru Bank terapkan untuk nasabah pembiayaan *wholesale*, khususnya pada sektor Industri *Palm Oil*, tidak mencakup nasabah pada segmen lain, juga jasa pasar modal dan advisory.

Selanjutnya Petunjuk Teknis penilaian aspek LST terhadap industri kelapa sawit ini Bank review kembali dan dikembangkan menjadi penilaian aspek keberlanjutan untuk beberapa industri yang memiliki risiko Lingkungan, Sosial

BANK MUAMALAT INDONESIA ON ITS POLICY RELATED TO SUSTAINABLE FINANCE

We have implemented the General Financing Policy in 2019 by incorporating a statement to avoid the financing that potentially endangers the environment. In the Financing Guidelines for Corporate and Commercial Clients (Wholesale Segment), we require AMDAL (Environmental Impact Analysis) as one of the standard covenants in project financing that has potential issues related to the environment. Such standard covenant for project financing was also documented in the financing agreement between the Bank and the customer.

We have stopped financing in the coal related sector since 2018. In addition to affirming our stance on coal financing, we internally have made a policy to avoid project financing that endangers the environment but have not specifically referred to IUCN categories 1-4 or designated protected areas by UNESCO.

We do not have yet regulations to make customers with the category of high geographical risk to conduct periodic risk assessment and perform water conservation activities, but to mitigate geographic risks, we apply rules for customers to insure the asset of financing customers.

We have implemented special policies related to Sustainable Finance for financing products with Wholesale segmentation in the Palm Oil Industry sector, in order to manage and mitigate customer's business risk to the environment such as climate change, deforestation, Greenhouse Gas emissions, land/forest fires, social risks such as land disputes, and risks related to licensing. However, we have not included provisions for customers to comply with labor standards as included in the ILO Fundamental Convention. The existing internal policies are only at the stage of identifying whether the financing customers of wholesale banking segment employ underage workers or not.

We published this policy for the first time in 2016 in the form of the Board of Directors' Circular Letter which then was reviewed periodically and set forth in the form of Technical Guidelines in 2018. We have just implemented this policy for Wholesale financing customers, especially in the Palm Oil Industry sector, it does not include customer in other segments and neither does capital market and advisory services.

Furthermore, we review the Technical Guidelines for evaluating ESG aspects towards the palm oil industry and develop it into an assessment of sustainability aspect for several industries that are exposed to high Environmental,



dan Tata Kelola yang tinggi menurut penilaian Bank yang kemudian Bank susun menjadi Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan pada tahun 2020 dan mulai berlaku pada tahun 2021.

Bank akan melakukan kajian berkala terhadap kebijakan mitigasi LST dari nasabah ini, agar senantiasa relevan dengan kondisi perkembangan industri terkait dan aturan perundungan terkait. Bank menjadwalkan kegiatan kaji ulang pada tahun 2023, atau bisa juga lebih cepat, sesuai kebutuhan di lapangan.

Kebijakan *assessment* aspek LST bagi calon nasabah tersebut mensyaratkan tambahan penilaian dampak risiko LST yang dimiliki calon nasabah, untuk dipersiapkan langkah mitigasinya yang kemudian dicantumkan dalam draft syarat *covenant* perjanjian pembiayaan. Kebijakan assessment aspek LST dalam bentuk Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan di tanda tangani oleh *Risk Director*, diperkuat oleh tanda-tangan Divisi Integrated Risk Management; Wholesale Financing Risk; Wholesale Banking Development (termasuk di dalamnya Financing Analyst). **[FS1]**

Bank melakukan *assessment* atas risiko LST calon nasabah tersebut berdasarkan Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan seperti disinggung sebelumnya, yang dilakukan pada beberapa nasabah segmen *Wholesale Banking* yang bergerak di sektor-sektor tertentu sesuai ketentuan internal bank. *Assessment* tersebut dilakukan setidaknya setiap tahun sekali pada saat pengajuan pembiayaan baru, dan pelaksanaan annual review pembiayaan nasabah. Apabila terdapat hasil yang belum memenuhi standar maka pihak-pihak yang terlibat dalam proses analisis pembiayaan dapat membuat atau memberikan tambahan persyaratan kepada Nasabah guna melakukan mitigasi dan meningkatkan pemenuhan terhadap standar internal.

Dalam dokumen Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan, peran masing-masing unit yang terlibat dalam proses pemberian pembiayaan nasabah dengan risiko LST, ringkasnya adalah sebagai berikut: **[FS2]**

- Bisnis Unit: Melakukan penilaian risiko LST calon nasabah menggunakan formulir pembiayaan berkelanjutan
- *Financing Analyst*: Melakukan pemeriksaan ulang atas hasil penilaian unit bisnis pada formulir pembiayaan berkelanjutan dan menambahkan catatan atau *covenant* tambahan bagi nasabah terkait dengan risiko LST jika diperlukan.
- *Financing Risk*: Melakukan *acknowledge* atas hasil penilaian risiko LST dan menambahkan catatan atau *covenant* tambahan bagi nasabah terkait dengan risiko LST jika diperlukan.

Social and Governance risks according to our evaluation which we then compile into Technical Guidelines for Sustainable Financing Form in 2020 and come into effect in 2021.

We will conduct periodic studies on the ESG mitigation policy of these customers, so that they are always relevant to condition of the related industry and of the related laws and regulations. We schedule a review activity in 2023 or sooner if possible according to the needs in the field.

The ESG aspect assessment policy for prospective customers requires an additional evaluation on the impact of ESG risk to the prospective customer, in order to prepare mitigation steps which are then included in the draft terms of the financing agreement covenants. The ESG aspect assessment policy in the form of Technical Guidelines for Sustainable Financing Form is signed by the Risk Director, ratified by the signature of the Integrated Risk Management Division; Wholesale Financing Risk; Wholesale Banking Development (including Financing Analyst). **[FS1]**

We conduct an assessment on the ESG risk of prospective customer based on the Technical Guidelines for the Sustainable Financing Form as mentioned earlier, which is completed on several Wholesale Banking segment's customers who are engaged in specific sectors according to the Bank's internal regulation. The assessment is conducted at least once a year at the time of submission of new financing and at the implementation of annual review of customer financing. If there are results that do not meet the standards, then the parties involved in the financing analysis process can create or provide additional requirements to the Customer in order to mitigate and improve compliance with internal standards.

In the Technical Guidelines for Sustainable Financing Form, the role of each unit involved in the process of providing financing for customers with ESG risk are summarized as follows:

- Business Unit: Conduct an ESG risk assessment of potential customers using the sustainable financing form.
- Financing Analyst: Re-examine the results of the business unit assessment on the sustainable financing form and add additional notes or covenants for customers in regards to ESG risk if necessary.
- Financing Risk: acknowledge the results of the ESG risk assessment and add additional notes or covenants for customers in regards to ESG risk if necessary.



Dengan berlakunya kebijakan penilaian aspek LST tersebut, setiap pemberian fasilitas pembiayaan kepada sektor-sektor yang memiliki risiko LST tinggi, maka setiap unit di segmen *Wholesale Banking* dan menganalisis permohonan pembiayaan akan memperhatikan risiko tersebut dan menyiapkan syarat dan kondisi guna memitigasi risiko LST yang melekat pada bisnis nasabah.

Sebagai salah satu bukti kepatuhan nasabah dalam memitigasi risiko LST dari kegiatan operasional mereka, dalam Teknis Form Pembiayaan Keberlanjutan untuk nasabah *Wholesale Banking*, Bank meminta SOP atau Kebijakan Nasabah dalam mengatasi risiko Lingkungan Sosial dan Tata Kelola.

Sampai saat ini Bank baru sampai tahap identifikasi dan penilaian apakah kegiatan usaha Nasabah memiliki risiko LST tinggi atau tidak. Bank juga belum memiliki aturan untuk membuat-nasabah yang bergerak di sektor yang rawan menimbulkan dampak konversi ekosistem (seperti: komoditas, infrastruktur dan industri ekstraktif) menerapkan komitmen "*no conversion*" baik pada kegiatan operasional maupun rantai pasoknya, sesuai dengan prinsip-prinsip *Accountability Framework Initiative*. Hal sama berlaku untuk nasabah yang bergerak di industri maritim/kelautan.

Pemantauan Ketaatan Nasabah Dengan Risiko LST [FS3]

Bank kemudian menjalankan pemantauan ketaatan nasabah dalam memenuhi covenant aspek LST yang ditetapkan dalam Perjanjian Pembiayaan, antara lain dengan:

- Pemantauan pembiayaan melalui kunjungan ke lokasi usaha nasabah
- Pemantauan pemenuhan *covenant* dan syarat pembiayaan yang tercantum dalam akad pembiayaan antara Bank dengan nasabah.
- *Annual review* dan analisis *watchlist* yang dilakukan secara berkala.

Guna melacak pemenuhan klien terhadap ketentuan perbaikan kondisi LST para nasabah, Bank menerapkan metode, mencakup:

- Kunjungan ke lokasi usaha nasabah yang dituangkan dalam *call report*.
- Analisis secara *on desk* atas laporan dan atau pemenuhan dokumen yang diterima dari nasabah
- Analisis secara *on desk* atas laporan dari konsultan (jika ada)
- Komunikasi melalui telepon.

Adapun frekuensi pamantauan terhadap nasabah dengan risiko LST, Bank tetapkan sebagai berikut:

- Kunjungan ke lokasi usaha nasabah dilakukan minimal 1 tahun sekali atau sesuai kebutuhan Bank
- Analisis *annual review* nasabah dilakukan 1 tahun sekali

With the implementation of the ESG aspect assessment policy, each granting of financing facilities to sectors that have a high ESG risk, then each unit in the Wholesale Banking segment in analyzing financing request will pay attention to these risks and prepare terms and conditions to mitigate inherent ESG risks in customer business.

One of the evidences of customer compliance in mitigating ESG risks from their operational activities, in the Technical Sustainability Financing Form for Wholesale Banking customers, we ask for SOPs or Customer Policy in handling Environmental Social and Governance risks.

So far we have only reached the stage of identifying and assessing whether the customer's business activities have a high ESG risk or not. We do not have regulations either for customers operating in sectors that are prone to ecosystem conversion impacts (such as commodities, infrastructure and extractive industry) in terms of implementing a "no conversion" commitment to both operational and supply chain activities in accordance with the principles of Accountability Framework Initiative. The same applies to customers operating in the maritime/marine industry.

Monitoring Customer Compliance with ESG Risk

We then monitor customer compliance in completing the ESG aspect covenants set out in the Financing Agreement, including:

- Monitoring of financing through visits to customer's business location.
- Monitoring the fulfillment of the financing covenants and requirements stipulated in the financing agreement between the Bank and the customer.
- Annual review and analysis of watchlists that are conducted periodically.

In order to track the client's compliance to the requirements for improving customers' ESG conditions, we apply methods, including:

- A visit to the customer's business location as stated in the call report.
- On desk analysis on reports and or fulfillment of documents received from customers.
- On desk analysis on reports from consultants (if any).
- Communication by telephone.

As for the occurrence of monitoring customers with ESG risk, are as follows.

- A visit to the customer's business location is carried out at least once a year or according to the Bank's needs
- Customer's annual review analysis is conducted once a year.



- Pemantauan melalui telepon/on desk dilakukan minimal 3 (tiga) kali dalam setahun
- Analisis *watchlist* dilakukan setiap bulan sekali

Manakala ditemukan ketidakpatuhan terhadap *covenant* perjanjian pembiayaan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama, maka Bank akan melakukan komunikasi dengan nasabah dalam beberapa tahapan, termasuk di antaranya memberikan Surat Peringatan kepada Nasabah jika diperlukan. Selain itu, Bank dapat memasukkan nasabah ke dalam *watchlist* yang akan dipantau setiap bulan.

Bank telah menetapkan klausul spesifik untuk mitigasi nasabah dengan risiko LST, yakni:

- Dalam standar perjanjian pembiayaan, Bank mencantumkan syarat umum pembiayaan dengan klausula sebagai berikut:
“Pembiayaan hanya dapat ditarik oleh Nasabah jika menurut pendapat Bank persyaratan di bawah ini telah dipenuhi secara baik dan benar: poin e. Hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) (jika disyaratkan) atas usaha Nasabah yang dapat diterima baik oleh Bank.”
- Khusus dalam pembiayaan sektor kelapa sawit, apabila hasil *assessment* form pembiayaan berkelanjutan atas calon nasabah belum memiliki sertifikat ISPO atau RSPO, maka secara *case by case*, Bank berhak memberikan tambahan persyaratan pemenuhan sertifikat tersebut dalam jangka waktu yang disepakati bersama dengan nasabah dan dituangkan dalam *Offering Letter* dan/atau perjanjian/akad pembiayaan.

Begitu persyaratan tersebut telah dituangkan dalam *covenant* (syarat pembiayaan) maka persyaratan tersebut menjadi mengikat Nasabah. Oleh karenanya Bank juga menjadwalkan pemantauan pemenuhan *covenant* dimaksud secara periodik, seperti disinggung pada uraian sebelumnya, dengan persetujuan Nasabah.

PEMBIAYAAN INDUSTRI PALM OIL RAMAH LINGKUNGAN

Bank tetap berfokus untuk mengelola risiko Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) pada pembiayaan pada sektor industri kelapa sawit. Tidak terbatas pada isu lingkungan seperti kebakaran hutan saja, melainkan juga isu sosial seperti praktik pekerja anak dan wanita yang tidak sesuai dengan ketentuan Pemerintah maupun isu tata kelola, seperti kebijakan perusahaan terkait pekerja-pekerja di dalamnya. Berikut Bank sampaikan kembali ringkasan kebijakan yang telah diterapkan dalam pembiayaan dalam pemberian pembiayaan sektor kelapa sawit segmen *Wholesale* di Bank Muamalat Indonesia:

1. Mengutamakan pembiayaan kepada nasabah-nasabah korporasi yang memiliki sertifikasi atau menjadi member ISPO (*Indonesia Sustainable Palm Oil*) maupun RSPO (*Roundtable Sustainable Palm Oil*);

- Monitoring by telephone/on desk is completed at least 3 (three) times a year.
- Watchlist analysis is done once a month.

If we learn that there is non-compliance in financing agreement that is determined and mutually agreed upon, we will communicate with the customer in several stages, including: send out a warning letter to the customer if necessary. Moreover, we can add customers to a watchlist that will be monitored every month.

We have set specific clauses for mitigating customers with ESG risk:

- In the regular financing agreement, we include the financing general terms with the following clauses:
“Financing can only be withdrawn by the Customer if in the Bank's opinion the following requirements have been properly and correctly fulfilled: point e. Results of the Environmental Impact Analysis (AMDAL) (if required) for the Customer's efforts that are well accepted by the Bank.”
- Especially in the palm oil sector financing, if the results of the sustainable financing assessment form on the prospective customer do not have yet an ISPO or RSPO certificate, then on a case by case basis, we have the right to provide additional requirements for completing the certificate within a period agreed upon with the customer and set forth in the Offering Letter and/or financing agreement/contract.

Once these requirements have been stated in the covenant (financing terms) then these requirements become binding to the Customer. We therefore also schedule periodic monitoring of the fulfillment to these covenants, as mentioned in the previous description, with the approval of the Customer.

FINANCING OF ENVIRONMENTALLY-FRIENDLY PALM OIL INDUSTRY

We remain focused on managing Environmental Social and Governance (ESG) risks associated with the of the the Palm Oil industry sector. These risks are not limited to forest fires, for instance, but also covers a range of social issues such as the practice of child labor or gender inequality that are not in line with the prevailing laws and regulations as well as issues of governance such as the policy of corporations on their employees. The following is a reiteration of the Bank's policies with respect to its financing of the palm oil sector within the Wholesale segment of Bank Muamalat Indonesia:

1. Priority is given to financing to corporate customers who have obtained the certification, or are members, of the ISPO(Indonesia Sustainable Palm Oil) or RSPO(Roundtable Sustainable Palm Oil);



2. Memantau dan mendorong pemenuhan komitmen dan target nasabah korporasi sesuai dengan sertifikat ISPO maupun RSPO;
3. Melakukan penilaian atas risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola nasabah menggunakan *tools* yang dikembangkan secara internal.
4. Membuat langkah-langkah mitigasi atas nasabah-nasabah korporasi yang berpotensi dapat mengganggu aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola; dan
5. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam melakukan analisis risiko dalam pembiayaan kelapa sawit sehingga kualitas pembiayaan kelapa sawit yang diberikan dapat terjaga.

Bagi nasabah-nasabah yang belum memiliki sertifikat ISPO maupun RSPO, Bank memiliki beberapa kriteria standar yang perlu dipenuhi oleh nasabah yang akan dibiayai sebagai berikut:

1. Perusahaan telah memiliki visi dan misi/rencana kerja/program kerja/panduan yang memperhatikan lingkungan dalam kegiatan usahanya dan memiliki rencana jangka panjang atas hal tersebut;
2. Perusahaan memiliki rekam jejak/laporan pelaksanaan UKL-UPL/AMDAL dan penyampaian laporan tersebut kepada instansi terkait;
3. Perusahaan memiliki serikat pekerja dan mempekerjakan karyawan sesuai dengan batasan umur yang diperbolehkan dan menerapkan perlakuan yang adil kepada seluruh karyawannya;
4. Perusahaan menerapkan sistem manajemen keselamatan & kesehatan kerja karyawannya dan juga memiliki upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar;
5. Memiliki dokumen hukum yang lengkap atas lahan yang diakuisisi dan dokumen perizinan lingkungan sosial, yaitu Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Usaha Perkebunan (IUP), dan Hak Guna Usaha (HGU).
6. Dilakukan penilaian atas risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola atas usaha nasabah.

Kriteria-kriteria di atas adalah sebagai salah satu bentuk usaha dan dukungan Bank kepada nasabah untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, sosial dan tata kelola.

Lebih lanjut lagi, sesuai jenis/tipe bisnis industri kelapa sawit, berikut adalah beberapa kondisi yang perlu dipenuhi oleh nasabah.

2. Monitor and encourage the fulfilment of commitments and targets of the corporate customers pursuant to the certification of ISPO or RSPO;
3. Evaluate the Environmental, Social and Governance risks of the customer using tools that have been developed internally by the Bank.
4. Mitigate the possibility of financing corporations that are potentially risky in their environmental, social and governance aspects; and
5. Enhance the competence of human resources to carry out risk analysis in the financing of palm oil in order to maintain the quality of financing assets in the palm oil industry sector.

For customers who have not had the ISPO or RSPO certifications, Bank Muamalat Indonesia has a number of criteria that should be fulfilled by the prospective customer, as follows:

1. Company has had a vision and mission/working plan/guideline that considers the environment in their business activities and has a long-term business plan for it;
2. Company has a track record of having undertaken UKL/UPL/AMDAL and has submitted those reports to the relevant authorities;
3. Company has a labor union and employs workers who are of legal age, and has a policy of equal treatment for all employees;
4. Company manages the occupational health and safety of its employees and undertakes a program to increase the welfare of the surrounding communities;
5. Company is properly licensed to undertake its business and holds the appropriate documents such as legal entitlement to land, social and environmental permits such as principle permit, location permit, plantation business permit and business use rights;
6. An evaluation on the environmental, social and governance risks on the company's business.

The above criteria constitute one of the forms and efforts by us to mitigate potentially negative impact on the environment and on social welfare, because of bad corporate governance.

Furthermore, according to the type of business in the palm oil industry, here are some conditions that need to be met by customers.



Kondisi yang Perlu Dipenuhi oleh Nasabah Khusus Industri Kelapa Sawit

Perkebunan Plantation	Fasilitas Pengolahan Milling Plant
<p>1. Menempati wilayah bukan hutan lindung dan jika berlokasi di lahan gambut, sesuai karakteristik dan ketentuan lahan yang berlaku. Not located in protected forest areas, and if located in peat land, must conform to the characteristics and the prevailing rule on the use of land</p> <p>2. Penggunaan bahan kimia secara wajar dan tidak berlebihan. Use of chemical agents in reasonable amount, and not excessively.</p> <p>3. Pembukaan lahan Kelapa Sawit baru tanpa pembakaran dan strategi menghadapi perubahan iklim untuk mengurangi emisi Gas Rumah Kaca atau Green House Gas (GHG). Opening of new areas for oil palm without the slash and burn method and deploys a strategy to face up to climate change by reducing Greenhouse Gas (GHG) emission.</p> <p>4. Memiliki tata rencana High Conservation Value area. Has a roadmap plan for High Conservation Value area.</p> <p>5. Memiliki SOP operasional kebun. Has an SOP for plantation management.</p>	<p>1. Fasilitas Pengolahan yang berdiri di atas lahan gambut memiliki rencana pondasi/konstruksi bangunan yang sesuai dengan karakteristik lahan dan ketentuan yang berlaku. The milling plant facility that is to be built on peat land should have a blueprint for the foundation and structure of the facility in accordance with the characteristics and prevailing rules on the use of land.</p> <p>2. Akses dari dan menuju Fasilitas Pengolahan tidak bersinggungan dengan lahan konservasi. Access to and from the milling plant should not intersect with conservation areas.</p> <p>3. Terdapat instalasi pengelolaan air limbah (IPAL) dan sistem pengelolaan limbah (cair, padat dan gas) dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). Has to have a facility for the management of waste water and a system to treat wastes (liquid, solid and gas) as well as for hazardous or toxic waste (B3).</p> <p>4. Memiliki izin dari instansi terkait untuk pembuangan limbah baik ke badan air/laut/sungai. Holds a permit from the relevant authorities to dispose of wastes in a body of water/sea/river.</p>

Setiap tahun Bank melakukan *review* secara tahunan terhadap pembiayaan yang diberikan, sehingga penilaian aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola terhadap nasabah khususnya untuk pembiayaan kepada nasabah-nasabah pada sektor industri kelapa sawit telah sesuai dengan kebijakan yang Bank terapkan.

Selanjutnya Bank juga menyusun program-program lanjutan yang dapat dipantau setiap tahunnya dalam Laporan Keberlanjutan. Hal ini Bank lakukan untuk mengukur sejauh mana perkembangan praktik perbankan yang berkelanjutan yang telah diterapkan sepanjang tahun. Dalam rencana jangka panjang yang telah Bank tetapkan, praktik perbankan berkelanjutan ini tidak hanya akan berfokus pada sektor pembiayaan kelapa sawit saja, melainkan juga sektor usaha lainnya yang memiliki manfaat signifikan bagi perbaikan kondisi Lingkungan maupun Sosial dan Tata Kelola.

Pelatihan Aspek Keberlanjutan [FS4]

Sebagai bagian dari penerapan kebijakan perbankan ramah lingkungan, Bank mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan khusus. Materi pelatihan yang diberikan secara umum adalah pengenalan dan pendalaman prinsip keuangan berkelanjutan, termasuk pengetahuan dalam mengenali, mengelola dan memitigasi risiko lingkungan maupun sosial dari pembiayaan yang diberikan.

Sebagai kelanjutan program-program tahun sebelumnya, di tahun 2020 Bank merealisasikan pelatihan mengenai keuangan berkelanjutan dengan mengundang pihak eksternal yaitu WWF Indonesia, dan mewajibkan partisipasi dari unit-unit yang terlibat dalam proses pembiayaan, yakni Unit Bisnis, Unit Financing Analyst, Unit Financing Risk dan juga unit-unit yang menjadi support dalam proses pembiayaan yaitu Unit Client Coverage, Unit Enterprise

Conditions to be met by Palm oil Industry-Specific Customers

Perkebunan Plantation	Fasilitas Pengolahan Milling Plant
<p>1. Menempati wilayah bukan hutan lindung dan jika berlokasi di lahan gambut, sesuai karakteristik dan ketentuan lahan yang berlaku. Not located in protected forest areas, and if located in peat land, must conform to the characteristics and the prevailing rule on the use of land</p> <p>2. Penggunaan bahan kimia secara wajar dan tidak berlebihan. Use of chemical agents in reasonable amount, and not excessively.</p> <p>3. Pembukaan lahan Kelapa Sawit baru tanpa pembakaran dan strategi menghadapi perubahan iklim untuk mengurangi emisi Gas Rumah Kaca atau Green House Gas (GHG). Opening of new areas for oil palm without the slash and burn method and deploys a strategy to face up to climate change by reducing Greenhouse Gas (GHG) emission.</p> <p>4. Memiliki tata rencana High Conservation Value area. Has a roadmap plan for High Conservation Value area.</p> <p>5. Memiliki SOP operasional kebun. Has an SOP for plantation management.</p>	<p>1. Fasilitas Pengolahan yang berdiri di atas lahan gambut memiliki rencana pondasi/konstruksi bangunan yang sesuai dengan karakteristik lahan dan ketentuan yang berlaku. The milling plant facility that is to be built on peat land should have a blueprint for the foundation and structure of the facility in accordance with the characteristics and prevailing rules on the use of land.</p> <p>2. Akses dari dan menuju Fasilitas Pengolahan tidak bersinggungan dengan lahan konservasi. Access to and from the milling plant should not intersect with conservation areas.</p> <p>3. Terdapat instalasi pengelolaan air limbah (IPAL) dan sistem pengelolaan limbah (cair, padat dan gas) dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). Has to have a facility for the management of waste water and a system to treat wastes (liquid, solid and gas) as well as for hazardous or toxic waste (B3).</p> <p>4. Memiliki izin dari instansi terkait untuk pembuangan limbah baik ke badan air/laut/sungai. Holds a permit from the relevant authorities to dispose of wastes in a body of water/sea/river.</p>

We undertake an annual review on its financing in the palm oil sector each year to ensure that the aspects of Environmental, Social and Governance of the debtors, especially those of the palm oil industry sector are in line with prevailing policies.

Moreover, we prepare follow-up programs that can be monitored each year in the Bank's Sustainability Report. This is undertaken to measure each year the extent to which the banking practices of the Bank has conformed to sustainable banking. In the Bank's long-term plan, sustainability banking will not only be applied to the palm oil sector, but to all other sectors than can provide significant benefits and improvements to environmental, social and governance quality.

Training of Sustainability Aspect

As part of the implementation of the policies on environmentally friendly banking, we provide special training course for employees. The training materials generally cover the introduction to, and the understanding of, the principles of sustainable finance, including knowledge on how to identify, manage and mitigate environmental and social risks that may arise from bank financing.

As a continuation of the previous year's programs, in 2020 we completed a training program on sustainable finance by inviting a representative of WWF Indonesia as the trainer and involving personnel from operating units that are involved in the process of financing, namely the Business Unit, Financing Analyst Unit, Financing Risk Unit as well as other supportive units such as the Client Coverage Unit, Enterprise Risk Management Unit, Product (Syndication & Linkage) Unit.



Risk Management, Unit Produk (Syndication & Linkage). Para peserta yang hadir adalah dari *working level* hingga perwakilan manajemen 2 (dua) level di bawah Direksi yang dengan total jumlah 78 orang peserta.

Melalui pelatihan tersebut diharapkan jajaran karyawan yang bertanggung jawab terhadap pengembangan portofolio, memiliki pemahaman yang sama dalam mengenali, mengelola dan memitigasi risiko lingkungan sosial dari calon nasabah korporasi yang bergerak dibidang-bidang lain diluar sektor kelapa sawit yang selama ini dibiayai.

Untuk mewujudkan operasi yang berkelanjutan dan memastikan DNA keuangan berkelanjutan terus mengalir di seluruh jajaran Bank, Bank akan terus berinvestasi pada SDM. Selama tahun anggaran 2016 - 2019, telah terdapat 93 karyawan, yang sebagian besar terdiri dari pejabat dan manajer senior, Bank latih tentang isu-isu terkait keuangan berkelanjutan. Di tahun 2020, Bank tetap merealisasikan program pelatihan dimaksud, dengan penyesuaian karena pandemi COVID-19 yang tengah melanda. Bank merencanakan pelaksanaan pelatihan keuangan berkelanjutan ini di tahun 2022 mendatang.

Ke depan, Bank juga akan memprioritaskan pembiayaan kepada usaha ramah lingkungan sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK (POJK) 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK), Emiten, dan Perusahaan Publik. Jajaran Direksi juga akan secara aktif terlibat dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan strategi dan operasi keberlanjutan bank, dimana praktik keuangan keberlanjutan sehari-hari akan dijalankan oleh *Sustainable Finance Task Force*, yang dipimpin oleh *Wholesale Banking Business Development* bersama-sama dengan Integrated Risk Management.

OPERASIONAL RAMAH LINGKUNGAN

Komitmen [103-1]

Komitmen untuk senantiasa menerapkan sistem perbankan yang ramah lingkungan Bank tunjukkan melalui implementasi berbagai program, mencakup:

1. *Green Building* di lingkungan kantor pusat, seluruh kantor atau di manapun Bank Muamalat Indonesia beraktivitas.
2. Efisiensi Konsumsi/Pemanfaatan Energi.
3. Efisiensi Pemakaian Air.
4. Pengelolaan dan Pengurangan Limbah.
5. Efisiensi Pemakaian dan Penggunaan Kembali Kertas.
6. Meminimalisir Risiko Pemanasan Global.

Konsistensi dalam menjalankan kegiatan operasional ramah lingkungan tersebut membawa hasil, di mana sepanjang tahun 2021 Bank tidak menerima satupun pengaduan terkait isu lingkungan dan tidak menerima denda dan sanksi non-moneter karena ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan Peraturan terkait lingkungan. [307-1]

The attendees were working level staffs up to management representatives two-level below Directors, totaling 78 participants in all.

Through this kind of training, it is expected that Bank personnel who are responsible for portfolio development will have a broader understanding to identify, manage and mitigate environmental and social risks that may be associated with prospective debtor customers outside of the palm oil industry sector.

To achieve the sustainable operations and ensuring the sustainable finance DNA is flowing within the bank, we will continue to invest in its people. FYE 2016 – 2019, there were 93 employees that consists mostly of officers and senior managers, trained about sustainable finance-related issues. In 2020, we will continue to implement the training program, with adjustments due to the ongoing COVID-19 pandemic. We plan to implement this sustainable finance training in 2022.

Going forward, the Bank will also prioritize its financing to environmentally friendly business as stipulated in the OJK Regulation (POJK) 51/POJK.03/2017 on the Application of Sustainable Finance for Financial Services Institutions (FSIs), Issuer Companies and Public Companies. The Board of Directors will also actively be involved and responsible in the implementation of the Bank's sustainability strategy and operation, at which the day-to-day sustainable finance practices will be executed by the Sustainable Finance Task Force, led by Wholesale Banking Business Development together with Integrated Risk Management.

ENVIRONMENTALLY FRIENDLY OPERATION

Commitment

Our commitment to always implement an environmentally friendly banking system is demonstrated through the implementation of various programs, including:

1. Green Operations in the Bank's head-office building, branch offices and everywhere the Bank operates.
2. Efficiency in the Energy Consumption/Use.
3. Efficiency in the Water Use.
4. Waste Management and Reduction.
5. Efficiency in the Use and Recycling of Paper.
6. Minimizing Global Warming Risk.

Bank Muamalat Indonesia's consistent efforts in its green operations have gained good results, in which throughout 2021, the Bank does not receive a single complaint related to the environment and does not incur fines or non-monetary sanctions from non-compliance to environmentally related laws and regulations. [307-1]



Dalam menguraikan kinerja pengelolaan operasional ramah lingkungan, Bank belum dapat menampilkan data penggunaan energi, air maupun kertas pada jaringan kantor-kantor cabang kami, karena terkendala perbedaan perhitungan atau sistem sewa gedung yang diterapkan. Namun demikian, Bank berkomitmen penuh untuk dapat menampilkan data penggunaan sumber daya alam pada kantor cabang agar dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pengelolaan konsumsi energi dan air pada kegiatan operasional dan pengembangan usaha secara keseluruhan.

Gedung Kantor Pusat Ramah Lingkungan

Bank menerapkan konsep gedung ramah lingkungan melalui penggunaan kaca khusus di beberapa bagian dinding gedung Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia. Fungsinya adalah untuk menghemat penggunaan listrik pada bangunan dengan memaksimalkan pencahayaan matahari, sehingga menghemat pencahayaan dari lampu. Selain itu, area kantor pusat Bank juga dilengkapi dengan penanaman berbagai jenis tumbuhan yang menghasilkan O₂ dan mampu menyerap CO₂.

Gedung Kantor Pusat juga memanfaatkan lampu-lampu LED untuk mengurangi konsumsi listrik serta sensor gerak dalam pengelolaan aktivasi pencahayaan. Guna mengoptimalkan pemanfaatan cahaya alami, gedung tersebut tidak dilengkapi dengan *window blinder* serta meminimalisasi penggunaan *partisi blocking*.

Pengelolaan Energi [302-1, 302-2, 302-4]

Bank hanya menggunakan dua jenis sumber energi untuk mendukung kegiatan operasional, yakni tenaga listrik yang seluruhnya dipasok oleh PLN, dan BBM untuk kendaraan operasional dalam rangka mendukung mobilitas pegawai dalam menjalin interaksi tatap muka dengan para nasabah, maupun calon nasabah.

Bank menerapkan pengelolaan energi dengan menerapkan kebijakan dan inisiatif hemat energi sebagai berikut:

- Inisiatif *cost efficiency* melalui program "*Reduction of electricity cost*" & "*Utilization of Muamalat Tower*" pada:

- Barang - barang elektronik seperti dispenser, kulkas dan lain- lain dipadamkan dan dicabut mulai pukul 17.00 WIB dan saat hari libur.
- Mematikan komputer dan perlengkapan elektronik lainnya saat tidak digunakan.
- Mematikan AC dan lampu pada area kerja yang tidak digunakan, serta memanfaatkan cahaya matahari untuk membantu penerangan ruangan pada saat siang hari dengan mengatur posisi tirai/blind.
- Mengoptimalkan penggunaan tangga darurat untuk naik/turun ke lantai terdekat.

In presenting the performance of its green operations, we have not been able to report on the use of energy, water or paper by its branch-banking operations on account of the different methods of measurement and the different rental systems that are applied to different branch offices. However, we are committed to reporting data on the use of resources in its branch network to obtain a comprehensive picture on the management of energy and water consumption throughout the Bank's operations.

Environmentally Friendly Head Office Building

We implement the green building concept through the use of special glass windows in several sections of the walls of the building that serves as Bank Muamalat Indonesia's head office. This is to save on the use of electricity as the use of light from the sun is maximized through these glass windows. In addition, live plants fill a large part of the areas of the building, which produce oxygen (O₂) and absorb carbon-dioxide (CO₂).

The Head Office Building of the Bank also maximizes the use of LED lightings to minimize electricity consumption and uses movement sensors that automatically switch-off power when no movement in the room is detected. To optimize the benefit of natural lighting, blinds are not installed on the windows, and the use of partition blocks is kept at a minimum.

Energy Management

We rely only on two sources of energy to support its operational activities. These are (i) electricity from the power grid of the State Power Company (PLN) and fuel to run the operational cars and motorcycles in the course of normal business activities.

