Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah

Creating New Growth Landscape for Sustainable Profitability

Membuka Cakrawala Pertumbuhan Baru untuk Profitabilitas Berkelanjutan

2023 **Laporan Keberlanjutan**
Sustainability Report

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. Pernyataanpernyataan 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.

Angka pada grafik & tabel dilaporan ini menggunakan notasi Bahasa Indonesia.

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.

Numerical notations in all tables and graphs in this Report are in Bahasa Indonesia.

Creating New Growth Landscape for Sustainable Profitability

Membuka Cakrawala Pertumbuhan Baru untuk Profitabilitas Berkelanjutan

Sepanjang tahun 2023, Bank Muamalat terus mendorong momentum pertumbuhan yang telah mulai bergulir dari tahun sebelumnya, melalui percepatan pertumbuhan bisnis yang sehat dan peningkatan produktivitas. Penerapan strategi business refocusing menempatkan fokus pada segmen ritel, terutama layanan perbankan konsumer untuk nasabah individu, melalui segmen *enterprise banking* (ekosistem haji, institusi Islam dan Syariah) sebagai *entry gate*. Selanjutnya, layanan perbankan konsumer juga didukung oleh pengembangan *digital banking* untuk meningkatkan keterikatan nasabah individu dengan Bank Muamalat.

Berbagai inisiatif strategis tersebut mencerminkan upaya-upaya Bank Muamalat dalam membuka cakrawala pertumbuhan baru guna memastikan pertumbuhan dan profitabilitas yang berkelanjutan ke depan.

Throughout 2023, Bank Muamalat continued to drive the growth momentum that has started rolling from the previous year, through accelerating healthy business growth and increasing productivity. The implementation of a business refocusing strategy places focus on the retail segment, especially consumer banking services for individuals, through the enterprise banking segment (hajj ecosystem, Islamic and Sharia institutions) as the entry gate. Furthermore, consumer banking services are also supported by digital banking development to increase individual customer engagement with Bank Muamalat.

These various strategic initiatives reflect Bank Muamalat's efforts to open new growth horizons to ensure sustainable growth and profitability in the future.

Daftar Isi
Table of Contents

Ikhtisar Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

Aspek Ekonomi [OJK B.1]
Economic Aspect [OJK B.1]

9,11%

Kenaikan total aset dari Rp61,36 triliun pada tahun sebelumnya menjadi Rp66,95 triliun

Increase in total assets from Rp61.36 trillion in the previous year to Rp66.95 trillion

22,05%

Kenaikan pendapatan pengelolaan dana pada tahun pelaporan sebesar Rp2,15 triliun, naik 22,05% dari sebesar Rp1,76 triliun.

Increase in fund management revenue in the reporting year to Rp2.15 trillion, an increase of 22.05% from Rp1.76 trillion.

8,9%

Kontribusi Bank kepada negara melalui pembayaran pajak tahun 2023 sebesar Rp262,2 miliar, lebih tinggi 8,9% dari tahun sebelumnya.

Contribution of the Bank to the state through tax payments in 2023 amounted to Rp262.2 billion, 8.9% higher compared to the previous year.

Rp282 Miliar | Billion

Realisasi pengadaan barang dan jasa yang seluruhnya merupakan pemasok lokal

Realization of procurement of goods and services which are all local suppliers

Aspek Lingkungan [OJK B.2]
Environmental Aspect [OJK B.2]

21.249 GJ

Total konsumsi energi
Total energy consumption

4.749,95 Ton CO_2eq

Total emisi cakupan 1 dan cakupan 2 yang dihasilkan
Total scope 1 and scope 2 emissions generated

23.035 m^3

Total penggunaan air dari PDAM
Total water consumption from PDAM

Rp453,2 Juta | Million

Biaya pemeliharaan lingkungan selama 2023, naik 1,2% dari tahun sebelumnya
Environmental maintenance costs during 2023, an increase of 1.2% compared to the previous year

Aspek Sosial [OJK B.3]
Social Aspect [OJK B.3]

39,5%

Komposisi karyawan perempuan tahun 2023, naik dari komposisi tahun sebelumnya sebesar 38,7%
Composition of female employees in 2023, an increase compared to the composition in the previous year of 38.7%

82 Jam | Hours

Rata-rata jam pelatihan per karyawan, naik dari tahun sebelumnya sebesar 81,4 jam
Average training hours per employee, an increase compared to 81.4 hours in the previous year

26.238 Orang | People

Total penerima manfaat di bidang pendidikan, kesehatan, sosial dakwah, dan ekonomi
Total beneficiaries in the fields of education, health, social da'wah and economics

Rp7,18 Miliar | Billion

Total investasi sosial yang direalisasikan untuk mendukung pelaksanaan berbagai program CSR Pengembangan Sosial Kemasyarakatan.
Total social investment realized to support the implementation of various CSR programs for Social Community Development.

Penghargaan dan Sertifikasi

Awards and Certifications

Penghargaan
Awards

25 Januari | January 2023

Infobank 6th Satisfaction Loyalty Engagement 2023
Infobank


1


2


3

Predikat | Predicate
1. The Best Sharia Bank in Customer Loyalty
2. The Best Sharia Bank in Marketing Engagement
3. The Strongest Customer Engagement Sharia Bank

17 Februari | February 2023

The Iconomics 2023
The Iconomics

Predikat | Predicate
Third Industry Sharia

21 Maret | March 2023

Baznas Award 2023
BAZNAS RI

Predikat | Predicate
Bank Penyedia Layanan Pembayaran Zakat Terbaik BAZNAS RI
BAZNAS RI Best Zakat Payment Service Provider Bank

5 April | April 2023

Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication Award VIII 2023
Economic Review

Predikat | Predicate
2nd The Best Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication

12 April | April 2023

Infobank & Isentia 12th Digital Brand Awards 2023
Infobank


1


2


3


4

Predikat | Predicate
1. The Best Deposito Sharia Bank (KBMI) 1 Asset Class >25T
2. The Best Mortgage Loan Sharia Bank (KBMI) 1 Asset Class 25T
3. The Best Saving Account Sharia Bank (KBMI) 1 Asset Class 25T
4. The Best Sharia Bank (KBMI) 1 Asset Class 25T

20 Juni | June 2023

Infobank & MRI 20th Banking Service Excellence Award 2023

Infobank & MRI

1

2

3

4

5

6

Predikat | Predicate

1. The 2nd Best Opening Account Via Mobil Application/ Mobile Browser Sharia Conventional Bank
2. The 2nd Best Chatbot Sharia Conventional Bank
3. The 2nd Best Live Chat Sharia Conventional Bank
4. The 2nd Best Social Media Sharia Conventional Bank
5. The 2nd Best Email Service Sharia Conventional Bank
6. The 2nd Best Mobile Banking Sharia Conventional Bank

7 Juli | July 2023

Kontan SPEx2 DX Award Executing Digital Transformation

Kontan

Predikat | Predicate

The Best Company in Executing Business Turnaround

10 Oktober | October 2023

GRC & Performance Excellence Award 2023

Business News

Predikat | Predicate

The Best GRC for Corporate Governance & Compliance

19 Oktober | October 2023

Top Business Top Human Capital Awards 2023

Majalah Top Business & Lembaga Kajian Nawacita (LKN)

Predikat | Predicate

Top Human Capital Awards #Star 4

11 September | September 2023

Stellar Workplace Award 2023
Kontan & GML Performance Consulting

Predikat | Predicate
Stellar Workplace Recognition in Employee Saticfaction

29 November | November 2023

Indonesia Best Digital Finance Awards 2023
Warta Ekonomi

Predikat | Predicate
Best Digital Finance for Ease of Non-Cash Transaction Features

5 Desember | December 2023

Infobank Top 100 CEO & The Next Leader Forum 2023
Kontan & GML Performance Consulting

1

2

Predikat | Predicate
1. The Inspiration From Successfull Leaders in Crisis "Indra Falatehan President Director Bank Muamalat"
2. The Inspiration From Successful Leader in Crisis "Suhendar Director of Finance and Strategy of Bank Muamalat"

14 Desember | December 2023

Investor Trust - Digital Banking Awards
Investor Trust

Predikat | Predicate
Dimensi Manajemen Risiko Bank Syariah
Risk Management Dimension of Sharia Bank

Sertifikasi
Certification

Nama Sertifikasi Name of Certification	Deskripsi Sertifikasi Description of Certification	Lembaga yang Mengeluarkan Sertifikasi Certification-Presenting Institution	Masa Berlaku Validity Period
ISO 37001: 2016	Sertifikasi Sistem Manajemen Anti Penyuapan Anti-Bribery Management System Certification	PT TUV SUD Indonesia	28 November 2026 November 28, 2026
ISO/IEC 27001 : 2013	Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi Information Security Management System Certification	PT TUV SUD Indonesia	25 Oktober 2025 October 25, 2025

Peristiwa Penting Keberlanjutan
Significant Events in Sustainability

Februari February

1 Februari | February

Hajatan BPKH Pindah Rumah
Sebagai bentuk dukungan dan kolaborasi dengan BMI, BPKH resmi berpindah kantor ke Gedung Muamalat Tower.

BPKH New Office
As a form of support and collaboration with BMI, BPKH officially moved its office to the Muamalat Tower Building.

16 Februari | February

Sinergi BMI-BPKH
Ceremony penandatanganan Perjanjian Kerja Sama (PKS) Sinergi Layanan Digital Banking.

BMI-BPKH Synergy
Signing Ceremony of the Cooperation Agreement on Digital Banking Services Synergy.

Maret March

20 Maret | March

Deklarasi dan Penandatanganan Pakta Integritas Insan Cerdas Tanpa *Fraud*
Seluruh Jajaran Dewan Komisaris dan Direksi bersama dengan rekanan BMI menandatangani Pakta Integritas *Anti-Fraud*.

Declaration and Signing of the Integrity Pact of Smart People Without Fraud
All members of the Board of Commissioners and the Board of Directors, together with BMI partners, signed the Anti-Fraud Integrity Pact.

April April

14 April | April

Safari Haji BPKH dan BMI
Jajaran Direksi bersama dengan BPKH dan DPR RI serta KBIHU mengadakan "Safari Haji" dalam rangka peningkatan layanan bagi pendaftar haji Indonesia di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

BMI-BPKH Synergy
Members of the Board of Directors, together with BPKH and the House of Representatives of the Republic of Indonesia, as well as KBIHU, conducted the "Hajj Safari" as part of the efforts to improve services for Indonesian Hajj registrants in the City of Bukittinggi, West Sumatera.

Mei May

2 Mei | May

Halal bi Halal BPKH & BMI
Seluruh Dewan Komisaris dan Direksi serta seluruh karyawan BMI bersama dengan BPKH mengadakan halal bi halal di Lobby Gedung Muamalat Tower.

Halal bi Halal BPKH & BMI
Members of the Board of Commissioners and the Board of Directors, together with all BMI employees and BPKH, held the Halal bi Halal gathering at the lobby of the Muamalat Tower Building

11 Mei | May

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan
Bank Muamalat mengadakan agenda Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan di Ballroom BJ Habibie, Gedung Muamalat Tower.

Annual General Meeting of Shareholders
Bank Muamalat held its Annual General Meeting of Shareholders at the BJ Habibie Ballroom, Muamalat Tower Building.

12 Mei | May

Peluncuran Berkah Seru
BMI mengadakan program "Berkah Seru Muamalat" bagi nasabah pengguna kartu Shar-e Debit Muamalat. Program ini merupakan wujud apresiasi BMI kepada nasabah yang selalu setia bertransaksi dengan Bank.

Launching of Exciting Blessing
BMI conducted the "Muamalat Exciting Blessing" program for Muamalat Shar-e Debit card-using customers. The program is a form of BMI's appreciation for customers who have been loyal in their transactions with the Bank.