We undertake energy management by adopting energy saving policies and initiatives follows:

- A cost-efficiency initiative through the programs "*Reduction of electricity cost*" and "*Utilization of Muamalat Tower*" on:
 - Electric appliances such dispensers, refrigerators and others are either switched-off or plugged-off after 5 p.m. and during holidays.
 - Computers and other electronic equipment are switched-off when not in use.
 - Air-conditioning and lights are switched-off in areas that are not in use, and use of natural light from the sun is maximized.
 - Emergency stairs are used to climb one or two floors above or below.



- Menggunakan air secukupnya dan memastikan keran setelah digunakan untuk menghemat listrik dari mesin pompa air.
- Meminimalkan frekuensi naik/turun lift.
- Mematikan lampu mushalla/masjid setelah digunakan.
- Di Muamalat Tower = Pemadaman lampu tangga darurat mulai pukul 19.00 WIB, sebagian lampu area *basement* mulai pukul 18.00 WIB.
- Di Muamalat Tower = 1 unit *lift low zone* & 1 unit *lift* parkir diatur waktu aktif dan non aktifnya.
- Di Muamalat Tower = Fasilitas AC tiap lantai dimatikan mulai pukul 17.00 WIB & lampu mulai pukul 19.00 WIB.
- Di kantor cabang = mengatur *timer* (jika ada) lampu gedung *fascia* "Bank Muamalat" agar menyala hanya sampai dengan pukul 22.00 WIB.
- Program "*Reduction of gasoline cost*" pada *Inisiatif cost efficiency*:
 - Pengaturan penggunaan mobil operasional di Muamalat Tower & kantor cabang (hemat penggunaan bensin mobil operasional)
 - Pengelolaan jam kerja, lembur driver sehingga mengurangi penggunaan bensin untuk mobil operasional dikarenakan waktu penggunaannya dibatasi.
 - Pengaturan aktivitas tim sales & RCM, sebelum "*New Normal*" banyak aktivitas bertemu dengan nasabah atau pihak ketiga di luar kantor. Melalui implementasi "*New Normal*" aktivitas lebih banyak dilakukan melalui telepon atau media komunikasi elektronik lainnya, dan melakukan visit hanya diperlukan sehingga mengurangi aktivitas penggunaan mobil operasional.

Berbagai inisiatif yang diterapkan tersebut membuat konsumsi listrik maupun BBM menurun, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel Konsumsi Energi [302-1, 302-3, 302-4, 303-1]

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Delta	Description
Konsumsi Listrik	KWh	4,614,520	4,266,360	-348,160	Electricity Consumption
Konsumsi BBM	Litre	47,153	51,811	4,658	Fuel Consumption
Konversi					Conversion
Konsumsi Listrik	G Joule	16,612	15,539	-1,253	Electricity Consumption
Konsumsi BBM	G Joule	1,895	2,083	187	Fuel Consumption
Total Konsumsi Energi	G Joule	18,508	17,441	-1,066	Total Energy Consumption
Luas Ruangan	SqM	19,156	19,156	-	Total Area
Intensitas Konsumsi Energi Listrik	G Joule/SqM	0.87	0.80	-0.07	Intensity of Electrical Energy Consumption

- Water is used of as needed and water faucets are properly closed to save water and use of electricity in water-pump machines.
- Elevator movements are minimized
- Lights are switched off in mushalla/mosque after use.
- At the Muamalat Tower = Lights over emergency stairs are switched-off at 7 p.m., and in parts of the basement area at 6 p.m.
- At the Muamalat Tower = 1 unit of elevator (low zone) and 1 unit of carpark lift have active and non-active periods.
- At the Muamalat Tower = Air-conditioning in every floor is switched-off at 5 p.m. and lights at 7 p.m.
- In branch offices = Timers (if available) are set to switch-off the lights on "Bank Muamalat Indonesia" signages at 10 p.m.
- The program of "Reduction of Gasoline Cost" as a cost efficiency measure:
 - Planned use of operational cars at the Muamalat Tower and in branch offices (saving on cost of car fuel).
 - Managing office hours and limiting driver's overtime to save on fuel cost from limited use of company cars.
 - Managing the activities of the Sales Team and Client Relationship Management. Prior to the "New Normal" a lot of meetings with customers or prospective customers took place outside of the office. With the "New Normal," meetings are arranged on-line, thereby reducing the use of company cars.

Various initiatives implemented results in reduced consumption of electricity and fuel, as shown in the following table:

Energy Consumption Table [302-1, 302-3, 302-4, 303-1]



Pengelolaan Emisi Gas Rumah Kaca

Bank berupaya berpartisipasi untuk mengelola emisi CO₂ atau Karbodioksida atau Gas Rumah Kaca (GRK), yang berasal dari pembakaran langsung bahan bakar fosil untuk BBM transportasi dan dari penggunaan listrik. Caranya adalah dengan mengelola penggunaan energi seperti disebutkan sebelumnya.

Berdasarkan data pengelolaan atau konsumsi energi tersebut diatas, Bank menghitung besaran emisi CO₂ yang dihasilkan, sebagaimana ditampilkan dalam tabel-tabel berikut.

Tabel Emisi CO₂ [305-1, 305-2, 305-4, 305-5]

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Delta	Description
Emisi Tak Langsung dari Listrik	Ton CO ₂ eq	3,999.13	3,303.82	-695	Indirect Emission Through Electricity
Emisi Langsung dari BBM	Ton CO ₂ eq	122.59	134.70	12	Direct Emission Through Fuel
Luas Ruangan	SqM	24,069	24,069	-	Total Area
Intensitas Emisi Konsumsi Listrik	Ton CO ₂ eq/ SqM	0.17	0.14	-0.03	Intensity of Emission from Electricity Consumption

Pengelolaan Konsumsi Air [303-1]

Bank berkomitmen penuh untuk tidak menggunakan air tanah (*deep well*) guna mendukung aktivitas operasional, dengan pertimbangan bahwa penggunaan air tanah secara berlebihan akan menyebabkan degradasi kuantitas maupun kualitas air tanah sehingga bisa mengganggu kelestarian lingkungan sekitar. Bank menjalankan gerakan “gunakan air secukupnya” untuk pemakaian air di toilet, masjid, kantin, taman, untuk mesin pendingin udara dan beberapa aktivitas lainnya.

Guna memenuhi kebutuhan air, Bank mengambil sumber air dari pasokan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Konsumsi penggunaan air untuk fasilitas gedung Kantor Pusat Bank sepanjang tahun 2021 dan perbandingannya dengan tahun 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Konsumsi Air

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Delta	Description
Volume Air dari PDAM	M ³	22,832	20,047	- 2,785	Water Volume from PDAM
Fasilitas Kantor	M ³	9,990	3,600	- 6,390	Office Facilities
Kantin	M ³	86	-	- 86	Canteen

Sejak tahun 2016, Bank juga telah memaksimalkan pemanfaatan teknologi *water recycle* di Gedung Muamalat Tower, yaitu dengan menggunakan air hasil daur ulang (*recycled water*) untuk pemenuhan pendinginan AC (*cooling tower*) dan penyiraman taman di gedung Muamalat Tower dan kantor-kantor cabang lainnya.

Management of Greenhouse Gas Emission

We undertake to participate in the management of emission of the greenhouse gas or Carbon Dioxide (CO₂) that arises from the direct burning of fossil fuels that are used in transportation and from the consumption of electricity. This is carried out through the management of energy use as described above.

Based on data pertaining to the management and consumption of energy above, we calculate the amount of CO₂ emission, as shown in the following table:

CO₂ Emission Table

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Delta	Description
Emisi Tak Langsung dari Listrik	Ton CO ₂ eq	3,999.13	3,303.82	-695	Indirect Emission Through Electricity
Emisi Langsung dari BBM	Ton CO ₂ eq	122.59	134.70	12	Direct Emission Through Fuel
Luas Ruangan	SqM	24,069	24,069	-	Total Area
Intensitas Emisi Konsumsi Listrik	Ton CO ₂ eq/ SqM	0.17	0.14	-0.03	Intensity of Emission from Electricity Consumption

Management of Water Consumption [303-1]

We are committed not to use artesian water (from deep well) to support our operational activities, with the consideration that excessive use of artesian water could lead to the degradation of both the quantity and quality of water in general, causing imbalances to the surrounding environment. We are campaigning for the movement of “Use Water as Needed” to prevent unnecessary use of water in the Bank’s restrooms, mosque, canteens, parks, in its use for air conditioning and other purposes.

We source or water from the supply of the Provincial Drinking Water Company (PDAM). The consumption of water at the Muamalat Tower throughout 2021 and its comparison with that of 2020 is shown in the following table:

Water Consumption Table

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Delta	Description
Volume Air dari PDAM	M ³	22,832	20,047	- 2,785	Water Volume from PDAM
Fasilitas Kantor	M ³	9,990	3,600	- 6,390	Office Facilities
Kantin	M ³	86	-	- 86	Canteen

Since 2016 we have also optimized the benefits from the use of a water-recycling technology at the Muamalat Tower, by using recycled water to fill up the cooling tower for the building air-conditioning system and to water plants at the Muamalat Tower as well as in branch offices.



Pengelolaan dan Pengurangan Limbah

Bank menjunjung tinggi komitmen untuk mewujudkan keseimbangan dengan lingkungan, yang diwujudkan melalui cara pengelolaan limbah yang berkualitas, bekerja sama dengan pengelola limbah. Jumlah limbah B3 yang dikelola bersama, Bank sampaikan pada tabel di bawah ini:

Jenis Limbah Types of Waste	Lokasi Location	Volume Volume	Pengelolaan Treatment
Oli Bekas Used Oil	Ruang Limbah B3 B3 Storage Room	0 liter	Diserahkan ke Pengelola Limbah Secured by the Waste Manager
Lampu TL Bekas Used TL Lamps	Ruang Limbah B3 B3 Storage Room	0 kg	Diserahkan ke Pengelola Limbah Secured by the Waste Manager
Tabung Freon Freon Container	Ruang Limbah B3 B3 Storage Room	0 kg	Diserahkan ke Pengelola Limbah Secured by the Waste Manager

Catatan: Belum ada pengelolaan Limbah di tahun 2021.

Note: There is no waste management in 2021

Pengurangan Konsumsi Kertas

Guna mengurangi penggunaan kertas, Bank mendorong pemanfaatan perangkat elektronik untuk menggantikan penggunaan kertas. Bank juga mendorong dilakukannya transaksi tanpa kertas dan penggunaan instrumen perbankan yang ramah lingkungan.

Bank mendukung gerakan melindungi hutan dengan meningkatkan kesadaran para karyawan untuk tidak menggunakan kertas secara berlebihan melalui program efisiensi pemakaian kertas. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan *Multi Function Device* (MFD) Apeosport V C3070 & HP Laserjet Managed MFP E72525DN untuk penggunaan *print* hitam putih di Kantor Pusat (sejak 2015), dan MFD HP M586 & Lexmark MX521ADE untuk di kantor cabang (sejak tahun 2017) dengan metode cetak 2-sided atau *duplex printing*.

Sejak beberapa tahun terakhir, berbagai inisiatif tersebut berhasil mengurangi volume konsumsi kertas. Namun demikian, untuk tahun 2021, volume konsumsi kertas kembali meningkat akibat adanya kebutuhan pengisian form data pada Program Prohajj yang diaplikasikan di seluruh kantor Bank Muamalat Indonesia.

Penggunaan kertas untuk Kantor Pusat selama tahun 2021 dan perbandingannya dengan tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Volume Penggunaan Kertas

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Description
Volume Penggunaan Kertas	Rim Ream	5,150	5,295	Volume of Paper Usage

Management and Reduction of Waste

We have a strong commitment to protect environmental balance that could be realized through the proper management of wastes in cooperation with a waste treatment/manager company. The amount of B3 wastes that is managed is shown in the following table:

Reducing Use of Paper

To reduce the use of paper, we encourage reliance on electronic mailing and documentation to replace the use of paper. We also strongly advocate paperless transaction and the use of banking equipment that is environmentally friendly.

We support the movement to protect forests by increasing the awareness of employees to refrain from excessive use of paper through the efficient use of paper. One of the ways for this is to use the MultiFunction Device (MFD) Apeosport V C3070 and HP Laserjet Managed MFP E72525DN to make black-and-white printouts at Head Office (since 2015), and the MFD HP M586 and Lexmark MX521ADE at branch offices (since 2017) by using both sides of the paper to print, or duplex printing.

In recent years, these various initiatives have succeeded in reducing the volume of paper consumption. However, for 2021, the volume of paper consumption will increase again due to the need to fill out data forms in the Prohajj Program which is applied in all Bank Muamalat Indonesia offices.

The use of paper at the Head Office throughout 2021, and its comparison to that in 2020, is shown in the following table:

Table of Paper Usage Volume

Uraian	Satuan Unit	2020	2021	Description
Volume Penggunaan Kertas	Rim Ream	5,150	5,295	Volume of Paper Usage



Meminimalisir Risiko Pemanasan Global

Untuk mengimbangi emisi gas CO₂ yang dihasilkan, Bank memastikan seluruh Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan area lanskap di kantor dan seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia ditanami dengan berbagai vegetasi yang memiliki daya serap CO₂ tinggi, seperti pohon pucuk merah, pohon palem, pohon kurma, pohon lee kwan yu, pohon tabebuya, serta pohon lain dari spesies pohon yang beraneka ragam.

Dampak Kuantitatif: Biaya Pemeliharaan Lingkungan

Realisasi biaya pemeliharaan lingkungan yang Bank keluarkan di sepanjang tahun 2021 adalah sebesar Rp432.215.860 (2020 : Rp431.674.040,-). Sampai akhir tahun 2020, Bank belum menggunakan jasa konsultan yang bertugas untuk mengaudit kinerja lingkungan (*surveillance*).

Jumlah Investasi Perlindungan Lingkungan

Program	Satuan Unit	2020	2021	Program
Biaya pengelolaan limbah, emisi & remediasi	Rp	280,663,404	280,713,804	Cost of waste management, emission and remediation
Pengelolaan & pembuangan limbah	Rp	14,500,000	14,500,000	Management and disposal of waste
Pengeluaran peralatan, perawatan & operasional penggunaan material serta biaya	Rp	136,510,636	137,002,056	Equipment, maintenance & operation, use of materials and personnel expense
Jumlah	Rp	431,674,040	432,215,860	Total

Minimizing the Global Warming Risk

To offset the CO₂ gas emission, we have ensured that all of the Green Open Areas and landscapes at the Muamalat Tower, and in all working areas of the Bank, are planted with a variety of vegetation that has a high capacity for absorbing CO₂, such as the red pointed tree, palm tree, dates tree, the lee kwan yu tree, tabebuya tree and all sort of trees from an amalgam of species.

Quantitative Impact: Cost of Environmental Preservation

The total realized cost that we have allocated for environmental preservation in 2021 amounted Rp.432,215,860 (2020: Rp431,674,040). Until the end of 2020, we have not engaged the services of an independent consultant to audit the Bank's performance in the environmental aspect.

Total Investment of Environmental Preservation



10



Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

Komitmen dan Tujuan

Commitment and Objectives

Struktur Tata Kelola

Governance Structure

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

General Meeting of Shareholders (GMS)

Dewan Pengawas Syariah

Sharia Supervisory Board

Dewan Komisaris

Board of Commissioners

Pengembangan Kompetensi Dewan

Komisaris

Competency Development of the Board of Commissioners

Direksi

Board of Directors

Pengembangan Kompetensi Direksi

Competence Development of Directors

Tata Kelola Remunerasi

Remuneration Governance

Manajemen Risiko

Risk Management

Sistem Pengendalian Internal yang Menyeluruh

Comprehensive Internal Control System

160	Satuan Kerja Audit Internal Internal Audit Work Unit	195
165	Kode Etik Code of Conduct	196
165	Sosialisasi Kode Etik Dissemination of the Code of Ethics	197
166	Sanksi Sanction	197
169	Komitmen Anti Fraud dan Anti Korupsi Anti Fraud and Anti Corruption Commitment	197
174	Kebijakan Anti Fraud Anti Fraud Policy	198
	Unit Kerja Anti Fraud Anti Fraud Unit	199
175	Pengendalian Gratifikasi Gratification Control	200
179	Sistem Pelaporan Pelanggaran Whistleblowing System	200
186	Inisiatif Eksternal External Initiatives	202
188	Manajemen Pemangku Kepentingan Stakeholder Management	202
194		





Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

- *Self assessment* implementasi kualitas penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan peringkat 2 (dua), yang berarti Manajemen Bank telah melakukan penerapan GCG yang secara umum, baik.
- Menyelenggarakan 3 kali RUPS yakni 1 kali RUPST dan 2 RUPSLB dengan keputusan strategis diantaranya persetujuan penambahan modal dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu dan penerbitan Instrumen subordinasi senilai Rp2 triliun serta penambahan Anggota Dewan Pengawas Syariah.
- Memperkuat pengelolaan risiko dengan mempertimbangkan aspek Lingkungan dan Sosial dalam proses persetujuan pembiayaan nasabah tertentu.
- Konsisten menerapkan kebijakan anti korupsi dan anti *fraud* dan menindak para pelanggar terlapor melalui mekanisme *Whistle Blowing System* (WBS).
- Self-assessment for the quality of Good Corporate Governance (GCG) implementation with a rating of 2 (two), which means that the Bank's Management has implemented a sound GCG implementation in general.
- Organized GMS as much as 3 times, namely 1 time AGMS and 2 EGMS with strategic decisions including approval of additional capital with Pre-emptive Rights and issuance of subordinated Instruments worth Rp2 trillion as well as adding Sharia Supervisory Board Members.
- Strengthen risk management by considering environmental and social aspects in the financing approval process for certain customers.
- Consistently implement anti-corruption and anti-fraud policies and take action against reported violators through the Whistle Blowing System (WBS) mechanism.

KOMITMEN DAN TUJUAN

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Bank Muamalat Indonesia meyakini bahwa implementasi praktik-praktik GCG di setiap lini usaha ataupun tahapan operasional bukan lagi sebagai sebuah praktik kepatuhan semata, akan tetapi menjadi praktik wajib yang berlandaskan pada kesadaran dan kemauan yang independen oleh seluruh organ Perseroan demi terciptanya nilai tambah bagi seluruh Pemangku Kepentingan, termasuk Pemegang Saham. Pencapaian berbagai tujuan pembangunan berkelanjutan, juga pemenuhan harapan seluruh Pemangku Kepentingan, tidak akan dapat berlangsung dengan baik, manakala Bank tidak mendapatkan kepercayaan dari seluruh Pemangku Kepentingan.

Oleh karenanya, seluruh insan Bank berkomitmen penuh untuk selalu menjadikan prinsip-prinsip GCG sebagai sebuah budaya kerja agar Bank senantiasa mampu menciptakan nilai lebih yang berkelanjutan bagi kepentingan para Pemegang Saham, karyawan, konsumen, regulator, masyarakat dan stakeholders secara luas baik dalam jangka pendek

COMMITMENT AND OBJECTIVES

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Bank Muamalat Indonesia is convinced that well-implemented GCG practice in every line of business or stage of operations is much more than just a set of regulation-meeting niceties since the practice comes from the Bank's full awareness and its organs' willingness to create added values for all of its Stakeholders, including Shareholders. It is impossible for us to achieve various sustainable development goals and meet the expectations of all Stakeholders, if we do not earn the trust of all of the Company's Stakeholders.

Therefore, all of the Bank's employees are fully committed to making GCG principles a work culture in order for the Company to create more sustainable values for the interests of Shareholders, employees, consumers, regulators and society at large both in the short and long term. The principles of GCG referred to here are: Transparency, Accountability,



maupun jangka panjang. Prinsip-prinsip GCG dimaksud adalah: Transparansi, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Profesional dan Kesetaraan/Kewajaran. Dalam konteks keberlanjutan, Bank terus menerapkan sistem tata kelola dengan mengintegrasikan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial dalam setiap pengambilan keputusan maupun kebijakan.

Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik Good Corporate Governance Principles



Transparansi
Transparency



Akuntabilitas
Accountability



Responsibilitas
Responsibility



Profesional
Professional



Kesetaraan
Kewajaran

Tujuan Penerapan Prinsip-Prinsip GCG

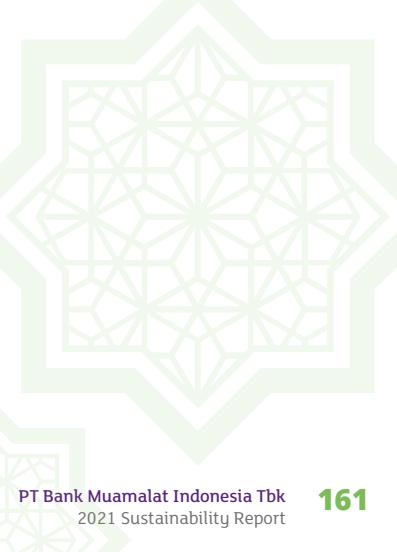
Adapun penerapan prinsip-prinsip GCG di lingkungan Bank Muamalat Indonesia sarat sejumlah makna dan tujuan, antara lain:

1. Mengendalikan dan mengarahkan hubungan antara Organ Perusahaan (Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah), karyawan, nasabah, mitra kerja, serta masyarakat dan lingkungan agar seluruh aktivitas Bank dapat dijalankan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.
2. Meningkatkan citra (*image*) Bank Muamalat Indonesia menjadi semakin baik di tingkat nasional maupun regional.
3. Meningkatkan kinerja Bank Muamalat melalui program-program efisiensi perusahaan yang tercipta dari penerapan budaya GCG di setiap kegiatan operasional.
4. Meningkatkan pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan Bank Muamalat.
6. Mempersiapkan landasan yang kuat bagi pertumbuhan berkelanjutan Bank Muamalat.

Objective of GCG Principles Implementation

The implementation of GCG principles at Bank Muamalat Indonesia is full of meanings and objectives, including:

1. Controlling and directing the relationship between Company Organs (Shareholders, Board of Commissioners, Board of Directors and Sharia Supervisory Board), employees, customers, business partners, as well as the community and the environment so that all Bank activities can be carried out properly in accordance with GCG principles.
2. Improving the image of Bank Muamalat Indonesia to be better at the national and regional levels.
3. Improving the performance of Bank Muamalat through corporate efficiency programs created from the implementation of GCG culture in every operational activity.
4. Increasing accountability to stakeholders.
5. Preventing irregularities in the management of Bank Muamalat.
6. Preparing a strong foundation for the sustainable growth of Bank Muamalat.





Dasar Penerapan Good Corporate Governance

Penerapan GCG di lingkungan Bank Muamalat mengacu pada berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain:

Jenis Peraturan Types of Regulations	Peraturan Regulations
Undang-undang Law	<ul style="list-style-type: none"> Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas Law no. 21 of 2008 concerning Islamic Banking Law no. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies
Peraturan Bank Indonesia Bank Indonesia Regulation	<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Bank Indonesia No. 11/3/PBI/2009 tentang Bank Umum Syariah sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 15/3/PBI/2013 tentang Bank Umum Syariah. Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan <i>Good Corporate Governance</i> bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/6/PBI/2012 tanggal 18 Juni 2012 tentang Uji Kemampuan dan Kepatuhan (Fit and Proper Test) Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah Bank Indonesia Regulation No. 11/3/PBI/2009 concerning Islamic Commercial Banks as amended by Bank Indonesia Regulation No. 15/3/PBI/2013 concerning Islamic Commercial Banks. Bank Indonesia Regulation No. 11/33/PBI/2009 concerning the Implementation of Good Corporate Governance for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units Bank Indonesia Regulation Number 14/6/PBI/2012 dated June 18, 2012 concerning Fit and Proper Test for Islamic Banks and Sharia Business Units
Surat Edaran Bank Indonesia Bank Indonesia Circular Letter	<ul style="list-style-type: none"> Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/13/DPbS tanggal 30 April 2010 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Surat Edaran Bank Indonesia No. 15/50/DPbS No. 11/9/DPbS tanggal 7 April 2009 perihal Bank Umum Syariah sebagaimana telah diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 15/50/DPbS. Bank Indonesia Circular Letter No. 12/13/DPbS dated April 30, 2010 concerning the Implementation of Good Corporate Governance for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units. Bank Indonesia Circular No. 15/50/DPbS No. 11/9/DPbS dated April 7, 2009 regarding Sharia Commercial Banks as amended by Bank Indonesia Circular Letter No. 15/50/DPbS.
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 33/POJK.04/2014 tentang Direksi dan Dewan Komisaris Emiten atau Perusahaan Publik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8/POJK.04/2015 tentang Situs Web Emiten atau Perusahaan Publik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21/POJK.04/2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.04/2015 tentang Keterbukaan atas Informasi atau Fakta Material oleh Emiten atau Perusahaan Publik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/POJK.04/2020 Tentang Transaksi Material dan Perubahan Kegiatan Usaha Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 27/POJK.03/2016 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatuhan bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.04/2016 tentang Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 46/POJK.03/2017 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 15/POJK.04/2020 tentang Rencana dan Penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Terbuka Peraturan OJK No. 16/POJK.04/2020 tentang Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Terbuka Secara Elektronik Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 37/POJK.03/2019 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3/POJK.04/2021 tentang Penyelenggaraan Kegiatan di Bidang Pasar Modal

Fundamentals of Good Corporate Governance Implementation

The implementation of GCG within Bank Muamalat refers to various laws and regulations, including:



Jenis Peraturan Types of Regulations	Peraturan Regulations
Financial Services Authority (OJK) Regulation	<ul style="list-style-type: none"> Financial Services Authority Regulation Number 33/POJK.04/2014 concerning Directors and Board of Commissioners of Issuers or Public Companies Financial Services Authority Regulation Number 8/POJK.04/2015 concerning Websites of Issuers or Public Companies Financial Services Authority Regulation Number 21/POJK.04/2015 concerning Implementation of Public Company Governance Guidelines Financial Services Authority Regulation Number 31/POJK.04/2015 concerning Disclosure of Information or Material Facts by Issuers or Public Companies Financial Services Authority Regulation Number 17/POJK.04/2020 Regarding Material Transactions and Changes in Business Activities Financial Services Authority Regulation Number 27/POJK.03/2016 concerning Fit and Proper Test for the Main Parties of Financial Services Institutions Financial Services Authority Regulation Number 29/POJK.04/2016 concerning Annual Reports of Issuers or Public Companies Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies Financial Services Authority Regulation Number 65/POJK.03/2016 concerning Implementation of Risk Management for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units Financial Services Authority Regulation Number 46/POJK.03/2017 concerning Implementation of Commercial Bank Compliance Functions Financial Services Authority Regulation Number 15/POJK.04/2020 concerning the Plan and Organizing of the General Meeting of Shareholders of a Public Company Financial Services Authority Regulation No. 16/POJK.04/2020 concerning the Electronic Implementation of the General Meeting of Shareholders of Public Companies Financial Services Authority Regulation Number 37/POJK.03/2019 concerning Transparency and Publication of Bank Reports Financial Services Authority Regulation Number 3/POJK.04/2021 concerning Implementation of Activities in the Capital Market Sector
Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	<ul style="list-style-type: none"> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 10/SEOJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 10/SEOJK.03/2020 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Financial Services Authority (OJK) Circular Letter	<ul style="list-style-type: none"> Financial Services Authority Circular Letter No. 10/SEOJK.03/2014 concerning Assessment of Soundness Level of Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units Financial Services Authority Circular No. 32/SEOJK.04/2015 concerning Guidelines for the Governance of Public Companies Financial Services Authority Circular No. 16/SEOJK.04/2021 concerning the Form and Content of the Annual Report of Issuers or Public Companies Financial Services Authority Circular No. 10/SEOJK.03/2020 concerning Transparency and Publication of Reports of Islamic Commercial Banks and Sharia Business Units
Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> Anggaran Dasar PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Pedoman Umum <i>Good Governance</i> Bisnis Syariah Board Manual PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kebijakan <i>Good Corporate Governance</i> PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Pedoman dan Prosedur Pelaksanaan Penanganan Pelaporan Pengaduan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kode Etik Bankir Kode Etik PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Ittifaq Muamalat
Others	<ul style="list-style-type: none"> Articles of Association of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk General Guidelines for Good Governance in Sharia Business Board Manual of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk PT Bank Muamalat Indonesia Tbk's Good Corporate Governance Policy Guidelines and Procedures for Handling Customer Complaints Reporting PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Banker Code of Conduct Code of Ethics for PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Ittifaq Muamalat



Infrastruktur GCG

Guna meningkatkan kualitas dan cakupan implementasi tata kelola secara berkelanjutan, Bank telah memiliki infrastruktur tata kelola, berupa kebijakan dan prosedur sebagai panduan dalam menjalankan fungsi dan tugas organ perusahaan, antara lain:

1. Anggaran Dasar Bank Muamalat Indonesia
2. Board Manual Bank Muamalat Indonesia
3. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia
4. Kebijakan GCG Bank Muamalat Indonesia
5. Kebijakan Umum Operasional Bank
6. Prosedur Pelaksanaan Rapat Direksi
7. Prosedur Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham
8. Piagam Komite Audit
9. Piagam Komite Nominasi dan Remunerasi
10. Piagam Komite Pemantau Risiko
11. Piagam Komite Tata Kelola Perusahaan
12. Piagam Komite Aset dan Liabilitas
13. Piagam Komite Pengarah Teknologi Informasi
14. Piagam Komite Manajemen Risiko
15. Pedoman dan Prosedur Anti-Fraud
16. Piagam Internal Audit
17. Kebijakan dan Prosedur penerapan APU-PPT (Anti Pencucian Uang-Pencegahan Pendanaan Terorisme)

Asesmen Kualitas Penerapan GCG

Dalam rangka meningkatkan kualitas penerapan GCG agar sesuai Peraturan Bank Indonesia No.11/33/PBI/2009 tanggal 7 Desember 2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 10/ SEOJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, Bank Muamalat menjalankan kewajiban *self assessment* terhadap kualitas penerapan GCG secara berkala.

Pada tahun 2021, Bank Muamalat Indonesia telah melakukan penilaian sendiri (*self-assessment*) pelaksanaan GCG secara individual dan konsolidasi dengan hasil peringkat 2 (dua). Hasil tersebut mencerminkan Manajemen Bank telah melakukan penerapan *Good Corporate Governance* yang secara umum baik. Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang memadai. 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.

GCG Infrastructure

In order to improve the quality and scope of sustainable governance implementation, the Bank already has a governance infrastructure in the form of policies and procedures as a guide in carrying out the functions and duties of the company's organs, including:

1. Articles of Association of Bank Muamalat Indonesia
2. Bank Muamalat Indonesia Board Manual
3. Bank Muamalat Indonesia Code of Ethics
4. Bank Muamalat Indonesia's GCG Policy
5. General Operational Policy of the Bank
6. Procedure for convening Board of Directors meetings
7. Procedure for convening General Meeting of Shareholders
8. Audit Committee Charter
9. Nomination and Remuneration Committee Charter
10. Risk Monitoring Committee Charter
11. Corporate Governance Committee Charter
12. Asset and Liability Committee Charter
13. Information Technology Steering Committee Charter
14. Risk Management Committee Charter
15. Anti-Fraud Guidelines and Procedures
16. Internal Audit Charter
17. Policies and Procedures for the implementation of AML-CFT (Anti Money Laundering & Terrorism Financing Prevention)

Assessment of GCG Implementation Quality

In order to improve the quality of GCG implementation to comply with Bank Indonesia Regulation No.11/33/PBI/2009 dated 7 December 2009 on GCG Implementation for Sharia Banks and Sharia Business Units and to the Financial Services Authority Circular Letter No.10/SEOJK.03/2014 on the Assessment of Soundness Level of Sharia and Sharia Business Units, the Bank is required to conduct a self-assessments of the quality of its GCG implementation.

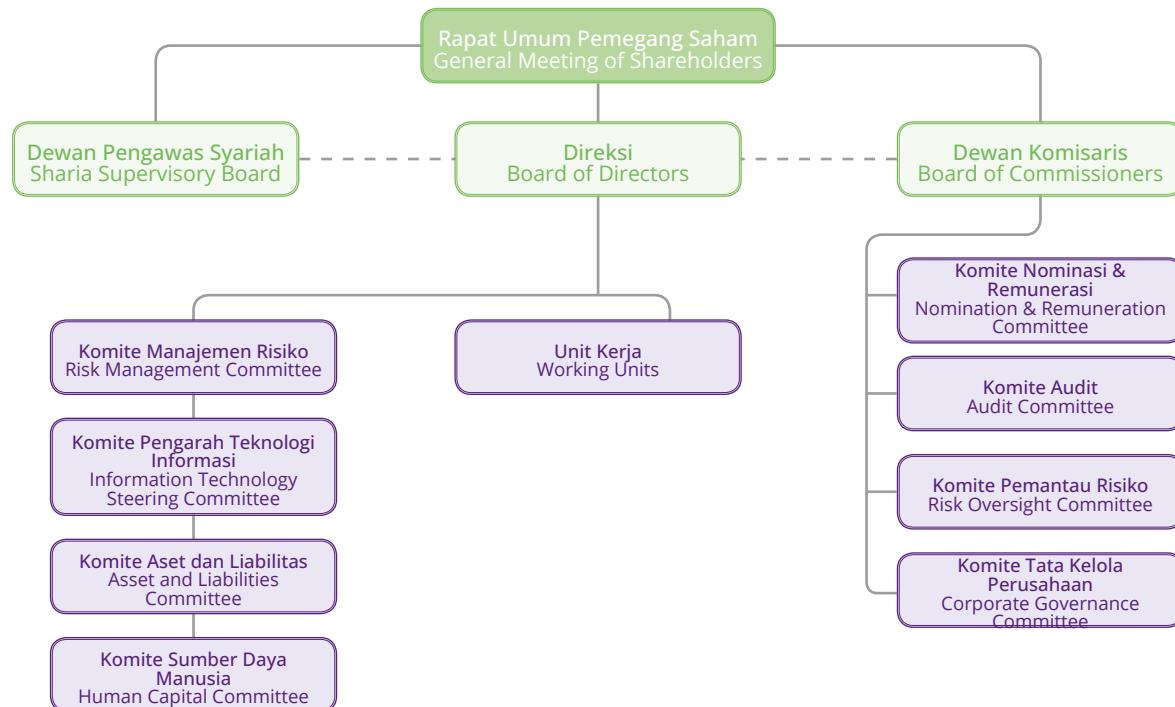
In 2021, Bank Muamalat Indonesia has conducted a self-assessment of the implementation of GCG individually and consolidated with the results at a rating of 2 (two). These results reflect that the Bank's Management has implemented a sound Good Corporate Governance. This is reflected in the adequate application of the principles of Good Corporate Governance. If there are weaknesses in the application of the principles of Good Corporate Governance, in general these weaknesses are less significant and can be resolved by normal actions by the Bank's management.



STRUKTUR TATA KELOLA [102-18]

Struktur tata kelola Bank terdiri atas organ utama dan organ pendukung. Organ utama terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Seluruh organ utama tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai fungsinya masing-masing. Dewan Komisaris dan Direksi memiliki organ-organ pendukung dengan fungsi dan tugas membantu Organ Utama dalam menjalankan tugasnya, baik melalui pemberian opini maupun melalui pelaksanaan tugas operasional.

Struktur Organisasi Tata Kelola Bank Muamalat Indonesia



Garis besar fungsi dan peran organ utama, maupun organ pendukung di dalam struktur GCG Perseroan tersebut, adalah sebagaimana diuraikan pada bahasan-bahasan terkait berikut.

RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM (RUPS)

RUPS merupakan organ Perusahaan tertinggi yang mempunyai hak dan kewenangan yang tidak dimiliki Direksi dan Dewan Komisaris dalam batasan yang ditentukan dalam ketentuan peraturan perundungan dan Anggaran Dasar Bank Muamalat Indonesia. RUPS merupakan forum bagi Pemegang Saham untuk menentukan sikap atas investasinya, mempertanyakan perkembangan Perseroan maupun pelaksanaan tanggung jawab pengelolaan perusahaan yang dilaksanakan Direksi dengan pengawasan Dewan Komisaris dan sebagainya.

GOVERNANCE STRUCTURE [102-18]

The Bank's governance structure consists of main organs and supporting organs. The main organs consist of the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors. All of the main organs carry out their duties and responsibilities according to their respective functions. The Board of Commissioners and the Board of Directors have supporting organs that assist the Main Organs in performing their duties, by both giving opinions and implementing operational tasks.

Organizational Structure of Bank Muamalat Indonesia Governance

In general, the functions and roles of the main organs, as well as the supporting organs in the Company's GCG structure are elaborated on in the following related discussions.

GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS (GMS)

GMS is the highest organ of the Company that has rights and authorities that are not given to the Board of Directors and the Board of Commissioners within the limits specified under laws and regulations and the Company's Articles of Association. The GMS is a forum where Shareholders to express their stance towards their investment, ask about the Company's business progress and how the management responsibilities are fulfilled by the Board of Directors under the oversight of the Board of Commissioners, and other business related questions.



RUPS mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris, dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang UU 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan/atau anggaran dasar Perseroan RUPS diselenggarakan oleh Direksi dan dapat dilaksanakan berdasarkan permintaan Dewan Komisaris untuk menetapkan keputusan-keputusan penting dalam Perseroan dan/atau untuk pengambilan keputusan atas hal-hal lain yang kewenangannya tidak diserahkan kepada Direksi atau Dewan Komisaris.

Undang-Undang No.40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.10/POJK.04/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.32/POJK.04/2014 tentang Rencana dan Penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Terbuka, menegaskan RUPS terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB).

Sepanjang tahun 2021, Bank melaksanakan **3 (tiga)** kali RUPS, yaitu satu kali RUPS Tahunan, diselenggarakan pada tanggal 29 April 2021 serta 2 (dua) kali RUPS Luar Biasa (RUPSLB). RUPSLB pertama diselenggarakan pada tanggal 29 April 2021, sementara RUPSLB kedua diselenggarakan pada tanggal 30 Agustus 2021.

DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah mengatur bahwa kegiatan usaha bank syariah harus berdasarkan kepada prinsip syariah yaitu fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang dalam hal ini adalah Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN - MUI). Sebagai bank syariah, Bank Muamalat Indonesia memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang merupakan organ Bank.

Dewan Pengawas Syariah Bank Muamalat Indonesia memiliki tugas memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Bank agar berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Hasil pengawasan Dewan Pengawas Syariah dilaporkan kepada Direktur Utama untuk selanjutnya disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap semester.

Komposisi Dewan Pengawas Syariah

Pengangkatan anggota Dewan Pengawas Syariah oleh RUPS telah mendapatkan rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN - MUI). Sesuai keputusan RUPS Luar Biasa yang diselenggarakan pada tanggal 30 Agustus 2021 personalia Dewan Pengawas Syariah Bank Muamalat Indonesia menjadi 3 (tiga) orang, sebagai berikut:

The GMS has authorities that cannot be delegated to neither the Board of Directors nor the Board of Commissioners, within the limits specified under Law 40 of 2007 on Limited Liability Companies and/or the Company's articles of association. The GMS shall be convened by the Board of Directors or upon request from the Board of Commissioners to make important corporate decisions and/or other decisions that the Board of Directors or the Board of Commissioners by law cannot make.

Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies, and Financial Services Authority Regulation No. 10/POJK.04/2017 on Amendments to the Financial Services Authority Regulation No. 32/POJK.04/2014 on Plan and Convention of General Meeting of Shareholders of Public Companies, the GMS consists of the Annual GMS and the Extraordinary GMS (EGMS).

Throughout 2021, Bank Muamalat Indonesia convened 3 (three) GMS, namely the Annual GMS held on April 29, 2021 and 2 (two) Extraordinary GMS (EGMS). The first EGMS was held on April 29, 2021, while the second EGMS was held on August 30, 2021.

SHARIA SUPERVISORY BOARD

Law No. 21 of 2008 on Sharia Banking stipulates that sharia bank business activities must be based on sharia principles, or a fatwa issued by the authorized institution in this case the National Sharia Council - Indonesian Ulema Council (DSN - MUI). As a sharia bank, Bank Muamalat Indonesia has a Sharia Supervisory Board (DPS) which is an organ of the Bank.

The Sharia Supervisory Board of Bank Muamalat Indonesia has the task of providing advice and suggestions to the Board of Directors as well as supervising the Bank's activities so that it operates in accordance with sharia principles. The results of the supervision of the Sharia Supervisory Board are reported to the President Director for further submission to the Financial Services Authority (OJK) every semester.

Composition of the Sharia Supervisory Board

The appointment of the Sharia Supervisory Board members by the GMS has obtained a recommendation from the National Sharia Council - Indonesian Ulema Council (DSN - MUI). In accordance with the decision of the Extraordinary GMS held on August 30, 2021, the personnel of the Sharia Supervisory Board of Bank Muamalat Indonesia became 3 (three) people, as follows:



Nama Name	Jabatan Position	RUPS Pengangkatan GMS Appointment	Persetujuan OJK OJK approval
Drs. H. Sholahudin Al Aiyub, M.Si	Ketua Chairman	RUPS LB 16 Desember 2019 EGMS December 16, 2019	Surat OJK No.SR-2/PB.13/2017 tanggal 2 Februari 2017 OJK Letter No. SR-2/PB.13/2017 dated February 2, 2017
Hj. Siti Haniatunnisa,LLB., MH	Anggota Member	RUPS LB 16 Desember 2019 EGMS December 16, 2019	Surat OJK No.S-13/PB.1/2021 tanggal 22 Januari 2021 OJK Letter No.S-13/PB.1/2021 dated January 22, 2021
Dr. H. Agung Danarto, M.Ag*	Anggota Member	RUPS LB 30 Agustus 2021 EGMS August 30, 2021	-

*)Efektif setelah persetujuan dari OJK.
Effective after received approval from FSA.

Fungsi, Tugas, dan Wewenang Dewan Pengawas Syariah

Anggota Dewan Pengawas Syariah wajib menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Dewan Pengawas Syariah memiliki tugas dan tanggung jawab, diantaranya sebagai berikut:

1. Memberikan nasihat dan saran kepada Direksi mengenai hal-hal yang terkait dengan aspek syariah;
2. Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atas pedoman operasional dan produk yang telah dikeluarkan Bank Muamalat Indonesia;
3. Sebagai mediator antara Bank Muamalat Indonesia dengan DSN-MUI dalam mengkomunikasikan usul dan saran pengembangan produk dan jasa dari Bank Muamalat Indonesia yang memerlukan kajian dan fatwa dari DSN-MUI;
4. Mengawasi proses pengembangan produk baru dan kegiatan Bank Muamalat Indonesia agar sesuai dengan fatwa DSN- MUI;
5. Meminta fatwa kepada DSN-MUI untuk produk baru Bank Muamalat Indonesia yang belum ada fatwanya;
6. Sebagai perwakilan DSN-MUI yang ditempatkan di BMI, Dewan Pengawas Syariah wajib melaporkan atas hasil pengawasannya kepada DSN-MUI dan Otoritas Jasa Keuangan dalam waktu 6 (enam) bulan sekali;
7. Memberikan opini dari aspek syariah terhadap pelaksanaan operasional BMI secara keseluruhan dalam laporan publikasi Bank Muamalat Indonesia;
8. Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Muamalat Indonesia;
9. Memberikan opini aspek syariah atas temuan/ penyimpangan yang dijumpai oleh Unit Kerja Internal Audit; dan
10. Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja di Bank Muamalat Indonesia dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

Functions, Duties and Authorities of the Sharia Supervisory Board

Members of the Sharia Supervisory Board shall allocate their time to discharge their duties and responsibilities, appropriately. The Sharia Supervisory Board has the duties and responsibilities that cover:

1. Giving advice and suggestion to the Directors regarding sharia-related matters.
2. Assessing and making sure the compliance with Sharia Principles on operational guidelines and products that have been issued by Bank Muamalat Indonesia.
3. Acting as a mediator between Bank Muamalat Indonesia and DSN-MUI in communicating proposals and suggestions for product and service development from Bank Muamalat Indonesia, which requires a study and fatwa from DSN- MUI.
4. Monitoring the process of developing new products and activities of Bank Muamalat Indonesia to comply with the DSN-MUI fatwa.
5. Requesting for a fatwa from DSN-MUI for Bank Muamalat Indonesia's new products for which the fatwa has not been issued.
6. Acting as a DSN-MUI representative at Bank Muamalat Indonesia, the Sharia Supervisory Board shall report the results of its supervision to DSN-MUI and the Financial Services Authority once in every 6 (six) months.
7. Delivering notions on sharia aspects on the all-inclusive implementation of Bank Muamalat Indonesia in the published report of Bank Muamalat Indonesia.
8. Making periodic reviews of the fulfilment of sharia principles on fund-raising funds and fund-channeling mechanism and on service-providing at Bank Muamalat Indonesia.
9. Giving opinions on sharia aspects of findings/deviations encountered by the Internal Audit Work Unit.
10. Requesting data and information related to sharia aspects from the work unit at Bank Muamalat Indonesia in the context of carrying through their duties.



Dalam melakukan pengawasan terhadap proses pengembangan produk baru Bank Muamalat Indonesia, Dewan Pengawas Syariah melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Meminta penjelasan dari pejabat Bank Muamalat Indonesia yang berwenang mengenai tujuan, karakteristik, dan akad yang digunakan dalam produk baru yang akan dikeluarkan;
2. Memeriksa apakah terhadap akad yang digunakan dalam produk baru telah terdapat fatwa DSN-MUI;
 - a. Dalam hal telah terdapat fatwa, maka Dewan Pengawas Syariah melakukan analisis atas kesesuaian akad produk baru dengan fatwa DSN-MUI.
 - b. Dalam hal belum terdapat fatwa, maka Dewan Pengawas Syariah mengusulkan kepada Direksi Bank untuk melengkapi akad produk baru dengan fatwa dari DSN-MUI.
3. Review sistem dan prosedur produk baru yang akan dikeluarkan terkait dengan pemenuhan prinsip syariah; dan
4. Memberikan pendapat syariah atas produk baru yang akan dikeluarkan.

Dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan Bank Muamalat Indonesia, Dewan Pengawas Syariah melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis laporan yang disampaikan oleh dan/atau yang diminta dari Direksi, pelaksana fungsi audit intern dan/atau fungsi kepatuhan untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pemenuhan Prinsip Syariah atas kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank;
2. Menetapkan jumlah uji petik (sample) transaksi yang akan diperiksa dengan memperhatikan kualitas pelaksanaan pemenuhan Prinsip Syariah dari masing-masing kegiatan;
3. Memeriksa dokumen transaksi yang diuji petik (sample) untuk mengetahui pemenuhan Prinsip Syariah sebagaimana dipersyaratkan dalam SOP, antara lain:
 - a. Ada tidaknya bukti pembelian barang, untuk akad murabahah sebagai bukti terpenuhinya syarat jual-beli murabahah;
 - b. Ada tidaknya laporan usaha nasabah, untuk akad mudharabah/musyarakah, sebagai dasar melakukan perhitungan distribusi bagi hasil;
4. Melakukan inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan dan/atau konfirmasi kepada karyawan Bank Muamalat Indonesia dan/atau nasabah untuk memperkuat hasil pemeriksaan dokumen, apabila diperlukan;
5. Melakukan review terhadap prosedur terkait aspek syariah apabila terdapat indikasi ketidaksesuaian pelaksanaan pemenuhan Prinsip Syariah atas kegiatan dimaksud;

In overseeing the process new product development of Bank Muamalat Indonesia, the Sharia Supervisory Board shall:

1. Request an explanation from the authorized Bank Muamalat Indonesia official regarding the objectives, characteristics, and the contract used in the new product to be issued;
2. Check whether the contract used in the new product has a DSN-MUI fatwa;
 - a. If a fatwa has been issued, the Board shall make an analysis of the suitability of the new product contract with the DSN-MUI fatwa.
3. If no fatwa has been issued, the Board shall propose to the Board of Directors of the Bank to complete the new product contract with a fatwa from DSN-MUI.
4. Review systems and procedures for new products to be issued related to compliance with Sharia Principles; and
5. Give sharia opinions on new products to be introduced.

In overseeing the activities of Bank Muamalat Indonesia, the Sharia Supervisory Board shall:

1. Analyze reports submitted by and/or requested from the Board of Directors, executor of the internal audit function and/or compliance function to see the quality of the implementation of the Sharia Principles for fundraising and fund distribution activities as well as Bank services;
2. Determine the number of sampling (sample) transactions to be examined by taking into account the quality of the implementation of compliance with the Sharia Principles of each activity;
3. Check transaction documents that are sample tested to see if they comply with Sharia Principles as required in the SOP, including:
 - a. Whether a purchase of goods under murabahah contract has a receipt to prove the sale and purchase conditions are met;
 - b. Whether a customer has a business report under mudharabah/musyarakah contract, as a basis for calculating the distribution of profit sharing;
4. Make inspections, observations, requests for information and/or confirmation to employees of Bank Muamalat Indonesia and/or customers to confirm the results of document inspected, if necessary;
5. Review procedures related to the aspects of sharia if there are indications of non-compliance with the implementation of the Sharia Principles for the activity concerned;



6. Memberikan pendapat syariah atas kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank; dan
7. Melaporkan hasil pengawasan Dewan Pengawas Syariah kepada Direksi dan Dewan Komisaris.

DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris sebagai salah satu organ kunci Bank Muamalat Indonesia bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan proaktif, memberikan arahan serta nasihat kepada Direksi secara independen terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dalam mengelola Bank. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa Bank Muamalat Indonesia menjalankan aktivitasnya di dalam koridor Tata Kelola Perbankan Syariah yang Baik secara menyeluruh di setiap tingkatan dan jenjang organisasi pada seluruh unit kerja Bank.

Seluruh anggota Dewan Komisaris Bank harus memenuhi kualifikasi kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing.

Per 31 Desember 2021, Bank memiliki 5 (lima) orang anggota Dewan Komisaris, yakni; 3 (tiga) orang Komisaris Independen yang berdomisili di Indonesia dan 2 (orang) Komisaris Non-Independen yang berdomisili di luar Indonesia. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan PBI No.11/3/PBI/2009 sebagaimana diubah dengan PBI No.15/11/PBI/2013 tentang Bank Umum Syariah yang mengatur bahwa minimum 50% dari jumlah anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen.

Mengacu ketentuan POJK No. 27/POJK.03/2016 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan, calon anggota Dewan Komisaris dan/atau wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan sebelum menjalankan tindakan, tugas, dan fungsinya sebagai Dewan Komisaris. Hingga 31 Desember 2021, tercatat 3 (tiga) orang anggota Dewan Komisaris Bank Muamalat telah dinyatakan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan (PKK) oleh OJK.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasannya, Dewan Komisaris didukung oleh 5 (lima) komite yang terdiri dari Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, dan Komite Tata Kelola Perusahaan. Seluruh Komite Dewan Komisaris tersebut melapor dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris.

6. Give sharia opinions on fundraising and fund distribution activities as well as Bank services; and
7. Report the results of supervision to the Board of Directors and the Board of Commissioners.

BOARD OF COMMISSIONERS

The Board of Commissioners as one of the key organs of Bank Muamalat Indonesia has collective and independent duties and responsibilities to oversee, give directives and advice to the Board of Directors on how the latter discharge its duties and responsibilities of the Board of Directors in managing the Bank. The main objective is to ensure that Bank Muamalat Indonesia runs its business within the corridor of Good Sharia Banking Governance, as a whole at every level and level of the organization in all work units of the Bank.

All members of the Board of Commissioners of Bank Muamalat Indonesia must meet the competency and expertise qualifications required to carry out their respective functions and duties.

As of December 31, 2021, the Bank has 5 (five) members of the Board of Commissioners, namely; 3 (three) Independent Commissioners domiciled in Indonesia and 2 (two) Non-Independent Commissioners domiciled abroad. This is in accordance with the provisions of PBI No.11/3/PBI/2009 as amended by PBI No.15/11/PBI/2013 concerning Islamic Commercial Banks which stipulates that a minimum of 50% of the total members of the Board of Commissioners are Independent Commissioners.

Referring to the provisions of POJK No. 27/POJK.03/2016 concerning Fit and Proper Test for the Main Parties of Financial Services Institutions, prospective members of the Board of Commissioners and/or are required to obtain approval from the Financial Services Authority before conducting their actions, duties and functions as the Board of Commissioners. As of December 31, 2021, it is recorded that 3 (three) members of the Board of Commissioners of Bank Muamalat have passed the Fit and Proper Test (PKK) by the FSA.

In carrying out its supervisory functions and duties, the Board of Commissioners is supported by 5 (five) committees consisting of the Audit Committee, Risk Monitoring Committee, Nomination and Remuneration Committee, and Corporate Governance Committee. All Committees of the Board of Commissioners report and are responsible to the Board of Commissioners.



Prosedur Pemilihan dan Pengangkatan Anggota Dewan Komisaris

Anggota Dewan Komisaris diangkat oleh RUPS dengan memperhatikan rekomendasi dari Komite Nominasi dan Remunerasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengangkatan Dewan Komisaris harus memenuhi persyaratan umum dan khusus yang ditetapkan dalam Board Manual. Jabatan Dewan Komisaris efektif setelah mendapatkan pernyataan kelulusan Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Komposisi dan Susunan Dewan Komisaris

[102-22, 102-23]

Sesuai Keputusan RUPS Tahunan yang diselenggarakan pada tanggal 17 Mei 2019, hingga akhir tahun 2021 komposisi Dewan Komisaris adalah sebagai berikut:

Procedure for Election and Appointment of Members of the Board of Commissioners

Members of the Board of Commissioners are appointed by the GMS with due attention on recommendations from the Nomination and Remuneration Committee pursuant to laws and regulations. The appointment must meet the general and specific requirements set out in the Board Manual. The position of the Board of Commissioners is effective after obtaining a statement of passing the Fit and Proper Test from the Financial Services Authority (OJK).

Structure and Composition of the Board of Commissioners [102-22, 102-23]

In accordance with the Resolution of the Annual GMS held on May 17, 2019, by the end of 2021 the Board of Commissioners had the following composition:

Nama Name	Jabatan Position	RUPS Pengangkatan GMS Appointment	Persetujuan OJK OJK Approval	Tanggal Efektif Effective Date	Pengangkatan Kembali Re-appointment
Ilham A. Habibie	Komisaris Utama/ Komisaris Independen	RUPS Tahunan 28 Juni 2018	No.Kep 51/D.03/2019 tanggal 26 Mar 2019	26 Maret 2019	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	President Commissioner/ Independent Commissioner	Annual GMS June 28, 2018	No.Kep 51/D.03/2019 dated Mar 26, 2019	March 26, 2019	Annual GMS May 17, 2019
Iggi H. Achsien	Komisaris Independen	RUPS Tahunan 23 Juni 2014	No.Kep113/D.03/2014 tanggal 25 Nov 2014	25 November 2014	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Independent Commissioner	Annual GMS June 23, 2014	No.Kep113/D.03/2014 dated Nov 25, 2014	November 25, 2014	Annual GMS May 17, 2019
Edy Setiadi	Komisaris Independen	RUPSLB Tanggal 20 September 2017	No. Kep-36/D.03/2018 tanggal 2 Mar 2018	2 Maret 2018	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Independent Commissioner	EGMS September 20, 2017	No. Kep-36/D.03/2018 dated Mar 2, 2018	March 2, 2018	Annual GMS May 17, 2019
Mohamed Hedi Mejai*	Komisaris Independen	RUPSLB Tanggal 20 September 2017	Sedang dalam proses akhir Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK	-	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Independent Commissioner	EGMS September 20, 2017	Currently in the final process of Fit and Proper Assessment from OJK		Annual GMS May 17, 2019
Abdulsalam Mohammad Joher Al-Saleh*	Komisaris Independen	RUPS Tahunan 30 Maret 2017	Sedang dalam proses akhir Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK	-	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Independent Commissioner	Annual GMS March 30, 2017	Currently in the final process of Fit and Proper Assessment from OJK		Annual GMS May 17, 2019

*)Belum efektif menjabat sebagai Komisaris dan pemberhentian sebagai anggota Dewan Komisaris disahkan melalui RUPSLB tanggal 28 Februari 2022
Has not effectively served as a Commissioner and his dismissal as a member of the Board of Commissioners was ratified through the EGMS on February 28, 2022



Beberapa anggota Dewan Komisaris Bank, juga menjabat pada berbagai jabatan di Perusahaan lain, sebagai berikut.

Rangkap Jabatan Dewan Komisaris Bank Muamalat Indonesia, Per 31 Desember 2021

Several members of the Bank's Board of Commissioners, also served in various positions in other companies, as follows.

Concurrent Position of the Board of Commissioners of Bank Muamalat Indonesia, As of December 31, 2021

Nama Name	Jabatan Position	Jabatan Pada Perusahaan Lain Position at Other Companies	Nama Perusahaan Company Name
Ilham A. Habibie**	Komisaris Utama/Komisaris Independen	<ul style="list-style-type: none"> • Komisaris Utama • Komisaris Utama 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Ilthabi Rekatama • PT Visi Media Asia Tbk
	President Commissioner/ Independent Commissioner	<ul style="list-style-type: none"> • President Commissioner • President Commissioner 	
Iggi H. Achsien	Komisaris Independen	Komisaris Independen	PT Pertamina (Persero)
	Independent Commissioner	Independent Commissioner	
Edy Setiadi	Komisaris Independen	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur • Wakil Sekretaris Dewan Pakar 	<ul style="list-style-type: none"> - Lembaga Pengembangan Perbankan Syariah (2020 - sekarang) - Masyarakat Ekonomi Syariah (2021 - sekarang)
	Independent Commissioner	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Deputy Secretary of the Expert Council 	<ul style="list-style-type: none"> - Islamic Banking Development Institute (2020 - present) - Sharia Economic Society (2021 - present)
Mohamed Hedi Mejai*	Komisaris	Direktur	Islamic Development Bank (IDB)
	Commissioner	Director	
Abdulsalam Mohammad Joher Al-Saleh*	Komisaris Commissioner	<ul style="list-style-type: none"> • Deputy CEO • Board Member • Board Member • Vice Chairman 	<ul style="list-style-type: none"> • Boubyan Bank • Boubyan Takaful Insurance • United Capital Bank • Boubyan Capital

*) Belum efektif menjabat sebagai Komisaris dan pemberhentian sebagai anggota Dewan Komisaris disahkan melalui RUPSLB tanggal 28 Februari 2022

**) Telah mengundurkan diri dari jabatannya sebagai Komisaris Utama PT Ilthabi Rekatama pada tanggal 10 Maret 2022.

*) Has not effectively served as a Commissioner and his dismissal as a member of the Board of Commissioners was ratified through the EGMS on February 28, 2022

**) Has resigned from his position as President Commissioner of PT Ilthabi Rekatama on March 10, 2022.

Tugas dan Kewajiban serta Hak dan Wewenang Dewan Komisaris [102-20, 102-23]

Tugas dan kewajiban Dewan Komisaris Bank Muamalat Indonesia antara lain sebagai berikut:

1. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.
2. Memiliki pedoman dan tata tertib kerja yang bersifat mengikat bagi setiap anggota Dewan Komisaris yang paling kurang mencantumkan waktu kerja dan pengaturan rapat.
3. Melakukan pengawasan atas terselenggaranya pelaksanaan GCG dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
4. Tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anggaran Dasar Bank dan keputusan RUPS.
5. Beritikad baik, dengan prinsip kehati-hatian dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas untuk kepentingan dan usaha bank, dengan berupaya untuk mengambil tindakan dalam mencegah timbul atau berlanjutnya kerugian dan/atau terjadinya kepailitan.

Duties and Responsibilities and Rights and Authorities of the Board of Commissioners [102-20, 102-23]

The duties and obligations of the Bank Muamalat Indonesia Board of Commissioners include the following:

1. Discharging the duties and responsibilities in accordance with GCG principles.
2. Having Board Manual and Charter that are binding for each member of the Board of Commissioners that at least lists their working time and meeting arrangements.
3. Overseeing the implementation of GCG in each of the Bank's business activities at all levels of the organization.
4. Complying with the provisions of the applicable laws and regulations, the Bank's Articles of Association and GMS decisions.
5. Having a good faith, with the principle of prudence and responsibility in carrying out duties for the interests and business of the bank, by trying to take action in preventing the occurrence or continuing loss and/or bankruptcy.



6. Melakukan tugas pengawasan terhadap kebijakan Direksi dalam melaksanakan pengurusan Bank termasuk pelaksanaan ketentuan ketentuan Anggaran Dasar dan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Melakukan pengawasan terhadap Direksi untuk memastikan Direksi mematuhi ketentuan internal Bank dan memberi nasihat kepada Direksi dalam melaksanakan pengurusan Bank.
8. Memberikan pendapat dan saran kepada Direksi dan segenap jajarannya berkaitan dengan pengurusan Bank.
9. Memberikan pendapat dan saran kepada Direksi dan segenap jajarannya berkaitan dengan penyusunan Visi, Misi serta rencana-rencana strategis BMI lainnya seperti yang diatur dalam Anggaran Dasar.
10. Memberikan pendapat dan saran serta pengesahan mengenai rencana bisnis Bank yang diusulkan Direksi.
11. Meneliti dan menelaah atas laporan-laporan dari Direksi dan segenap jajarannya, terutama yang berkaitan dengan tugas-tugas spesifik yang telah diputuskan bersama.
12. Meneliti dan menelaah laporan-laporan dari Komite-komite yang ada di bawah Dewan Komisaris.
13. Mengikuti perkembangan kegiatan Bank, baik dari informasi-informasi internal yang disediakan oleh manajemen maupun dari informasi-informasi eksternal yang berasal dari media maupun dari sumber-sumber lainnya.
14. Menghadiri rapat-rapat kerja/koordinasi dengan Direksi dan segenap jajarannya.
15. Melakukan usaha-usaha untuk memastikan bahwa Direksi dan jajarannya telah mematuhi ketentuan perundang-undangan serta peraturan-peraturan lainnya dalam mengelola Bank Muamalat Indonesia.
16. Menyusun rencana kerja Dewan Komisaris untuk periode tahun berjalan.
17. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis Bank.
18. Memantau efektivitas praktik *Good Corporate Governance* antara lain dengan mengadakan pertemuan berkala antara Dewan Komisaris dengan Direksi untuk membahas implementasi *Good Corporate Governance*.
19. Membentuk paling kurang Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, Komite Audit, Komite Tata Kelola Terintegrasi dan memastikan komite yang telah dibentuk menjalankan tugasnya secara efektif.
20. Dewan Komisaris wajib independen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dalam arti melaksanakan tugas secara obyektif dan bebas dari tekanan serta kepentingan pihak mana pun, termasuk dalam hubungan satu sama lain maupun hubungan dengan Direksi.
6. Discharging oversight duties on the policies of the Board of Directors in carrying out the management of the Bank including the implementation of the provisions of the Articles of Association and the decision of the General Meeting of Shareholders and the applicable laws and regulations.
7. Overseeing the Directors to ensure that the Directors comply with the Bank's internal regulations and providing advice to the Directors in carrying out bank management.
8. Providing opinions and suggestions to the Board of Directors and all of its staff related to the management of the Bank.
9. Giving opinions and suggestions to the Board of Directors and the executives under the Board pertaining to the preparation of the Vision, Mission and other strategic plans of BMI as stipulated in the Articles of Association.
10. Giving opinions and suggestions as well as endorsement regarding the Bank's business plan proposed by the Directors.
11. Conduct research and review on reports from the Board of Directors and all its subordinate ranks, especially those related to specific tasks that have been jointly decided.
12. Examine and analyze reports from Committees under the Board of Commissioners.
13. Keep abreast of the Bank's activities, both from internal information provided by management and from external information originating from the media and from other sources.
14. Attend work/coordination meetings with the Board of Directors and all staff.
15. Make efforts to ensure that the Board of Directors and staff have complied with statutory regulations in managing Bank Muamalat Indonesia.
16. Prepare a work plan for the Board of Commissioners for the current year.
17. Monitor and evaluate the implementation of the Bank's strategic policies.
18. Monitor the effectiveness of Good Corporate Governance practices, among others by holding regular meetings between the Board of Commissioners and the Board of Directors to discuss the implementation of Good Corporate Governance.
19. Establish a Risk Monitoring Committee, Nomination and Remuneration Committee, Audit Committee, Integrated Governance Committee and ensure that the committees that have been established carry out their duties effectively.
20. In carrying out its duties and responsibilities, the Board of Commissioners must be independent, meaning that it carries out its duties objectively and free from pressure and interests of any party, including relationships with each other as well as relationships with the Board of Directors.



21. Wajib melakukan pengawasan aktif terhadap pelaksanaan Fungsi Kepatuhan.
22. Menyetujui kebijakan APU & PPT serta mengawasi pelaksanaan program APU & PPT.
23. Melakukan kajian atas efektivitas sistem pengendalian internal, dengan menilai kompetensi dan jumlah sumber daya, ruang lingkup tugas dan kewenangan serta independensi dari Auditor Intern sesuai dengan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum (SPFAIB) yang diterbitkan/dikeluarkan oleh Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan.
24. Melakukan kajian atas efektivitas pelaksanaan tugas Auditor Eksternal, dengan menilai kompetensi, independensi serta ruang lingkup tugas Auditor Eksternal.
21. The Board of Commissioners is obliged to carry out active supervision of the implementation of the Compliance Function.
22. Approve the AML & CFT policies and supervise the implementation of AML & CFT programs.
23. Assess the effectiveness of the internal control system by assessing the competence and amount of resources, the scope of duties and authorities, as well as the independence of the Internal Auditor in accordance with the Implementation Standards for the Internal Audit Function for Commercial Banks (SPFAIB) published/issued by Bank Indonesia/the Financial Services Authority.
24. Assess the effectiveness of the External Auditor's duties by assessing the External Auditor's competence, independence, and scope of duties.

Hak dan Wewenang

Selain tugas dan tanggung jawab, hak dan wewenang Dewan Komisaris Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Hak meminta penjelasan dan menanyakan segala hal yang berhubungan dengan tugas-tugas Dewan Komisaris dan Direksi, dan Direksi wajib menyampaikan penjelasan tentang segala hal yang ditanyakan oleh Dewan Komisaris.
2. Hak meminta semua keterangan yang berkenaan dengan Bank kepada Direksi dan Direksi harus memberikan semua keterangan yang berkenaan dengan Bank sebagaimana diperlukan para anggota Dewan Komisaris melalui Dewan Komisaris.
3. Pembagian kerja dan keanggotaan Komite di antara para Anggota Komisaris diatur oleh anggota Dewan Komisaris sendiri dan untuk kelancaran tugasnya Dewan Komisaris dapat dibantu oleh Sekretaris yang diangkat oleh Dewan Komisaris.
4. Pada setiap waktu Dewan Komisaris berdasarkan suatu keputusan Rapat Dewan Komisaris dapat memberhentikan untuk sementara waktu anggota Direksi dari jabatannya dengan menyebutkan alasannya, dengan ketentuan sebagaimana diuraikan dalam Undang-undang Perseroan Terbatas.
5. Berdasarkan keputusan rapat Dewan Komisaris, Dewan Komisaris berwenang memberikan kekuasaan sementara untuk menjalankan tindakan pengurusan Bank dan mewakili Bank terhadap pihak lain kepada seseorang atau lebih di antara mereka atas tanggungan Dewan Komisaris, jika oleh sebab apa pun jabatan anggota Direksi lowong dan/atau Bank tidak mempunyai seorang pun anggota Direksi.

Rights and Authorities

Apart from duties and responsibilities, the rights and authorities of the Board of Commissioners of Bank Muamalat Indonesia are:

1. Have the right to ask for clarification and ask all matters pertaining to the duties of the Board of Commissioners and Directors, and the Board of Directors must submit an explanation of everything asked by the Board of Commissioners.
2. Entitled to request all information relating to the Company to the Board of Directors and the Board of Directors must provide all information pertaining to the Company as required by members of the Board of Commissioners through the Board of Commissioners.
3. The division of work and membership of the Committee among the Members of the Board of Commissioners is governed by members of the Board of Commissioners, and for the smooth running of their duties the Board of Commissioners can be assisted by a Secretary appointed by the Board of Commissioners.
4. At any time, the Board of Commissioners based on a decision of the Board of Commissioners' Meeting may temporarily dismiss a member of the Board of Directors from his position by stating the reasons, with the provisions as described in the Limited Liability Company Law.
5. Based on the decision of the Board of Commissioners' meeting, the Board of Commissioners has the authority to give temporary authority to carry out the Company's management actions and represent the Company to other parties to one or more of them at the expense of the Board of Commissioners, if for whatever reason the position of the Board of Directors is vacant and/or the Company does not have a member of the Board of Directors.



6. Setiap anggota Dewan Komisaris memiliki hak untuk menerima honorarium dan tunjangan lain sesuai yang ditetapkan sesuai dengan Anggaran Dasar atau keputusan Rapat Umum Pemegang Saham.

6. Each member of the Board of Commissioners is entitled to receive honorarium and other benefits as determined in accordance with the Articles of Association or the decision of the General Meeting of Shareholders.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI DEWAN KOMISARIS [102-27]

Untuk meningkatkan kompetensi keberlanjutan, sepanjang tahun 2021 Dewan Komisaris telah mengikuti mengikuti berbagai program sebagai berikut:

Tabel Pendidikan dan/atau Pelatihan Dewan Komisaris - 2021

COMPETENCY DEVELOPMENT OF THE BOARD OF COMMISSIONERS [102-27]

To improve their competence in sustainability aspect, throughout 2021 the Board of Commissioners participated in various programs as listed in the table below:

Board of Commissioners Education and/or Training Table - 2021

No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
1	Ilham A. Habibie	Komisaris Utama/ Komisaris Independen President Commissioner/ Independent Commissioner	Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 via online May 5, 2021 via online	Muamalat Institute
2	Iggi Haruman Achsien	Komisaris Independen Independent Commissioner	Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 via online May 5, 2021 via online	Muamalat Institute
3	Edy Setiadi	Komisaris Independen Independent Commissioner	Efektivitas Pengawasan Dewan Komisaris dalam Menjaga Kepatuhan Bank untuk Menuju Era Pengaturan Principle Based The Effectiveness of Supervision of the Board of Commissioner in Maintaining Bank Compliance Towards the Principle-Based Regulation Era	25 Maret 2021 via online March 25, 2021 via online	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP) Communication Forum for Director of Banking Compliance (FKDKP)
			Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 via online May 5, 2021 via online	Muamalat Institute

Penilaian Kinerja Dewan Komisaris

Penilaian Dewan Komisaris melalui mekanisme *self assessment* diawali dengan pengisian kertas kerja. Formulir tersebut berisi kriteria/indikator pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku serta atas kompetensi kinerja selama satu semester/tahun untuk kemudian dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Hasil evaluasi kinerja masing-masing anggota Dewan Komisaris secara individual menjadi salah satu dasar pertimbangan Pemegang Saham untuk menetapkan skema kompensasi, pemberian insentif dan pertimbangan untuk memberhentikan dan/atau menunjuk kembali anggota Dewan Komisaris yang bersangkutan.