24 Mei | May

Kunjungan Embarkasi Haji
Direktur Utama BMI mengunjungi embarkasi haji Bekasi, Kertajati, dan Surabaya.

Hajj Embarkation Visit
BMI President Director visited the hajj embarkation sites in Bekasi, Kertajati, and Surabaya.

Juni June

8 Juni | June

Kajian *Online* Muamalat Prioritas
Jajaran Management Bank Muamalat bersama nasabah prioritas mengadakan kajian *online* dengan pemateri dari Ustaz Salim Fillah.

Muamalat Priority Online Learning
Management members of Bank Muamalat, together with its priority customers, held an online study session with speaker Ustaz Salim Fillah.

12 Juni | June

Penerima Pembayaran Sertifikat Halal
Penandantanganan Perjanjian Kerja Sama (PKS) Bank Muamalat dengan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) di Kantor BPJPH. Bank Muamalat resmi ditunjuk oleh BPJPH sebagai bank penerima pembayaran sertifikasi halal.

Recipient of Halal Certification Payments
The signing of a cooperation agreement between Bank Muamalat and Halal Product Guarantee Organizing Agency (BPJPH) at the BPJPH Office. Bank Muamalat was officially appointed by BPJPH as the bank to receive payments for halal certification.

Juli July

13, 15, & 29 Juli | July

Safari Haji BPKH & BMI
Jajaran Direksi bersama dengan BPKH dan DPR RI serta KBIHU mengadakan safari haji dalam rangka peningkatan layanan bagi pendaftar haji Indonesia di Kota Banda Aceh, Bandar Lampung, dan Cianjur.

BPKH & BMI Hajj Safari
Members of the Board of Directors, together with BPKH and the House of Representatives of the Republic of Indonesia, as well as KBIHU, held the hajj safari event in an effort to improve services for Indonesian haj registrants in the cities of Banda Aceh, Bandar Lampung, and Cianjur.

Agustus August

3 Agustus | August

Peluncuran Program *Customer Get Customer*

Bank Muamalat meluncurkan program "Customer Get Customer" yang dihadiri oleh jajaran Direksi BMI. Penyampaian tausiah oleh Ustaz Maulana bersama *influencer* Ari K. Untung.

Launching of Customer Get Customer Program

Bank Muamalat launched the "Customer Get Customer" program, attended by members of the BMI Board of Directors. On this occasion, tausiah was delivered by Ustaz Maulana with influencer Ari K. Untung.

5 Agustus | August

Forum Silaturrahim Haji

Jajaran Management BMI bersama BPKH, KBIHU, dan Kemenag mengadakan Forum Silaturahim Haji dengan tema "Kemudahan Pendaftaran Haji bagi Diaspora Indonesia", yang bertempat di Kuala Lumpur Malaysia.

Hajj Gathering Forum

Members of BMI Management, BPKH, KBIHU, and the Ministry of Religion held the Hajj Gathering Forum with the theme "Facility for the Convenience of Hajj Registration for the Indonesian Diaspora" in Kuala Lumpur, Malaysia.

14 Agustus | August

Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama

BMI menjalin kerja sama dengan PT Sharia Multifinance Astra (AMITRA) dalam rangka pemberian referensi fasilitas pembiayaan syariah.

Signing of Cooperation Agreement

BMI signed a cooperation agreement with PT Sharia Multifinance Astra (AMITRA) for the referral provision of the Sharia financing facility.

27 Agustus | August

Fun Walk Event

Seluruh karyawan BMI dan BPKH mengadakan event "Fun Walk" dalam rangka memperingati HUT Kemerdekaan RI yang ke-77.

Fun Walk Event

All employees of BMI and BPKH held the "Fun Walk" event in commemoration of the 77th Independence Day of the Republic of Indonesia.

September September

13 September | September

Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama

BMI melakukan kerja sama sindikasi syariah dengan PT Bukit Makmur Mandiri Utama (BUMA) untuk menyalurkan pembiayaan sebesar USD50 Juta.

Signing of Cooperation Agreement

BMI entered into a sharia syndication cooperation agreement with PT Bukit Makmur Mandiri Utama (BUMA) to disburse financing of a total of USD50 million.

Oktober October

26 Oktober | October

Bank Muamalat Ditunjuk sebagai Bank Penyalur Gaji

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ditunjuk oleh Kementerian Keuangan sebagai Bank Penyalur Gaji (BPG) atau payroll bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Acara penunjukan tersebut dihadiri oleh Ditjen Perbendaharaan Negara Kementerian Keuangan, Komisaris Utama Independen serta Direktur Utama Bank Muamalat.

Bank Muamalat Appointed as Salary Disbursement Bank

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk was appointed by the Ministry of Finance as the Salary or Payroll Disbursement Bank for State Civil Apparatus (ASN). The event was attended by officials from the Directorate General of State Treasury of the Ministry of Finance, the Independent President Commissioner, as well as the President Director of Bank Muamalat.

November November

6 November | November

Penandatanganan Pembiayaan Sindikasi

Bank Muamalat memimpin pembiayaan sindikasi untuk PT INKA (Persero) sebesar Rp2,5 triliun dalam rangka mendukung pembangunan nasional, khususnya di sektor transportasi massal.

Signing of Syndication Financing

Bank Muamalat led the syndication financing for PT INKA (Persero) in the amount of Rp2.5 trillion in the context of supporting national development, specifically for the mass transportation sector.

13 November | November

Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB)

Bank Muamalat menyelenggarakan RUPSLB di Ballroom BJ Habibie Gedung Muamalat Tower.

Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS)

Muamalat held its EGMS at the BJ Habibie Ballroom of the Muamalat Tower Building.

17 November | November

Penandantanganan Kerja Sama

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menjalin kerja sama dengan PT Pegadaian dalam lingkup pendaftaran porsi haji reguler. Dengan adanya kerja sama ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran porsi haji reguler melalui jaringan kantor Pegadaian di seluruh Indonesia.

Signing of Cooperation Agreement

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk signed a cooperation agreement with PT Pegadaian (Pawnshop) within the scope of registration for the regular hajj package portion. Under this cooperation, registration for the regular hajj package may be carried out through the Pegadaian office network throughout Indonesia.

23 November | November

Business Update

Bank Muamalat menyelenggarakan Business Update of Balance Sheet Sharia Financing Products: Salam and IMBT di Hotel JW Marriot Jakarta.

Business Update

Bank Muamalat held its Business Update of Balance Sheet Sharia Financing Products: Salam and IMBT at the JW Marriot Jakarta Hotel.

November November

27 November | November

Produk Anak Hebat
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk meluncurkan produk tabungan haji Anak Hebat.

Produk Anak Hebat
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk launched the Anak Hebat hajj savings product.

Desember December

14-15 Desember | December

***Event* BPKH HAJJ EXPO 2023**
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menyelenggarakan *event* BPKH Hajj Expo 2023 yang bertempat di Gandaria City, Jakarta.

BPKH HAJJ EXPO 2023 Event
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk organized the BPKH Hajj Expo 2023 event at Gandaria City, Jakarta.


Bank Muamalat
Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah
Assalamualaikum,
Masukkan Password
Login
Lupa Password/Buka Blokir
Buka Rekening
NEW
QRIS
Hijrah Lounge
Bank Haji
Semua Fitur
< Geser untuk Cek Saldo Instan >
#AyoHijrah

Laporan Direksi [OJK D.1][GRI 2-22]

Report of The Board of Directors [OJK D.1][GRI 2-22]

Indra Falatehan
Direktur Utama
President Director

Sebagai salah satu anggota "First Movers on Sustainable Banking", Bank Muamalat Indonesia telah menerapkan prinsip *Sustainable Banking* dalam memberikan pembiayaan, beroperasi, dan memberikan layanan bagi para nasabah. Kami menyadari bahwa untuk mencapai tujuan keberlanjutan maka diperlukan komitmen dan kebijakan dalam pembiayaan yang memperhatikan kelestarian lingkungan dan bermanfaat untuk masyarakat.

As a member of "First Movers on Sustainable Banking", Bank Muamalat Indonesia has applied the Sustainable Banking principle in providing financing, operating, and providing services to customers. We realize that to achieve sustainability goals, commitment and policies are required in financing that takes into account environmental sustainability and are beneficial to society.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillaahi Rabbil Aalamin, Wa Shalatu Wa Salamu Ala Nabiyyina Muhammad, Wa Ala Aalihi Wa Shahbihi 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 2023 dengan catatan kinerja yang positif dan memberikan manfaat kepada masyarakat secara luas. Tahun 2023 menghadirkan berbagai tantangan sehingga perlu disyukuri karena kami telah melewati tahun ini dengan baik. Adapun kinerja dan pencapaian kami selama tahun 2023 kami sampaikan dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2023 ini.

Dear Respected Shareholders and All Stakeholders of Bank Muamalat Indonesia,

Alhamdulillah, Praise be to Allah SWT for His blessings, mercy, and grace upon all of us, so that PT Bank Muamalat Indonesia Tbk can achieve a positive performance in 2023 while also benefiting society in general. 2023 provides a variety of problems, so we should be grateful for how effectively we handled this year. The 2023 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Sustainability Report will detail our performance and achievements in 2023.

26.238
Orang/People

Total penerima manfaat di bidang pendidikan, kesehatan, sosial dakwah, dan ekonomi
Total beneficiaries in the fields of education, health, social da'wah and economics

22,05%

Kenaikan pendapatan pengelolaan dana pada tahun pelaporan sebesar Rp2,15 triliun, naik 22,05% dari sebesar Rp1,76 triliun.
Increase in fund management revenue in the reporting year to Rp2.15 trillion, an increase of 22.05% from Rp1.76 trillion

4.749,95
Ton CO_2eq

Total emisi cakupan 1 dan cakupan 2 yang dihasilkan
Total scope 1 and scope 2 emissions generated

KOMITMEN KEUANGAN KEBERLANJUTAN

Indonesia telah menyatakan komitmennya dalam mendukung upaya pencapaian rumusan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs). Bank Muamalat Indonesia turut mengambil peran dan bagian dalam mewujudkan tercapainya rumusan tujuan keberlanjutan sebagai wujud dukungan kepada Pemerintah Indonesia.

Kami menerapkan strategi pencapaian tujuan keberlanjutan yang mencakup pengembangan kompetensi SDM terkait keberlanjutan, sinergi antara kebijakan dan prosedur kerja, serta pengembangan produk dan jasa yang selaras dengan pencapaian tujuan keberlanjutan. Selain itu, Bank meningkatkan upaya efisiensi konsumsi energi, mereduksi emisi gas rumah kaca (GRK), dan meningkatkan efisiensi konsumsi air bagi tercapainya perbaikan kualitas lingkungan sebagai bagian dari tujuan keberlanjutan.

Sebagai salah satu anggota "First Movers on Sustainable Banking", Bank Muamalat Indonesia telah menerapkan prinsip *Sustainable Banking* dalam memberikan pembiayaan, beroperasi, dan memberikan layanan bagi para nasabah. Kami menyadari bahwa untuk mencapai tujuan keberlanjutan maka diperlukan komitmen dan kebijakan dalam pembiayaan yang memperhatikan kelestarian lingkungan dan bermanfaat untuk masyarakat.

Kami telah menyusun dan menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disajikan dalam periode satu tahun dan lima tahun untuk mengembangkan kegiatan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, termasuk merintis penyesuaian pola Pengelolaan kegiatan operasional dan menyusun laporan. Kami menyusun langkah-langkah strategis dalam menjalankan kegiatan bisnis yang tidak hanya memperhatikan aspek ekonomi, tetapi juga aspek lingkungan dan sosial. Seperti peningkatan kapabilitas SDM, sinergi kebijakan dan prosedur termasuk pengembangan teknologi, pengembangan produk dan jasa perbankan, serta pemantauan dan evaluasi berkala.