Performance Assessment of the Board of Commissioners

Through the self-assessment mechanism, the Board of Commissioners' evaluation begins with filling out working papers. The form contains criteria/indicators of the implementation of duties and responsibilities in accordance with applicable regulations as well as performance competencies for one semester/year to be reported to the Financial Services Authority.

The results of the performance evaluation of each member of the Board of Commissioners individually become one of the basis for the consideration of the Shareholders to determine the compensation scheme, provide incentives and considerations for dismissing and/or reappointing the relevant member of the Board of Commissioners.



Hasil penilaian tersebut dibawa ke RUPS Tahunan untuk disampaikan kepada Pemegang Saham untuk evaluasi. Pada penyerahan laporan, RUPS juga memberikan pelunasan dan pembebasan tanggung jawab sepenuhnya (*volledig acquit et de charge*) kepada Dewan Komisaris atas tindakan pengelolaan yang dilakukan pada tahun buku yang berakhir pada akhir tahun.

Rapat Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memiliki forum rapat guna membahas tugas pengawasan terhadap pengurusan Bank yang dilakukan oleh Direksi. Rapat Dewan Komisaris wajib diadakan paling kurang 1 (satu) kali dalam 2 (dua) bulan, serta rapat bersama Direksi secara berkala paling kurang 1 (satu) kali dalam 4 (empat) bulan.

Sepanjang tahun 2020 Dewan Komisaris telah menyelenggarakan rapat internal sebanyak **14 (empat belas)** kali dan rapat bersama Direksi sebanyak **5 (lima)** kali.

DIREKSI

Direksi merupakan organ eksekutif tertinggi di Bank Muamalat Indonesia yang berwenang dan bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional Bank Muamalat Indonesia. Dalam menjalankan perannya, Direksi menyusun rencana strategis untuk mencapai target yang ditentukan, sejalan dengan visi dan misi Bank. Dalam melaksanakan tugasnya, Direksi bertanggung jawab kepada RUPS. Pertanggungjawaban Direksi kepada RUPS merupakan perwujudan akuntabilitas pengelolaan Bank sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.

Prosedur Pemilihan dan Pengangkatan Anggota Direksi

Anggota Direksi diangkat oleh RUPS dengan memperhatikan rekomendasi dari Komite Nominasi dan Remunerasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengangkatan Direksi harus memenuhi persyaratan umum dan khusus yang ditetapkan dalam Board Manual. Jabatan Direksi efektif setelah mendapatkan pernyataan kelulusan Uji Kepatutan dan Kelayakan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

The results of the assessment are brought to the Annual GMS to be submitted to the Shareholders for evaluation. At the submission of the report, the GMS also gave full discharge and release of responsibility (*volledig acquit et de charge*) to the Board of Commissioners for management actions carried out in the financial year ending at the end of the year.

Board of Commissioners Meeting

The Board of Commissioners has a meeting forum to discuss its oversight on the management of the Bank run by the Board of Directors. The Board of Commissioners meeting shall be held at least 1 (one) time in 2 (two) months, while joint meetings with the Board of Directors at least 1 (one) time in 4 (four) months.

Throughout 2021, the Board of Commissioners held 14 (fourteen) internal meetings and 5 (five) meetings with the Board of Directors.

BOARD OF DIRECTORS

The Board of Directors is the highest executive organ at Bank Muamalat Indonesia which has full authority and responsibility for the overall operations of Bank Muamalat Indonesia. In its role, the Board of Directors needs to prepare a strategic plan to achieve the specified target, in line with the Bank's vision and mission. In carrying out its duties, the Board of Directors is responsible to the GMS. The responsibility of the Board of Directors to the GMS is a manifestation of the Bank's management accountability in accordance with GCG principles.

Procedure for Selection and Appointment of Members of Board of Directors

Members of the Board of Directors are appointed by GMS with due consideration on recommendations from the Nomination and Remuneration Committee pursuant to applicable regulations. The appointment must meet the general and specific requirements set out in the Board Manual. The position of each member is effective after they obtain a statement that says they have passed the fit and proper Test from the Financial Services Authority (FSA).



Komposisi Personalia Direksi [102-22]

Komposisi dan Susunan Anggota Direksi per 31 Desember 2021 adalah sebagai berikut:

Nama Name	Jabatan Position	RUPS Pengangkatan GMS Appointment	Persetujuan OJK OJK Approval	Tanggal Efektif Effective Date	Pengangkatan Kembali Re-appointment
Achmad Kusna Permana	Direktur Utama	RUPSLB 20 September 2017	No. Kep-32/D.03/2018 tanggal 27 Februari 2018	27 Februari 2018	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	President Director	EGMS September 20, 2017	No. Kep-32/D.03/2018 dated February 27, 2018	February 27, 2018	Annual GMS May 17, 2019
Hery Syafril	Direktur Keuangan	RUPSLB 20 September 2015	No. Kep-9/D.03/2018 tanggal 21 Maret 2016	21 Maret 2016	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Director of Finance	EGMS September 20, 2015	No. Kep-9/D.03/2018 dated March 21, 2016	March 21, 2016	Annual GMS May 17, 2019
Andri Donny	Direktur Kepatuhan, Risiko dan Hukum	RUPS Tahunan 29 Juni 2016	No. Kep-24/D.03/2018 tanggal 29 Juni 2016	29 Juni 2016	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Director of Compliance, Risk and Legal	Annual GMS June 29, 2016	No. Kep-24/D.03/2018 dated June 29, 2016	June 29, 2016	Annual GMS May 17, 2019
Purnomo B. Soetadi	Direktur Bisnis Ritel	RUPSLB 20 September 2015	No. Kep-10/D.03/2018 tanggal 21 Maret 2016	21 Maret 2016	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Director of Retail Business	EGMS September 20, 2015	No. Kep-10/D.03/2018 dated March 21, 2016	March 21, 2016	Annual GMS May 17, 2019
Awaldi	Direktur Operasi	RUPSLB 23 Mei 2016	No. Kep-32/D.03/2018 tanggal 24 Maret 2017	24 Maret 2017	RUPS Tahunan 17 Mei 2019
	Director of Operations	EGMS May 23, 2016	No. Kep-32/D.03/2018 dated March 24, 2017	March 24, 2017	Annual GMS May 17, 2019
Avianto Istihardjo	Direktur Pembinaan	RUPS Tahunan 17 Mei 2019	No. Kep-9/D.03/2020 tanggal 13 Januari 2020	13 Januari 2020	-
	Director of Finance	Annual GMS May 17, 2019	No. Kep-9/D.03/2020 dated January 13, 2020	January 13, 2020	

Fungsi, Tugas dan Wewenang Direksi

[102-20, 102-23]

Dalam melakukan tugasnya, Direksi berwenang untuk menjalankan pengurusan Bank sesuai dengan kebijakan yang dipandang tepat, dalam batas yang ditentukan dalam peraturan perundang- undangan yang berlaku dan/atau Anggaran Dasar Bank serta didasari oleh itikad baik dan penuh tanggung jawab untuk kepentingan Bank. Fungsi dan tugas Direksi sesuai dengan *Board Manual* Bank Muamalat Indonesia, mencakup diantaranya:

1. Menyusun kode etik yang berlaku bagi seluruh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris, karyawan/ pegawai, serta pendukung organ yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia dan menyosialisasikannya kepada seluruh karyawan/pegawai yang bekerja pada Bank Muamalat Indonesia serta memuatnya secara lengkap dalam situs Bank Muamalat Indonesia.
2. Bertanggungjawab penuh atas pelaksanaan pengelolaan Bank berdasarkan prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah.

Board of Directors Composition [102-22]

The membership composition of the Board of Directors as of December 31, 2021 is as follows:

Functions, Duties and Authorities of Directors

[102-20, 102-23]

In discharging its duties, the Board of Directors is authorized to run the Bank's management based on policies deemed appropriate, within the limits specified in applicable legislation and/or Articles of Association of the Bank and based on good faith and full responsibility for the interests of the Bank. The following are the Board's functions and duties according to Bank Muamalat Indonesia Board Manual:

1. Develop a code of conducts that applies to all members of the Board of Directors and members of the Board of Commissioners, employees, and supporting organs owned by Bank Muamalat Indonesia and disseminate it to all employees who work at Bank Muamalat Indonesia and include it in full on the Bank Muamalat Indonesia website.
2. Take full responsibility for the implementation of Bank management based on prudential principles and Sharia Principles.



3. Mengurus Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar Bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Mengimplementasikan GCG dalam setiap kegiatan usaha Bank Muamalat Indonesia pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
5. Dalam rangka melaksanakan GCG, Direksi wajib memiliki fungsi paling kurang Audit Intern, Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko serta Kepatuhan.
6. Menjalankan tugas untuk kepentingan dan usaha Bank Muamalat Indonesia dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab.
7. Patuh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anggaran Dasar dan keputusan RUPS serta memastikan seluruh aktivitas Bank telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anggaran Dasar dan keputusan RUPS.
8. Mematuhi tata urutan peraturan internal Bank.
9. Menjalankan pengurusan Bank Muamalat Indonesia untuk kepentingan dan tujuan Bank Muamalat Indonesia.
10. Menetapkan susunan organisasi Bank Muamalat Indonesia di tingkat pusat, wilayah maupun cabang lengkap dengan pelaksanaan tugasnya.
11. Bertindak selaku pimpinan dalam pengurusan Bank Muamalat Indonesia.
12. Direksi harus menyampaikan kebijakan Bank Muamalat Indonesia yang bersifat strategis di bidang kepegawaian kepada pegawai.
13. Memelihara dan mengurus kekayaan Bank Muamalat Indonesia.
14. Bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan Bank Muamalat Indonesia dalam mencapai maksud dan tujuannya.
15. Mewakili Bank Muamalat Indonesia baik di dalam maupun di luar pengadilan.
16. Melakukan segala tindakan dan perbuatan, baik mengenai pengurusan maupun pemilikan kekayaan Bank Muamalat Indonesia serta mengikat Bank Muamalat Indonesia dengan pihak lain dan atau pihak lain dengan Bank Muamalat Indonesia, dengan pembatasan tertentu.
17. Anggota Direksi dilarang memberikan kuasa umum kepada pihak lain yang mengakibatkan pengalihan tugas dan fungsi Direksi.
18. Direksi wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham.
3. Manage the Bank in accordance with its authorities and responsibilities as stipulated in the Bank's Articles of Association and applicable laws and regulations.
4. Carry out GCG in every business activity of Bank Muamalat Indonesia at all organizational levels.
5. In order to implement GCG, the Board of Directors must at least have Internal Audit, Risk Management and the Risk Management and Compliance Committee.
6. Have a good faith and full responsibility for carrying out duties for the benefit and business of Bank Muamalat Indonesia.
7. Comply with the provisions of the prevailing laws and regulations, the Articles of Association and RUPS decisions and ensure that all Bank activities are in accordance with the provisions of the prevailing laws and regulations, the Articles of association and GMS decisions.
8. Comply with the order of internal regulations of the Bank.
9. Undertake the management of Bank Muamalat Indonesia for the interests and purposes of Bank Muamalat Indonesia.
10. Determine the organizational structure of Bank Muamalat Indonesia at the central, regional and branch levels complete with the implementation of their duties.
11. Act as a leader in the management of Bank Muamalat Indonesia.
12. The Board of Directors must convey Bank Muamalat Indonesia strategic employment policies to its employees.
13. Maintain and manage the assets of Bank Muamalat Indonesia.
14. Take full responsibility in carrying out duties for the benefit of Bank Muamalat Indonesia in achieving its goals and objectives.
15. Represent Bank Muamalat Indonesia both inside and outside of a court.
16. Carry out all actions and deeds, regarding both the management and ownership of Bank Muamalat Indonesia assets as well as binding Bank Muamalat Indonesia with other parties and/or other parties with Bank Muamalat Indonesia, with certain restrictions.
17. Members of the Board of Directors are prohibited from giving general power of attorney to other parties which results in the transfer of duties and functions of the Board of Directors.
18. The Board of Directors must be accountable for the implementation of its duties to shareholders through the General Meeting of Shareholders.



19. Direksi wajib membuat dan memelihara seluruh daftar pemegang saham, daftar khusus, risalah RUPS dan risalah rapat Direksi serta dokumen-dokumen keuangan dan dokumen Bank Muamalat Indonesia lainnya.
20. Anggota Direksi, baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilarang memiliki saham lebih dari 25% dari modal disetor perusahaan lain.
21. Setiap anggota Direksi bertanggungjawab secara pribadi atas kerugian Bank Muamalat Indonesia apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugas.
22. Anggota Direksi wajib mengungkapkan kepemilikan saham yang mencapai 5% (lima per seratus) atau lebih baik pada Bank yang bersangkutan maupun pada bank dan perusahaan lain yang berkedudukan di dalam dan di luar negeri.
23. Direksi wajib menyediakan data dan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu kepada Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah.
24. Setiap keputusan Direksi bersifat mengikat dan menjadi tanggung jawab seluruh anggota Direksi..
19. The Board of Directors is obliged to prepare and maintain the entire list of shareholders, special registration list, minutes of the GMS and minutes of meetings of the Board of Directors as well as financial documents and other Bank Muamalat Indonesia documents.
20. Members of the Board of Directors, individually or collectively, are prohibited from owning shares of more than 25% of the paid-up capital of other companies.
21. Each member of the Board of Directors is personally responsible for the loss of Bank Muamalat Indonesia if guilty or negligent in carrying out their duties.
22. Members of the Board of Directors are required to disclose share ownership that reaches 5% (five percent) or more in the Bank as well as in other banks and companies domiciled at home and abroad.
23. The Board of Directors must provide accurate, relevant and timely data and information to the Board of Commissioners and the Sharia Supervisory Board.
24. Every decision of the Board of Directors is binding and is the responsibility of all members of the Board of Directors.

Hak dan Wewenang Direksi

Dalam melaksanakan tugasnya, Direksi berwenang untuk menjalankan pengurusan Perseroan sesuai dengan kebijakan yang dipandang tepat, dalam batas yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau Anggaran Dasar Perseroan serta didasari oleh itikad baik dan penuh tanggung jawab untuk kepentingan Perseroan.

Adapun Hak dan Wewenang Direksi mencakup diantaranya:

1. Memutuskan kebijakan dalam pengurusan Bank, berikut penentuan struktur organisasi Bank.
2. Menolak mendaftarkan pemindahan hak atas saham dalam Daftar Pemegang Saham apabila pemindahan tersebut tidak memenuhi ketentuan dalam Anggaran Dasar Bank.
3. Menjadi wakil Bank di dalam dan di luar pengadilan.
4. Melakukan segala tindakan, baik yang mengenai pengurusan maupun mengenai pemilikan Bank.
5. Mengikat Bank dengan pihak lain dan pihak lain dengan Bank, dengan pembatasan-pembatasan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.
6. Mengatur penyerahan kekuasaan Direksi untuk mewakili Bank di dalam dan di luar Pengadilan kepada seseorang atau beberapa orang Direktur yang khusus ditunjuk untuk itu atau kepada seseorang atau beberapa orang pegawai Bank baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama atau kepada orang atau badan lain.

Rights and Authorities

In doing its duties, the Board of Directors is authorized to carry out the management of the Company in accordance with policies deemed appropriate, within the limits specified in applicable legislation and/or the Articles of Association of the Company and based on good faith and full responsibility for the interests of the Company.

The rights and authorities of the Board of Directors include:

1. Establish policies in the management of the Bank, following the determination of the Bank's organizational structure.
2. Refuse to register the transfer of rights to shares in the Register of Shareholders if the transfer does not meet the provisions in the Bank's Articles of Association.
3. Represent the Bank inside and outside the court.
4. Perform all actions, both regarding the management and regarding the ownership of the Company.
5. Bind the Company with other parties and other parties with the Company, with restrictions.
6. Arrange the transfer of authority of the Board of Directors to represent the Bank in and out of the Court to a person or several appointed Directors, or to a person or several employees of the Bank, individually or jointly or to another person or entity.



7. Mengatur ketentuan-ketentuan tentang kepegawaian BMI termasuk penetapan gaji, pensiun, jaminan hari tua dan penghasilan bagi Karyawan Bank berdasarkan ketentuan yang berlaku.
8. Mengangkat, memberi penghargaan dan sanksi serta memberhentikan karyawan BMI berdasarkan peraturan kepegawaian Bank.
9. Memastikan kompetensi Sumber Daya Insani yang terkait.
10. Menghapus buku piutang macet yang selanjutnya dilaporkan dan dipertanggung jawabkan dalam Laporan Tahunan
11. Membeli sebagian atau seluruh agunan, baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual di luar lelang dari pemilik agunan dalam hal Debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya, dengan memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku.
12. Melakukan aktivitas di luar Bank yang tidak secara langsung berhubungan dengan kepentingan Perseroan seperti kegiatan mengajar, menjadi pengurus asosiasi bisnis dan sejenisnya diperkenankan sebatas menggunakan waktu yang wajar dan sepenuhnya Direktur Utama atau Direktur lainnya.
13. Jika diperlukan, mempergunakan saran profesional.
14. Menerima gaji berikut fasilitas dan tunjangan lainnya termasuk santunan purnajabatan yang jumlahnya ditetapkan oleh RUPS atau Dewan Komisaris berdasarkan pelimpahan wewenang dari RUPS.
15. Apabila BMI mencapai tingkat keuntungan, maka Direksi dapat menerima insentif sebagai imbalan atas prestasi kerjanya yang besarnya ditetapkan oleh RUPS
16. Menggunakan sarana dan fasilitas Bank untuk kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan Bank, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Bank.
17. Berhak menerima fasilitas yang ditetapkan Bank.
7. Regulate provisions regarding the Bank's staffing including the determination of salaries, pensions, old age savings and income for the Bank's employees based on applicable provisions.
8. Appoint, reward, sanction, and terminates employees based on the Bank's staffing regulations.
9. Ensure competency of related human resources.
10. Write off the bad debt book which is subsequently reported and accounted for in the Annual Report
11. Purchase part or all of the collateral, either through auction or non-auction means based on voluntary delivery by the collateral owner or based on the power to sell to non-auction means from the collateral owner in the event that the Debtor does not meet their obligations to the Bank, provided that the collateral purchased must be cashed as soon as possible, with due observance of the applicable laws and regulations.
12. Carrying out activities outside the Bank that are not directly related to the interests of the Company, such as teaching activities or being the management of a business association and the like, is allowed to use a reasonable amount of time with the knowledge of the President Director or other Directors.
13. If necessary, to use professional advice.
14. Receive salary along with other facilities and benefits, including post-service compensation, the amount of which is determined by the GMS or the Board of Commissioners based on the delegation of authority from the GMS.
15. If the Bank reaches a targeted level of profit, the Board of Directors may receive incentives as compensation for their work performance the amount of which is determined by the GMS
16. Use the Bank's facilities and resources for activities related to the Bank's interests, in accordance with laws and regulations and Bank policies.
17. The Board of Directors is entitled to receive facilities determined by the Bank.

Judulnya berubah menjadi: Pengembangan Kompetensi Direksi dan Pejabat Eksekutif Senior [102-27]

Competency Development for the Board of Directors and Senior Executive Officers [102-27]

No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
1	Achmad K. Permana	Direktur Utama President Director	Pelatihan Crisis Management Handling Crisis Management Handling Training	1 Januari 2021 di Jakarta January 1, 2021 in Jakarta	ASBISINDO
			Mewujudkan Ekonomi dan Keuangan Syariah yang Berkontribusi Signifikan dalam Ekosistem Perekonomian Nasional Creating a Sharia Economy and Finance that Contributing Significantly to the National Economic Ecosystem	23 Januari 2021 di Jakarta January 23, 2021 in Jakarta	Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) Sharia Economic Community (MES)



No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
	Achmad K. Permana	Direktur Utama President Director	WEBINAR & E-AWARDING : Satisfaction Loyalty Engagement 2021 "Manage Strategies To Maintain Well Relationship With Customers"	9 Februari 2021 via online February 9, 2021 via online	Infobank
			Global Islamic Investment Forum	9 Maret 2021 di Jakarta March 9, 2021 in Jakarta	BPKH
			Seminar Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah dengan tema: "Srikandi Ekonomi Syariah Bersinergi Mendukung Pemulihian Ekonomi" National Seminar on Sharia Economics and Finance with the theme: "Srikandi Sharia Economics Synergizes to Support Economic Recovery"	21 Maret 2021 di Jakarta March 21, 2021 in Jakarta	Bank Indonesia, KNEKS, IAEI, and MES - Road to ISEF 2021
			Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 di Jakarta May 5, 2021 in Jakarta	Muamalat Institute
			Sosialisasi Simpanan Berbasis Nasabah Bank Umum Socialization of Commercial Bank Customer-Based Deposits	20 Mei 2021 di Jakarta May 20, 2021 in Jakarta	Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) Deposit Insurance Corporation (LPS)
			Speaker in KLIK Updates : HR as Partner for Learning Organization	3 Juli 2021 di Jakarta July 3, 2021 in Jakarta	PT.Kreasi Lintas Indonesia Kompeten (KLIK)
			Talkshow : Paparan Kinerja BPKH 2021: Menjaga Transparansi Pengelolaan Dana Haji Talkshow: BPKH 2021 Performance Exposure: Maintaining Transparency in Hajj Fund Management	5 Juli 2021 di Jakarta July 5, 2021 in Jakarta	Infobank
			Webinar : Pengelolaan Dana Haji 2021	19 Juli 2021 via online	BPKH - IAEI
			Webinar : Hajj Fund Management 2021	July 19, 2021 via online	
			Seminar Nasional dan Launching Gerakan Literasi Syariah (GEULIS), dengan tema "Literasi Keuangan Syariah di Era Digital" National Webinar: Challenges and Opportunities of Islamic Banking in Facing the Digital Period	8 Agustus 2021 via online August 8, 2021 via online	Muamalat Institute
			Webinar Digital Banking Experience: Antara Kemudahan Dan Keamanan Transaksi	3 September 2021 via online September 3, 2021 via online	BMI
			Audiensi Penerapan POJK 30 (BBMI & OJK)	14 September 2021 di Jakarta September 14, 2021 in Jakarta	BMI
			CEO Forum "The Future of Banking - How Bank Stay Relevant"	30 September 2021 di Jakarta September 30, 2021 in Jakarta	PERBANAS
			Yogyakarta: Jagong Masalah Umrah & Haji	4 Oktober 2021 di Jakarta October 4, 2021 in Jakarta	KEMENAG Ministry of Religion



No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
			Webinar Nasional: Tantangan dan Peluang Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital	14 Oktober 2021 via online October 14, 2021 via online	OJK/FSA
			Speaker for International Hajj Conference - Islamic Investment Forum	27 Oktober 2021 di Jakarta October 27, 2021 in Jakarta	BPKH
			Forum Group Discussion "Solusi Pembiayaan UMKM untuk Mendorong UMKM Halal Ekspor"	11 November 2021 di Jakarta	Sekretaris Kabinet RI
			Forum Group Discussion "MSME Financing Solutions to Encourage Halal MSME Exports"	November 11, 2021 in Jakarta	Cabinet Secretary of RI
			Senior Management Forum-Start The Engine	19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Bank Muamalat Indonesia
			Bedah Buku dan Talkshow Banker Mastery	23 November 2021 di Jakarta	Muamalat Institute
			Book Review and Banker Mastery Talkshow	November 23, 2021 in Jakarta	
			Pertemuan Tahunan Bank Indonesia (PTBI) 2021 - "Bangkit & Optimis: Sinergi dan Inovasi untuk Pemulihian Ekonomi"	24 November 2021 di Jakarta	BI
			Interactive Dialogue with the theme "Building New Optimism to Accelerate National Economic Recovery"	November 24, 2021 in Jakarta	
			Dialog Interaktif dengan tema "Membangun Optimisme Baru Untuk Mendorong Percepatan Pemulihan Ekonomi Nasional"	26 November 2021 di Jakarta November 26, 2021 in Jakarta	OJK/FSA
			Sharing Session Bank 4.0 'Banking Everywhere, Never at a Bank' - Day 1	29 November 2021 di Jakarta November 29, 2021 in Jakarta	BMI
			Sharing Session Bank 4.0 'Banking Everywhere, Never at a Bank' - Day 2	1 Desember 2021 di Jakarta January 1, 2021 in Jakarta	BMI
			Pembicara di acara Peluncuran & Bedah Buku : Bunga Rampai 30 th Ekonomi Syariah Indonesia	16 Desember 2021 di Jakarta	IAEI
			Speakers at the Book Launching and Review event: Interests for 30 years of Indonesian Sharia Economics	Decemeber 16, 2021 in Jakarta	
2	Andri Donny	Direktur Kepatuhan, Risiko, dan Hukum Compliance, Risk, and Legal Director	Webinar Economic Outlook 2021 - Menjawab Ketidakpastian Ekonomi: Posisi dan Peran Strategis Muhammadiyah	12 Januari 2021 di Jakarta	BMI, Muhammadiyah, ITB Ahmad Dahlan
			2021 Economic Outlook Webinar - Answering Economic Uncertainty: Muhammadiyah's Strategic Position and Role	January 12, 2021 in Jakarta	
			FGD infobank – The Future of Fraud & Risk Management in Finance & Banking	4 Februari 2021 di Jakarta February 4, 2021 in Jakarta	Infobank



No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
			Workshop Sertifikasi Kepatuhan & AML Level 3 Eksekutif	18 Februari 2021 via online	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
			Executive Level 3 AML and Compliance Certification Workshop	February 18, 2021 via online	Communication Forum for Director of Banking Compliance (FKDKP)
			Senior Management Forum Town Hall Meeting	22 Februari 2021 di Jakarta February 22, 2021 in Jakarta	Bank Muamalat Indonesia
			Webinar – Efektivitas Pengawasan Dewan Komisaris dalam Menjaga Kepatuhan Bank dalam Menuju Era Pengaturan <i>Principle Based</i>	25 Maret 2021 via online	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
			Webinar – The Effectiveness of Supervision of the Board of Commissioners in Maintaining Bank Compliance Towards the Principle-Based Regulation Era	March 25, 2021 via online	Communication Forum for Director of Banking Compliance (FKDKP)
Andri Donny	Direktur Kepatuhan, Risiko, dan Hukum Compliance, Risk, and Legal Director		Strategi Penerapan <i>Governance, Risk Management and Compliance</i> (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 via online May 5, 2021, via online	Muamalat Institute
			Narasumber bedah buku BAZNAZ – Sinergi Bank Syariah dan Organisasi Pengelola Zakat	27 Mei 2021 di Jakarta	BAZNAZ
			Speaker for the BAZNAZ book review – Synergy of Islamic Banks and Zakat Management Organizations	May 27, 2021 in Jakarta	
			FGD Centre of Excellence in Islamic Finance SDG	21 Juni 2021 di Jakarta June 21, 2021 in Jakarta	UIII,UNDP & IsDB
			Webinar FKDKP – Peran Direktur Kepatuhan dalam Pengawasan Operasional Intern Bank dalam Masa Pandemi serta PPKM Saat Ini	18 Juli 2021 di Jakarta	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
			FKDKP Webinar – The Role of the Compliance Director in Supervision of Bank Internal Operations During the Current Pandemic and PPKM	July 18, 2021 in Jakarta	Communication Forum for Director of Banking Compliance (FKDKP)
			Narasumber FGD dalam Rangka Pelaksanaan Pembiayaan berdasarkan Akad Mudharabah	28 Juli 2021 di Jakarta	OJK/FSA
			FGD Speaker for the Implementation of Financing based on the Mudharabah Contract	July 28, 2021 in Jakarta	



No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
			Webinar – Trade Based Money Laundering	2 Agustus 2021 via online August 2, 2021 via online	Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) Financial Transaction Reports and Analysis Center (PPATK)
			FGD Pembentukan Islamic Invesment Bank FGD on the Establishment of an Islamic Investment Bank	2 September 2021 di Jakarta September 2, 2021 in Jakarta	Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) National Committee of Sharia Economy and Finance (KNEKS)
			Webinar – Kesiapan Spin-off Asuransi Syariah Webinar – Readiness of Sharia Insurance Spin-off	29 September 2021 via online September 29, 2021 via online	Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) Indonesian Sharia Insurance Association (AASI)
			FGD RPP tentang Besaran Bagian Premi untuk Pendanaan Program Restrukturisasi Perbankan RPP FGD on Amount of Premium Share for Banking Restructuring Program Funding	14 Oktober 2021 di Jakarta October 14, 2021 in Jakarta	Kementerian Keuangan Ministry of Finance
			Senior Management Forum	19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Bank Muamalat Indonesia
			FGD Upaya Deteksi, Cegah, dan Berantas Pinjaman Online Ilegal FGD on Efforts to Detect, Prevent, and Combat Illegal Online Loans	22-23 November 2021 di Jakarta November 22-23, 2021 in Jakarta	Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) Financial Transaction Reports & Analysis Center (PPATK)
			Webinar/Diskusi Hukum Perlindungan Bank Selaku Kreditor Separatis dalam Proses PKPU serta Pengurisan dan Pemberesan Harta Legal Webinar/Discussion – Protection of Banks as Separatist Creditors in the PKPU Process as well as Asset Management and Settlement	– 1 Desember 2021 via online December 1, 2021 via online	PERBANAS
			Webinar – <i>Ijtima' Sanawi</i> (Annual Meeting) DPS Tahun 2021 Webinar – <i>Ijtima' Sanawi</i> (Annual Meeting) of DPS in 2021	2-3 Desember 2021 via online December 2-3, 2021 via online	PERBANAS



No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
			FGD – Tantangan dan Solusi Global Melalui Digitalisasi Value Chain Financing UMKM dalam Ekosistem Bisnis Keuangan Syariah FGD – Challenges and Solutions to Increase Global Competitiveness Through Digitizing the Value Chain Financing of MSMEs in the Sharia Finance Business Ecosystem	10 Desember 2021 di Jakarta December 10, 2021 in Jakarta	DPBS-OJK
			SMF Sharing Session & Book Review Bank 4.0	27 Desember 2021 di Jakarta December 27, 2021 in Jakarta	Bank Muamalat Indonesia
3	Avianto Istihardjo	Direktur Pembiayaan Financing Director	Risk Management Certification Refresher Program (Topic: Loan COVID Restructuring after the Implementation of POJK 48 2020) Senior Management Forum	5 Juli 2021 via online July 5, 2021 via online 19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Bankers Association for Risk Management Bank Muamalat Indonesia
			Seminar Akhir Riset OJK Institute – Tantangan Intermediasi Perbankan di Era Pandemi OJK Institute Research Final Seminar – Challenges of Banking Intermediation during the Pandemic	16 Desember 2021 di Jakarta December 16, 2021 in Jakarta	OJK/FSA
4	Awaldi	Direktur Operasi Operations Director	Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Senior Management Forum	5 Mei 2021 via online May 5, 2021, via online 19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Muamalat Institute Bank Muamalat Indonesia
5	Hery Syafril	Direktur Keuangan Finance Director	Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Senior Management Forum	5 Mei 2021 via online May 5, 2021, via online 19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Muamalat Institute Bank Muamalat Indonesia
			PSAK Terkini Sesuai Kovergensi IFRS Latest PSAK According to IFRS Convergence	23-26 November 2021 di Jakarta November 23-26, 2021 in Jakarta	Ikatan Akuntan Indonesia Institute of Indonesian Chartered Accountants
6	Purnomo B. Soetadi	Direktur Bisnis Ritel Retail Banking Director	Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Senior Management Forum	5 Mei 2021 via online May 5, 2021, via online 19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Muamalat Institute Bank Muamalat Indonesia



No.	Nama Peserta Name of Participant	Jabatan Position	Jenis Pelatihan Type of Training	Waktu dan Tempat Penyelenggara Time and Place of Implementation	Penyelenggara Organizer
7	Irvan Yulian Noor	Chief Wholesale Banking Officer	Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 via online May 5, 2021, via online	Muamalat Institute
			Senior Management Forum	19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Bank Muamalat Indonesia
8	Riksa Prakoso	Chief Human Capital Officer	Persiapan Portofolio Sertifikasi MSDM HRM Certification Portfolio Preparation	10 Februari 2021 via online February 10, 2021 via online	LSP MSDM Indonesia
			Strategi Penerapan Governance, Risk Management and Compliance (GRC) Strategy for the Implementation of Governance, Risk Management and Compliance (GRC)	5 Mei 2021 via online May 5, 2021, via online	Muamalat Institute
			Senior Management Forum	19 November 2021 di Jakarta November 19, 2021 in Jakarta	Bank Muamalat Indonesia

Penilaian Kinerja Direksi [102-28]

Penilaian kinerja Direksi dilakukan secara *self-assessment* melalui pengisian kertas kerja yang berisi kriteria/indikator pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dilakukan setiap semester untuk dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Mengingat metode yang digunakan ialah *self-assessment*, maka pihak yang melakukan penilaian terhadap kinerja Direksi adalah Direksi sendiri dan dibantu oleh fungsi terkait.

Pada RUPS Tahunan, hasil dari penilaian tersebut disampaikan kepada Pemegang Saham untuk dilakukan evaluasi. Di kesempatan tersebut, RUPS juga memberikan pelunasan dan pembebasan tanggung jawab sepenuhnya (*volledig acquit et de charge*) kepada Direksi atas tindakan pengelolaan yang dilakukan pada Tahun Buku yang berakhir pada akhir tahun.

Rapat Direksi

Direksi memiliki forum rapat yang membahas pengurusan Bank. Rapat Direksi wajib diadakan paling kurang secara berkala paling kurang 1 (satu) kali setiap bulan. Sepanjang tahun 2020 Direksi telah menyelenggarakan rapat internal sebanyak **50 (lima puluh)** kali dan rapat bersama Dewan Komisaris sebanyak **5 (lima)** kali.

Directors Performance Assessment [102-28]

The performance assessment of the Board of Directors is done by self-assessment through filling out working papers containing criteria/indicators of the implementation of the duties and responsibilities of the Board of Directors in accordance with applicable regulations. This is conducted every semester to be reported to the Financial Services Authority. Considering that the method used is self-assessment, the party who evaluates the performance of the Board of Directors is the Board of Directors themselves and is assisted by related functions.

At the Annual GMS, the results of the assessment are submitted to the Shareholders for evaluation. On that occasion, the GMS also granted full discharge and release of responsibility (*volledig acquit et de charge*) to the Board of Directors for management actions carried out in the Fiscal Year ending at the end of the year.

Directors Meeting

The Directors have a meeting forum that discusses the management of the Bank. Meetings of the Board of Directors must be held at least periodically at least 1 (one) time each month. During 2021, the Board of Directors held 50 (fifty) internal meetings and 5 (five) joint meetings with the Board of Commissioners.



TATA KELOLA REMUNERASI

Kebijakan Remunerasi dan Proses Penentuan Remunerasi

Pemberian remunerasi Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris dan Direksi mengacu kepada tata kelola remunerasi yang mengacu pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 59/POJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yang kemudian diturunkan ke dalam Surat Keputusan No. 50/R/DIR-KPTS/XI/2018 tentang Tata Kelola Pemberian Remunerasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang ditandatangani bersama oleh Komisaris Utama dan Direktur Utama pada tanggal 12 November 2018.

Dalam memberikan remunerasi, Bank Muamalat Indonesia mengacu pada prinsip syariah dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Pemberian remunerasi harus mempertimbangkan kewajaran dalam harga pasar di industri sejenis dan sesuai dengan kompetensi dan kinerja karyawan.
- Pemberian remunerasi pada awal karyawan bergabung harus disepakati dan tercantum dalam sebuah kontrak kerja yang menganut asas konsensus.
- Pemberian remunerasi harus didasari kesadaran bersama bahwa bekerja merupakan bagian dari mengejar ridha Allah SWT.
- Pemberian remunerasi harus mempertimbangkan beban kerja yang diberikan kepada karyawan atau *al ghunmu bil ghurmi*.

Peran Komite Nominasi dan Remunerasi

Bank Muamalat Indonesia memiliki Komite Nominasi dan Remunerasi yang berada di bawah Dewan Komisaris dengan peran dan tugas untuk menilai, memantau, mengevaluasi dan memastikan bahwa pelaksanaan Sistem Nominasi dan Remunerasi telah berjalan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara teratur dan konsisten. Komite ini memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris atas hasil evaluasi mengenai kesesuaian antara sistem Nominasi dan Remunerasi dengan pelaksanaan kebijakan tersebut di internal Bank dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Dewan Komisaris sepanjang masih dalam lingkup tugas dan kewajiban Dewan Komisaris berdasarkan Ketentuan peraturan yang berlaku.

Komite Nominasi dan Remunerasi memiliki 5 (lima) anggota, di mana 3 (tiga) diantaranya merupakan Komisaris Independen Bank, 1 (satu) orang Komisaris Non Independen dan 1 (satu) orang perwakilan Pejabat Eksekutif Bank. Komite Nominasi dan Remunerasi memiliki forum rapat yang dapat memberikan rekomendasi bagi Dewan Komisaris untuk memberikan usulan terkait Nominasi dan/atau Remunerasi kepada pemegang saham melalui forum RUPS.

REMUNERATION GOVERNANCE

Remuneration Policy and Remuneration Determination Process

The remuneration of the Sharia Supervisory Board, the Board of Commissioners and the Board of Directors refers to the remuneration governance, which refers to the Financial Services Authority Regulation no. 59/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Good Corporate Governance in Providing Remuneration for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units which was later revealed in Decree No. 50/R/DIR-KPTS/XI/2018 concerning Governance for the Provision of Remuneration for PT Bank Muamalat Indonesia Tbk which was signed jointly by the President Commissioner and President Director on November 12, 2018.

In providing remuneration, Bank Muamalat Indonesia refers to sharia principles by fulfilling the following requirements:

- The remuneration must consider fairness in market prices in similar industries and in accordance with the competence and performance of employees.
- Provision of remuneration at the start of the employee joining must be agreed upon and stated in an employment contract that adheres to the principle of consensus.
- The provision of remuneration must be based on a shared awareness that work is part of pursuing the pleasure of Allah SWT.
- Remuneration must consider the workload given to employees or *al ghunmu bil ghurmi*.

Nomination and Remuneration Committee Role

Bank Muamalat Indonesia has a Nomination and Remuneration Committee under the Board of Commissioners with the role and task of assessing, monitoring, evaluating and ensuring that the implementation of the Nomination and Remuneration System is running properly and in accordance with the provisions that apply regularly and consistently. This Committee provides recommendations to the Board of Commissioners on the evaluation results regarding the suitability of the Nomination and Remuneration system with the implementation of the policy in the Bank's internal and carry out other tasks given by the Board of Commissioners as long as it is within the scope of the duties and obligations of the Board of Commissioners based on applicable regulations.

The Nomination and Remuneration Committee has 5 (five) members, 3 (three) of whom are the Bank's Independent Commissioners, 1 (one) Non-Independent Commissioner, and 1 (one) representative of the Bank's Executive Officer. The Nomination and Remuneration Committee has a meeting forum that can provide recommendations for the Board of Commissioners to provide proposals related to the Nomination and/or Remuneration to shareholders through the GMS forum.



Remunerasi dan Fasilitas Lainnya (*Remuneration Package*) yang Ditetapkan RUPS bagi Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris dan Direksi

Kebijakan remunerasi dan fasilitas lainnya ditetapkan dalam RUPS, antara lain:

1. Remunerasi yaitu penghasilan dalam bentuk uang (non natura) antara lain gaji, tunjangan (*benefit*), kompensasi dalam bentuk saham, bonus dan bentuk remunerasi lainnya; dan
2. Fasilitas lain yaitu fasilitas yang diterima tidak dalam bentuk uang (natura), antara lain fasilitas perumahan, fasilitas transportasi, fasilitas asuransi kesehatan, fasilitas telekomunikasi, dan fasilitas lainnya yang dapat dimiliki maupun tidak dapat dimiliki.

Selama tahun 2021, jumlah keseluruhan remunerasi dan fasilitas lainnya adalah sebagai berikut:

Uraian Description	Jumlah yang Diterima Dalam Satu Tahun Amount Received in 1 (One) Year					
	Direksi Board of Directors		Dewan Komisaris Board of Commissioners		DPS	
	Orang People	Jutaan (Rp) Million (Rp)	Orang People	Jutaan (Rp) Million (Rp)	Orang People	Jutaan (Rp) Million (Rp)
Gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lain dalam bentuk non natura	6	25.255,31	4	7.202,17	2	747,98
Salaries, bonuses, routine benefits, tantiem, and other facilities in non-natura form						
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, asuransi kesehatan, dan sebagainya) yang: a. dapat dimiliki; dan/atau b. tidak dapat dimiliki.						
Other facilities in natura form (housing, health insurance, etc.) which: a. can be owned; and/or b. can't be owned.						
Total	6	25.255,31	4	7.202,17	2	747,98

Rasio Gaji

Informasi mengenai rasio gaji Dewan Komisaris, Direksi, dan karyawan Bank adalah sebagai berikut:

Rasio Gaji Tertinggi : Terendah Highest Salary : Lowest Ratio	26,0
Rasio Gaji Direksi Tertinggi : Terendah Highest Directors' Salary : Lowest Ratio	1,7
Rasio Gaji Komisaris Tertinggi : Terendah Highest Commissioner Salary : Lowest Ratio	1,1
Rasio Gaji Direksi Tertinggi : Karyawan Tertinggi Highest Directors' Salary : Highest Employees Ratio	2,3

Remuneration and Other Facilities (*Remuneration Package*) Set by GMS for Sharia Supervisory Board, Board of Commissioners and Directors

Remuneration policies and other facilities stipulated in the GMS include:

1. Remuneration, which is income in the form of money (non-natura), including salaries, benefits, compensation in the form of shares, bonuses and other forms of remuneration; and
2. Other facilities, namely facilities received not in the form of money (natura), including housing facilities, transportation facilities, health insurance facilities, telecommunications facilities, and other facilities that can be owned or cannot be owned.

During 2021, the total amount of remuneration and other facilities will be as follows:

Jumlah yang Diterima Dalam Satu Tahun Amount Received in 1 (One) Year	
Direksi Board of Directors	Dewan Komisaris Board of Commissioners
Orang People	Jutaan (Rp) Million (Rp)
6	25.255,31

DPS
2

747,98

Salary Ratio

Information regarding the salary ratio of the Board of Commissioners, Directors and the Bank's employees is as follows:



MANAJEMEN RISIKO [102-11]

Sebagai respons terhadap cepatnya perubahan dari sisi ekonomi, teknologi informasi, politik, hukum, hingga sosial dan budaya di tingkat global maupun nasional, sektor perbankan kini harus mengatasi kondisi yang semakin kompleks dan kompetitif dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Cepatnya perubahan tersebut ikut meningkatkan risiko yang harus diatasi perbankan syariah, terutama pada aktivitas operasional, baik langsung maupun tidak. Oleh karenanya, Bank Muamalat Indonesia ("BMI", "Bank") merespons kondisi tersebut dengan menerapkan pengelolaan risiko pada setiap aktivitas bisnis atau operasional Bank mengacu pada prinsip kehati-hatian dan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Komitmen tersebut juga diiringi oleh pengelolaan risiko dengan mekanisme yang sejalan dengan ketentuan dari regulator. Penerapan manajemen risiko yang komprehensif diharapkan dapat melindungi Bank dari potensi kerugian yang mungkin timbul akibat pelaksanaan beragam aktivitas bisnis dan operasional. Di sisi lain, penerapan manajemen risiko dapat menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan perusahaan.

Kerangka Manajemen Risiko Bank Muamalat Indonesia

Kerangka manajemen risiko BMI dikembangkan selaras dengan strategi bisnis Bank, struktur organisasi, ketentuan internal, serta ketersediaan infrastruktur Bank, sebagaimana disajikan pada bagan berikut.

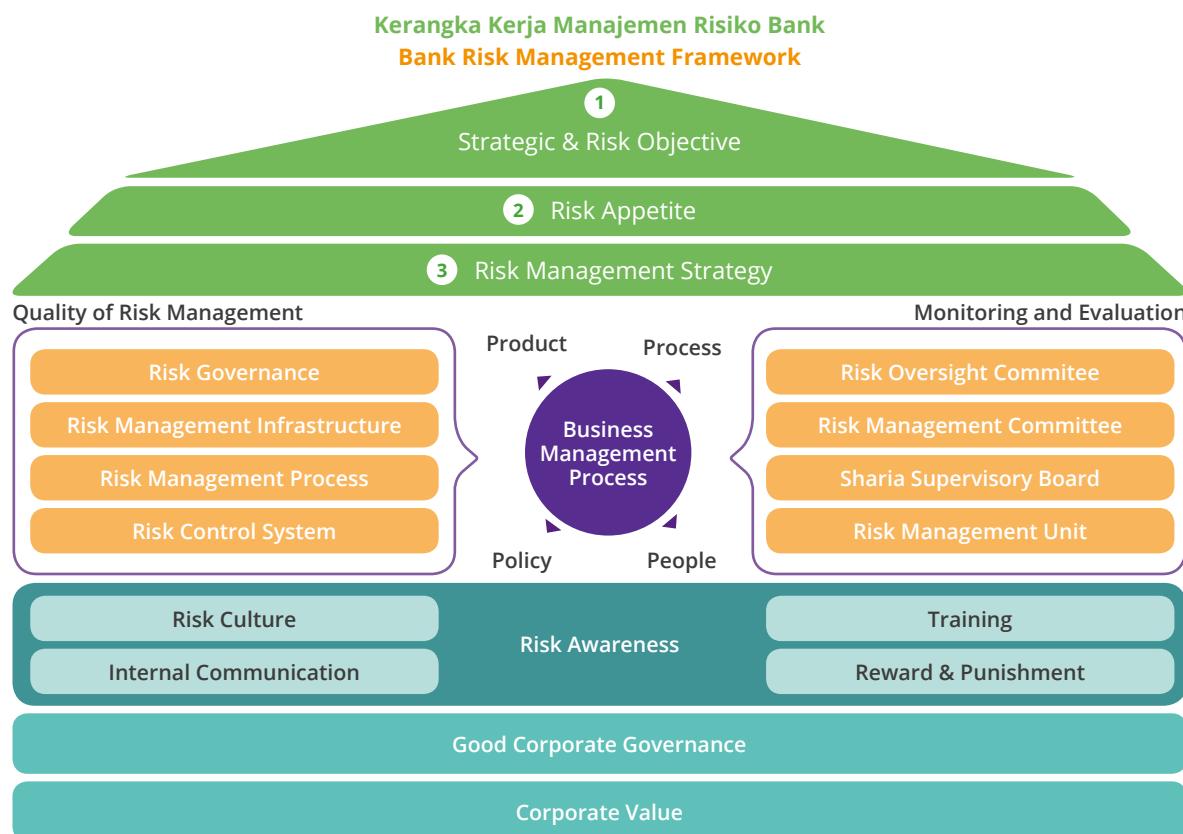
RISK MANAGEMENT [102-11]

As a response to the rapid changes in the economy, information technology, politics, law, to social and culture at the national and global level, the banking sector currently has to face more a complex and competitive conditions compared to previous years. The rapid changes also increase the risks that sharia banking has to address, particularly in terms of operations, both directly and indirectly. Therefore, Bank Muamalat Indonesia ("BM", "Bank") responds to these conditions by implementing risk management in every business or operational activity of the Bank, pursuant to the principle of prudence and Good Corporate Governance.

This commitment is also accompanied by risk management processes that align with the regulatory provisions. The implementation of comprehensive risk management is expected to protect the Bank from potential losses that may arise due to the implementation of various business and operational activities. The implementation of risk management could also create added value for the Bank's stakeholders.

The Bank's Risk Management Framework

BMI's risk management framework has been developed in line with the Bank's business strategy, organizational structure, internal regulations, and available infrastructure, as presented in the following graphics.





Kerangka tersebut dibangun dari nilai-nilai *Good Corporate Governance* dan *Corporate Value* serta penguatan *Risk Awareness* di seluruh lini kerja Bank. Upaya tersebut direalisasikan melalui implementasi budaya risiko, komunikasi internal yang baik, kecukupan pelatihan dan sertifikasi terkait manajemen risiko, serta penerapan *reward and punishment* sebagaimana diatur dalam *Ittifaq* Bank Muamalat Indonesia.

Dua Pilar Manajemen Risiko

Dengan kerangka yang kuat tersebut, Bank Muamalat melakukan proses bisnis dengan ditopang oleh kebijakan, produk, proses dan sumber daya manusia. Pelaksanaan proses bisnis dilakukan dengan senantiasa memperhatikan 2 (dua) pilar manajemen risiko, yakni:

- Pilar mitigasi risiko yang memadai sesuai jenis risiko inheren yang dapat diidentifikasi, dalam bentuk tata kelola, infrastruktur, proses manajemen risiko, dan pengendalian risiko.
- Pilar pemantauan dan evaluasi secara berkelanjutan atas proses bisnis yang dilakukan antara lain melalui Risk Oversight Committee di level Dewan Komisaris, Risk Management Committee di level Direksi, Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan unit kerja Manajemen Risiko.

BMI senantiasa berupaya mencapai dan melaksanakan *corporate strategy* dan *risk objective*, baik jangka panjang, menengah, maupun pendek, dan menjaga eksposur risiko sesuai *risk appetite* Bank, ditopang oleh dengan landasan dan pilar yang kuat.

Bank melibatkan seluruh unsur dalam menerapkan manajemen risiko, mulai dari manajemen hingga karyawan pelaksana menjadi hal yang penting. Seluruh unsur tersebut berperan aktif dalam konteks "Tiga Lini Pertahanan" manajemen risiko yang juga meliputi pengelolaan risiko aspek Lingkungan, Sosial & Tata Kelola (LST), di bawah pengawasan Dewan Komisaris dan Direksi.

The framework is built on the values of Good Corporate Governance and Corporate Values as well as the desire to strengthen Risk Awareness in all business lines within the Bank. Such efforts are realized through the implementation of risk culture, good internal communication, adequate training and certification related to risk management, as well as the application of a reward and punishment system as stipulated in the Ittifaq of Bank Muamalat Indonesia.

Two Pillars of Risk Management

Bank Muamalat's business processes are supported by policies, products, and human resources. The business processes are implemented in line with the 2 (two) pillars of risk management.

- The pillar of adequate risk mitigation is according to the type of inherent risk in the form of governance, infrastructure, risk management processes, and risk control.
- The pillar of continuous monitoring and evaluation of business processes is carried out through the Risk Oversight Committee at the level of the Board of Commissioners, the Risk Management Committee at the level of the Board of Directors, the Sharia Supervisory Board (DPS) and the Risk Management work unit.

BMI strives to achieve and implement corporate strategy and risk objectives, including those in the long, medium and short term, and maintains risk exposure in accordance with the Bank's risk appetite , supported by strong foundations and pillars.

Risk management at the Bank involves all elements within the organization, from the management to the employees. All of these elements play an active role in the context of the "Three Lines of Defense" risk management under the supervision of the Board of Commissioners and the Board of Directors.





1. Lini Pertahanan Pertama (*1st Line of Defense*)

Lini pertahanan pertama terdiri dari unit kerja pengambil dan pemilik risiko yang melaksanakan fungsi bisnis dan unit kerja pendukung bisnis di mana seluruh aktivitas harianya melekat berbagai jenis dan risiko yang dihadapi. Seluruh unit pada lini pertahanan pertama bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko pada setiap produk, proses, kegiatan, dan sistem yang dijalankan dengan menerapkan nilai-nilai budaya sadar risiko untuk menciptakan sistem manajemen risiko yang efektif.

Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan (LST), Unit Bisnis terkait ditugaskan untuk melakukan pengisian form pembiayaan berkelanjutan atas calon Nasabah/Nasabah *existing* pembiayaan yang bergerak di bidang usaha/sektor yang memiliki risiko LST yang tinggi.

2. Lini Pertahanan Kedua (*2nd Line of Defense*)

Lini pertahanan kedua terdiri dari unit kerja manajemen risiko (SKMR), kepatuhan dan hukum sebagai fungsi pengawasan yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan melaksanakan strategi manajemen risiko di Bank, termasuk memelihara kecukupan atas ketersediaan *tools* pengendaliannya.

Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan (LST) unit yang berada di *second lines* adalah yang membuat ketentuan atau petunjuk teknis, serta *tools* untuk melakukan *assessment/penilaian* aspek keberlanjutan atas calon Nasabah/Nasabah *existing* pembiayaan yang bergerak di bidang usaha/sektor yang memiliki risiko LST yang tinggi.

3. Lini Pertahanan Ketiga (*3rd Line of Defense*)

Lini pertahanan ketiga ialah unit internal audit sebagai unit independen yang bertugas melakukan *risk-based* audit kepada lini pertahanan pertama dan kedua untuk memastikan bahwa seluruh elemen Bank telah melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik, termasuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan manajemen Bank dan regulasi yang berlaku.

Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan (LST), unit yang berada di baris ketiga ditugaskan untuk melakukan audit terhadap pelaksanaan ketentuan internal dan regulasi eksternal.

Organisasi Manajemen Risiko

Fokus pelaksanaan manajemen risiko di Bank tidak hanya terpusat pada satu unit saja, akan tetapi menjadi tanggung jawab bersama seluruh manajemen dan karyawan Bank. Direksi dan Dewan Komisaris serta komite yang dibentuk pada level Direksi dan Dewan Komisaris, serta Dewan Pengawas Syariah telah menjalankan peran aktif dalam memperkuat tata kelola manajemen risiko sebagai struktur manajemen risiko di Bank secara menyeluruh.

1. Line-1: First Line of Defense

The first line of defense consists of risk units that perform business functions, as well as the business support units. In running daily activities, these units deal directly with various types of risks. All functions in the first line of defense are responsible for identifying and managing the inherent risks in every product, activity, process and system, and are expected to have high risk awareness to manage risks effectively

In terms of the management of sustainability aspects (LST), the relevant Business Unit is assigned to fill in the form of sustainable financing for financing prospective customers/existing customers who are engaged in businesses/sectors that have high ESG risk.

2. Line-2: Second Line of Defense

The second line of defense consists of risk management, compliance and legal unit as a supervisory function responsible for develop and implement management strategies risks in the Bank, including maintaining the adequacy of availability of control tools.

In terms of the management of sustainability aspects (LST), the relevant Business Unit is assigned to fill in the form of sustainable financing for financing prospective customers/existing customers who are engaged in businesses/sectors that have high ESG risk.

3. Line-3: The third line of defense is the internal audit unit.

The Internal audit unit functions as an independent unit in charge of conducting risk-based audits that provide added value to the first and second lines of defense and ensuring that all elements of the Bank have completed their functions including compliance with Bank Muamalat's management policies and regulations.

In terms of managing aspects of sustainability (LST), the unit in the third row is assigned to audit the implementation of internal regulations and external regulations.

Risk Management Organization

The focus of risk management implementation at the Bank is not centered in only one unit, but a collective responsibility of all management and employees of the Bank. The Board of Directors and Board of Commissioners as well as committees established at the level of the Board of Directors and Board of Commissioners, as well as the Sharia Supervisory Board have an active role in strengthening the governance of risk management as a comprehensive risk management structure at the Bank.



BMI memiliki unit kerja manajemen risiko sebagai second line of defense di bawah Compliance, Risk & Legal Director guna memastikan pelaksanaan tata kelola manajemen risiko, menyediakan dan memperbarui kerangka manajemen risiko, memastikan terlaksananya proses manajemen risiko, sistem informasi dan sumber daya manusia serta pelaksanaan sistem pengendalian risiko. Unit kerja manajemen risiko merupakan unit kerja yang independen dari unit bisnis dan unit operasional Bank, serta memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan proses penerapan manajemen risiko telah berjalan efektif di Bank.

Struktur organisasi di bawah Compliance, Risk & Legal Director adalah sebagai berikut:

BMI maintains risk management unit as the second line of defense under the Compliance, Risk & Legal Director to ensure the implementation of risk management governance, provide and update the risk management framework, and ensure the implementation of risk management processes, information systems, and risk control. The risk management unit is independent from the Bank's business units and operational units. It has the main responsibility of ensuring the appropriate implementation of the risk management process at the Bank.

The organizational structure under the Compliance, Risk & Legal Director is as follows:



KECUKUPAN PROSES IDENTIFIKASI, PENGUKURAN, PEMANTAUAN, DAN PENGENDALIAN RISIKO SERTA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RISIKO

Proses Manajemen Risiko

Proses manajemen risiko yang baik bertujuan untuk mengelola risiko yang melekat pada aktivitas perusahaan dengan maksud memberikan nilai tambah yang berkelanjutan secara maksimal terhadap keseluruhan aktivitas. Proses manajemen risiko BMI digambarkan sebagai berikut:

ADEQUACY OF RISK IDENTIFICATION, MEASUREMENT, MONITORING AND CONTROL AND THE RISK MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

Risk Management Process

The bank's risk management process is aimed at managing the inherent risks in the Bank's activities with the purpose of providing maximum added value. The BMI risk management process is as follows:



- Identifikasi Risiko** bertujuan untuk mengetahui seluruh jenis risiko yang melekat pada setiap produk, aktivitas layanan dan aktivitas fungsional yang berpotensi merugikan Bank.

- Risk Identification** aims to identify all types of risk inherent in each product, service and functional activity that could have a detrimental impact on the Bank.



2. **Pengukuran Risiko** bertujuan untuk mengetahui besaran risiko yang melekat pada aktivitas Bank untuk dibandingkan dengan *risk appetite* Bank sehingga Bank dapat mengambil tindakan mitigasi risiko, dan menentukan modal untuk meng-cover residual risiko.
3. **Pemantauan Risiko** dilakukan dengan membandingkan limit risiko dengan eksposur risiko yang dihadapi.
4. **Pengendalian Risiko** sebagai bentuk pelaksanaan mitigasi atas potensi risiko yang ada.

Sistem Informasi Manajemen Risiko

Sistem informasi manajemen risiko yang dimiliki oleh Bank antara lain diwujudkan dalam bentuk laporan internal Bank, Laporan Profil Risiko, Laporan Tingkat Kesehatan Bank berbasis Risiko, Laporan Penyediaan Modal Minimum sesuai Profil Risiko, Laporan Portofolio Pembiayaan secara *bank-wide* dan per segmen bisnis, Laporan Risiko Operasional, Liquidity Key Risk Indicator (LKRI) untuk risiko likuiditas, dan laporan-laporan lainnya. Laporan-laporan tersebut dapat dijadikan sebagai sumber yang mendukung untuk pengambilan keputusan oleh manajemen.

PENILAIAN DAN PENGELOLAAN RISIKO LINGKUNGAN & SOSIAL

Merespon tingginya keprihatinan masyarakat global terhadap risiko LST yang berkaitan erat dengan pencapaian tujuan keberlanjutan dalam SDGs dan sebagai upaya mitigasi perubahan iklim skala global, Bank mengimplementasikan program penilaian dan pengelolaan risiko LST yang diimplementasikan terutama pada nasabah-nasabah pada segmen *Wholesale Banking*.

Bank melakukan asesmen atas risiko tersebut berdasarkan Form Pembiayaan Berkelanjutan yang dilakukan pada beberapa nasabah yang bergerak di sektor-sektor tertentu sesuai ketentuan internal bank. *Assessment* tersebut dilakukan setidaknya setiap tahun sekali pada saat pengajuan pembiayaan baru, dan pelaksanaan *annual review* pembiayaan nasabah. Apabila terdapat hasil yang belum memenuhi standar maka pihak-pihak yang terlibat dalam proses analisis pembiayaan dapat membuat atau memberikan tambahan persyaratan kepada Nasabah guna melakukan mitigasi dan meningkatkan pemenuhan terhadap standar internal.

EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN RISIKO

Dewan Komisaris dan Direksi dibantu oleh komite di bawah Dewan Komisaris dan Direksi serta Dewan Pengawas Syariah, telah melakukan evaluasi terhadap efektivitas sistem manajemen risiko Bank. Secara berkala komite dan Dewan Pengawas Syariah melaksanakan pertemuan untuk membahas dan memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dan Direksi.

2. **Risk Measurement** aims to determine the amount of risk inherent in the Bank's activities so that it can be compared with the Bank's risk appetite. This allows the Bank to take risk mitigation actions, and set aside capital to cover the residual risk
3. **Risk Monitoring** is conducted by comparing the risk limit with the risk exposure.
4. **Risk Control** is the action that mitigates the existing risks.

Risk Management Information System

The bank's risk management information system takes the form of internal Bank Reports, Risk Profile Reports, Risk based Bank Rating, Minimum Capital Adequacy Reports according to Risk Profiles, Financing Portfolio Reports at bank-wide level and per business segment, Operational Risk Reports, and Liquidity Key Risk Indicators (LKRI). These reports also serve as supporting sources for the management's decision making process.

ENVIRONMENTAL & SOCIAL RISK ASSESSMENT AND MANAGEMENT

Responding to the high global public concern about ESG risk which is closely related to the achievement of sustainability goals in the SDGs and as an effort to mitigate climate change on global scale, the Bank has implemented ESG risk assessment and management program which is mainly implemented for customers in the Wholesale Banking segment.

The Bank conducts an assessment of these risks based on the Sustainable Financing Form which is carried out on several customers operating in certain sectors according to the bank's internal regulations. The assessment is carried out at least once a year at the time of submission of new financing, and the implementation of an annual review of customer financing. If there are results that do not meet the standards, the parties involved in the financing analysis process can create or provide additional requirements to the Customer in order to mitigate and improve compliance with internal standards

EFFECTIVENESS OF THE RISK MANAGEMENT SYSTEM

The Board of Commissioners and the Board of Directors, assisted by committees under the Board of Commissioners and the Board of Directors as well as the Sharia Supervisory Board, have evaluated the effectiveness of the Bank's risk management system. The committees and the Sharia Supervisory Board hold periodic meetings to discuss and provide recommendations to the Board of Commissioners and the Board of Directors.



Evaluasi yang dilakukan atas efektivitas sistem manajemen risiko yang dilakukan oleh BMI meliputi:

1. Kekuatan kebijakan, prosedur dan penetapan limit risiko;
2. Perkembangan eksposur risiko yang dihadapi oleh Bank;
3. Kekuatan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko; dan
4. Efektivitas sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

Evaluasi atas efektivitas manajemen risiko juga dilakukan melalui laporan berkala yang dikirimkan kepada Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah dalam Laporan Profil Risiko dan Laporan Tingkat Kesehatan Bank Berbasis Risiko.

Pendekatan atau Prinsip Pencegahan [102-11]

Sebagai bagian dari implementasi Manajemen Risiko, Bank menerapkan Pendekatan Pencegahan, yakni mengedepankan tindakan pencegahan atas setiap potensi terjadinya setiap risiko yang telah diidentifikasi tersebut. Bank sangat memahami Deklarasi Rio 1992 yang menyebutkan tentang pendekatan kehati-hatian untuk melindungi lingkungan hidup.

Oleh karenanya, dalam memberikan dukungan pembiayaan kepada para nasabah, terutama nasabah *Wholesale Banking*, Bank mensyaratkan pemenuhan seluruh aturan perundangan di bidang lingkungan, mencakup: [FS11]

- Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebagai salah satu aspek legalitas usaha nasabah.
- Kinerja pengelolaan lingkungan hidup melalui Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan terkait lingkungan hidup (PROPER) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).
- Izin usaha untuk nasabah yang bergerak di bidang usaha perkebunan, terutama perkebunan kelapa sawit, seperti Izin Usaha Perkebunan (IUP), Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B), Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUP-P), Surat Pendaftaran Usaha Perkebunan (SPUP), Sertifikat *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan Sertifikat *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO), apabila berorientasi ekspor.
- Dan persyaratan sejenis lainnya.

Mitigasi Risiko Sosial, Lingkungan dan Tata Kelola [FS9]

Seiring dengan semakin mengemukaanya isu LST dalam kegiatan perekonomian sebagai wujud kepedulian seluruh warga dunia terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan dalam SDGs, Bank juga telah menyusun langkah-langkah mitigasi khusus bagi risiko LST dalam melakukan evaluasi pemberian fasilitas pembiayaan, khususnya untuk segmen *Wholesale Banking*.

Evaluations of the effectiveness of the risk management system conducted by BMI include:

1. Adequacy of policies, procedures and risk limits
2. Development of risk exposure
3. Adequacy of risk identification, measurement, monitoring and control processes; and
4. Overall effectiveness of the internal control system

The evaluation of the effectiveness of risk management is also conducted by providing periodic reports to the Board of Commissioners, the Board of Directors and the Sharia Supervisory Board in the form of Risk Profile Reports and Risk based Bank Rating.

Approach or Principle of Prevention [102-11]

As part of the implementation of Risk Management, the Bank applies a Preventive Approach by prioritizing preventive measures for each of the identified potential risks. The Bank fully understands the 1992 Rio Declaration which mentions a precautionary approach to protect the environment

Therefore, in providing financial support to customers, especially Wholesale Banking customers, the Bank requires compliance with all laws and regulations in the environmental sector, including: [FS11]

- Environmental Impact Analysis (AMDAL) as one of the legal aspects of the customer's business
- Environmental management performance through the Environmental Performance Rating Program (PROPER) from the Ministry of Environment and Forestry (KLHK).
- Business permits for customer engaged in plantation business, especially oil palm plantations, such as Plantation Business Permit (IUP), Cultivation Plantation Business Permit (IUP-B), Plantation Processing Business Permit (IUP-P), Plantation Business Registration Letter (SPUP), Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) Certificate and Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) Certificate, if export-oriented.
- And other similar requirements

Mitigation of Social, Environmental and Governance Risks [FS9]

Along with the increasing prevalence of ESG issues in economic activities as a form of concern for all citizens of the world towards achieving sustainability goals in the SDGs, the Bank has also developed special mitigation measures for ESG risk in evaluating the provision of financing facilities, especially for the Wholesale segment.



Ketentuan secara *bankwide* terkait mitigasi risiko LST, diatur dalam Kebijakan Umum Pembiayaan yang di dalamnya terdapat ketentuan yang menegaskan aturan untuk menghindari pembiayaan yang secara nyata membahayakan lingkungan dan adanya persyaratan AMDAL untuk pembiayaan pada industri yang berpotensi merusak lingkungan hidup.

Bank juga telah mengeluarkan ketentuan yang lebih spesifik terkait pembiayaan sektor industri kelapa sawit yaitu Surat Edaran (SE) Direksi tentang Penilaian Aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) Industri Kelapa Sawit. Selanjutnya diperbarui dengan penerbitan Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan. Petunjuk Teknis dimaksud pada prinsipnya mengatur beberapa aspek penting dalam proses pembiayaannya, antara lain: pengenalan prinsip Keuangan Berkelanjutan, mendefinisikan Nasabah ke dalam kriteria dan kategori usaha berkelanjutan, serta melakukan analisis terhadap pengelolaan LST Debitur atas kegiatan usahanya

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL YANG MENYELURUH

Kebijakan sistem pengendalian internal yang dimiliki oleh Bank mencakup antara lain *control environment, event identification, risk assessment, risk response, control activities, accounting, information & communication system*. Implementasi sistem pengendalian internal dilakukan melekat pada masing-masing unit kerja yang merupakan lini pertahanan pertama manajemen risiko. Pelaksanaan sistem pengendalian internal didukung oleh ketentuan dan kerangka yang dikembangkan oleh fungsi lini pertahanan kedua manajemen risiko dilakukan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko. Kecukupan dan efektivitas sistem pengendalian internal dikaji ulang secara berkala oleh unit kerja audit internal yang merupakan lini pertahanan ketiga manajemen risiko.

Selama tahun 2021, peran dan efektivitas unit kerja audit internal untuk memberikan nilai tambah bagi proses bisnis dan operasional di antaranya:

1. Merencanakan audit berbasis risiko yang selaras dengan strategi, tujuan, dan fokus risiko Bank;
2. Menerapkan pendekatan audit tematik untuk mendorong peningkatan efektivitas terhadap identifikasi kebutuhan perbaikan pengelolaan risiko dan kontrol;
3. Melakukan penugasan audit pada aktivitas bisnis dan operasional pada seluruh jenjang lini perusahaan;
4. Memastikan dan memantau kelemahan internal yang telah ditemukan menjadi fokus perbaikan unit kerja untuk ditindaklanjuti;

Bank-wide provisions related to ESG risk mitigation are regulated in the General Financing Policy, which includes provisions confirming the rules for avoiding financing that seriously endangers the environment and the existence of AMDAL requirements for financing in industries that have the potential to damage the environment.

The Bank has also issued more specific provisions related to financing the palm oil industry sector, namely the Circular Letter (SE) of the Board of Directors regarding the Assessment of Environmental, Social and Governance (LST) Aspects of the Palm Oil Industry. It is then updated with the issuance of the Technical Guidelines for the Sustainable Financing Form. The technical guidelines referred to in principle regulate several important aspects in the financing process, including: introduction to the principles of Sustainable Finance, defining debtors into sustainable business criteria and categories, and conducting analysis on debtor ESG management for their business activities

COMPREHENSIVE INTERNAL CONTROL SYSTEM

The Bank's internal control system policies govern control environment, event identification, risk assessment, risk response, control activities, accounting, and information and communication system. The internal control system is implemented in each business unit that makes up the first line of defense when it comes to risk management. The implementation of the internal control system is supported by the provisions and framework developed by the second line of defense carried out by the Risk Management Unit. The adequacy and effectiveness of the internal control system are reviewed regularly by the internal audit unit, which is the third line of defense when it comes to risk management.