SUSTAINABLE FINANCE COMMITMENT

Indonesia has announced its commitment to supporting efforts to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs). As a form of support for the Indonesian government, Bank Muamalat Indonesia also plays a role and contributes to the attainment of sustainability goals.

We apply a plan to achieve sustainability goals, which includes establishing HR competences relevant to sustainability, ensuring synergy between work policies and procedures, and providing products and services that align with sustainability goals. Furthermore, as part of its sustainability aims, the Bank is stepping up its efforts to improve environmental quality by enhancing energy consumption efficiency, lowering greenhouse gas (GHG) emissions, and increasing water consumption efficiency.

Bank Muamalat Indonesia, a member of the "First Movers on Sustainable Banking", has integrated Sustainable Banking principles in its financing, operations, and delivering sevices to customers. We recognize that in order to attain sustainability goals, we need financial commitments and policies that prioritize environmental sustainability while also benefiting society.

We have prepared and implemented a Sustainable Financial Action Plan (RAKB) which is presented over a one-year and five-year period to develop responsible and sustainable business activities, including pioneering adjustments to operational activity management patterns and preparing reports. We develop strategic steps in carrying out business activities that not only pay attention to economic aspects, but also environmental and social aspects. Such as increasing human resource capabilities, synergy of policies and procedures including technology development, development of banking products and services, as well as regular monitoring and evaluation.

Bank juga berpartisipasi dalam *Task Force* Keuangan Berkelanjutan di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Dewan Komisioner OJK. Untuk memastikan komitmen tersebut dapat terwujud, Bank telah menetapkan unit-unit kerja yang bertugas merancang kebijakan, menjalankan, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan seluruh program-program keuangan berkelanjutan.

The Bank also participates in the Sustainable Finance Task Force in the Financial Services Sector established by the OJK Board of Commissioners. To ensure that this commitment can be realized, the Bank has established work units tasked with designing policies, implementing, evaluating and reporting on the implementation of all sustainable finance programs.

DINAMIKA PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, kami tentu menghadapi dinamika dan tantangan. Seperti dinamisnya perkembangan terkait ketentuan/peraturan keuangan berkelanjutan sehingga penyusunan materi pelatihan harus terus disesuaikan agar relevan, terbatasnya akses untuk koordinasi dengan nasabah dalam melakukan penilaian kriteria yang sesuai dengan nilai keberlanjutan dan kesulitan dalam memahami perbedaan kriteria tersebut secara keseluruhan di tiap-tiap sektor, serta minim dan belum meratanya pemahaman dan pengetahuan karyawan terkait penerapan kegiatan operasional yang ramah lingkungan.

Meski demikian, kami mengambil langkah strategis dan kebijakan untuk menghadapi dinamika tersebut, sehingga seluruh program-program keuangan berkelanjutan dapat berjalan baik dan bisa memberi hasil optimal. Oleh karena itu, kami memprioritaskan penanganan berbagai masalah mendasar tersebut dalam program-program yang dicantumkan dalam dokumen RAKB Bank Muamalat Indonesia.

DYNAMICS OF SUSTAINABLE FINANCE IMPLEMENTATION

There will undoubtedly be dynamics and obstacles while implementing sustainable finance. Such as dynamic developments related to sustainable finance provisions/regulations so that the preparation of training materials must continue to be adjusted to make them relevant, limited access to coordinate with customers in assessing criteria in accordance with sustainability values and difficulties in understanding the differences in these criteria as a whole in each sector, as well as minimal and uneven employee understanding and knowledge regarding the implementation.

However, we are taking strategic and policy initiatives to address these issues, ensuring that all sustainable finance projects run smoothly and achieve optimal results. Therefore, we prioritize handling these various basic problems in the programs listed in the Bank Muamalat Indonesia RAKB document.

PENCAPAIAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Secara umum, kinerja keuangan Bank pada tahun 2023 mencatatkan hasil yang positif. Total aset Bank naik 9,11% menjadi Rp66,95 triliun dari Rp61,36 triliun di tahun sebelumnya. Sementara total penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) danDana Pihak Kedua (DP2) mencapai Rp50,27 triliun, tumbuh3,96% (yoy). Jumlah *outstanding* pembiayaan yang diberikan juga meningkat 19,35% menjadi sebesar Rp22,46 triliun dari senilai Rp18,82 triliun pada tahun 2022.

Kemudian, kami mencatatkan penurunan laba bersih sebesar 49,99% menjadi sebesar Rp13,29 miliar dari tahun 2022 yang sebesar Rp26,58 miliar.

SUSTAINABLE FINANCIAL ACHIEVEMENT

Overall, the Bank's financial performance in 2023 was positive. The Bank's total assets increased 9.11% to Rp66.95 trillion from Rp61.36 trillion the previous year. Meanwhile, the total collection of Third Party Funds (DPK) and Second Party Funds (DP2) reached IDR 50.27 trillion, growing by 3.96% (yoy). The amount of outstanding financing disbursed grew by 19.35% to Rp22.46 trillion from Rp18.82 trillion in 2022.

However, we recorded a 49.99% fall in net profit to Rp13.29 billion from 2022, which was Rp26.58 billion.

Pada aspek keuangan berkelanjutan, kami berupaya mendorong industri kelapa sawit yang berkelanjutan. Bank telah membentuk Plasma Specialist Unit yang berfokus untuk membiayai petani-petani plasma yang tergabung di dalam bentuk badan koperasi yang diinisiasi sejak tahun 2017. Bank berkomitmen untuk membiayai koperasi plasma yang dibina oleh grup perusahaan yang telah memiliki sertifikasi atau merupakan anggota *The Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) dan/atau *Indonesian Sustainable Palm Oil System* (ISPO), yang telah memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

In the aspect of sustainable finance, we strive to encourage a sustainable palm oil industry. The Bank has formed a Plasma Specialist Unit which focuses on financing plasma farmers who are members of a cooperative body which was initiated in 2017. The Bank is committed to financing plasma cooperatives fostered by a group of companies that have certification or are members of The Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) and/or Indonesian Sustainable Palm Oil System (ISPO), which has paid attention to Environmental, Social and Governance aspects.

Total nilai portofolio pembiayaaan korporasi Bank per akhir tahun 2023 sebesar Rp14 triliun, sebanyak Rp715 miliar atau 5,11% adalah pembiayaan yang disalurkan untuk mendukung pengembangan khususnya industri pengolahan kelapa sawit. Adapun jumlah perusahaan sawit yang berkinerja baik dan dikelola oleh Bank adalah sekitar 34 nasabah termasuk 21 di antaranya adalah Koperasi Binaan dengan pola kemitraan inti plasma. Dari 21 portofolio pembiayaan pola kemitraan inti plasma, tersebut yang memiliki kewajiban pemenuhan aspek keberlanjutan, keseluruhan nasabah aktif memberikan jawaban atas isu-isu LST dan berdasarkan penilaian didapakan kesimpulan usaha nasabah termasuk kegiatan usaha berkelanjutan.

The total value of the Bank's corporate financing portfolio as of the end of 2023 was Rp14 trillion, of which Rp715 billion, or 5.11%, was financing channeled to support development, especially the palm oil processing industry. The number of palm oil companies managed by the Goodbank team is around 34 customers, including 21 of which are assisted cooperatives with a plasma core partnership pattern. Of the 21 core plasma partnership financing portfolios, which have an obligation to fulfill sustainability aspects, all customers are active in providing answers to ESG issues and based on the assessment, customers' businesses are concluded to include sustainable business activities.

Pada aspek lingkungan khususnya operasional perbankan, Bank telah menerapkan prinsip operasional ramah lingkungan melalui berbagai upaya di lingkungan kerja. Seperti penggunaan kaca khusus *double glass* sebagai penutup *facade* gedung Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia yang dapat menghemat penggunaan listrik pada bangunan dengan memaksimalkan pencahayaan matahari.

In environmental aspects, especially banking operations, the Bank has implemented environmentally friendly operational principles through various efforts in the work environment. This include the use of special double glass as a cover for the facade of the Bank Muamalat Indonesia Head Office building which can save electricity usage in the building by maximizing sunlight.

Kami juga berupaya melakukan upaya efisiensi energi di setiap kegiatan operasional. Berbagai inisiatif efisiensi yang diterapkan oleh Bank telah membantu menekan jumlah konsumsi energi meskipun masih sedikit lebih tinggi dibanding dengan tahun sebelumnya dikarenakan kebutuhan yang memang meningkat seiring aktivitas dan mobilitas yang juga meningkat pasca pencabutan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di awal tahun 2023 oleh pemerintah.

We also strive to make energy efficiency efforts in every operational activity. Various efficiency initiatives implemented by the Bank have helped reduce energy consumption, although it is still slightly higher compared to the previous year due to demand which has indeed increased along with activity and mobility which has also increased following the lifting of the Implementation of Community Activity Restrictions (PPKM) in early 2023 by the government.

Pada aspek sosial, kami berupaya meningkatkan kompetensi dan memberikan manfaat kepada internal seperti karyawan dan eksternal seperti masyarakat secara umum. Pada lingkup internal, kami berkomitmen menghadirkan lingkungan kerja yang kondusif, aman dan menyenangkan, memberi paket remunerasi yang kompetitif, serta menyediakan kesempatan setara bagi pengembangan pribadi dan karier para karyawan sebagai mitra strategis.

In the social aspect, we strive to improve competence and provide benefits to internal employees such as employees and external parties such as society in general. Internally, we are committed to providing a conducive, safe and enjoyable work environment, providing competitive remuneration packages, and providing equal opportunities for employees' personal and career development as strategic partners.

Pada aspek pengembangan karyawan, kami secara rutin memberikan program pengembangan kompetensi seperti Program *Learning* dan *Non-class Room Leaning* yang masing-masing terdiri dari berbagai program. Kami juga mengadakan pelatihan untuk berbagai tingkat jabatan. Persentase karyawan berdasarkan tingkat jabatan yang telah melaksanakan pelatihan di tahun 2023 adalah 99,9% untuk level Staff, 99,7% untuk level *Junior Management,* 100% untuk level *Middle Management,* dan 100% untuk level *Senior Management.* Adapun rata-rata jam pelatihan karyawan pada tahun 2023 mencapai 82 jam per karyawan.

Pada lingkup eksternal, kami berkomitmen untuk memberikan sebagian keuntungan yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi masyarakat melalui program CSR. Kami fokus menyalurkan manfaat program CSR pada lima bidang yakni pendidikan, kesehatan, kemanusiaan, sosial dakwah, dan pemberdayaan ekonomi lokal. Pada tahun 2023, terdapat lebih dari 6.800 penerima manfaat dari kelima bidang tersebut.

APRESIASI DAN PENUTUP

Kami memiliki keyakinan bahwa seluruh upaya yang dilakukan sepanjang 2023 memberikan pesan kuat mengenai komitmen Bank Muamalat Indonesia dalam mendukung upaya pencapaian rumusan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Sebagai penutup, atas nama seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia, izinkan kami memberikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam keberlanjutan Bank. Kami selalu berupaya mencipakan industri keuangan yang sehat dan mewujudkan ekonomi umat melalui ekosistem keuangan syariah yang mencerminkan konsep perbankan berkelanjutan.

In the aspect of employee development, we routinely provide competency development programs such as the Learning Program and Non-class Room Leaning, each of which consists of various programs. We also provide training for various levels of positions. The percentage of employees based on position level who have carried out training in 2023 is 99.9% for Staff level, 99.7% for Junior Management level, 100% for Middle Management level, and 100% for Senior Management level. The average employee training hours in 2023 will reach 82 hours per employee.