During 2021, the role and effectiveness of the internal audit unit included the following:

1. Planning a risk-based audit that aligns with the Bank's strategy, objectives, and risk focus;
2. Applying a thematic audit approach to help identify any improvement requirements in the area of risk management and control;
3. Performing audits of business and operational activities at all levels and lines within the Bank;
4. monitoring any internal weaknesses that have been found to become the focus of improvement for such business unit for follow-up actions; and



5. Melakukan diskusi dan pembahasan dengan unit kerja SKMR dan kepatuhan dalam upaya perbaikan kecukupan dan efektivitas tata kelola, manajemen risiko, dan pengendalian.

Unit kerja SKMR juga melakukan kaji ulang secara independen atas metode, asumsi dan parameter terkait dengan risiko atas pengembangan produk, prosedur, dan aktivitas yang dilakukan oleh unit kerja lain sebagai bentuk dari pengendalian internal.

Uraian Manajemen Risiko selengkapnya dapat dilihat pada sub-bab "Manajemen Risiko" pada Bab 'Fungsi Penunjang Bisnis'

SATUAN KERJA AUDIT INTERNAL

Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) merupakan bagian dari sistem pengendalian intern dengan ruang lingkup pekerjaan audit intern. Kegiatan tersebut mencakup pemeriksaan dan penilaian atas kecukupan dan efektivitas sistem pengendalian intern Bank serta penilaian kinerja yang bertujuan memberikan keyakinan bahwa sistem pengendalian telah berjalan seperti yang ditetapkan.

Sesuai perannya, yakni sebagai *third line of defense*, SKAI Bank Muamalat Indonesia berkewajiban memastikan pengendalian Internal di setiap *line of defense*. Tujuannya adalah memperkuat sistem pengendalian internal semakin sesuai ketentuan dan peraturan. Oleh karena itu, SKAI terus melakukan inovasi dalam penggunaan metodologi serta *tools* audit, guna mendukung terciptanya pelaksanaan audit yang efektif dan efisien.

Piagam Audit Internal

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Unit Audit Internal dilengkapi dengan pedoman tata laksana kerja yang tertuang dalam Piagam Unit Audit Internal. Pedoman tersebut mengatur tentang struktur dan kedudukan SKAI, tugas dan tanggung jawab, wewenang, kode etik audit intern, persyaratan auditor intern dan pertanggung jawaban SKAI.

Struktur dan Kedudukan SKAI

SKAI dipimpin oleh seorang Kepala SKAI yang ditunjuk dan diberhentikan oleh Direktur Utama dengan persetujuan Dewan Komisaris dan kemudian dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kepala SKAI bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama dan dapat berkomunikasi dengan Dewan Komisaris secara langsung atau melalui Komite Audit untuk menginformasikan berbagai hal yang berhubungan dengan pelaksanaan audit dan dalam menjalankan fungsi pengawasan untuk mewujudkan visi dan misi Bank.

5. conducting discussions with SKMR and the compliance units to improve the adequacy and effectiveness of governance, risk management, and control.

The SKMR unit also conducts independent reviews of the methods and parameters related to the risk associated with product development, procedures, and activities carried out by other units as a form of internal control.

The full description on Risk Management can be viewed in the sub-chapter "Risk Management" in the Chapter "Business Support Functions" in the Annual Report of BMI.

INTERNAL AUDIT WORK UNIT

The Internal Audit Unit (SKAI) is part of the internal control system with the scope of internal audit work. These activities include examination and assessment of the adequacy and effectiveness of the Bank's internal control system as well as performance assessment aimed at providing assurance that the control system has been running as determined.

In accordance with its role, namely as the third line of defense, SKAI Bank Muamalat Indonesia is obliged to ensure internal control in every line of defense. The aim is to strengthen the internal control system in accordance with the provisions and regulations. Therefore, SKAI continues to innovate in the use of audit methodologies and tools, in order to support the creation of an effective and efficient audit.

Internal Audit Charter

In carrying out its functions and duties, the Internal Audit Unit is equipped with work management guidelines contained in the Internal Audit Unit Charter. The guidelines regulate the structure and position of SKAI, duties and responsibilities, authorities, internal audit code of ethics, requirements for internal auditors and SKAI responsibilities.

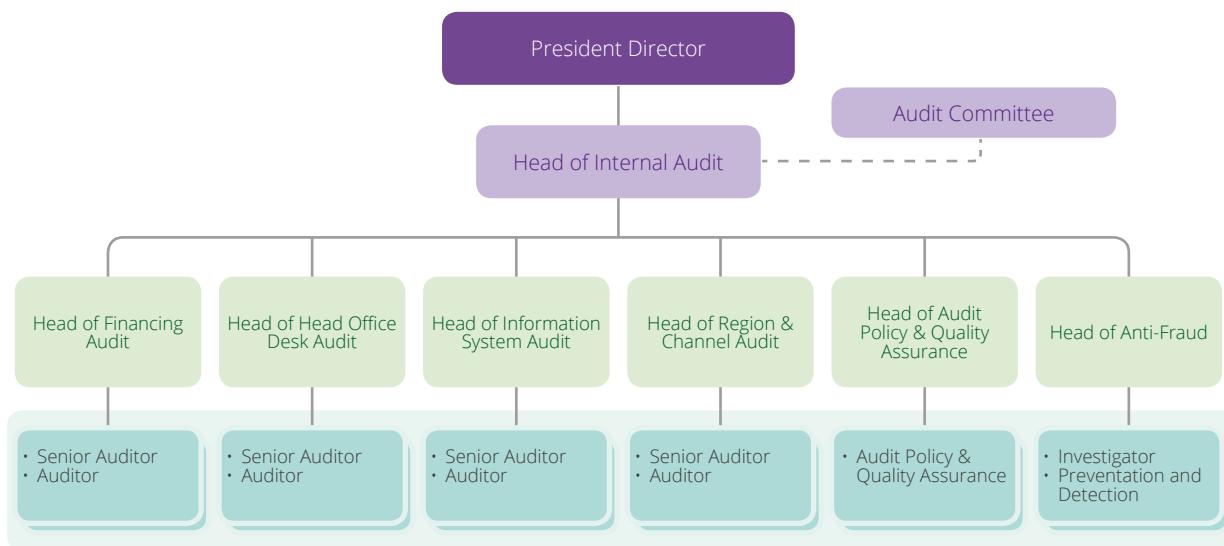
Structure and Position of SKAI

SKAI is chaired by a Head of SKAI who is appointed and dismissed by the President Director with the approval of the Board of Commissioners and then reported to the Financial Services Authority (FSA). The Head of SKAI answers directly to the President Director and can communicate with the Board of Commissioners directly or through the Audit Committee to inform various issues related to the implementation of the audit and in carrying out the supervisory function to realize the Bank's vision and mission.



Adapun struktur organisasi SKAI hingga berakhirnya tahun buku 2021 disampaikan pada bagan berikut ini.

The organizational structure of SKAI as of the end of the 2021 fiscal year is presented in the following chart.



KODE ETIK [102-16]

Bank mengadopsi standar etika dan budaya kerja yang tangguh dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. Kode Etik Bank menjunjung tinggi nilai-nilai dan prinsip-prinsip Bank, dan merupakan aspek penentu dalam membuat keputusan yang tepat. Bank menerapkan Kode Etik untuk dipatuhi oleh seluruh jajaran, mulai dari manajemen puncak dan manajemen menengah hingga seluruh insan Bank Muamalat Indonesia, mulai dari kantor pusat hingga seluruh unit kerja di seluruh Indonesia. Kode Etik Bank terdiri dari dua bagian pokok, yaitu Etika Bisnis (*Business Ethic*) dan Etika Kerja (*Code of Ethics*).

- ***Business Ethic***

Merupakan prinsip moral yang mendasari perilaku Jajaran Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan aktivitas bisnis.

- ***Code of Ethics***

Merupakan pedoman perilaku Jajaran Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan tugas dan kedinasan sehari-hari.

Sosialisasi Kode Etik

Kode Etik Bank berlaku, diterapkan dan wajib dipatuhi oleh seluruh jajaran insan Bank Muamalat Indonesia tanpa terkecuali, mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, seluruh pegawai, hingga Mitra Binaan maupun Mitra Kerja (*supplier*).

Upaya penerapan dan penegakkan Kode Etik Bank lakukan dengan penuh kesadaran secara terus-menerus dalam bentuk sikap, perilaku, perbuatan, komitmen, dan ketentuan yang dilakukan dalam Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, *Annual Disclosure*, Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, dan Program Awareness.

CODE OF CONDUCT [102-16]

The Bank adopts strong ethical standards and work culture in interacting with stakeholders. The Bank's Code of Ethics upholds the values and principles of the Bank, and is a determining aspect in making the right decisions. The Bank applies a Code of Ethics to be obeyed by all employees, from top management and middle management to all personnel of Bank Muamalat Indonesia, from the head office to all work units throughout Indonesia. The Bank's Code of Ethics consists of two main parts, namely Business Ethics and Code of Ethics.

- ***Business Ethics***

It is a moral principle that underlies the behavior of Bank Muamalat Indonesia staff in carrying out business activities.

- ***Code of Ethics***

It is a code of conduct for Bank Muamalat Indonesia staff in carrying out their daily duties and services.

Dissemination of the Code of Ethics

The Bank's Code of Ethics applies, is implemented and must be obeyed by all levels of Bank Muamalat Indonesia personnel without exception, starting from the Board of Commissioners, Directors, all employees, to Foster Partners and Suppliers.

Efforts to implement and enforce the Bank's Code of Ethics are carried out with full awareness on an ongoing basis in the form of attitudes, behavior, actions, commitments, and provisions made in the Statement of Compliance with the Code of Ethics, Management Commitment, Annual Disclosure, Conflict of Interest, Integrity Pact, and Awareness Program.



Bank secara rutin menjalankan sosialisasi Kode etik dan Kebijakan Bank Muamalat Indonesia kepada para pemangku kepentingan. Sosialisasi dilakukan melalui website Bank Muamalat Indonesia, email administrator, *standing banner*, *flyer*, dan media periklanan di lingkungan sekitar unit kerja.

Sanksi

Bank menetapkan sanksi yang tegas kepada siapapun yang terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik. Penetapan sanksi tersebut ditentukan berdasarkan derajat materialitas atas tingkat kesalahan, sifat, dan frekuensi terjadinya pelanggaran. Namun demikian, secara garis besar prosedur pemberian sanksi tetap mengacu pada ketentuan Kode Etik, Anggaran Dasar, Peraturan Perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaporan dan sanksi pelanggaran kode etik, Bank jalankan melalui mekanisme penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran.

KOMITMEN ANTI FRAUD DAN ANTI KORUPSI [205-2]

Bank berkomitmen penuh untuk mencegah terjadinya tindak korupsi maupun tindakan penipuan (*fraud*) lainnya dengan menerapkan aturan yang ketat. Bank menerapkan kebijakan yang secara tegas menyatakan bahwa Insan Muamalat tidak diperbolehkan melakukan perbuatan korupsi atau melakukan perbuatan yang mendorong terjadinya korupsi, serta memberi atau menerima suap.

Sebagai perusahaan terbuka, Bank memiliki kebijakan *anti fraud*, yang juga difungsikan sebagai kebijakan anti korupsi, mengingat korupsi merupakan bagian dari praktik *fraud*. Kebijakan anti *fraud* bermanfaat untuk memastikan agar kegiatan usaha Bank dilakukan secara legal, berprinsip kehati-hatian (*prudent*), dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Kebijakan tersebut dapat merupakan bagian dalam kode etik, ataupun dalam bentuk tersendiri yang di dalamnya mencakup antara lain program dan prosedur yang dilakukan dalam mengatasi praktik korupsi, balas jasa (*kickbacks*), *fraud*, suap dan/atau gratifikasi. Lingkup dari kebijakan tersebut harus menggambarkan upaya pencegahan Bank terhadap segala praktik korupsi baik memberi atau menerima dari pihak lain.

Sebagai bagian dari upaya mencegah terjadinya tindakan korupsi dan sebagai wujud implementasi kebijakan anti korupsi, Bank merealisasikan program "Pelatihan, sosialisasi dan kampanye Anti Fraud termasuk didalamnya pelatihan Anti Korupsi" yang telah dilaksanakan pada semua cabang sebanyak 2 kali setahun dan disampaikan oleh para Pimpinan Cabang terkait dan juga disampaikan oleh tim Anti Fraud.

The Bank regularly disseminates the Bank Muamalat Indonesia Code of Ethics and Policy to stakeholders. Dissemination is carried out through the Bank Muamalat Indonesia website, administrator emails, standing banners, flyers, and advertising media in the environment around the work unit.

Sanction

The Bank imposes strict sanctions on anyone who is proven to have violated the Code of Ethics. The sanction is determined based on the degree of materiality of the error rate, nature, and frequency of violations. However, in general, the procedure for imposing sanctions still refers to the provisions of the Code of Ethics, Articles of Association, Company Regulations and applicable laws and regulations.

Reports and sanctions for violations of the code of ethics are carried out by the Bank by implementing the Violation Reporting System.

ANTI FRAUD AND ANTI CORRUPTION COMMITMENT [205-2]

The Bank is fully committed to preventing acts of corruption and other fraud by applying strict rules. The Bank implements a policy that explicitly states that Muamalat Personnel are not allowed to commit acts of corruption or commit acts that encourage corruption, as well as giving or receiving bribes.

As a public company, the Bank has an anti-fraud policy, which also functions as an anti-corruption policy, considering that corruption is part of the practice of fraud. The anti-fraud policy is useful to ensure that the Bank's business activities are carried out legally, with prudent principles, and in accordance with the principles of good governance.

The policy is part of the code of ethics, or it can be in a separate form which includes, among others, programs and procedures carried out in overcoming corrupt practices, kickbacks, fraud, bribery and/or gratuities. The scope of the policy must describe the Bank's prevention efforts against all corrupt practices, either giving or receiving from other parties.

As part of efforts to prevent acts of corruption and as a form of implementation of anti-corruption policies, the Bank has implemented the "Training, socialization and anti-fraud campaign including Anti-Corruption training" which has been carried out in all branches twice a year and delivered by the relevant Branch Managers. and also delivered by the Anti Fraud team. The implementation of 2 times a year is an



Pelaksanaan 2 kali setahun merupakan suatu kewajiban, dimana realisasinya akan dimonitor oleh Satuan Anti Fraud (SAF) karena akan menjadi menjadi faktor pengurang dalam penilaian bagi Cabang yang tidak melaksanakannya.

Kebijakan Anti Fraud [205-2]

Bank Muamalat Indonesia mendefinisikan *fraud* sebagai tindakan atau perbuatan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku *fraud* memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia, baik pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, Tim Manajemen, serta seluruh karyawan baik tetap maupun tidak tetap (kontrak, permanen dan alih daya/outsourcing) terkait dengan proses kerja dan kegiatan operasional yang mengakibatkan kerugian atau risiko kerugian secara langsung dan tidak langsung bagi pihak lain.

Untuk mencegah terjadinya *fraud*, Bank juga telah menyusun kebijakan *anti fraud* dalam Pedoman dan Prosedur *Anti Fraud*. Secara umum Pedoman dan Prosedur *Anti Fraud* mengatur antara lain tugas dan tanggung jawab *anti fraud*, wewenang *anti fraud*, pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, sanksi, pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

Terkait tindakan penyimpangan atau *fraud*, Bank Muamalat Indonesia mematuhi POJK No.39/POJK.03/2019 Tanggal 19 Desember 2019 perihal Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum dan sebagai wujud penyempurnaan Kebijakan Sistem Pengendalian Intern Bank. Untuk itu, melalui upaya pemantauan dan mitigasi risiko fraud, Bank telah menyusun Strategi Anti Fraud Bank Muamalat Indonesia yang berlandaskan pada empat pilar, yakni: (1) Pencegahan, (2) Deteksi, (3) Investigasi Pelaporan dan Sanksi, (4) Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut, dengan melibatkan seluruh jajaran karyawan (*line of defense*).

Adapun penjelasan mengenai empat pilar dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Pencegahan, yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka mengurangi potensi risiko terjadinya Fraud, antara lain melalui program-program berikut ini:
 - a. *Anti fraud awareness*: yaitu upaya untuk menumbuhkan kesadaran mengenai pentingnya pencegahan fraud oleh seluruh pihak terkait. Beberapa program *anti fraud awareness*, adalah: deklarasi *anti fraud*, program *employee awareness*, program *customer awareness*, Himbauan tertulis di area banking hall, pemberian training anti fraud, serta sosialisasi *anti fraud* kepada seluruh pegawai.

obligation, where the realization will be monitored by the Anti Fraud Unit (SAF) because it will be a deduction factor in the assessment for Branches that do not implement it.

Anti Fraud Policy [205-2]

Bank Muamalat Indonesia defines fraud as an act of deviation or neglect that is intentionally carried out to deceive or manipulate the Bank, customers, or other parties, which occurs within the Bank and/or uses the Bank's facilities so as to cause the Bank, customers, or other parties to suffer losses while the fraud perpetrators obtain financial benefits, either directly or indirectly, by all levels of Bank Muamalat Indonesia, including shareholders, the Board of Commissioners, the Board of Directors, the Management Team, as well as all employees, both permanent and non-permanent (contract, permanent and outsourcing) related to work processes and operational activities that result in direct or indirect loss or risk of loss to other parties.

To prevent fraud, the Bank has also developed an anti-fraud policy in the Anti-Fraud Guidelines and Procedures. In general, the Anti-Fraud Guidelines and Procedures regulate, among others, anti-fraud duties and responsibilities, anti-fraud authority, prevention, detection, investigation, reporting, sanctions, monitoring, evaluation and follow-up.

Regarding acts of irregularities or fraud, Bank Muamalat Indonesia complies with POJK No.39/POJK.03/2019 dated December 19, 2019 regarding the Implementation of Anti-Fraud Strategy for Commercial Banks and as a form of improvement of the Bank's Internal Control System Policy. To that end, through monitoring and mitigating fraud risk, the Bank has developed an Anti Fraud Strategy for Bank Muamalat Indonesia which is based on four pillars, namely: (1) Prevention, (2) Detection, (3) Investigation Reports and Sanctions, (4) Monitoring, Evaluation and Follow-up, by involving all levels of employees (*line of defense*).

The explanation of the four pillars is as follows.

1. Prevention, namely taking necessary actions to reduce the potential risk of fraud, among others through the following programs:
 - a. *Anti fraud awareness*: an effort to raise awareness about the importance of preventing fraud by all related parties. Several anti-fraud awareness programs are: anti-fraud declarations, employee awareness programs, customer awareness programs, written appeals in the banking hall area, providing anti-fraud training, and anti-fraud socialization to all employees.



- b. Identifikasi kerawanan: proses manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menganalisis dan menilai potensi risiko terjadinya *fraud*.
 - c. *Know your employee* pada sistem rekrutmen pegawai.
2. Deteksi, yaitu melakukan langkah-langkah dalam mengidentifikasi dan menemukan Fraud dalam kegiatan usaha bank, antara lain melalui penerapan: Kebijakan dan mekanisme *whistle blowing, Surprise audit, Surveillance system*.
3. Investigasi, pelaporan dan pemberian sanksi, melakukan langkah - langkah dalam rangka menggali informasi (investigasi), sistem pelaporan dan pengenaan sanksi atas *fraud* dalam kegiatan usaha bank.
4. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan, yaitu melakukan pemantauan terhadap tindakan perbaikan dalam upaya menghindari berulangnya kasus fraud yang sama dan memastikan bahwa rekomendasi perbaikan telah dilaksanakan secara memadai oleh unit kerja terkait, mengevaluasi akar penyebab dari setiap kejadian *fraud* untuk menentukan langkah perbaikan (*corrective action*) yang perlu dilakukan.

Mengacu pada pengalaman kasus-kasus fraud yang telah terjadi, aktivitas yang memiliki tingkat kerawanan *fraud* yang tinggi antara lain bidang Operasional, bidang Pembiayaan, dan bidang Teknologi Informasi. Hasil identifikasi kerawanan telah tertuang dalam rekomendasi perbaikan masing-masing kasus dan telah disampaikan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Bank menetapkan Unit Kerja Anti Fraud sebagai pelaksana dan pengelola pelaporan penanganan dan penanggulangan kejahatan *fraud*.

Unit Kerja Anti Fraud

Bank menggunakan acuan dan petunjuk teknis Pengendalian Gratifikasi dalam menyusun aturan larangan gratifikasi maupun dalam menyusun mekanisme pelaporan kepada sistem internal Bank Muamalat Indonesia, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Tingkat kepatuhan Bank terhadap aturan pengendalian gratifikasi ditunjukkan melalui pelaporan kasus fraud yang dikelola oleh Unit Kerja *Anti Fraud*.

PENGENDALIAN GRATIFIKASI

Bank menerapkan Kebijakan Pengendalian Gratifikasi untuk mewujudkan pengelolaan Bank yang bebas dari segala bentuk korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) bagi seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia. Kegiatan gratifikasi berpotensi terjadi saat menjalin hubungan kerja dengan pihak ketiga.

Berdasarkan hal tersebut, Bank menginisiasi pedoman dan pengendalian gratifikasi di lingkungan Bank. Pedoman dan pengendalian gratifikasi tersebut juga berlaku untuk anak perusahaan Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Identification of vulnerabilities: risk management process to identify, analyze and assess potential risks of fraud.
 - c. *Know your employee* is implemented in the employee recruitment system.
2. Detection, namely identifying and finding fraud in the bank's business activities, among others through the implementation of policies and mechanisms for whistle blowing, surprise audits, and surveillance systems.
3. Investigation, reporting and sanctioning, conducting investigations in order to obtain information, reporting system and imposition of sanctions for fraud in bank business activities.
4. Monitoring, evaluating and following up on improvements, namely monitoring corrective actions in an effort to avoid the repetition of the same fraud cases and ensuring that recommendations for improvement have been implemented adequately by the relevant work units, evaluating the root causes of each fraud incident to determine corrective steps (corrective action) that needs to be done.

Referring to the fraud cases that have occurred, activities that have a high level of vulnerability to fraud among others are the Operations, Financing, and Information Technology fields. The results of the identification of vulnerabilities have been stated in recommendations for improvement of each case and have been submitted to related parties for follow-up. The Bank establishes the Anti-Fraud Work Unit as the executor and manager of reporting on the handling and handling of fraud crimes.

Anti Fraud Unit

The Bank use technical guidelines and guidelines for Gratification Control in compiling rules for prohibiting gratification as well as in compiling a reporting mechanism to the internal system of Bank Muamalat Indonesia, the Financial Transaction Reports and Analysis Center (PPATK). The Bank's level of compliance with the gratification control rules is demonstrated through the reporting of fraud cases managed by the Anti-Fraud Unit.

GRATIFICATION CONTROL

The Bank implements the Gratification Control Policy to realize Bank management that is free from all forms of corruption, collusion and nepotism (KKN) for all levels of Bank Muamalat Indonesia. Gratification activities have the potential to occur when establishing a working relationship with a third party.

Based on this, the Bank initiates guidelines and controls on gratification within the Bank. The gratification guidelines and control also apply to the Bank's subsidiaries in accordance with applicable regulations. With these guidelines, it is hoped



Dengan adanya pedoman tersebut diharapkan agar seluruh Insan Bank Muamalat Indonesia memiliki pemahaman yang setara tentang perlakuan terhadap gratifikasi serta terhindar dari praktik gratifikasi yang termasuk tindak pidana suap.

Bank mendefinisikan gratifikasi/hadiah sebagai semua bentuk penerimaan atau pemberian, baik langsung maupun tidak langsung. Gratifikasi/hadiah dapat berupa uang, barang atau sesuatu penerimaan atau pemberian berupa apa pun (termasuk hiburan dan pelayanan) atau keuntungan lain yang tidak sepatutnya yang diketahui atau patut diduga bahwa penerimaan atau pemberian itu dimaksudkan untuk mempengaruhi keputusan pejabat perusahaan dan/atau pihak lain atau hadiah tersebut diberikan sebagai akibat karena telah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatannya yang bertentangan dengan kewajibannya.

Bank melarang seluruh jajaran insan BMI menerima atau memberi hadiah dari dan/atau kepada pihak lain yang dimaksudkan untuk atau diduga dapat mempengaruhi keputusan pejabat BMI dan/atau pihak lain. Bank mengizinkan pemberian bantuan (donasi) untuk kepentingan amal atau sosial dalam jumlah yang wajar sepanjang sesuai peraturan perundang-undangan serta ketentuan dan kaidah syariah yang berlaku.

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN [205-3]

Bank merancang dan menetapkan sebuah mekanisme pelaporan atas pelanggaran atau dugaan pelanggaran terhadap kebijakan dan/atau prosedur serta etika dan nilai-nilai budaya Perseroan, yang dikenal dengan nama Sistem pelaporan pelanggaran (*Whistle Blowing System* / "WBS"). Secara umum, penerapan WBS ditujukan untuk menghadirkan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif bagi seluruh karyawan, serta dalam rangka mencegah terjadinya tindak kecurangan yang dapat menimbulkan kerugian materiil ataupun immaterial bagi Perseroan di kemudian hari.

Kebijakan *Whitsleblowing* telah dicantumkan dalam ketentuan internal "*Speak Up*", yakni terkait perlindungan kepada *whistleblower*, pengaduan fraud dan sistem pelaporan dan mekanisme tindak lanjut laporan dengan mengacu pada ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku di mana Bank menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan laporan yang disampaikannya dengan *free format*.

WBS dikelola melalui unit *Anti Fraud* dan difungsikan sebagai turunan dari Strategi *Anti Fraud* (SAF). Pelaksanaan WBS diatur dalam Kebijakan GCG dan Prosedur Anti Fraud yang mencakup: Perlindungan kepada Whistleblower, Sistem Pelaporan dan Mekanisme Tindak Lanjut Laporan Whistleblower, Pengaduan Indikasi Fraud, serta Contact Center WBS.

that all Bank Muamalat Indonesia personnel will have an equal understanding of the treatment of gratuities and avoid gratification practices which include the crime of bribery.

The Bank defines gratuities/gifts as all forms of acceptance or giving, either directly or indirectly. Gratification/gifts can be in the form of money, goods or any kind of acceptance or gift (including entertainment and services) or other improper benefits that are known or reasonably suspected that the receipt or gift is intended to influence the decisions of company officials and/or other parties or the gift is given as a result of having done something or not doing something in his position that is contrary to his obligations.

The Bank prohibits all employees of BMI from receiving or giving gifts from and/or to other parties which are intended to or suspected to be able to influence the decisions of BMI officials and/or other parties. The Bank allows the provision of assistance (donations) for charitable or social interests in a reasonable amount as long as it is in accordance with the laws and regulations and applicable sharia rules and regulations.

WHISTLE BLOWING SYSTEM [205-3]

The Bank designs and establishes a reporting mechanism for violations or alleged violations of policies and/or procedures as well as the Company's ethics and cultural values, known as the Whistle Blowing System ("WBS"). In general, the implementation of WBS is intended to provide a comfortable and conducive work environment for all employees, as well as to prevent fraudulent acts that may cause material or immaterial losses to the Company in the future.

Whistleblowing policy has been included in the internal "*Speak Up*" provisions, which are related to protection for whistleblowers, fraud complaints and reporting systems and report follow-up mechanisms with reference to the applicable laws and regulations, in which the Bank guarantees the confidentiality of the identity of the reporter and free-form reports.

WBS is managed through the Anti Fraud unit and functions as a derivative of the Anti Fraud Strategy (SAF). The implementation of WBS is regulated in the GCG Policy and Anti-Fraud Procedure which includes: Protection for Whistleblowers, Reporting System and Mechanism for Follow Up on Whistleblower Reports, Complaints on Fraud Indications, and WBS Contact Center.



Bank menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan laporannya serta memberikan perlindungan penuh bagi *whistleblower*. *Whistleblower* dapat menyampaikan dugaannya secara pribadi, baik melalui surat, telepon, email serta media lainnya. Laporan dugaan pelanggaran bisa disampaikan kepada Contact Center WBS Bank Muamalat Indonesia, yakni:

Contact Center WBS PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Muamalat Tower Lantai 9
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Jakarta 12940
UP. Anti Fraud
e-mail: antifraud@bankmuamalat.co.id

Bank memberi jaminan perlindungan kepada Pelapor yang beritikad baik beserta keluarganya dengan merahasiakan identitas diri Pelapor. Selain itu, Bank juga memberikan bantuan perlindungan hukum kepada Pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman atau tindakan yang tidak menyenangkan dari pihak manapun. Perlindungan juga diberikan kepada karyawan yang melakukan penyelidikan dan bagi yang memberikan informasi terkait dengan penyelidikan pelanggaran.

Apabila Terlapor terbukti melakukan pelanggaran, maka sanksi yang diberikan mengacu pada ketentuan yang berlaku di Perseroan, maupun sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Selama tahun 2021 Bank menindaklanjuti dengan melakukan investigasi terhadap indikasi *fraud* yang dilaporkan. Tabel berikut menjelaskan informasi mengenai data pelanggaran *fraud* sepanjang tahun 2021 [205-3]

Internal Fraud dalam 1 Tahun							Internal Fraud in 1 Year	
	Pengurus Management		Pegawai Tetap Permanent Employee		Pegawai Tidak Tetap Contract Employee			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
Total Fraud	0	0	8	9	0	1	Total Fraud	
Telah Diselesaikan	0	0	7	9	0	1	Settled	
Dalam Proses Penyelesaian Internal Bank	0	0	1	0	0	0	Under Internal Process	
Belum Diupayakan Penyelesaiannya	0	0	0	0	0	0	Settlement Has Not Been Undertaken	
Telah Ditindaklanjuti Melalui Proses Hukum	0	0	0	0	0	0	Followed Up with Legal proceedings	

Terhadap pelaku dan pihak terkait dari kasus pelanggaran tersebut, Bank telah memberikan sanksi. Bagi pelaku, Bank menerapkan sanksi tegas dengan mengacu pada kebijakan *Zero Tolerance*, yaitu pemutusan hubungan kerja (PHK), sementara untuk pihak terkait sanksi diberikan dengan mempertimbangkan tingkat kelalaian dan dampak yang ditimbulkan.

The Bank guarantees the confidentiality of the identity of the reporter and his report and provides full protection for whistleblowers. Whistleblowers can convey their allegations personally, either by letter, telephone, email and other media. Reports of alleged violations can be submitted to the WBS Bank Muamalat Indonesia Contact Center, namely:

WBS Contact Center PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Muamalat Tower 9th Floor
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Jakarta 12940
UP. Anti Fraud
e-mail: antifraud@bankmuamalat.co.id

The Bank guarantees protection to the Whistleblower with good intentions, including his/her family, by keeping the Whistleblower's identity secret. In addition, the Bank also provides legal protection assistance to the Whistleblower from all forms of threats, intimidation, punishment or unpleasant actions from any party. Protection is also provided to employees who conduct investigations and to those who provide information related to investigations of violations.

If the Reported Party is proven to have committed a violation, the sanctions imposed will refer to the provisions in force in the Company, as well as in accordance with the applicable laws and regulations.

During 2021, the Bank has followed up on various incoming reports by conducting investigations on indications of reported fraud. The following table describes information regarding data on fraud violations throughout 2021 [205-3]

The Bank has imposed sanctions to the perpetrators and related parties of the violation. For perpetrators, the Bank applies strict sanctions referring to the Zero Tolerance policy, namely termination of employment (PHK), while for related parties sanctions are given by considering the level of negligence and impact.



Melalui penanganan kasus-kasus tersebut, Bank mengidentifikasi *root cause* maupun kelemahan dari sistem yang masih mungkin dilanggar dan memberi risiko, untuk kemudian diberikan rekomendasi perbaikan terkait prosedur maupun infrastruktur sebagai bentuk *risk mitigation* (pencegahan) terhadap kasus *fraud* di masa mendatang dan bagian dari deteksi berkelanjutan.

Sementara itu, berdasarkan kompilasi data yang dilaporkan ke Satuan Anti Fraud (SAF), tidak terdapat tindakan korupsi di seluruh unit kerja Bank selama tahun pelaporan 2021.

INISIATIF EKSTERNAL [102-12]

Bank terus melakukan peningkatan standar dengan melakukan peningkatan mutu terhadap kegiatan operasional yang dijalankan. Secara bertahap, Bank memberlakukan penerapan Standar Operasional Internasional pada setiap kegiatan yang dijalankan dan dituangkan di dalam kebijakan dan prosedur kerja sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.

MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN

Bank terus berupaya untuk menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu Bank selalu mengambil pendekatan yang holistik untuk mencapai hasil-hasil yang saling mendukung bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk dengan menjaga fokus pada imbal hasil atas ekuitas yang berkelanjutan secara jangka panjang. Prinsip-prinsip pelibatan pemangku kepentingan di Bank Muamalat Indonesia ini, Bank dasarkan pada prinsip Perbankan Syariah, Materialitas dan Responsivitas.

Bank juga menyadari bahwa dengan luasnya wilayah operasional, membuat para pemangku kepentingan memiliki ekspektasi yang berbeda-beda di tiap wilayah sehingga diperlukan kesepahaman terhadap visi dan misi Perseroan. Oleh karenanya, untuk mewujudkan kesepahaman akan visi masa depan, Bank telah melakukan proses identifikasi berbagai kelompok pemangku kepentingan yang signifikan terhadap kegiatan bisnis Perseroan yang terdiri dari Pemegang Saham, Masyarakat, Karyawan dan Serikat Pekerja, Pemerintah, Regulator & Legislatif, Nasabah, Rekanan, Media Massa, serta Aparat Keamanan.

Bank mengidentifikasi kelompok Pemangku Kepentingan tersebut menggunakan metode *stakeholder mapping* dengan tujuan untuk mengetahui dengan jelas pihak-pihak yang paling berkepentingan dengan Bank Muamalat Indonesia secara timbal-balik, hubungan apa yang dijalin, hal apa yang perlu dikomunikasikan, dan bagaimana memaksimalkan karakteristik media komunikasi sehingga dapat berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan secara efektif yang pada akhirnya mampu mencapai target lanjutan yang diharapkan.

[102-42]

Through the handling of these cases, the Bank identifies the root causes and weaknesses of the system that may still be violated and poses risks, to then be given recommendations for improvements related to procedures and infrastructure as a form of risk mitigation (prevention) against fraud cases in the future and part of continuous detection.

Meanwhile, based on the compilation of data reported to the Anti Fraud Unit (SAF), there were no acts of corruption in all Bank work units during the 2021 reporting year.

EXTERNAL INITIATIVES [102-12]

The Bank continues to improve standards by improving the quality of its operational activities. Gradually, the Bank enforces the implementation of International Operational Standards in every activity carried out and it is stated in policies and work procedures as guidelines for implementing activities.

STAKEHOLDER MANAGEMENT

The Bank strives to continuously create values for all stakeholders by taking a holistic approach to achieve mutually supportive results for all stakeholders, including by maintaining a focus on long-term sustainable returns on equity. The principles of stakeholder engagement at Bank Muamalat Indonesia are based on the principles of Islamic Banking, Materiality and Responsiveness.

The Bank also realizes that with the wide operational area, stakeholders have different expectations in each region so that an understanding of the Company's vision and mission is needed. Therefore, to realize an understanding of the future vision, the Bank has carried out a process of identifying various groups of stakeholders that are significant to the Company's business activities consisting of Shareholders, Community, Employees and Trade Unions, Government, Regulators & Legislatures, Customers, Partners, Media The masses, as well as the Security Forces.

The Bank identifies the Stakeholder group using the stakeholder mapping method with the aim of clearly knowing which parties have the most interest in Bank Muamalat Indonesia reciprocally, what relationships are forged, what things need to be communicated, and how to maximize the characteristics of the communication media so that they can communicate with stakeholders effectively which in the end is able to achieve the expected follow-up targets. **[102-42]**



Untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan, Bank mengupayakan rujukan dokumen AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* versi tahun 2015, yang membagi pemangku kepentingan dalam 6 (enam) indikator sebagai berikut:

1. *Dependency* (D) Jika Bank memiliki ketergantungan pada seseorang atau sebuah organisasi, atau sebaliknya.
2. *Responsibility* (R) Jika Bank memiliki tanggung jawab legal, komersial atau etika terhadap seseorang atau sebuah organisasi.
3. *Tension* (T) Jika seseorang atau sebuah organisasi membutuhkan perhatian Bank terkait isu ekonomi, sosial atau lingkungan tertentu.
4. *Influence* (I) Jika seseorang atau sebuah organisasi memiliki pengaruh terhadap Bank atau strategi atau kebijakan pemangku kepentingan lain.
5. *Diverse Perspective* (DP) Jika seseorang atau sebuah organisasi memiliki pandangan yang berbeda yang dapat mempengaruhi situasi dan mendorong adanya aksi yang tidak ada sebelumnya.
6. *Proximity* (P) Jika seseorang atau sebuah organisasi memiliki kedekatan geografis dan operasional dengan Bank.

Tabel Pengelolaan Hubungan dengan Pemangku Kepentingan

To identify stakeholders, the Bank seeks to refer to the 2015 version of the AA1000 Stakeholder Engagement Standard document, which divides stakeholders into 6 (six) indicators as follows:

1. Dependency (D) If the Bank has a dependency on a person or an organization, or vice versa.
2. Responsibility (R) If the Bank has legal, commercial or ethical responsibilities towards a person or an organization.
3. Tension (T) If a person or an organization requires the Bank's attention regarding certain economic, social or environmental issues.
4. Influence (I) If a person or organization has influence over the Bank or the strategies or policies of other stakeholders.
5. Diverse Perspective (DP) If a person or an organization has different views that can influence the situation and encourage action that did not exist before.
6. Proximity (P) If a person or an organization has geographical and operational proximity to the Bank.

Stakeholder Relationship Management Table

Pemangku Kepentingan [102-40] Stakeholders	Pendekatan [102-43] Approach	Topik [102-44] Topic	Respons terhadap Topik Response to Topic	Frekuensi Frequency
Pemegang Saham Shareholder	Komunikasi: <ul style="list-style-type: none"> • Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) • Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) 	Bank mempertahankan dan meningkatkan nilai usaha sesuai harapan pemegang saham.	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kemampuan, keterampilan dan keahlian karyawan. • Meningkatkan performa Bank. 	Setidaknya setahun sekali.
	Communication: <ul style="list-style-type: none"> • Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) • Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS) maintains and increases business value in line with the expectations of shareholders. 	The Bank maintains and increases business value according to the expectations of shareholders.	<ul style="list-style-type: none"> • Improve the abilities, skills and expertise of employees. • Improve the Bank's performance. 	At least once a year.
Media Masa	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi yang selanjutnya diketahui publik melalui penyampaian berita maupun bentuk informasi lainnya. • Melakukan kunjungan ke media maupun ke unit kerja Bank untuk memperluas wawasan mengenai kegiatan bisnis Bank 	Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini.	Memberikan informasi akurasi mengenai berita terkini Bank.	Setidaknya tiga kali setahun.
Mass Media	<ul style="list-style-type: none"> • Implement the principles of information disclosure that should be known to the public through the delivery of news and other forms of information. • Conducted visits to the media and to the Bank's work units to broaden their knowledge of the Bank's business activities. 	Disclosure of accurate and up-to-date information.	Provide accurate information regarding the latest news of the Bank.	At least three times a year.



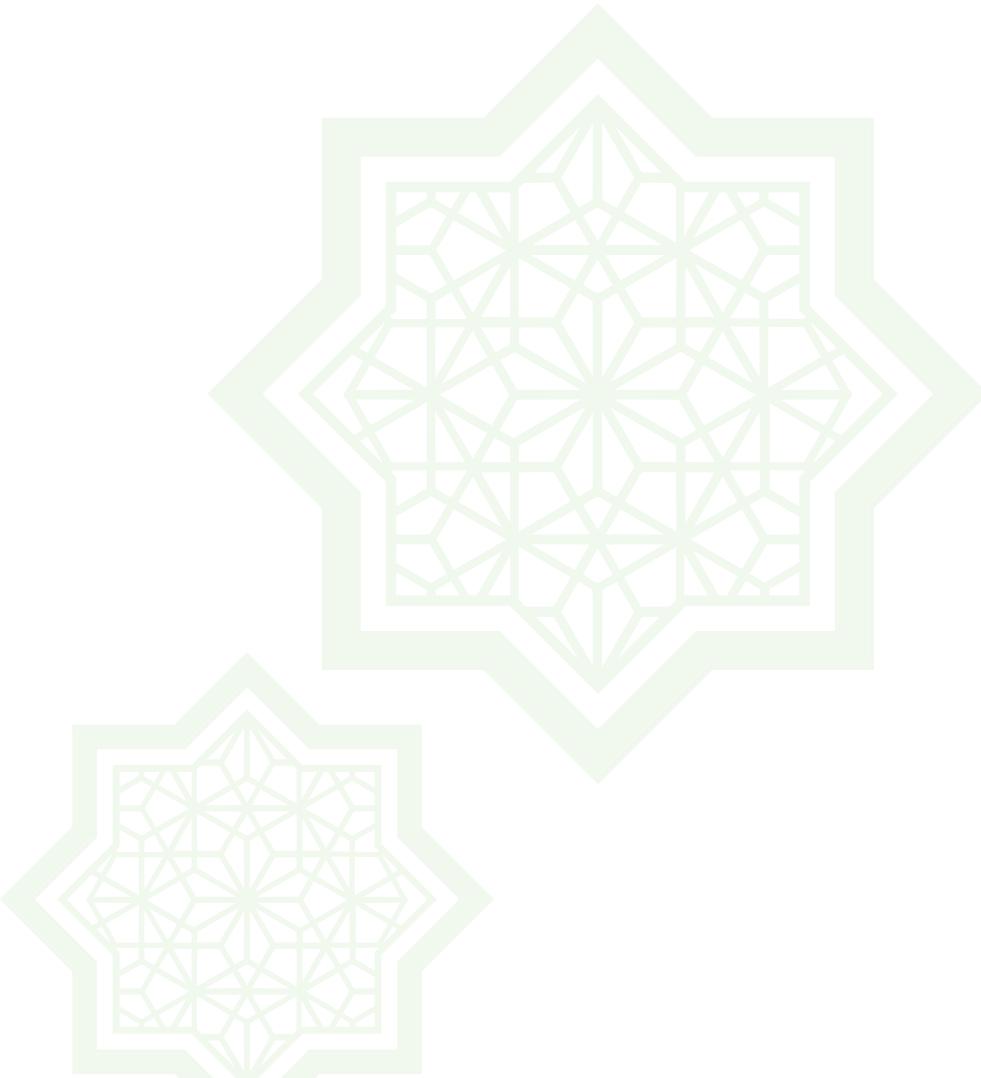
Pemangku Kepentingan [102-40] Stakeholders	Pendekatan [102-43] Approach	Topik [102-44] Topic	Respons terhadap Topik Response to Topic	Frekuensi Frequency
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> Memperluas akses dan porsi pembiayaan produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Meningkatkan akses keuangan syariah bagi penduduk di daerah populasi rendah. Menyediakan layanan khusus 'Satu Atap bagi Haji dan Umrah' (1HRAM). Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatnya taraf kehidupan masyarakat ("umat") melalui produk pembiayaan berbasis syariah untuk pengembangan UMKM. Bertumbuhnya jumlah nasabah syariah hingga ke daerah pelosok nusantara. Meningkatnya kualitas serta kenyamanan dari layanan khususnya bagi nasabah calon Haji dan Umrah. Meningkatnya literasi masyarakat luas terkait produk/layanan perbankan syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimalisasi program pembiayaan sektor UMKM yang telah terlaksana. Meningkatkan jumlah mitra nasabah baru di daerah pelosok nusantara. Memberikan kualitas layanan melebihi ekspektasi nasabah. Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan berbasis syariah kepada masyarakat luas. 	Setidaknya tiga kali setahun.
Public	<ul style="list-style-type: none"> Expanding access and portion of productive financing for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). Improving access to Islamic finance for residents in low population areas. Provide a special 'One Stop for Hajj and Umrah' service (1HRAM). Organizing educational consultations on Islamic financial planning. 	<ul style="list-style-type: none"> Increasing the standard of living of the community ("the people") through sharia-based financing products for the development of MSMEs. The growing number of sharia customers to remote areas of the archipelago. Increasing the quality and convenience of services, especially for prospective Hajj and Umrah customers. Increased public literacy regarding sharia banking products/services. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimization of the financing program for the MSME sector that has been implemented. Increase the number of new customer partners in remote areas of the archipelago. Provide service quality that exceeds customer expectations. Provide wider consultation and training on sharia-based financial planning to the wider community. 	At least three times a year.
Pemerintah dan Pembuat Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan komunikasi dan mematuhi seluruh regulasi yang berlaku, termasuk dalam pelaporan rutin. Membayar pajak, biaya pungutan pemerintahan dan biaya terkait non-pajak lainnya. Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana kegiatan bersama. Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank. 	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku. Tata kelola Perusahaan yang Baik. Kerja sama dalam program Corporate Social Responsibility (CSR). 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Meningkatkan program-program Anti Korupsi serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah. 	Setidaknya tiga kali setahun.
Government and Policy Makers	<ul style="list-style-type: none"> Communicating and complying with all applicable regulations, including routine reporting. Pay taxes, government levies and other non-tax related fees. Actively participate in deliberations on joint activity plans. Request input from various government institutions on operational aspects of the Bank. 	<ul style="list-style-type: none"> Compliance with all applicable regulations. Good Corporate Governance. Cooperation in Corporate Social Responsibility (CSR) programs 	<ul style="list-style-type: none"> Conduct regular evaluations as a measure of the effectiveness of compliance with applicable regulations. Improving Anti-Corruption and Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Financing (APU-PPT) programs. Increase cooperation in CSR programs with the Government. 	At least three times a year.



Pemangku Kepentingan [102-40] Stakeholders	Pendekatan [102-43] Approach	Topik [102-44] Topic	Respons terhadap Topik Response to Topic	Frekuensi Frequency
Industri sejenis (Bank Syariah lain)	Berkomunikasi dan berkolaborasi dengan lembaga seperti: <ul style="list-style-type: none">• Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO).• Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES).• Masyarakat Ekonomi Syariah (MES).	<ul style="list-style-type: none">• Terjalinnya kerja sama yang baik di antara sesama industri perbankan syariah.• Terciptanya persaingan usaha yang sehat.• Pertemuan berkala diantara sesama pelaku bisnis.	Melaksanakan aktivitas dan kegiatan perbankan syariah yang sesuai dengan prosedur, beretika/Good Corporate Governance (GCG).	Setidaknya tiga kali setahun.
Similar industries (other Islamic banks)	Communicating and collaborating with institutions such as: <ul style="list-style-type: none">• Association of Indonesian Sharia Banks (ASBISINDO).• Islamic Economic Communication Center (PKES).• Islamic Economic Community (MES).	<ul style="list-style-type: none">• Establishment of good cooperation among the Islamic banking industry.• The creation of healthy business competition.• Regular meetings among business people.	Carry out sharia banking activities and activities in accordance with procedures, ethics/Good Corporate Governance (GCG).	At least three times a year.
Nasabah	<ul style="list-style-type: none">• Menyediakan produk dan layanan keuangan syariah.• Mengadakan pertemuan regular untuk mendiskusikan isu terkait kontrak yang telah disetujui.• Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya.• Melakukan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan Customer Satisfaction Index.• Menjaga privasi pelanggan.• Mengadakan acara customer gathering.	<ul style="list-style-type: none">• Peningkatan intensitas penyelenggaraan sosialisasi terkait produk dan layanan keuangan Bank terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum terduga akses keuangan berbasis syariah.• Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi.• Transparansi informasi layanan Bank.	<ul style="list-style-type: none">• Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Bank.• Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan syariah.• Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan syariah.	Setidaknya tiga kali setahun.
Customers	<ul style="list-style-type: none">• Provide Islamic financial products and services.• Hold regular meetings to discuss issues related to agreed contracts.• Organizing a complaint mechanism and its follow-up.• Conduct a survey to determine customer satisfaction with the Customer Satisfaction Index.• Maintain customer privacy.• Holding customer gathering events.	<ul style="list-style-type: none">• Increasing the intensity of socialization related to the Bank's financial products and services, especially for new customers and the public who have not been educated on access to sharia-based finance.• Improved banking facilities and access as well as transaction security.• Transparency of Bank service information.	<ul style="list-style-type: none">• Consistency in the implementation of open education programs to every customer of the Bank.• Improve the system on facilities and security of sharia banking transactions.• Provide accurate information to each customer regarding the latest information on sharia banking products and services.	At least three times a year.
Organisasi Kemasyarakatan/ Perusahaan Nirlaba	Informasi dan pengembangan kapasitas terkait keuangan berkelanjutan.	<ul style="list-style-type: none">• Pengungkapan informasi yang jelas dan terkini.• Peningkatan kapasitas yang berhubungan dengan keuangan berkelanjutan.	Pelibatan dan penyediaan informasi yang akurat terkait perkembangan terakhir keuangan berkelanjutan Bank.	Setidaknya tiga kali setahun.
Community Organizations/ Non-Profit Companies	Information and capacity building related to sustainable finance.	<ul style="list-style-type: none">• Clear and up-to-date disclosure of information.• Capacity building related to sustainable finance.	Involvement and provision of accurate information related to the latest developments in the Bank's sustainable finance.	At least three times a year.



Pemangku Kepentingan [102-40] Stakeholders	Pendekatan [102-43] Approach	Topik [102-44] Topic	Respons terhadap Topik Response to Topic	Frekuensi Frequency
Rekanan	<ul style="list-style-type: none"> Membuat kontrak kerja yang dilandasi panduan kerja dan Standar Etika Bank. Melakukan pengawasan serta evaluasi berkala pelaksanaan kontrak kerja sesuai dengan panduan kerja dan Standar Etika Bank. Melakukan sanksi penghentian kontrak kerja sama terhadap pemasok, yang mengabaikan panduan kerja dan Standar Etika Bank. 	Transparansi dalam proses pengadaan.	Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika.	Setidaknya tiga kali setahun.
Partners	<ul style="list-style-type: none"> Prepare work contracts based on work guidelines and Bank Ethical Standards. Conduct periodic monitoring and evaluation of the implementation of work contracts in accordance with work guidelines and Bank Ethical Standards. Impose sanctions on termination of cooperation contracts against suppliers, who ignore work guidelines and the Bank's Ethical Standards. 	Transparency in the procurement process.	Implement a procurement system that complies with work guiding principles and ethical standards.	At least three times a year.





11



Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Pedoman, Standar Laporan & Assurance Report Guideline, Standards & Assurance	211
Periode dan Siklus Laporan Report Cycle and Period	213
Ruang Lingkup (<i>Boundary</i>) dan Batasan Laporan Report Boundary and Scope	213
Penyajian Kembali dan Perubahan dari Tahun Sebelumnya Restatements and Changes from Prior Year	214

Penetapan Konten Laporan Report Content Determination	214
Dampak Signifikan dan Uji Materialitas Significant Impact and Materiality Test	216
Keandalan Laporan Report Reliability	218
Kontak Contact	218





Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

- Tahun 2021 merupakan Laporan Keberlanjutan edisi Ke-5.
- Terdapat 18 Kelompok Topik Material dan 46 Indeks Disclosure GRI-Standard
- Belum menerapkan Assurance Eksternal, namun menerapkan verifikasi internal dan merujuk pada indeks pemenuhan SUSBA dari WWF terkait upaya mendukung kelestarian lingkungan.

- The 2021 Sustainability Report represents the Fifth edition.
- The Report covers 18 Material Topic Groups and 46 GRI-Standard Disclosure Index
- External Assurance has not been applied, but internal verification was applied and refers to the WWF SUSBA fulfillment index on efforts to support environmental preservation.

Laporan Keberlanjutan, atau "Laporan" PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia" atau "Bank" atau "Kami") tahun 2021 merupakan Laporan edisi kelima dari Bank. Melalui Laporan ini, Bank kembali memberikan gambaran mengenai tantangan yang harus diatasi dan upaya yang Bank lakukan dalam mengelola kesinambungan usaha, berbagai upaya yang Bank lakukan untuk memenuhi harapan para pemangku kepentingan di tahun 2020, juga partisipasi Bank dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan.

Melalui Laporan ini, Bank mengungkapkan apa yang dilakukan untuk meminimalisir dampak operasional terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial sekitar, juga menjelaskan apa yang Bank laksanakan untuk mengoptimalkan manfaat dan kinerja dari aspek ekonomi, lingkungan dan sosial bagi masyarakat luas secara berimbang. Sejak tahun 2017, Bank menunjukkan komitmen penuh untuk menyampaikan inisiatif-inisiatif pengembangan berkelanjutan melalui Laporan Keberlanjutan secara rutin. Melalui Laporan ini, Bank berharap seluruh pemangku kepentingan dapat memahami komitmen Bank Muamalat Indonesia terhadap keberlanjutan.

Melalui Laporan ini para Pembaca juga akan dapat menilai sampai sejauh mana Bank berkontribusi langsung dan mendukung upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Melalui implementasi strategi dan kegiatan yang dijalankan dengan

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia" or "the Bank" or "we") 2021 Sustainability Report, or "The Report" is the Bank's Fifth Edition. We once again show, through this Report, the challenges that needs to be overcome and efforts that we carried out in managing business continuity as part of the various efforts that we implemented to fulfill our stakeholders hopes in 2020, as well as our participation in supporting the fulfillment of the sustainable goals.

Through this report, we reveal the actions carried out to minimize operational impact towards the economy, the environment, and surrounding social aspects, as well as clarify the actions we took to optimize benefits and performance from an economic, environmental and social aspect to the wider community on an equal basis. Since 2017, we have shown our full commitment to deliver sustainable development initiatives routinely through the Sustainability Report. Through this Report, we hope that all important stakeholders can understand Bank Muamalat Indonesia's commitment towards sustainability.

Through this Report, readers can also evaluate the extent that we have directly contributed and the support efforts towards achieving the Sustainable Development Goals (SDGs). By implementing the strategy and activities that were carried out wholeheartedly, we have strived to align the



penuh kesungguhan, Bank telah berusaha menyelaraskan visi dan misi Bank agar sesuai dengan tujuan pembangunan dalam SDGs.

Laporan Keberlanjutan ini memuat informasi mengenai kondisi faktual yang terkait dengan program dan pendekatan yang Bank lakukan dalam menghadapi dan mengantisipasi segala bentuk peluang, risiko, serta tantangan yang terkait dengan keberlanjutan bisnis Bank Muamalat Indonesia. Bank merangkum seluruh upaya tersebut dengan mengacu pada konsep *triple bottom line* sebagai landasan bagi manajemen Bank Muamalat Indonesia dalam proses pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan faktor sebab-akibat terhadap seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) Bank, termasuk kondisi lingkungan sekitar.

Bank berharap Laporan ini bisa menjadi rujukan bagi segenap pemangku kepentingan dalam memahami dan mengetahui pelaksanaan kinerja keberlanjutan Bank. Selain edisi cetak, dengan pertimbangan untuk menghemat penggunaan kertas, Laporan yang sama dapat diakses melalui situs Bank Muamalat Indonesia, yakni www.bankmuamalat.co.id.

PEDOMAN, STANDAR LAPORAN & ASSURANCE [102-10, 102-54]

Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia ini Bank susun dengan mengakomodir 2 (dua) standar, yaitu Lampiran II SE OJK No.16.04/2021 atau Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta praktik pelaporan *Standar Global Reporting Initiative* (GRI) yang dikeluarkan oleh *Sustainability Standards Board* (GSSB) – lembaga yang dibentuk oleh GRI untuk menangani pengembangan standar laporan keberlanjutan.

Bank's vision and mission to ensure they are in line with the development goals within the SDGs.

This Sustainability Report contains information pertaining to factual information related with the program and approach that we carried out to deal and anticipate all forms of opportunities, risks, as well as challenges related to Bank Muamalat Indonesia's business sustainability. We've summarized all of these efforts in reference to the 'triple bottom line' concept as the basis for Bank Muamalat Indonesia's management in its decision-making process by taking into consideration the cause and effect factors towards all of the Bank's stakeholders, which includes the surrounding community's condition.

We hope that this Report can serve to be a reference for all stakeholders to understand and know the performance of the Bank's sustainability implementation. Aside from the printed edition, by taking into account the need to conserve paper usage, the Report can be accessed through Bank Muamalat Indonesia's website, namely www.bankmuamalat.co.id.

REPORT GUIDELINE, STANDARDS & ASSURANCE [102-10, 102-54]

Bank Muamalat Indonesia's Sustainability Report was prepared by accommodating 2 (two) standards, namely the Second Appendix to the FSA Circular Letter No.16.04/2021 or the Financial Services Authority Regulation No.51/POJK.03/2017 on Applying Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Publicly-Listed Companies as well as Global Reporting Initiative (GRI) Standard reporting practices that were issued by the Sustainability Standards Board (GSSB) – an institution created by the GRI to handle the development of sustainability reporting standards.



Acuan Pelaporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia

Lampiran II SE OJK No16.04/2021

Pedoman Teknis Laporan Keberlanjutan bagi Emiten dan Perusahaan Publik atau Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik

Appendix II of the Circular of OJK No16.04/2021

Technical Guidelines for Sustainability Reports for Issuers and Public Companies, or Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies

Bank Muamalat Indonesia mengadopsi kedua standar pelaporan ini dengan tujuan sebagai berikut:

1. Lampiran II SE OJK 16.04/2021 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik menjadi standar kepatuhan bagi Bank yang digolongkan sebagai bank dengan Penanaman Modal Asing (PMA). Sesuai Pasal 3 Peraturan OJK ini, Bank wajib menerapkan peraturan ini mulai 1 Januari 2019.
2. Praktik pelaporan Standar *Global Reporting Initiative* (GRI) sebagai rujukan bagi penyusunan laporan keberlanjutan Bank agar dapat dibaca dan diterima secara global.

Bank tetap menggunakan prinsip materialitas dalam menyampaikan isu-isu keberlanjutan yang penting bagi para pemangku kepentingan dan dalam menjalankan kegiatan usaha. Bank menyajikan indikator *disclosure GRI Standard Core* yang diaplikasikan pada setiap halaman yang relevan.

Sebagai wujud kepedulian dan komitmen Bank Muamalat Indonesia sebagai lembaga intermediari, serta agar dapat menunjukkan peran besar perbankan dalam berpartisipasi menangani isu-isu sosial dan lingkungan melalui peran intermediarinya, pada Laporan edisi ke-lima ini, Bank kembali menyertakan pencatuman indeks *GRI-Spesifik Financial Disclosure*. Daftar Indeks *Standard Core*, *Indeks Financial* yang diterapkan dalam Laporan ini Bank sajikan pada halaman 220. [102-55]

Selain itu, Bank juga menyampaikan indeks SE-OJK 16.4/2021 atau Indeks Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 pada bagian Lampiran Laporan ini.

Pada penyusunan Laporan Tahun 2021 ini, Bank masih belum menggunakan jasa penjamin (*assurance*), namun demikian untuk menjamin kredibilitas dan kualitas informasi yang tercantum dalam laporan ini, seluruh isi dan data yang disajikan telah melalui tahap verifikasi internal, selain berupaya memenuhi indeks SUSBA dari WWF mengenai dukungan pelestarian lingkungan. [102-56]

Sustainability Report Reference of Bank Muamalat Indonesia

Standar Global Reporting Initiative (GRI) – Standard Umum dan Spesifik *Financial Disclosure*, yang dikeluarkan oleh Global Sustainability Standards Board (GSSB)

Bank Muamalat Indonesia adopted these two reporting standard with the aim as follows:

1. Appendix II of FSA Circular No. 16.04/2021 and the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Applying Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Publicly Listed Companies to become the compliance standard for Banks categorized as foreign-owned banks. In accordance with Article 3 of this FSA Regulation, Banks must apply this regulation beginning in January 1, 2019.
2. The Global Reporting Initiative (GRI) Standard reporting practice serves as a reference for preparing the Bank's sustainability report so that it can be read and accepted globally.

We continue to use the principles of materiality in presenting sustainability issues that are of importance to stakeholders and in conducting business activities. We present the GRI Standard Core disclosure indicators that are applied to every relevant page.

As part of Bank Muamalat Indonesia's responsibility and commitment as an intermediary institution, as well as to be able to show banking sectors large role in participating in handling social and environmental issues through its intermediary role, within this Fifth edition, we once again incorporate the GRI-Specific Financial Disclosure index. The list of Core Standard Index, Financial Index that was applied to this Report is shown in page 220. [102-55]

Moreover, we also present the FSA Circular No. 16.4/2021 or the FSA Regulation No. 51/POJK.03/2017 within the Appendix of this Report.

In preparing this 2021 Report, we continue to not use assurance services, but to ensure the quality and credibility of the information contained within this report, all of the contents and data that is shown has undergone an internal verification stage, aside from fulfilling the SUSBA index from WWF on environmental preservation support. [102-56]



PERIODE DAN SIKLUS LAPORAN [102-50, 102-51, 102-52]

Laporan ini memuat berbagai program dan kegiatan yang Bank lakukan sebagai kelanjutan dari program serupa yang telah disampaikan pada laporan sebelumnya yang relevan dengan pilihan topik material selama dua tahun terakhir, pada periode 1 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 dan perbandinganya untuk periode yang sama di tahun sebelumnya. Laporan periode sebelumnya terbit pada bulan Mei 2021.

Laporan ini Bank terbitkan secara reguler setiap tahun, bersamaan dengan Laporan Tahunan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Sesuai dengan ketentuan SE-OJK 16.04/2021 Laporan Keberlanjutan ini merupakan bagian dari Laporan Tahunan Bank, dengan konten khusus mengenai program-program Tanggung Jawab Sosial yang Bank laksanakan di tahun pelaporan, dan disampaikan dalam format sebagaimana ketentuan rujukan dimaksud.

Tidak ada penyajian ulang atas data tahun yang lalu, mengingat tidak ada perubahan signifikan terhadap kegiatan bisnis maupun kepengurusan perusahaan selama tahun pelaporan. Begitu pula tidak terdapat perubahan signifikan atas ruang lingkup dan *boundary* dalam periode pelaporan. Namun demikian ada penyesuaian dan tambahan indeks *disclosure* yang diungkapkan dalam Laporan ini, yakni indeks terkait dengan disclosure aspek keuangan. Penambahan indeks-indeks *Spesifik Financial Disclosure* untuk Bank lakukan semata untuk menunjukkan besarnya komitmen Bank dalam mendukung penyelesaian isu-isu lingkungan dan sosial.

RUANG LINGKUP (BOUNDARY) DAN BATASAN LAPORAN [102-45]

Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia ini berfokus menguraikan kinerja operasional pada seluruh unit kerja Bank, serta segala perkembangan dan perubahan yang terjadi selama tahun 2021. Informasi dan data kinerja keberlanjutan yang Bank sajikan dalam laporan ini mencakup kinerja keuangan konsolidasi dengan entitas asosiasi dan afiliasi Bank Muamalat, yakni : [102-45]

- PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF),
- Baitulmaal Muamalat,
- Dana Pensium Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat,
- Muamalat Institute (MI),
- PT Syarikat Takaful Indonesia.

Sedangkan untuk kinerja sosial dan lingkungan hanya mencakup data Bank Muamalat Indonesia dan tidak termasuk kinerja keberlanjutan entitas asosiasi dan afiliasi Bank Muamalat.

REPORT CYCLE AND PERIOD [102-50, 102-51, 102-52]

This Report contains various programs and activities that we implemented as a continuation of similar programs that were submitted in previous reports that are relevant with selected material topics throughout the last two years, for the period of January 1, 2021 up to December 31, 2021 and its comparison to the same period in the previous year. The previous period's Report was issued in May 2021.

We publish this Report regularly every year, along with PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Annual Report. In accordance with FSA Circular No.16.04/2021, this Sustainability Report is a part of the Bank's Annual Report, which includes a special content on the Corporate Social Responsibility that we implemented in the reporting year, and submitted in a format that corresponds with the prescribed reference provisions.

There has been no restatement of the previous year's data, taking into account that there are no significant changes to the Company's business activity as well as management throughout the reporting period. There are also no significant changes to the scope of work and boundary within the reporting period. Nevertheless, there is an adjustment and inclusion of disclosure index that is reported in this Report, namely the index pertaining to disclosure of financial aspects. The inclusion of the Specific Financial Disclosure indexes for us were carried out with the intent to show the scale of the Bank's commitment to support the settlement of social and environmental issues.

REPORT BOUNDARY AND SCOPE [102-45]

Bank Muamalat Indonesia's Sustainability Report is focused on showing the operational performance in all of the Bank's work units, as well as all developments and changes that occurred throughout 2021. The sustainability information and performance data that we presented within this Report includes the consolidated financial performance of associates and affiliates of Bank Muamalat, namely: [102-45]

- PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF),
- Baitulmaal Muamalat,
- Muamalat Financial Institution Pension Fund
- Muamalat Institute (MI),
- PT Syarikat Takaful Indonesia.

Meanwhile, the social and environmental performance covers only Bank Muamalat Indonesia's data, excluding the sustainability performance of Bank Muamalat associates and affiliates.



Data yang Bank laporkan adalah data yang terhitung mulai dari 1 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2021, khususnya data keuangan seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia di seluruh Indonesia. Seluruh data keuangan dinyatakan dalam satuan mata uang Rupiah Indonesia (Rp), kecuali dinyatakan lain dalam laporan. Dalam melaporkan data keuangan, Bank menggunakan teknik berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan ("PSAK") Indonesia. Sedangkan untuk data keberlanjutan, Bank menggunakan teknik pengukuran data yang berlaku secara internasional.

Data-data terkait kinerja dari para mitra usaha Bank Muamalat Indonesia yang Bank sertakan dalam Laporkan, terbatas pada aktivitas para mitra usaha di area sekitar operasional Bank, diantaranya mencakup: data nasabah, data kinerja lingkungan, data kinerja keselamatan dan kesehatan kerja, praktik pengamanan (*security*), praktik ketenagakerjaan, dan penerapan prinsip-prinsip hak asasi manusia.

Sementara data pendukung upaya pelestarian lingkungan yang Bank terapkan dan sampaikan, terbatas pada aktivitas operasional Kantor Pusat di Muamalat Tower Jakarta. Pertimbangannya adalah karena ruang lingkup wilayah kerja Bank yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia dan belum adanya keseragaman perhitungan sehingga belum dapat memaparkan penggunaan energi, pengelolaan limbah, dan konsumsi bahan bakar secara menyeluruh (*bankwide*). Selain itu, Bank tidak memantau, mengendalikan dan melaporkan aktivitas para mitra usaha di luar interaksinya dengan Bank.

PENYAJIAN KEMBALI DAN PERUBAHAN DARI TAHUN SEBELUMNYA [102-48, 102-49]

Bank menunjukkan komitmen untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelaporan dengan senantiasa melakukan kajian dan pembaharuan terhadap setiap perubahan terkait arahan tentang penyusunan Laporan Keberlanjutan. Tidak terdapat penyajian kembali atas data yang telah disajikan pada laporan keberlanjutan tahun sebelumnya. Demikian pula tidak terdapat perubahan skala bisnis Bank yang cukup signifikan di tahun 2021.

PENETAPAN KONTEN LAPORAN [102-46, 103-1, 103-2, 103-3]

Bank menetapkan isi Laporan dengan menerapkan 4 (empat) langkah yang disyaratkan oleh Standar GRI, yaitu:

1. Mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan *boundary* (langkah Identifikasi).
Identifikasi aspek-aspek keberlanjutan (*sustainability context*) dipilih yang relevan dengan karakteristik industri perbankan, dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan.
2. Membuat prioritas atas aspek-aspek yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (langkah Prioritas). Dengan pertimbangan bahwa prioritas aspek

The information disclosed is from January 1, 2021 up to December 31, 2021, which specifically are financial data of all of Bank Muamalat Indonesia's work units throughout Indonesia. All of the financial data are stated in Indonesian Rupiah (Rp), except where stated otherwise. In reporting financial data, we used the technique based on the Indonesian Financial Accounting Standards ("PSAK"). Meanwhile, for sustainability data, we used the prevailing international data measuring techniques.

The data pertaining to performance from Bank Muamalat Indonesia's business partners that we included within this Report is limited to activities of the business partners in areas surrounding the Bank's operational areas, which includes: customer data, environmental performance data, occupational health and safety data, security practices, manpower practices, and application of human rights principles.

Meanwhile, supporting data on environmental preservation efforts that we applied and submitted is limited to the Head Office's operational activities in Muamalat Tower Jakarta. The consideration being that our region's scope of work is widely dispersed in various regions in Indonesia and there remains no uniformity in calculating thereby it is difficult to present a bankwide data on energy usage, waste management, and fuel consumption. Moreover, we do not monitor, control and report activities of our business partners that are outside of their interactions with the Bank.

RESTATEMENT AND CHANGES FROM PRIOR YEAR [102-48, 102-49]

We show our commitment to constantly strive to improve the quality of reporting by carrying out research and updates to any changes based on guidance on preparation of the Sustainability Report. There is no restatement for data that was presented in the previous year's report. Likewise, there are no significant changes in the Bank's business scale in 2021.

REPORT CONTENT DETERMINATION [102-46, 103-1, 103-2, 103-3]

We determined the content of this Report by applying the 4 (four) steps that are required by the GRI Standards, namely:

1. Identifying material and boundary aspects (identification steps).
Identification of sustainability aspects (*sustainability context*) is carried out by choosing that relevant with the banking industry's characteristics and its influence on stakeholders.
2. Determining priorities on identified aspects of previous steps (Priority steps). By considering that material priority aspects and material issues in 2019 continues to



dan isu yang material tahun 2019 masih relevan dengan kondisi tahun 2020, maka Laporan ini menggunakan aspek dan isu yang material yang sama dengan tahun sebelumnya.

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*).

Bank mengkaji ulang konten laporan ini dengan memperhatikan masukan dari para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal (*stakeholder inclusiveness*). Penetapan isi Laporan tersebut Bank lakukan dengan memperhatikan kesesuaian dengan prinsip yang disyaratkan oleh Standar GRI, yakni: *stakeholders inclusiveness* (pelibatan pemangku kepentingan); *Materiality* (materialitas); *Sustainability context* (konteks keberlanjutan) dan *Completeness* (kelengkapan). Bank juga melakukan analisis terhadap respon pemangku kepentingan yang disampaikan melalui beragam kegiatan yang melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan secara spesifik, misalnya dalam forum RUPS, *media gathering* dan sebagainya.