In the external sphere, we are committed to providing some of the profits generated to benefit society through CSR programs. We focus on distributing the benefits of CSR programs in five areas, namely education, health, humanity, social da'wah, and local economic empowerment. In 2023, there were more than 6,800 beneficiaries in these five areas.

APPRECIATION AND CLOSING

We are convinced that all of the efforts made during 2023 will send a strong statement about Bank Muamalat Indonesia's commitment to assisting with the achievement of the Sustainable Development Goals (SDG). Finally, on behalf of all personnel of Bank Muamalat Indonesia, we would like to convey our appreciation and gratitude to all parties involved in the Bank's sustainability. We are continually striving to build a healthy financial industry and actualize the people's economy through a Sharia-compliant financial ecosystem that embodies the notion of sustainable banking.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Indra Falatehan
Direktur Utama
President Director

Direksi dan Pejabat Eksekutif Senior

Board of Directors and Senior Executive Officers

1 **Hery Syafril**
Direktur Risiko Bisnis Pembiayaan
Financing Business Risk Director

2 **Suhendar**
Direktur Keuangan dan Strategi
Finance and Strategy Director

3 **Karno**
Direktur Kepatuhan, Risiko, dan Hukum
Compliance, Risk, and Legal Director

4 **Wahyu Avianto**
Direktur Operasi dan Digital
Operation and Digital Director

5 6 7 8

5 **Indra Falatehan**
Direktur Utama
President Director

6 **Irvan Yulian Noor**
SEVP Enterprise Banking
SEVP Enterprise Banking

7 **Riksa Prakoso**
SEVP Human Capital
SEVP Human Capital

8 **Dedy Suryadi Dharmawan**
SEVP Retail Banking
SEVP Retail Banking

Surat Pernyataan Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2023 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Statement of the Board of Directors regarding Responsibility for the 2023 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 2023 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan dimaksud.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, April 2024

We, the undersigned, hereby declare that all information in the 2023 Sustainability Report of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk has been fully disclosed and we are solely responsible upon the accuracy of all contents of the Sustainability Report.

This statement is made truthfully.

Jakarta, April, 2024

Direksi
Board of Directors

Indra Falatehan
Direktur Utama
President Director

Hery Syafril
Direktur Risiko Bisnis Pembiayaan
Financing Business Risk Director

Karno
Direktur Kepatuhan, Risiko, dan Hukum
Compliance, Risk, and Legal Director

Wahyu Avianto
Direktur Operasi dan Digital
Operation and Digital Director

Suhendar
Direktur Keuangan dan Strategi
Finance and Strategy Director

Tentang Bank Muamalat

About Bank Muamalat

Identitas Perusahaan [GRI 2-1]

Corporate Identity

Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah

Nama Name	Nama Panggilan Initial Name	Bidang Usaha Line of Business
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk	Bank Muamalat Indonesia (BMI)	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 28 April 1992 Supplement No. 1919A.

Dasar Hukum Pendirian
Date of Establishment

1 November 1991/Resmi beroperasi 1 Mei 1992
1 November 1991/Officially operational on 1 May 1992

Dasar Hukum Pendirian
Authorized Capital

Rp5.600.000.000.115

Modal Ditempatkan
Issued Capital

Rp2.297.736.324.240

Kepemilikan Saham
Share Ownership

• Badan Pengelola Keuangan Haji Hajj Financial Management Agency	: 82,65%
• Ir. Andre Mirza Hartawan, MBA	: 5,19%
• Apliani	: 2,48%
• Reza Rhenaldi Syaiful	: 2,19%
• Dewi Monita	: 2,18%
• Islamic Development Bank	: 2,04%
• Masyarakat (masing-masing <5%) Public (each <5%)	: 3,26%
Total	**: 100,00%**

Jumlah Karyawan
Number of Employees

2.597 orang | person

Anggaran Dasar Terkini
Most Recent Articles of Association

Akta No. 6 tanggal 13 November 2023 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 14 Desember 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.

Deed No. 6 dated November 13, 2023 made before Notary Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, and notification of the amendment to its articles of association has been received and recorded by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in accordance with his letter dated December 14, 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.

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

Entitas Asosiasi dan Afiliasi
Associates and Affiliates

- PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF)
- Baitulmaal Muamalat (BMM)
- Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat
- PT Syarikat Takaful Indonesia

Jaringan Layanan
Network of Services

235 Kantor Layanan, terdiri dari
Service Offices, consisting of:
- Kantor Cabang | Branch Offices : 80
- Kantor Cabang Pembantu Sub-Branch Offices : 155

ATM : 564
Mobile Branch : 55
ATM Bersama : ±77.000
ATM Prima | Prima ATM : ±90.000

Sekretaris Perusahaan
Corporate Secretary

corporate.affairs@bankmuamalat.co.id

Kontak Alamat
Contact Address

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

Hubungan Investor | Investor Relations
Email : investor.relations@bankmuamalat.co.id

Call Center SalaMuamalat
1500016

Alamat Kantor Pusat [OJK C.2]
Head Office Address [OJK C.2]

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

Situs dan Media Sosial
Website and Social Media

BankMuamalatIndonesia
@BankMuamalat
@bank.muamalat
Bank Muamalat
PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Sekilas Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia at a Glance

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) ("BMI", "Bank") 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 dihadapan 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. 6 tanggal 13 November 2023 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 14 Desember 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.

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 mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan 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 Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) ("BMI", "Bank") is Indonesia's first Sharia banking institution. The Company was established based on the Deed of Establishment No. 1 dated November 1, 1991 AD or 24 Rabiul Akhir 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 by Decree No. C2-2413. HT.01.01 of 1992 dated March 21, 1992, and registered at the Central Jakarta District Court on March 30, 1992, under No. 970/1992 and published 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, with the most recent amendment formulated in Deed No. 6 dated November 13, 2023 before Notary Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, and notification of the amendment to the articles of association received and recorded by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in accordance with his letter dated December 14, 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.

BMI was founded on the idea of the Indonesian Ulema Council (MUI), the Indonesian Muslim Scholars Association (ICMI), and Muslim entrepreneurs who later received support from the Government of the Republic of Indonesia. The Company commenced operations on May 1, 1992/27 Shawwal 1412 H and the date was also designated as the Company's birthday. The Company obtained permission to operate as a commercial bank based on the Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia No. 1223/ MK.013/1991 dated November 5, 1991 and Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia No. 430/ KMK.013/1992 on the Granting of Business License of the Company in Jakarta dated April 24, 1992, as amended by the Decree of the Minister of Finance No. 131/KMK.017/1995 concerning Amendments to the Decree of the Minister of Finance No. 430/KMK.013/1992 on the Granting of Business License of the Company dated March 30, 1995 which in its decision permitted the Company to be able to conduct business as a commercial bank based on sharia principles.

Bank Muamalat is a public corporation whose shares are not listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX). It has been operating 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 Appointment of PT Bank Muamalat Indonesia as a Foreign Exchange Bank dated October 27, 1994. Based on the Decree of the Minister of Finance No. S-79/MK.03/1995 dated February 6, 1995, the Company was officially appointed as a State Treasury Perception Foreign Exchange Bank.

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.

Based on the Decree of the Minister of Finance No. S-9383/MK.5/2006 dated December 28, 2006, the Company obtained the Perception Bank status, allowing the Company to receive tax deposits. Then on July 25, 2013, the Company became a participant of the Deposit Insurance Corporation guarantee program as stated in the Deposit Insurance Corporation Letter No. S.617/DPMR/VII/2013 on the Participation of Deposit Insurance Corporation. The Company was then designated as the Hajj Deposit Receiving Bank based on the Decree of the Hajj Financial Management Agency No. 4/BPKH.00/2018, dated February 28, 2018.

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun 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.

BMI continues to innovate by introducing new sharia financial products, such as Mudharabah Subordinated Sukuk, Sharia Insurance (Takaful Insurance), Pension Fund of Muamalat Financial Institution (DPLK Muamalat), and Sharia Multifinance (Al-Ijarah Indonesia Finance), all of which are breakthrough products in Indonesia. Furthermore, the Bank's Shar-e, launched in 2004, is the first instant savings in 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 235 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 564 unit ATM Muamalat, 90.000 jaringan ATM Prima, 77.000 ATM Bersama, dan 55 unit Mobil Kas Keliling.

The Shar-e Gold Debit Visa, launched in 2011, was awarded by the Indonesian Museum of Records (MURI) as the first Sharia Debit Card with chip technology in Indonesia, as well as e-channel services, including internet banking, mobile banking, ATM, and cash management. All of these products pioneering sharia products in Indonesia, marking important milestones in the Islamic banking industryAs the Bank's capacity became larger and gained more recognition, BMI continued to expand its branch office network not only throughout Indonesia, but also overseas. In 2009, the Bank obtained permission to open a branch office in Kuala Lumpur, Malaysia, becaming the first bank in Indonesia and the only one to realize business expansion in Malaysia. To date, the Bank has 235 service offices including 1 (one) branch office in Malaysia. An extensive service network of 564 Muamalat ATM units, 90,000 ATM Prima, 77,000 ATM Bersama networks, and 55 Mobile Cash Cars supports the Bank's operations.

BMI kemudian 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.

BMI then rebranded the Bank's logo to further increase awareness of its image as an Islamic, Modern, and Professional Sharia Bank. The Bank also continues to realize various achievements that gained recognition, both nationally and internationally. Today, to provide the best service to its customers, BMI operates with several associates and affiliated companies, namely Al- Ijarah Indonesia Finance (ALIF), which provides sharia financing services, (DPLK Muamalat), which provides pension fund services through the Financial Institution Pension Fund, Muamalat Institute, which is an institution that develops, disseminates, and provides education regarding the Islamic economic system to the community, and Baitulmaal Muamalat, which provides services to channel Zakat, Infaq and Sadaqah (ZIS) funds.

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. November 1, 1991 or Rabiul Akhir 24, 1412 H.

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 theamount 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.multifinance in Indonesia.

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.

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 Sharia* (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 mengajakmasyarakat 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 ke-1 Digital Brand Awards Bank Umum Syariah BUKU 2 dengan Aset Rp25 triliun ke Atas dari Infobank.

Awarded Rank 1st Digital Brand Awards Sharia Commercial Banks BUKU 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.

2022

- Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Jangka Panjang yang dilakukan tanpa Penawaran Umum senilai Rp2 Triliun.
- Bank Muamalat mendapatkan peringkat (*rating*) idA+ dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) dengan prospek perusahaan 'stabil'. Peringkat ini juga berlaku untuk Sukuk Mudharabah Tahun 2021.

- Issued a Long-Term Mudharabah Subordinated Sukuk of Rp2 Trillion without Public Offering.
- Bank Muamalat received an idA+ rating from PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo with'stable' corporate prospects. This rating also applies to Sukuk Mudharabah Year 2021.

2023

- **BMI dinobatkan sebagai Bank Penyedia Layanan Pembayaran Zakat Terbaik dari Badan Amil Zakat Nasional RI pada BAZNAS Award 2023.**
- **BMI ditunjuk Kementerian Keuangan sebagai Bank Penyalur Gaji (BPG) atau payroll bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).**

- BMI was named the Best Zakat Payment Service Provider Bank by the Indonesian National Amil Zakat Agency at the BAZNAS Award 2023.
- PT Bank Muamalat Indonesia Tbk was appointed by the Ministry of Finance as the Salary Distributor Bank (BPG) or payroll for Civil Servants (ASN).

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.

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.

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.

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.

Tulisan

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

TAGLINE

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

Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan [OJK C.1]

Vision, Mission, and Corporate Value

VISI VISI

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 dilaksanakan oleh seluruh karyawan Muamalat diyakini mampu mengantarkan Bank Muamalat Indonesia mencapai visi misinya. Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia adalah Islami – Modern – Profesional, yang kemudian diturunkan menjadi 5 (lima) Perilaku Utama dimana nilai Islami diturunkan menjadi Integritas, nilai Modern diturunkan menjadi Terbuka dan Tanggap, serta nilai 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 Dont's* 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 Islami – Modern – Professional. These Core values are expanded into five main behaviours. Islami value translates into Integrity, Modern value translates into Transparency and Responsiveness, and Professional value translates into Competence and Excellence. Each of these five main behaviours become the basis for 7 (seven) behaviour indicators and 11 Do's and Don'ts, which employees use as the 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

Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA
Process oriented and service EXCELLENT

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

Berpikir positif dan TERBUKA terhadap perubahan
Think positiive 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

MODERN

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

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

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

Muamalat IDEAL

Nilai Utama Muamalat Muamalat Core Values

- **ISLAMI** ISLAMIC
- **MODERN**
- **PROFESIONAL** PROFESSIONAL

Perilaku Utama Main Behaviours

Integritas
Integrity

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 [OJK C.4][GRI 2-6] [OJK C.1]

Products and Services

PRODUK

Bank Muamalat Indonesia membagi produk perbankan syariah ke dalam 2 (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 produk pembiayaan merupakan sarana menyalurkan dana yang dihimpun oleh Bank dalam bentuk pembiayaan, baik untuk usaha produktif maupun keperluan konsumtif.

BMI juga melakukan penempatan dana bekerja sama dengan mitra strategis berupa 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, BMI melakukan penempatan dana pada bank lain serta pembelian surat-surat berharga berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, Bank 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:

PRODUCTS

Bank Muamalat Indonesia divides Sharia banking products into 2 (two) major categories, namely fund collection products and financing products. Fund collection products consist of various products tailored to the goals and preferences of customers. Meanwhile, financing products serve as a means of channeling funds collected by the Bank in the form of financing, both for productive activities and consumptive purposes.

BMI also places funds in cooperation with strategic partners through channeling financing and executing through micro-small financial institutions, namely, BMT (Baitul Maal Wa-Tamwil), Sharia People's Credit Banks (BPRS), and financing companies.

In order to maintain short-term liquidity positions, BMI places funds in other banks and purchases securities based on Sharia principles. Additionally, the Bank increases the intensity of financing aimed at markets that have traditionally shown strong financing performance by allocating a larger portion to MSMEs in financing portfolio realization. The description of fund collection products and financing products is outlined in the table below:

No.	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
1.	**Tabungan 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). **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** Pembiayaan kepada perorangan dengan peruntukan pembelian rumah tinggal *ready stock* baik *primary* maupun *secondary*. Pembiayaan ini juga dapat digunakan untuk pengalihan (*take over*) KPR dari bank syariah maupun bank konvensional, renovasi, dan pembiayaan konsumtif beragun properti. Untuk Nasabah *existing* KPR di Bank Muamalat dapat mengajukan *top up* untuk memenuhi kebutuhan konsumtif. **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.
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** Haji Tabungan haji dan umrah dalam mata uang rupiah dan valuta asing dolar AS yang dikhususkan bagi nasabah masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Dapat dilengkapi dengan *standing instruction* 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 Haji – Haji Anak Hebat** Tabungan iB Hijrah Haji – Haji anak Hebat adalah tabungan iB Haji dikhususkan untuk anak- anak dibawah umur 17 tahun yang ingin menabung ibadah haji. **iB Hijrah Haji Savings – Haji Anak Hebat** The iB Hijrah Haji Savings – Haji Anak Hebat is a specialized iB Haji savings account for children under 17 years of age who wish to save for the Hajj pilgrimage.	
5.	**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 *end user* dengan tujuan pembelian kendaraan bermotor (mobil dan motor) melalui perusahaan *multifinance* 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.

No.	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
6.	**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).
7.	**Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB** Tabungan yang dikelola dengan akad Mudharabah dan dikhususkan untuk segmen pelajar. Tabungan SimPel iB dapat dibukakan 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.
8.	**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.
9.	**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 Konstruksi Developer** Financing used for the construction of property projects.
10.	**Tabungan iB Hijrah Payroll** Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang merupakan karyawan dari suatu perusahaan/institusi tertentu di mana pendistribusian gaji (*payroll*) yang diterima, dilakukan melalui Bank Muamalat **iB Hijrah Payroll Savings** A savings account designed for individual customers who are employees of a particular company/institution, where the distribution of received salaries (payroll) is carried out through Bank Muamalat.	
11.	**Tabungan Prima Berhadiah** Tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan maupun non perorangan dengan pemberian hadiah di muka sesuai keinginan nasabah tanpa diundi, di mana nasabah bersedia mengendapkan dana dalam jangka waktu tertentu **Prima Berhadiah Savings Account** A savings account designed for individuals or non-individuals with upfront prizes according to the customer's wishes without lottery, where customers are willing to deposit funds for a certain period of time.	

No.	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
12.	**Rekening Tabungan Jamaah Haji** RTJH adalah tabungan dalam mata uang Rupiah (IDR) dengan akad Wadiah bagi anda yang telah memiliki dana porsi haji dan dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja menggunakan Muamalat DIN dan kartu SharE Debit **Hajj Pilgrim Savings Account** RTJH is a savings account in Indonesian Rupiah (IDR) currency with a Wadiah contract for those who already have a portion of Hajj funds and can be used for transaction and shopping needs using Muamalat DIN and SharE Debit cards.	
13.	**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.
14.	**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. Diperuntukkan hanya untuk nasabah perorangan yang sebelumnya telah memiliki rekening tabungan/giro di Muamalat dan telah mengunduh dan terdaftar di aplikasi Muamalat DIN. **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. Intended Only for Individual customers who previously have a savings/current account in Muamalat and had downloaded and registered in the Muamalat DIN application.	**iB Properti Bisnis** Pembiayaan investasi untuk pembangunan properti bisnis yang menunjang keberlangsungan usaha. **iB Properti Bisnis** Investment financing for business property development that supports business continuity

No.	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
15.	**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 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. 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 diperuntukkan khusus untuk nasabah non perorangan. **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. 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. 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	**iB Muamalat Usaha Mikro** Pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan investasi diberikan kepada pengusaha mikro baik untuk perorangan maupun badan usaha non-hukum. **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.
16.	**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. **Ib Hijrah Current Account** A Shariah-compliant current account with a wadiah contract in Indonesian rupiah and US dollars, facilitating all types of business transactions as well as personal financial transactions for customers. This account is intended for individual customers and institutions with legal entities.	**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. **iB Muamalat Current Account** Financing provided to customers to meet the needs of purchasing Business Properties as an investment or for refurbishment/renovation and construction of new business properties on customer-owned land.
17.	**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 benefit transaksi lainnya. Giro ini diperuntukan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan. **Giro iB Hijrah Ultima** Islamic current account with mudharabah contract in rupiah and US dollar that facilitates all types of business transaction needs and personal financial transactions of customers accompanied by competitive profit sharing and various other transaction benefits. This current account is intended for individual and institutional customers who have legal entity.	

No.	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
18.	**Giro Ultima USD Berhadiah** Giro Ultima USD Berhadiah (GUUB) Program giro berjangka khusus di mana Bank memberikan hadiah (barang dan jasa sesuai ketentuan bank, mengacu pada katalog terbaru) dimuka atau dibelakang. **Giro Ultima USD Berhadiah** Giro Ultima USD Berhadiah (GUUB) A special term current account program where the Bank provides prizes (goods and services in accordance with bank regulations, referring to the latest catalog) in advance or on the back.	
19.	**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 Eskpor Sumber daya Alam (DHE SDA) bagi nasabah non perorangan. 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 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). **Giro iB Hijrah/iB Hijrah Ultima-Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA)** Special Account (Reksus) Giro Devisa Hasil Ekspor Daya Alam (DHE SDA) is a Giro Account that is used specifically for the receipt of Foreign Exchange Proceeds from Natural Resources Export (DHE SDA) for non-individual customers. This current account is managed in a sharia manner with two contract options, namely wadiah and mudharabah contracts in rupiah and US dollars. For the mudharabah contract, the current account comes with competitive profit sharing and lower profit sharing tax. This product was created to support the government's policy as stipulated in Government Regulation (PP) No. 1/2019 concerning the receipt of Foreign Exchange Proceeds from Natural Resources Exported Goods (DHE SDA).	
20.	**Giro iB Hijrah SAR** Giro iB Hijrah SAR (Saudi Arabian Riyal) adalah produk pengembangan dari Giro iB Hijrah yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan dan non perorangan dalam melakukan transaksi bisnis dengan menggunakan jenis mata uang Saudi Arabian Riyal (SAR) **Giro iB Hijrah SAR** Giro iB Hijrah SAR (Saudi Arabian Riyal) is a development product of Giro iB Hijrah which is intended for individual and non-individual customers in conducting business transactions using Saudi Arabian Riyal (SAR) currency.	

No.	Produk Penghimpunan Dana Fund Collection Products	Produk Pembiayaan Financing Products
21.	**Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Syariah 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. **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.	

Layanan

BMI senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Upaya itu direalisasikan 4 (empat) layanan yang diberikan kepada para nasabah, yakni layanan perbankan internasional, layanan *trade finance*, layanan 24 jam dan Treasury.

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

BMI always strives to provide maximum service. This effort is realized through four services provided to customers, namely international banking services, trade finance services, 24-hour services, and Treasury.

1. **International Banking (Remittances)**
   a. Incoming Muamalat Remittance iB
   Foreign currency remittances directed to recipients, either for cash receipt or credited to the recipient's account at the Bank.
   b. Outgoing Muamalat Remittance iB
   Foreign currency remittances directed to recipients, either for cash receipt or credited to the recipient's account at another bank, both domestically and internationally, according to sender instructions through the Bank.

2. **Trade Finance**
   a. Export
   Products and export transaction services available to customers/exporters of the Bank include:
   i. Advising L/C
   A service provided by the Bank to forward/convey L/C to the beneficiary stated in the L/C, either directly or through a 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 dokumendokumen 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.

ii. Outward Bills
A service provided by the Bank to handle export L/C documents including: examination of export L/C documents, sending documents to the Issuing Bank or designated parties, receiving export payment proceeds, and other activities related to handling export L/C documents.

ii. Negotiation
Advance funds provided by the Bank to the beneficiary upon presentation of export L/C documents (post-shipment financing). Negotiations can be conducted with or without customer facilities.

iv. L/C Transfer
A service provided by the Bank to issue L/C transfers based on the L/C received by the Bank from the Issuing Bank.

b. Import
Products and import transaction services available to customers/Importers of the Bank include:

i. Letter of Credit (L/C)
Bank Muamalat Indonesia provides L/C issuance services, which involve issuing a statement by the Bank at the request of the customer for the benefit of another party (beneficiary), whereby the Bank undertakes to pay the beneficiary if they can fulfill the requests/requirements stated in the L/C. There are several types of L/C based on the payment terms, namely:

- Sight L/C
  L/C that obliges the Issuing Bank to make payment to the beneficiary immediately after the documents provided by the beneficiary meet the requirements stated in the L/C.
- Usance L/C
  L/C where when the documents provided by the beneficiary meet the requirements stated in the L/C, the Issuing Bank is obliged to provide acceptance of the draft stating that the Issuing Bank will pay the beneficiary within a certain period in the future.
- Usance Payable at Sight (UPAS) L/C
  L/C that obliges the Issuing Bank to make payment to the beneficiary immediately after the documents provided by the beneficiary meet the requirements stated in the L/C. On the other hand, the applicant will make payment to the Issuing Bank within a certain period in the future.

- *Usance Payable at Usance (UPAU) L/C*
  Usance L/C di mana Issuing Bank akan 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).