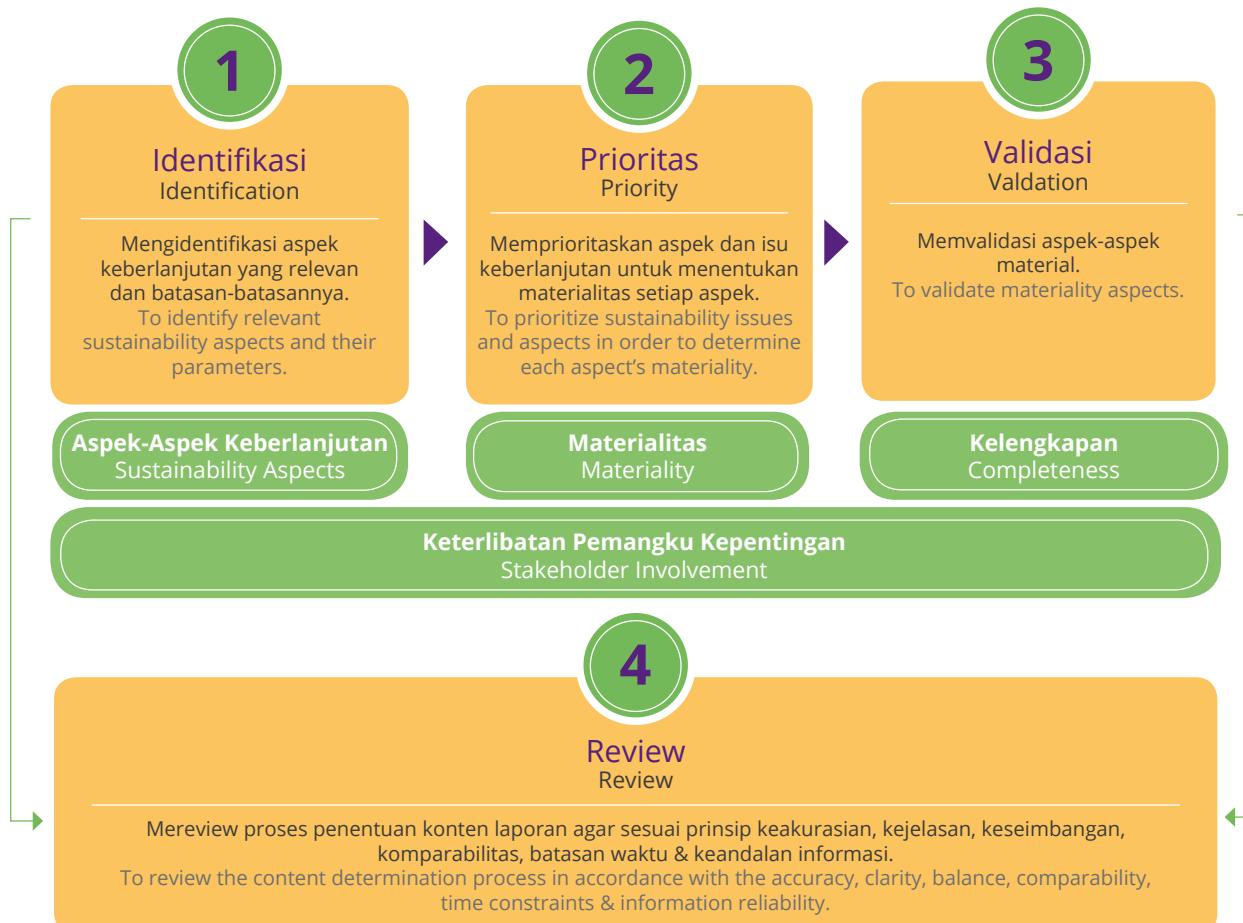
Proses Penetapan Isi Laporan

be relevant with conditions in 2020, then this Report uses the same material aspects and issues with the previous year.

3. Validating the material aspects (Validation steps).
4. Reviewing the issued Report so as to enhance the quality of next year's Report (Review steps).

We reviewed the contents of this Report by taking into account the inputs from stakeholders, both internally as well as externally (stakeholder inclusiveness). Determination of the contents of this Report was carried out by taking into account compliance with the GRI Standard requirements, namely: stakeholders inclusiveness; Materiality; Sustainability context and Completeness. We also conducted an analysis of the stakeholders' responses that were submitted through various activities that specifically involved various stakeholder groups, such as in the GMS forum, media gathering and others.

Report Content Determination Process





DAMPAK SIGNIFIKAN DAN UJI MATERIALITAS

[102-47]

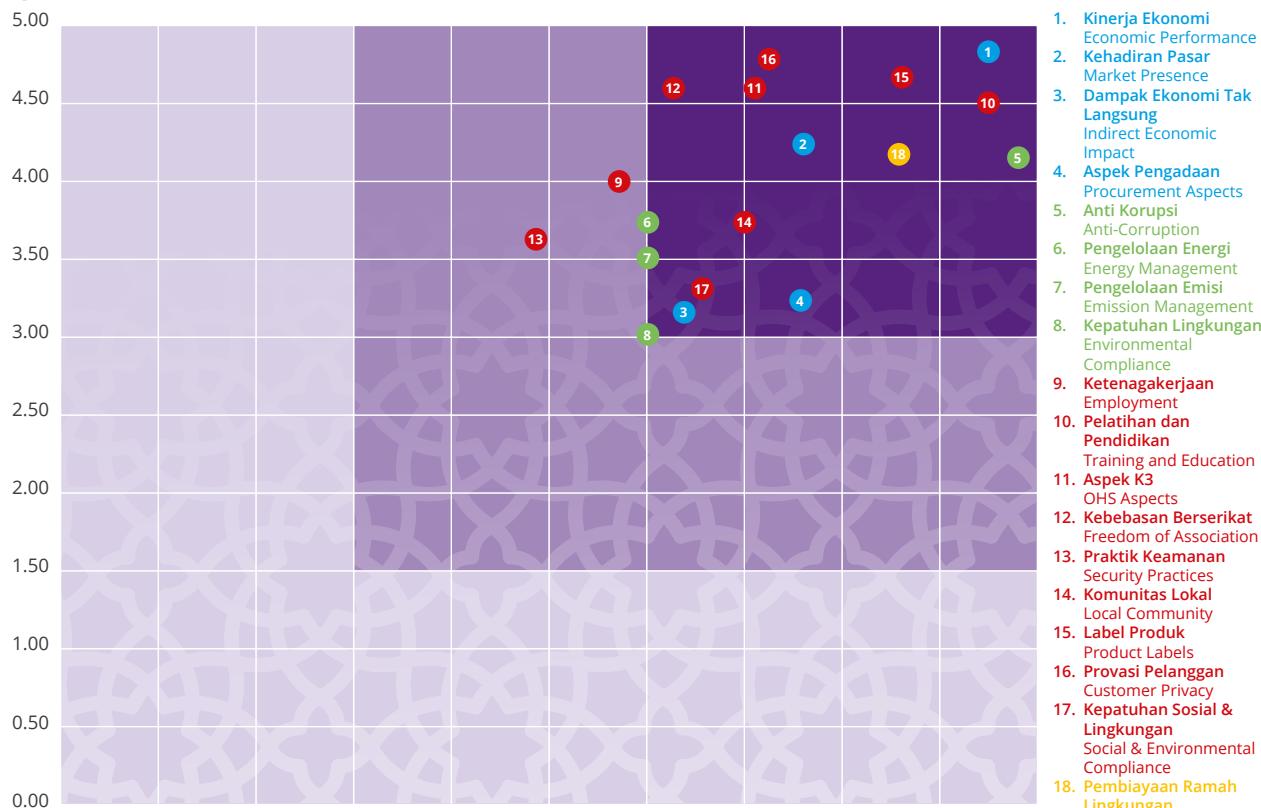
Untuk menentukan topik-topik yang dilaporkan, Bank melakukan kajian dampak material dengan membentuk grup diskusi internal guna membahas dampak operasional terhadap para pemangku kepentingan utama, serta mempertimbangkan masukan dari beberapa pihak eksternal maupun melalui interaksi dengan masyarakat sekitar.

Melalui diskusi tersebut Bank melakukan uji materialitas terhadap sejumlah topik material yang diperkirakan layak disampaikan dalam laporan termasuk boundarynya, kemudian menetapkan beberapa informasi material yang berada pada kategori 'tinggi' dan beberapa informasi lainnya berada pada kategori 'sedang' maupun 'rendah', sebagaimana digambarkan dalam diagram materialitas berikut.

Diagram Matriks Materialitas [102-47]

Penting untuk Pemangku Kepentingan

Important for Stakeholders



Terdapat 18 kelompok topik material yang memenuhi kriteria dampak paling material terhadap kinerja keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia. Bank kemudian menetapkan tidak kurang 35 indeks disclosure dari topik material dimaksud, sebagai berikut.

SIGNIFICANT IMPACT AND MATERIALITY TEST

[102-47]

To determine the reported topics, we studied the material topics by forming internal discussion groups to discuss operations impact on the main stakeholders, as well as consider input from a number of external parties as well as through interaction with the nearby community.

Through these discussions, we conducted a materiality test on the number of material topics that is deemed appropriate to be presented in the Report including their boundaries, which subsequently determine the various material information into either a "high" category and others into the "medium" as well as "low" category as shown in the following materiality diagram.

Materiality Matrix Diagram [102-47]

There are 18 material topic groups that meet the most material impact criteria on Bank Muamalat Indonesia's sustainability performance. The Bank subsequently determined there are no less than 35 disclosure index from the material topics as follows.



Daftar Topik Material dan *Boundary*

Material Aspects and Boundary [102-47]

No	Topik Material Material Aspects	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure		Boundary	
			SE OJK 16.04.2021 Atau POJK 51/2017	GRI Standard	Di Dalam Bank Inside Bank	Di Luar Bank Outside Bank
EKONOMI ECONOMY						
1	Kinerja Keuangan/Ekonomi Financial/Economic Performance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F2, F3		201-1	
2	Kehadiran Pasar Market Presence	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.20		202-1	
3	Dampak ekonomi tak langsung Indirect economic impact	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.23		203-1	
4	Praktik Pengadaan Procurement Practices	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F2, F3		204-1	
5	Anti Korupsi Anti Corruption	Berdampak signifikan pada pembangunan dan pada reputasi Perseroan Having significant impact on Company's development and reputation	F.1		205-2, 205-3	
LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL						
6	Energy Energy	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.6 & F.7		302-1	
7	Emisi Emissions	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.11		305-2	
8	Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having significant impact on stakeholders and Company's reputation	F.16		307-1	
SOSIAL SOCIAL						
9	Kepagawaian Manpower	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Having significant impact on stakeholders and business continuity	F.18		401-1, 401- 2, 401-3	
10	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Work Health and Safety	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.21		403-1	
11	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Having significant impact on stakeholders and business continuity	F.18		404-1, 404-2	
12	Kebebasan Berserikat dan PKB Freedom to Unionize and CLA	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having significant impact on stakeholders and Company's reputation	F.21		407-1	
13	Hak Asasi Manusia – Praktik Keamanan Human Rights –Security Practices	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.21		410-1	
14	Masyarakat Lokal Local Community	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having significant impact on stakeholders and Company's reputation	F23, F.24, F.25		413-1, FS13, FS14	
15	Pemasaran dan Label Produk Marketing and Product Labels	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having significant impact on stakeholders and Company's reputation	F.26, F.27		417-1, 417- 2, 417-3	
16	Privasi Pelanggan Customer Confidentiality	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having significant impact on stakeholders	F.28, F.30		418-1	



No	Topik Material Material Aspects	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure		Boundary	
			SE OJK 16.04/2021 Atau POJK 51/2017	GRI Standard	Di Dalam Bank Inside Bank	Di Luar Bank Outside Bank
17	Kepatuhan thd Regulasi Sosial & Lingkungan Compliance to Social and Environmental Regulations	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having significant impact on stakeholders and Company's reputation	F.16, F.24	419-1		
FINANCIAL SERVICE SECTOR						
18	Green Funding/Lending	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan, keberlanjutan dan pada reputasi Perseroan Having significant impact on stakeholders, sustainability and Company's reputation	FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6, FS7, FS8, FS9, FS10, FS11, FS13, FS14, FS15, FS16,			

KEANDALAN LAPORAN

Seluruh informasi yang diungkapkan dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal Bank sehingga dapat diandalkan untuk proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Untuk tahun ini, Bank belum melakukan proses verifikasi oleh pihak eksternal namun ke depannya, Bank berkomitmen untuk melibatkan pihak eksternal dalam proses verifikasi untuk meningkatkan kehandalan laporan keberlanjutan.

Sistem pengukuran data yang Bank gunakan untuk mengukur dan mengumpulkan data serta informasi yang Bank sampaikan di dalam laporan ini telah sesuai dengan standar baku nasional yang berlaku dan telah diterapkan di Bank Muamalat Indonesia, di antaranya seperti Peraturan Kementerian Lingkungan Hidup, serta Peraturan dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

KONTAK [102-53]

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

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Muamalat Tower Lantai 10
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav.18
Kuningan Timur, Setiabudi
Jakarta Selatan 12940
Telp : +62 21 8066 6000, Ext: 117229
Fax : +62 21 8066 6001
E-mail : marcomm@bankmuamalat.co.id &
corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Web : www.bankmuamalat.co.id

REPORT RELIABILITY

All the information contained within this Report has gone through the Bank's internal verification process thereby it is deemed reliable for evaluation and decision making processes. We have not carried out the verification process through an external party this year but we are committed to include an external party within the verification process in future so as to enhance the reliability of the sustainability report.

The data measurement system that we used to measure and compile data as well as information submitted within this Report is already in accordance with applicable national standards and has been applied by Bank Muamalat Indonesia, which includes the Ministry of the Environment Regulation as well as the Manpower and Transmigration Ministry Regulations.

CONTACT [102-53]

For further information or inquiries regarding this Report, please contact the following:

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Muamalat Tower 10th Floor
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav.18
Kuningan Timur, Setiabudi
South Jakarta 12940
Telp : +62 21 8066 6000, Ext: 117229
Fax : +62 21 8066 6001
E-mail:marcomm@bankmuamalat.co.id &
corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Web :www.bankmuamalat.co.id

12



Informasi Pendukung

Supporting Information



Indeks POJK-51/2017

POJK-51/2017 Index

Laporan ini memuat informasi yang dipersyaratkan sebagaimana dalam Lampiran-II Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik.

This report contains the required information as in Appendix-II of the Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the implementation of sustainable finance for financial service institutions, issuers and public companies.

No	Nama Indeks Index	Halaman Page
A	Strategi Keberlanjutan/Sustainability Strategy	
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan/Description of Sustainability Strategy	66
B	Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan/Sustainability performance highlight	
B.1	Aspek Ekonomi/Economic Aspects	
a)	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual/Quantity of product or services sold	2, 92
b)	Pendapatan atau penjualan/Revenues or sales	2, 92
c)	Laba atau rugi bersih/Net profit or loss	2, 92
d)	Produk ramah lingkungan; dan/Environmentally friendly products; and	n.a
e)	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan.	n.a
B.2	Aspek Lingkungan Hidup/Environmental Aspects	
a)	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);/Energy use (including electricity and water);	153
b)	Pengurangan emisi yang dihasilkan; Reduction of the resulting emissions	n.a
c)	Pengurangan limbah dan efluen; Reduction of waste and effluent;	n.a
d)	Pelestarian keanekaragaman hayati. Conservation of biodiversity	
B3.	Aspek Sosial/Social Aspect	
	Uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan/Description of the positive and negative impacts of implementing Sustainable Finance for society and the environment	107
C	Profil Singkat/Brief Profile	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan/Vision, mission, and Company sustainability value	34-35
C.2	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>), dan situs web LJK, Emitter, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan/Name, address, telephone number, facsimile number, electronic mail address (<i>e-mail</i>), and websites of LJK, Issuer and Public Companies, as well as branch offices and/or representative offices	28
C.3	Skala Perusahaan	
a)	Total Aset atau Kapitalisasi Aset, dan Total Kewajiban/Total Assets or Asset Capitalization, and Total Liabilities	48
b)	Jumlah Karyawan/Number of Employees	48
c)	Persentase Kepemilikan Saham/Share Ownership Percentage	28
d)	Wilayah Operasional./Operational Area.	46
C.4	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	36
C.5	Keanggotaan pada asosiasi;	57
C.6	Perubahan signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan./Brief description of the products, services and business activities being carried out;	56



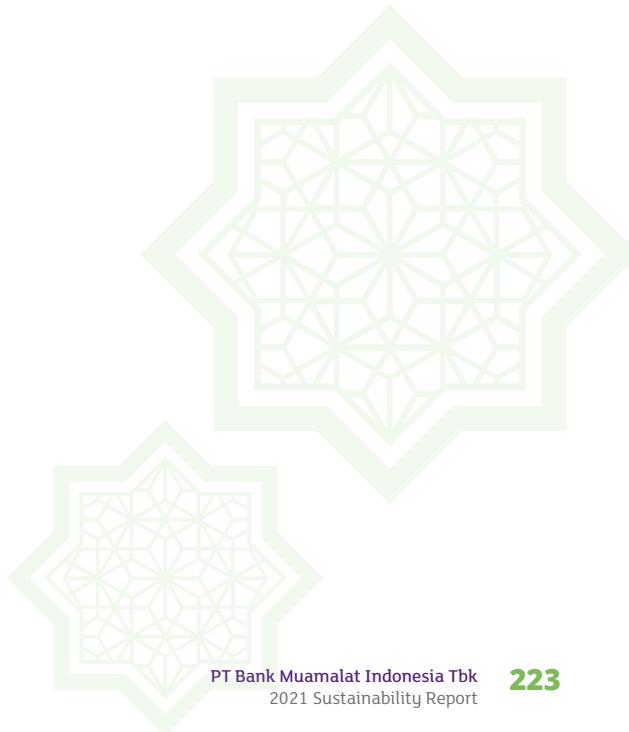
No	Nama Indeks Index	Halaman Page
D Penjelasan Direksi memuat: Description from the Board of Directors:		
D.1 a	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: Policies to respond to challenges in fulfilling the sustainability strategy include at least:	
	1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi perusahaan; Explanation of the value of sustainability for the company;	17
	Penjelasan respons perusahaan terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan; Explanation of the company's response to issues related to the implementation of sustainable finance;	14
	3) Penjelasan komitmen pimpinan OJK, emiten, dan perusahaan publik dalam pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan; Explanation of the commitment of the leaders of OJK, issuers, and public companies in achieving the implementation of sustainable finance	14
	4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan; and Achievement of sustainable finance implementation performance; and	17-18
	5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan. Challenges in achieving the performance of implementing sustainable finance.	14
b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi: Sustainable Finance Implementation, at least includes:	
	1) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; and Performance achievement of implementing sustainable finance (economic, social and environmental) compared to the target; and	17-18
	2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat rencana aksi keuangan berkelanjutan). Explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period (for FSIs that are required to make a sustainable finance action plan).	17-18
c.	Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi: The target achievement strategy, at least includes:	
	1) Pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup; Risk management for the implementation of sustainable finance related to economic, social and environmental aspects;	14
	2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; and Taking advantage of business opportunities and prospects; and	14
	3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan OJK, emiten, dan perusahaan publik./Explanation of the external economic, social and environmental situation that has the potential to affect the sustainability of OJKs, issuers and public companies.	14
E Tata kelola keberlanjutan memuat: Sustainability governance consisting of:		
E.1	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan./Description of the duties of the Board of Directors and the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	170, 176
E.2	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan./Explanation of competency development carried out for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	174, 179, 125-130
E.3	Penjelasan mengenai prosedur OJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik./Explanation of the procedures for OJK, Issuers, and Public Companies in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks on the implementation of Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects, including the roles of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing effectiveness the risk management process of FSIs, Issuers, and Public Companies.	146-149
E.4	Penjelasan mengenai hubungan dengan pemangku kepentingan yang meliputi: Description of stakeholders which includes:	
	1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan/Stakeholder involvement based on management assessment, GMS, decision letter or other; and	202-209
	2) Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar./The approach used by LJK, Issuer, and Public Companies in engaging stakeholders in the implementation of Sustainable Finance, including in the form of dialogues, surveys and seminars	202-203



No	Nama Indeks Index	Halaman Page
E.5	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan./ Problems faced, developments, and their impact on the implementation of Sustainable Finance	146-149
F Kinerja Keberlanjutan/Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan/Activities to Build a Culture of Sustainability	66-67
Kinerja Ekonomi/Economic Performance		
F.2	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan/ Comparison of production targets and performance, portfolio, financing targets, or investment, income and profit and loss in the event that the Sustainability Report is prepared separately from the Annual Report; and	92-93
F.3	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan./Comparison of portfolio targets and performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.	92-93
Kinerja Lingkungan/Environmental Performance		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup/Environmental Costs	n.a
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan/Use of Environmentally Friendly Materials	n.a
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi Yang Digunakan/Amount and Intensity of Energy Used	154
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan/Efforts and Achievements of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	153-154
F.8	Pengelolaan Air/Water Management	155
F.9	Dampak Positif dan Negatif Terhadap Lingkungan Hidup/Positive and Negative Impacts on the Environment	n.a
F.10	Keanekaragaman Hayati/Biodiversity	
a	Dampak operasional terhadap area dekat wilayah konservasi atau di dalam area konservasi/ Operational impacts on areas near conservation areas or within conservation areas	n.a
b	Usaha konservasi yang dilakukan, perlindungan flora maupun fauna/Operational impacts on areas near conservation areas or within conservation areas	n.a
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang dihasilkan berdasarkan sumber emisi./Amount and Intensity of Emissions generated based on emission sources	
a	Scope 1	155
b	Scope 2	155
c	Scope 3	n.a
d	Intensitas Emisi/Emission Intensity	155
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan/Emission Reduction Efforts and Achievements	154-155
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Menurut Jenis/Amount of Waste and Effluent Produced by Type	156
F.14	Mekanismen Pengelolaan Limbah dan Efluen/Mechanism of Waste and Effluent Management	156
F.15	Tumpahan yang Terjadi/The Spill That Happened	n.a
F.16	Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan/Environmental Complaints Received and Resolved	n.a
Kinerja Sosial/Social Performance		
F.17	Komitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen./ Commitment to provide services for equal products and/or services to consumers.	72, 79
F.18	Kesetaraan dan Kesamaan Kesempatan dalam Bekerja, pada aspek: rekrutmen, pelatihan, promosi dan pemberian remunerasi/Equality and Equality in Employment Opportunities, in the aspects of: recruitment, training, promotion and remuneration	121-123
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Kerja Paksa/Child Labor and Forced Labor	n.a
F.20	Upah Minimum Regional/Regional minimum wage	132
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak/Decent Work Environment	123-124



No	Nama Indeks Index	Halaman Page
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi/Training and Competency Development	126-131
Aspek Masyarakat/Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar/Impact of Operations on Surrounding Communities	107-108
F.24	Pengaduan Masyarakat/Public Complaint	n.a
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan/Social and Environmental Responsibility Activities	108-117
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Product/Service Development Responsibilities		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan/Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services	75, 79
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan/Products/Services that Have Been Evaluated for Safety for Customers	n.a
F.28	Dampak Produk/Jasa/Product/Service Impact	82
F.29	Jumlah Produk Yang Ditarik Kembali/Number of Products Recall	n.a
F.30	Survey Kepuasan Pelanggan/Customer satisfaction survey	84
G Lain-lain/Etc		
G.1	Verifikasi Tertulis danri Pihak Independen, Jika ada/Written Verification from an Independent Party, If any	n.a
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan/Statement Letter of Members of the Board of Directors and Members of the Board of Commissioners Regarding Responsibility for Sustainability Reports	20
G.3	Lembar Umpam Balik/Feedback Form	229
G.4	Tanggapan Terhadap Umpam Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya/Feedback on Previous Year's Sustainability Report Feedback	n.a
G.5	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017/List of Disclosures According to POJK 51/2017	220





Daftar Indeks GRI Standard – CORE

GRI Standard INDEX LIST – CORE

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman
	No Indeks	Judul	
DISCLOSURE UMUM			
GRI 102: Disclosure Umum	Profil Organisasi 102-1 Nama Organisasi 28 102-2 Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa 28, 36 102-3 Lokasi Kantor Pusat 29 102-4 Lokasi Operasi 29 102-5 Kepemilikan dan Bentuk Hukum 28 102-6 Pasar Yang Dilayani 46 102-7 Skala Organisasi 48 102-8 Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain 122, 134, 135 102-9 Rantai Pasokan 55 102-10 Perubahan signifikan pada periode laporan, skala usaha, perubahan kegiatan usaha, termasuk organisasi dan rantai pasokannya 36 102-11 Pendekatan atau Prinsip Pencegahan 84, 188, 193 102-12 Inisiatif ekstrnal diadopsi atau diterapkan 202 102-13 Keanggotaan Organisasi 57		
	Strategi 102-14 Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior 14 102-15 Dampak Penting, risiko dan peluang 14		
	Visi - Misi 102-16 Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku 34, 35, 196		
	Tata Kelola 102-18 Struktur Tata Kelola 50, 165 102-20 Manajemen Puncak yang bertanggung jawab terhadap aspek ekonomi, sosial dan lingkungan 171, 176 102-22 Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi 170, 176 102-23 Tugas dan Tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi 170, 171, 176 102-27 Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi 174, 179		
	Pemangku Kepentingan 102-40 Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan 203 102-41 Perjanjian Perundingan Kolektif 123 102-42 Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan 203 102-43 Pendekatan Untuk Keterlibatan Pemangku Kepentingan 203 102-44 Topik Utama dan Hal-hal yang Diajukan 203		
	Tentang Laporan 102-45 Entitas Anak Usaha yang Masuk dalam Laporan Keuangan 213 102-46 Menetapkan Isi Laporan dan Topik <i>Boundary</i> 214 102-47 Daftar Topik Material 216 102-48 Penyajian Kembali Informasi 214 102-49 Pengungkapan Perubahan pada Laporan 214 102-50 Periode Pelaporan 213 102-51 Tanggal Laporan Terbaru 213 102-52 Siklus Laporan 213		



GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman
	No Indeks	Judul	
102-53	Titik kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan		218
102-54	Klaim Bawa Laporan Sesuai dengan Standar GRI		212
102-55	Indeks Isi GRI		212
102-56	Assurance Eksternal		212

DISCLOSURE TOPIK SPESIFIK

DAMPAK EKONOMI

201 Kinerja Ekonomi		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen
GRI 201: Kinerja Ekonomi	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi
202 Kehadiran Pasar		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen
GRI 202: Kehadiran Pasar	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional
203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	Investasi Infrastruktur dan Layanan Jasa
204-1 Praktik Pengadaan		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen
GRI 204: Pengadaan	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal
205 Anti Korupsi		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen
	205-2	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi
	205-3	Kasus korupsi dan penindakan kasus korupsi

DAMPAK LINGKUNGAN

302 Energi		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen
	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi
	302-3	Intensitas energi
	302-4	Pengurangan konsumsi energi organisasi
303 Air		
GRI 302: Energi	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen



GRI - Standard	DISCLOSURE		Halaman
	No Indeks	Judul	
GRI 303: Air	303-1	Konsumsi air menurut sumber	154
305 Emisi			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	143-144
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	143-144
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	143-144
GRI 305: Emisi	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	155
	305-2	Emisi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	155
	305-4	Intensitas emisi GRK	155
	305-5	Pengurangan emisi GRK	155
	307 Kepatuhan Lingkungan		
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	143-144
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	143-144
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	143-144
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	152
DAMPAK SOSIAL			
401 Ketenagakerjaan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	120
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	120
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	120
GRI 401: Kepegawaian	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian (<i>Turn-over</i>) Karyawan	124
	401-3	Cuti melahirkan	133
403 Kesehatan dan Keselamatan Kerja			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	120
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	120
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	120
GRI 403: Kesehatan dan Keselamata Kerja	403-1	Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja	135
	403-5	Worker training on occupational health and safety	135
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	138
404 Pelatihan dan Pendidikan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	120
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	120
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	120
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan	404-1	Rerata jam pelatihan karyawan, menurut gender dan jenjang jabatan	126
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	126
	404-3	Prosentase karyawan yang mendapatkan penilaian kinerja dan penyesuaian jenjang karir secara reguler, menurut jabatan dan gender	131
407 Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	120
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	120
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	120
GRI 407: Kebebasan Berserikat	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	122



GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman
	No Indeks	Judul	
410 Praktik Keamanan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1 103-2 103-3	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Pendekatan Manajemen dan Komponennya Evaluasi Pendekatan Manajemen	120 120 120
GRI 410: Praktik Keamanan	410-1	Petugas keamanan yang dilatih mengenai kebijakan atau prosedur hak asasi manusia	130
413 Masyarakat Lokal			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1 103-2 103-3	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Pendekatan Manajemen dan Komponennya Evaluasi Pendekatan Manajemen	106 106 106
GRI 413: Masyarakat Lokal	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan Program Pengembangan Komunitas	107
417 Pemasaran Dan Pelabelan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1 103-2 103-3	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Pendekatan Manajemen dan Komponennya Evaluasi Pendekatan Manajemen	72 72 72
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan	417-1 417-2 417-3	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	75 81 81
418 Kerahasiaan Pelanggan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1 103-2 103-3	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Pendekatan Manajemen dan Komponennya Evaluasi Pendekatan Manajemen	72 72 72
GRI 418: Privasi Pelanggan	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	81
419 Kepatuhan Sosial Ekonomi			
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1 103-2 103-3	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Pendekatan Manajemen dan Komponennya Evaluasi Pendekatan Manajemen	72 72 72
GRO 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	84
Green Funding & Lending - Indicator of Financial Services Specific Supplement			
Disclosure Financial Specific	103-1 103-2 103-3	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Pendekatan Manajemen dan Komponennya Evaluasi Pendekatan Manajemen	87 87 87
	FS1	Kebijakan khusus penerapan aspek lingkungan dan sosial dalam kegiatan usaha/ <i>Policies with specific environmental and social components applied to business lines.</i>	94
	FS2	Prosedur penilaian risiko lingkungan dan sosial dalam kegiatan usaha/ <i>Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines</i>	147
	FS3	Prosedur monitoring ketaatan debitur dalam mematuhi ketentuan peraturan perundangan aspek sosial lingkungan yang tercantum dalam perjanjian kredit./ <i>Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions.</i>	94
	FS4	Proses peningkatan kompetensi karyawan untuk menerapkan aturan/perundangan terkait sosial dan lingkungan yang berlaku/ <i>Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines.</i>	151



GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman
	No Indeks	Judul	
FS5	Interaksi/kerjasama dengan debitur/investor/partner bisnis dalam mengatasi dampak/peluang aspek sosial dan lingkungan/ <i>Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities.</i>		96
FS6	Prosentase portofolio bisnis dibagi menurut wilayah, ukuran (misal: Micro/SME/Besar), dan sektor/ <i>Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector.</i>		93
FS7	Nilai portofolio produk dan jasa yang dirancang untuk mendukung kegiatan sosial dibagi menurut segmen bisnis/ <i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose.</i>		96
FS8	Jumlah produk dan jasa pembiayaan yang dialokasikan untuk mendukung pembiayaan terkait lingkungan yang spesifik/ <i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit.</i>		94
FS9	Cakupan dan frekuensi pelaksanaan audit penerapan kebijakan sosial dan ramah lingkungan dalam rangka mitigasi risiko sosial dan lingkungan./ <i>Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures.</i>		193
FS10	Prosentase dan jumlah perusahaan dalam portofolio Bank yang memiliki kewajiban dan aktif berinteraksi dalam menjawab isu-isu terkait risiko maupun aspek sosial dan lingkungan./ <i>Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues.</i>		97
FS11	Jumlah dan prosentasi pembiayaan yang dikategorikan memiliki dampak positive maupun negatif aspek sosial maupun lingkungan pada proses skreening rutin yang dilakukan./ <i>Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening.</i>		193
FS13	Akses untuk penduduk area tertinggal atau area marginal <i>Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type.</i>		76
FS14	Akses Jasa Keuangan untuk Orang Tertinggal <i>Financial Services Access for Disadvantaged People</i>		76
FS15	Kebijakan mengenai produk dan layanan yang adil dan wajar <i>Policies for the fair design and sale of financial products and services.</i>		74
FS16	Inisiatif untuk mengadakan dan mendukung kegiatan literasi keuangan atau pembiayaan khusus/ <i>Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.</i>		74

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau formulir ini melalui pos.

We request that the stakeholders provide feedback after reading this Sustainability Report by emailing or mailing this form.

PROFIL ANDA YOUR PROFILE	
Nama Name (optional)	:
Institusi/Perusahaan Institution/Company (optional)	:
Telp./HP Institution/Company	:
Golongan Pemangku Kepentingan (beri tanda silang yang sesuai) Stakeholder Groups (tick appropriate)	:
<input type="checkbox"/> Pemerintah Government <input type="checkbox"/> Industri Industry <input type="checkbox"/> Media Media <input type="checkbox"/> Lembaga Pendidikan Educational Institutions	
<input type="checkbox"/> LSM NGO <input type="checkbox"/> Masyarakat Community <input type="checkbox"/> Lain-lain Others	

No.	Pernyataan Statements	SS SA	S A	RR SD	TS D	STS SD	Alasan Comment
1	Laporan ini bermanfaat bagi Anda This report is of benefit to you						
2	Laporan ini sudah mengambarkan kinerja Perusahaan dalam mendukung pembangunan berkelanjutan This report has described the Company's performance in sustainable development						
3	Laporan ini mudah dimengerti This report is easy to understand						
4	Laporan ini menarik This report is interesting						
5	Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda terhadap keberlanjutan Perusahaan This report enhances your trust towards the Company's sustainability						

SS: Sangat Setuju

S: Setuju

RR: Ragu-ragu

SA: Strongly Agree

A: Agree

SD: Somewhat Disagree

T S: Tidak Setuju

D: Disagree

STS: Sangat Tidak Setuju

SD: Strongly Disagree

Saran dan/atau kritik mengenai isi, desain, layout dan lain-lain Comments on content, design, layout, etc.	Informasi yang dapat ditambahkan Any additional comments
a.	
b.	
c.	

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi *feedback form* ini.
Mohon agar formulir ini dapat dikirim kepada kami.

Thank you for your time to fill in this feedback form.
Please send this form back to us.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Muamalat Tower Lantai 10

Jl. Prof. Dr. Satrio Kav.18

Kuningan Timur, Setiabudi

Jakarta Selatan 12940

Telp : +62 21 8066 6000, Ext: 117229

Fax : +62 21 8066 6001

Email : marcomm@bankmuamalat.co.id

Web : www.bankmuamalat.co.id

2021

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

**Empowering
A Better Tomorrow**



PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Muamalat Tower
Jalan Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Kuningan Timur, Setiabudi
Jakarta Selatan 12940

T: (+62 21) 8066 6000
F: (+62 21) 8066 6001
www.bankmuamalat.co.id