- Usance Payable at Usance (UPAU) L/C
  Usance L/C where the Issuing Bank will make payment to the beneficiary for the draft (bill) received according to the Bank's acceptance to the beneficiary. On the other hand, the applicant will make payment to the Issuing Bank within an agreed-upon period in the future.

ii. Domestic Documented Credit (SKBDN)
Basically, the products and services provided for exporters and importers can also be used to support domestic trade. What sets it apart is the best practice reference used, where export/import transactions follow international standards regulated by UCP DC (Uniform Custom Practice on Documentary Collection), while domestic transactions adhere to the regulations of Bank Indonesia. Therefore, SKBDN is commonly referred to as a Local L/C.

iii. Bank Guarantees
Bank Guarantees are the issuance of a statement by the Bank at the request of the customer (guaranteed party) to guarantee the obligations of the customer due to the inability of the customer to fulfill their obligations properly (default) to the party receiving the 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 (Bid Guarantee)
- Performance Bond (Performance Guarantee)
- Advance Payment Bond (Advance Payment Guarantee)
- Retention Bond (Retention Guarantee)
- Payment Bond (Payment Guarantee)
- Custom Bond
- Shipping Guarantee
- Counter Guarantee

iv. Bank Guarantee Claims
Bank Guarantee Claims are services provided by the Bank at the request of the beneficiary to make claims to the Issuing Bank when the applicant fails to fulfill their obligations properly (default) to the beneficiary.

v. Standby L/C
Standby L/C is a form of guarantee from the Standby L/C Issuing Bank to the beneficiary against the possibility of default by the applicant (guaranteed party/applicant of 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.

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 nasabah 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 dan non transaksional untuk melengkapi gaya hidup syariah Nasabah. Fitur transaksional yang tersedia meliputi transfer (pemindahbukuan, online antar bank, BI-FAST, SKN dan RTGS), pembayaran (Telkom, Internet, PLN, PDAM, TV Kabel, Tiket, Asuransi, Samsat Digital, PBB, Pendidikan, E-Commerce, Donasi, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, DPLK, BPJPH dan *Virtual account*) pembelian (pulsa isi ulang, Paket Data, Token Listrik, uang elektronik, Voucher Google Play, dan Spotify Premium, Hewan Qurban, Ziswaf dan Hijrah Tour), pembayaran menggunakan QRIS, pembukaan deposito, pembukaan rekening tambahan (ETB) serta rekening baru (NTB) fitur non transaksional berupa cek saldo, mutasi rekening, info produk, layanan Nasabah Digital, daily hadist,

vi. Deposito Plus
Deposito Plus is a deposit marketing program combined with SKBDN. Through this program, customers placing deposits in the Bank have the opportunity to directly own a vehicle.

vii. LC Murabahah
LC Murabahah is a working capital financing facility provided to importer debtors for payment or settlement of L/C or SKBDN, both sight (on presentation) and usance (deferred), issued through Bank Muamalat Indonesia.

viii. Buyer Financing
Buyer Financing is short-term financing provided by the Bank to ensure the ability of customers to purchase raw materials/commodities from suppliers/sellers in a timely manner, thereby maintaining the credibility of customers in the eyes of suppliers/sellers.

ix. AR Financing
Short-term financing products with advance funding to meet the working capital needs based on the business receivables of the company from trading transactions or sales of goods and services.

x. Value Chain Financing
Financing provided to customers through vendor or distributor financing schemes.

3. 24-Hour Services

a. Muamalat ATM
Muamalat ATMs are equipped with various features to facilitate customers in checking balances, printing the last 5 transactions, bill payments, prepaid top-ups, ticket purchases, insurance premium payments, interbank transfers, school fee payments, and Zakat payments.

b. Muamalat Mobile/Digital Islamic Network (DIN)
Muamalat DIN is a mobile banking application that includes both transactional and non-transactional features to complement the Sharia lifestyle of customers. Transactional features include transfers (inter-account, online interbank, BI-FAST, SKN, and RTGS), payments (Telkom, internet, electricity, PDAM, cable TV, tickets, insurance, digital Samsat, property tax, education, e-commerce, donations, health insurance, social security, pension funds, Hajj, and virtual accounts), purchases (prepaid top-ups, data packages, electricity tokens, electronic money, Google Play vouchers, Spotify Premium, Qurban animals, Ziswaf, and Hajj tours), QRIS payments, deposit opening, additional account opening (ETB), and new account opening (NTB). Non-transactional features include balance checks, account statements,

arah kiblat, jadwal shalat, kalkulator zakat, cek nilai manfaat haji dan informasi promo. Selain itu juga *Mobile banking* Muamalat (DIN) dilengkapi dengan layanan DPLK Muamalat yang terintegrasi serta layanan pengaduan yang seamless. Dalam 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, IOS dan Huawei. Untuk dapat menggunakan layanan Muamalat DIN, nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi Muamalat DIN dari app store (Apple) play store (Android) dan App Gallery (Huawei) 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 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 non transaksional 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-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.
   - E-mail dengan alamat e-mail salamuamalat@bankmuamalat.co.id.
   - Chat melalui WebChat pada website Bank Muamalat WhatsApp dengan nomor 081280651800.

e. Muamalat Digital Integrated Access (MADINA)
Layanan Internet Banking untuk nasabah non Individual yang berbasis *website* dan memiliki pilihan menu yang beragam, proses transaksi yang *realtime*, pengaturan wewenang, limit transaksi yang mudah

product information, digital customer services, daily hadith, Qibla direction, prayer times, Zakat calculators, Hajj benefit checks, and promotional information. Additionally, Muamalat Mobile Banking (DIN) includes integrated DPLK Muamalat services and seamless complaint handling. Muamalat DIN offers real-time, secure, and convenient transactions using customers' registered smartphones connected to the internet.

Muamalat DIN is compatible with Android, iOS, and Huawei operating systems. To use Muamalat DIN, customers only need to download the Muamalat DIN app from the app store (Apple), play store (Android), or App Gallery (Huawei) using the keyword "Muamalat DIN" and complete the registration process through the app.

c. Muamalat Internet Banking
This service aims to facilitate retail customers (individuals) in conducting financial transactions such as transfers (inter-account, interbank, SKN, and RTGS), payments (Telkom, Telko, electricity, cable TV, Zakat, and virtual accounts), purchases (prepaid top-ups, electricity, online Sukuk), and non-transactional activities such as balance checks, account statements, language options, and promotional information. Muamalat Internet Banking also features online debit transactions, allowing customers to shop with Muamalat's partner merchants more easily, conveniently, and securely. To use Muamalat Internet Banking, customers simply need to visit the nearest Muamalat ATM to register and activate financial transactions through the nearest Muamalat branch.

d. SalaMuamalat
SalaMuamalat is a 24-hour contact center service that provides convenience to customers for information, requests, or banking product complaints anytime and anywhere. Customers can connect with SalaMuamalat through:
   - Telephone at 1500016, or for customers outside Indonesia, at +6221 8066 8000.
   - Email at salamuamalat@bankmuamalat.co.id.
   - Chat via WebChat on the Bank Muamalat website or WhatsApp at 081280651800.

e. Muamalat Digital Integrated Access (MADINA)
MADINA is an internet banking service for non-individual customers based on a website platform with various menu options, real-time transaction processes, customizable transaction limits according

sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan MADINA, nasabah dapat memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas rekening nasabah di Bank tanpa terbatas waktu dan tempat.

f. Muamalat Merchants Apps (MMA)
QRIS Acquiring Muamalat adalah layanan Bank Muamalat yang ditawarkan kepada Nasabah yang memiliki usaha yang memenuhi syarat yang telah ditentukan sebagai Merchant QRIS untuk dapat memproses data uang elektronik yang diterbitkan oleh pihak lain atau Bank Muamalat sendiri berupa aplikasi uang elektronik berbasis server. Mobile Banking (mis. MDIN) atau Uang elektronik (mis. OVO, GoPay, LinkAja, Dana) memiliki fitur pembayaran menggunakan QR. Layanan tersebut menggunakan Muamalat Merchants App (MMA) yang dapat di unduh dari playstore yang digunakan oleh Merchant untuk mengelola transaksi pembayaran barang/jasa melalui QRIS Merchant. Fitur yang tersedia pada Muamalat Merchant Apps yaitu notifikasi transaksi, cek histori transaksi, refund transaksi, generate QR Statis dan Dinamis.

g. Gerai Muamalat
Gerai Muamalat adalah layanan atau fasilitas sistem pembelian dan pembayaran tagihan secara tunai oleh masyarakat pada Loket atau *Payment Point (PP)* yang sudah bekerjasama dengan Bank Muamalat

h. Virtual Account
Virtual Account (VA) merupakan layanan Bank Muamalat untuk memudahkan Nasabah/Mitra dalam penerimaan pembayaran tagihan dari *End User*, berupa nomor identifikasi khusus yang dibuat unit untuk digunakan sebagai nomor tujuan pembayaran serta identifikasi tagihan bagi setiap *End User.*

I. Standard Nasional Open API Pembayaran (SNAP)
Standard Nasional Open API Pembayaran adalah layanan bagi mitra Bank Muamalat agar dapat melakukan instruksi beberapa fitur transaksi perbankan dari rekening yang dimiliki oleh Mitra secara langsung baik untuk kebutuhan transaksi Mitra sendiri, nasabah dari Mitra maupun non Mitra. Mitra mendapatkan fleksibilitas dalam mengakses sistem perbankan melalui sistem *internal business process* milik nasabah sendiri.

4. Layanan *Treasury*

a. *Money Market*
Aktivitas transaksi *Money Market* (Pasar Uang) di Bank Muamalat Indonesia dalam rangka baik pemenuhan liquiditas maupun optimalisasi likuiditas, di mana aktivitas tersebut *treasury* mencatatkan pendapatan dan biaya berupa margin, bagi hasil, athaya dan ujroh atas penempatan maupun pinjaman di pasar uang.

to customer needs, allowing monitoring and banking transactions on customer accounts with the bank without time or location restrictions.

f. Muamalat Merchants Apps (MMA)
QRIS Acquiring Muamalat is a Bank Muamalat service offered to customers who have a business that meets the requirements that have been determined as a QRIS Merchant to be able to process electronic money data issued by other parties or Bank Muamalat itself in the form of server-based electronic money applications. Mobile Banking (e.g. MDIN) or Electronic money (e.g. OVO, GoPay, LinkAja, Dana) has a payment feature using QR. The service uses the Muamalat Merchants App (MMA) which can be downloaded from the playstore which is used by merchants to manage payment transactions for goods /services through QRIS Merchant. Features available on Muamalat Merchant Apps are transaction notifications, check transaction history, refund transactions, generate Static and Dynamic QR.

g. Muamalat Outlets
Muamalat Outlets are cash payment and bill payment facilities provided to the public at designated counters or payment points (PP) that collaborate with Bank Muamalat.

h. Virtual Account
Virtual Account (VA) is a Bank Muamalat service that facilitates customers/partners in receiving bill payments from end-users. It consists of a unique identification number created by the unit to be used as a payment destination number and bill identification for each end-user.

i. National Standard Open Payment API (SNAP)
Standard Nasional Open API Pembayaran is a service provided to Bank Muamalat's partners to execute several banking transaction features directly from the partner's account for the partner's own transactions, transactions of the partner's customers, or non-partner transactions. Partners gain flexibility in accessing banking systems through their internal business process systems.

4. Treasury Services

a. Money Market
Money Market transactions at Bank Muamalat Indonesia serve both liquidity fulfillment and liquidity optimization purposes. In these activities, the treasury records income and expenses in the form of margins, profit-sharing, fees, and returns on placements or loans in the money market.

b. *Foreign Exchange*
Aktivitas transaksi Foreign Exchange di Bank Muamalat Indonesia dalam rangka memenuhi kebutuhan baik nasabah perorangan, nasabah korporasi dan antarbank untuk memperoleh *fee-based income* dan juga sebagai transaksi pemenuhan kebutuhan bank (*Banking Book*). Mata uang yang dilayani adalah USD, MYR, SGD, EUR, JPY, SAR, KWD dan MultiCurrency. Produk Forex adalah *Cash transaction*: *Today*, Tom (*tomorrow*) dan *Spot*. Hedging transaction: hedging sederhana (*forward*/ Al-Tahawwuth al-Basith) dan *hedging* kompleks (Al-Tahawwuth al-Murakkab)
Selain itu, juga melayani *exotic currency* seperti Won Korea (KRW), Dinar Jordan (JOD), dan Thailand Bath (THB) dan lain-lain. Nasabah juga dapat melakukan jual beli banknote ke Bank Muamalat Indonesia untuk mata uang USD, SAR, dan SGD. Transaksi - transaksi di atas dapat dilakukan baik di Indonesia maupun di cabang Kuala Lumpur, Malaysia.

c. *Fixed Income* (Sukuk)
Aktivitas transaksi Sukuk di Bank Muamalat Indonesia dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dalam berinvestasi sukuk dan memenuhi kebutuhan bank (*banking position*) untuk mata uang IDR dan USD. Sukuk yang ditransaksikan adalah sukuk yang diterbitkan oleh pemerintah dan korporasi. Sukuk yang aktif ditransaksikan adalah SR (Sukuk Ritel), PBS (Project Based Sukuk) dan Indois (Sukuk pemerintah mata uang USD).

Transaksi dilakukan dengan nasabah individu, korporasi dan antarbank. Adapun tujuan transaksi sukuk adalah untuk memperoleh fee-based income dan pendapatan margin/ujroh atas kupon sukuk pada portofolio *banking book*. Dan melanjutkan pada tahun-tahun sebelumnya BMI sebagai mitra distribusi sukuk pemerintah, BMI ikut berpartisipasi dalam penjualan sukuk yang diterbitkan pemerintah.

b. Foreign Exchange
Foreign Exchange transactions at Bank Muamalat Indonesia cater to the needs of individual customers, corporate clients, and interbank transactions to generate fee-based income and fulfill the bank's requirements (Banking Book). Supported currencies include USD, MYR, SGD, EUR, JPY, SAR, KWD, and MultiCurrency. Forex products include Cash transactions: Today, Tomorrow (Tom), and Spot. Hedging transactions include simple hedging (forward/Al-Tahawwuth al-Basith) and complex hedging (Al-Tahawwuth al-Murakkab).
Additionally, exotic currencies such as Korean Won (KRW), Jordanian Dinar (JOD), Thai Baht (THB), and others are also served. Customers can also buy and sell banknotes of USD, SAR, and SGD currencies at Bank Muamalat Indonesia. These transactions can be conducted in Indonesia or at the Kuala Lumpur, Malaysia branch.

c. Fixed Income (Sukuk)
Sukuk transactions at Bank Muamalat Indonesia aim to meet the investment needs of customers and the bank's requirements (banking position) in IDR and USD currencies. Tradable Sukuk includes those issued by governments and corporations. Active Sukuk transactions include Retail Sukuk (SR), Project-Based Sukuk (PBS), and Indois (USD-denominated government Sukuk).

Transactions are conducted with individual customers, corporations, and interbank entities. The purpose of Sukuk transactions is to generate fee-based income and margin/returns on Sukuk coupons in the banking book portfolio. As in previous years, Bank Muamalat Indonesia continues to participate as a government Sukuk distribution partner, contributing to the sale of government-issued Sukuk.

AKTIVITAS UTAMA DAN TARGET PASAR BANK

Aktivitas utama BMI pada tahun buku 2023 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, BMI juga memberikan 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.

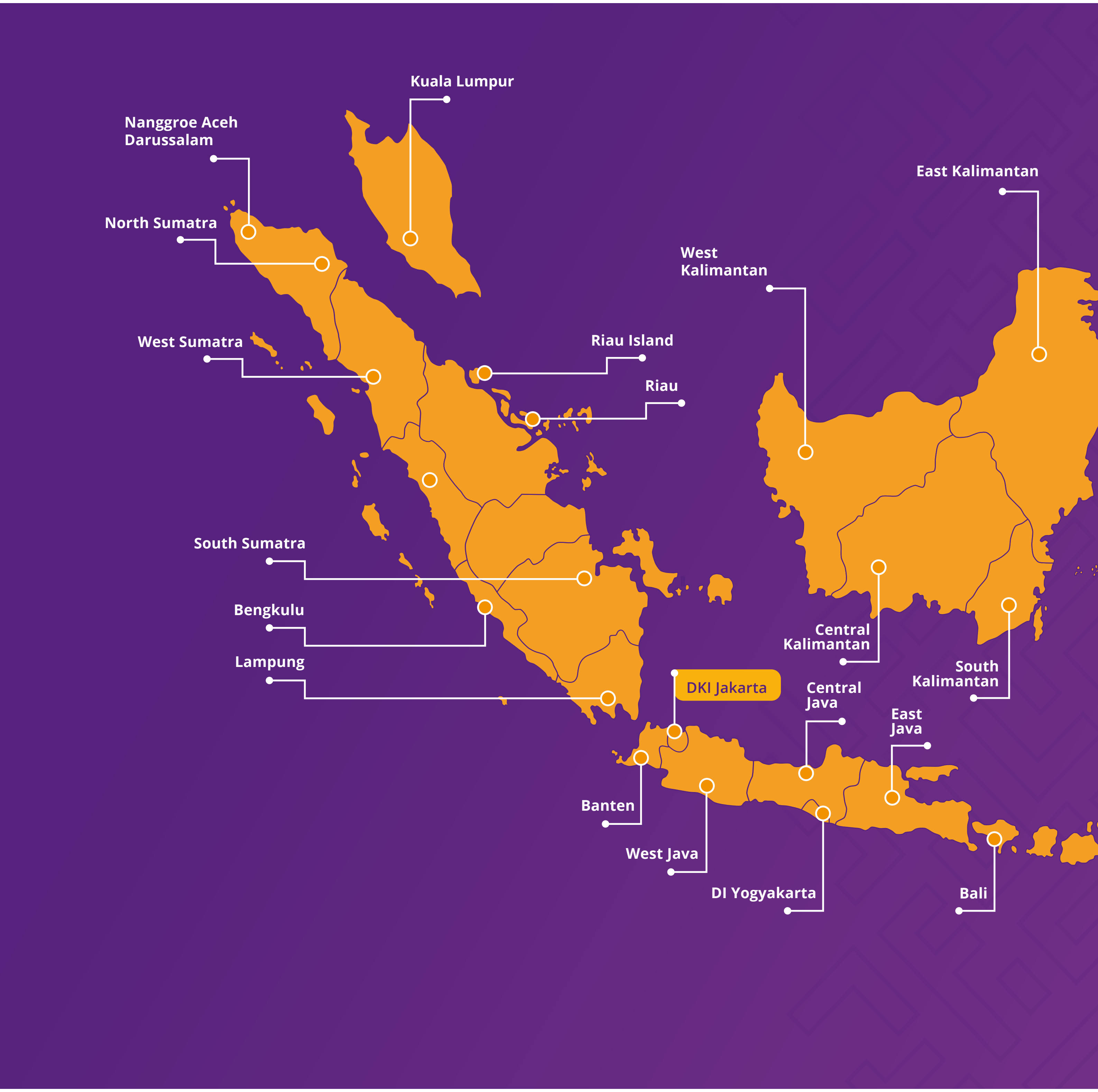
MAIN ACTIVITIES AND TARGET MARKET OF THE BANK

BMI's main activities in the fiscal year 2023 remained unchanged. According to the Company's Articles of Association, the Bank's main activities are to collect funds from the public and channel them back in the form of financing based on Sharia principles.

In addition to conducting interbank transactions based on Sharia principles, BMI also provides services for national and international payment and trade transactions. These services include money transfers, collections, foreign exchange transactions, and export-import financing in the form of Letters of Credit (L/C) which generate fee-based income for the Bank.

Wilayah Operasional [OJK C.3][GRI 2-1]

Operational Areas




Gorontalo
North Sulawesi
North Maluku
West Papua
Central Sulawesi
South East Sulawesi
Maluku
South Sulawesi
Papua
West Nusa Tenggara
East Nusa Tenggara

Skala Perusahaan [OJK C.3][GRI 2-6]

Bank Muamalat Scale [OJK C.3][GRI 2-6]

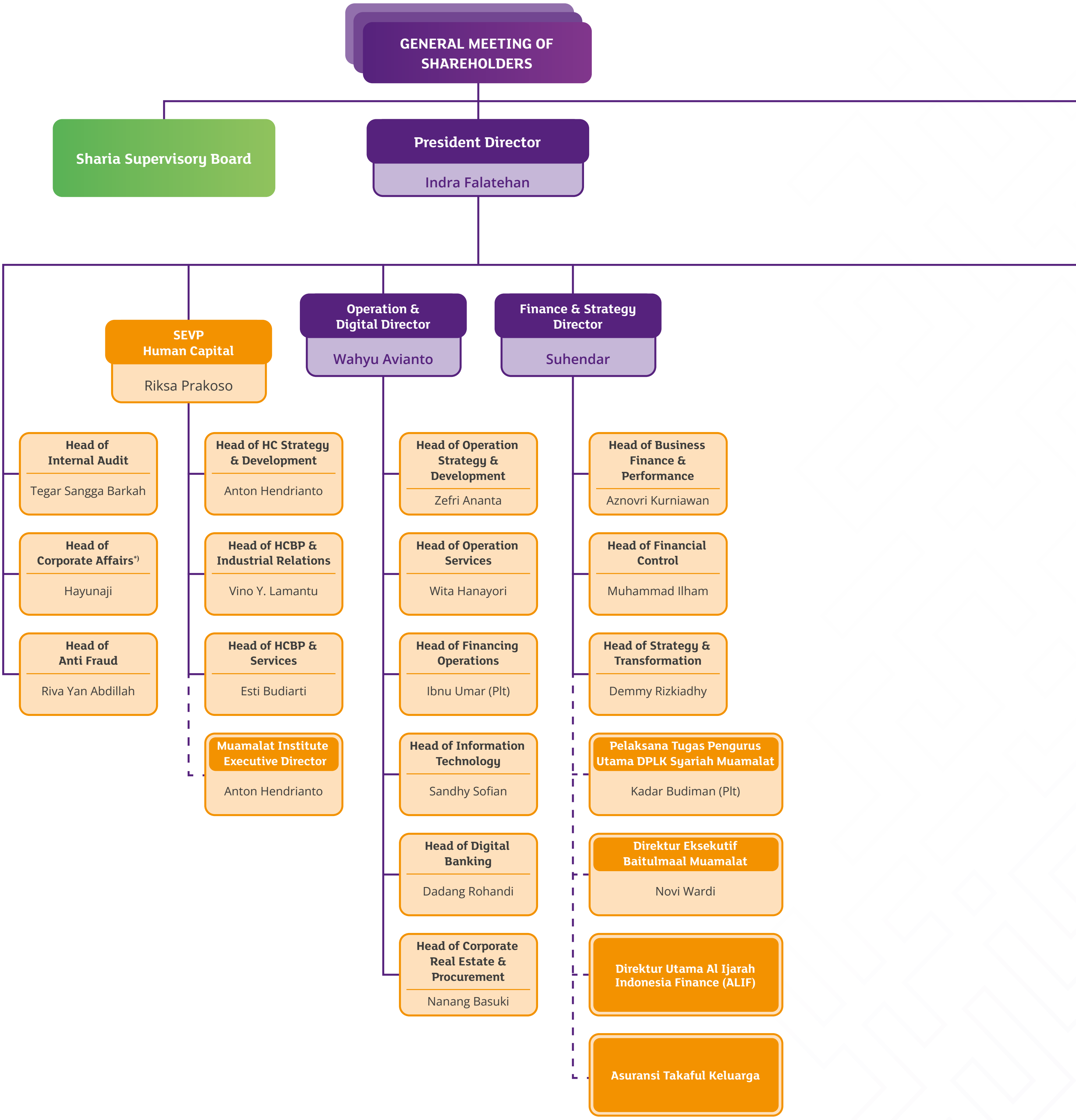
Uraian Description	Satuan Unit	Tahunan Year		
		2021	2022	2023
Jumlah Pekerja* Headcount*	Orang Person	2.686	2.468	2.585
Skala Operasi **Operational Scale**				
Jumlah Kantor Cabang Dalam Negeri Total Domestic Branches	Kantor Office	79	79	79
Jumlah Kantor Cabang Luar Negeri Total Overseas Branches	Kantor Office	1	1	1
Jumlah Kantor Cabang Pembantu Total Supporting Branches	Kantor Office	131	135	155
Jumlah Kantor Kas Total Cash Branches	Kantor Office	28	33	0
Jumlah ATM Muamalat Total Muamalat ATM	Unit Units	568	619	564
Jumlah Mobil Kas Keliling Total Mobile Cash	Unit Units	51	55	55
Jumlah Rekening Total Accounts	Rekening Account	1.856.171	1.848.384	1.904.053
Skala Usaha **Business Scale**				
Piutang Receivables	Rp Miliar Rp Billion	7.703	6.698	5.854
Jumlah Pinjaman Qardh Total Qardh Financing	Rp Miliar Rp Billion	689	865	634
Jumlah Pembiayaan Mudharabah Total Mudharaba Financing	Rp Miliar Rp Billion	526	564	594
Jumlah Pembiayaan Musyarakah Total Musharaka Financing	Rp Miliar Rp Billion	9.122	10.695	15.382
Jumlah Simpanan Total Saving	Rp Miliar Rp Billion	9.676	9.227	11.022
Rasio Kecukupan Modal Capital Adequacy Ratio	%	23,76%	32,70%	29,42%

Uraian Description	Satuan Unit	Tahunan Year		
		2021	2022	2023
Pendapatan **Revenues**				
Jumlah Pendapatan Bank sebagai Mudharib Total Revenue from Fund Managment by Bank as Mudharib	Rp Miliar Rp Billion	2.139	1.764	2.153
Laba Bersih Net Profit	Rp Miliar Rp Billion	9	27	13
Aset, Liabilitas, dan Ekuitas **Asset, Liability, and Equity**				
Jumlah Aset Total Assets	Rp Miliar Rp Billion	58.899	61.364	66.953
Jumlah Liabilitas Total Liabilities	Rp Miliar Rp Billion	11.555	10.566	15.048
Jumlah Dana Syirkah Temporer Total Temporary Shirka Fund	Rp Miliar Rp Billion	43.358	45.597	46.488
Jumlah Ekuitas Total Equity	Rp Miliar Rp Billion	3.986	5.202	5.216

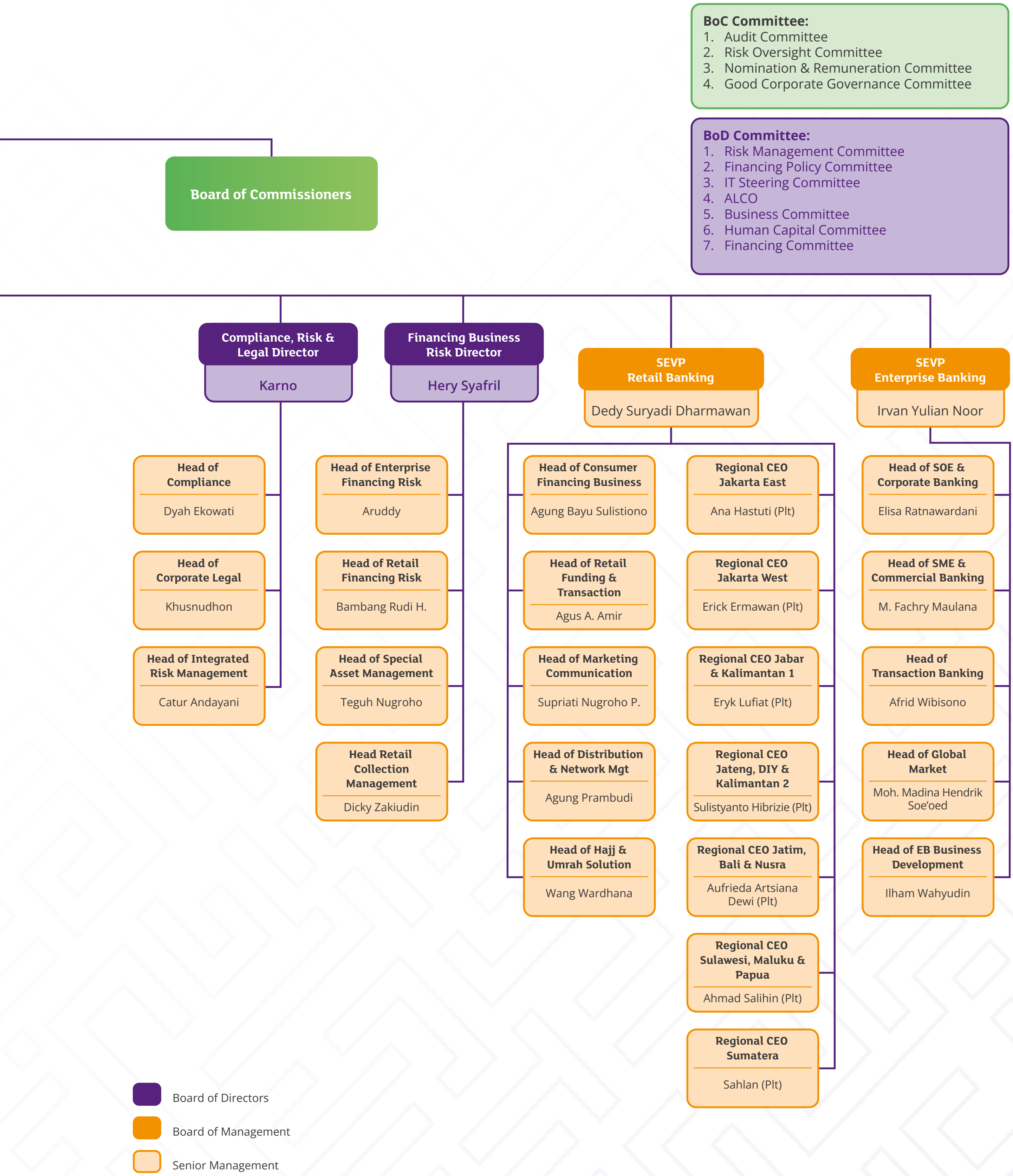
* tidak termasuk manajemen
* exclude management

Struktur Organisasi

Organization Structure

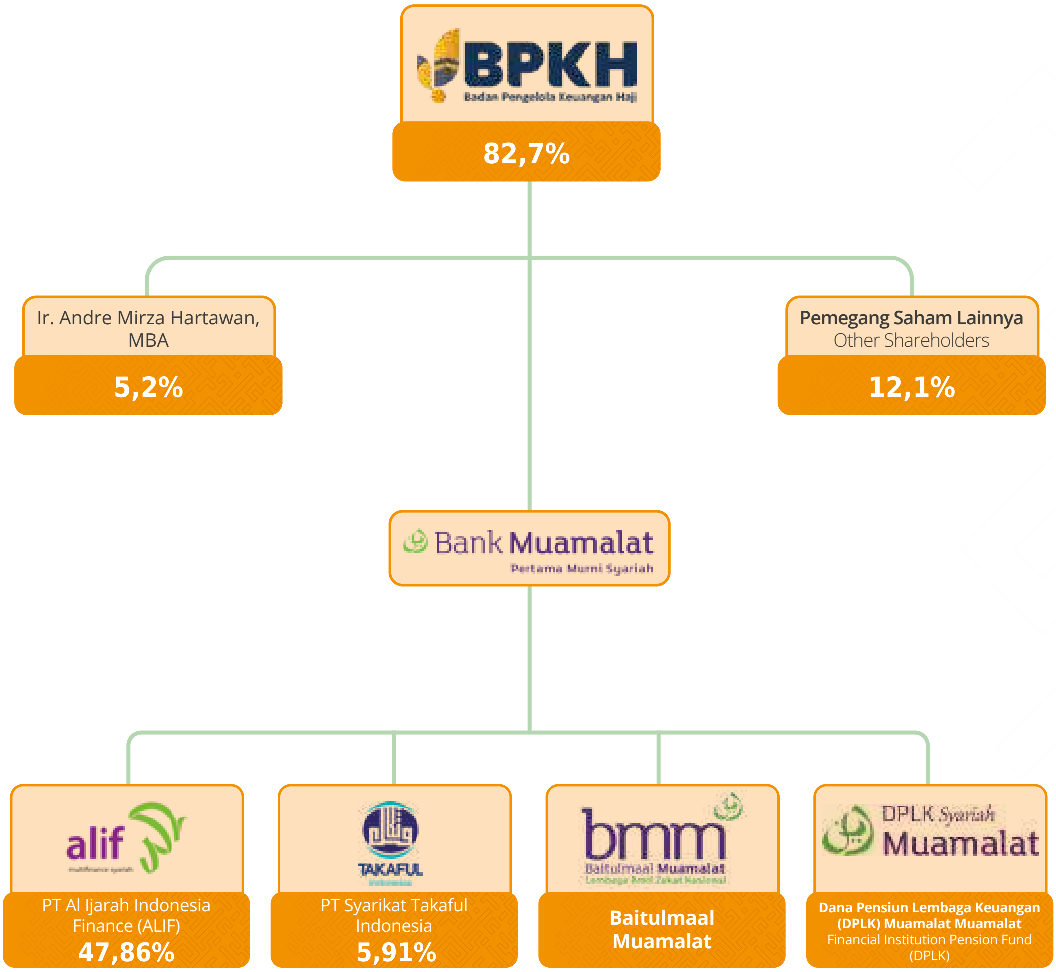


*) Merangkap sebagai Sekretaris Perusahaan.
Concurrently as Corporate Secretary.


BoC Committee:
1. Audit Committee
2. Risk Oversight Committee
3. Nomination & Remuneration Committee
4. Good Corporate Governance Committee
BoD Committee:
1. Risk Management Committee
2. Financing Policy Committee
3. IT Steering Committee
4. ALCO
5. Business Committee
6. Human Capital Committee
7. Financing Committee
Board of Commissioners
Compliance, Risk & Legal Director
Karno
Financing Business Risk Director
Hery Syafril
SEVP Retail Banking
Dedy Suryadi Dharmawan
SEVP Enterprise Banking
Irvan Yulian Noor
Head of Compliance
Dyah Ekowati
Head of Corporate Legal
Khusnudhon
Head of Integrated Risk Management
Catur Andayani
Head of Enterprise Financing Risk
Aruddy
Head of Retail Financing Risk
Bambang Rudi H.
Head of Special Asset Management
Teguh Nugroho
Head Retail Collection Management
Dicky Zakiudin
Head of Consumer Financing Business
Agung Bayu Sulistiono
Head of Retail Funding & Transaction
Agus A. Amir
Head of Marketing Communication
Supriati Nugroho P.
Head of Distribution & Network Mgt
Agung Prambudi
Head of Hajj & Umrah Solution
Wang Wardhana
Regional CEO Jakarta East
Ana Hastuti (Plt)
Regional CEO Jakarta West
Erick Ermawan (Plt)
Regional CEO Jabar & Kalimantan 1
Eryk Lufiat (Plt)
Regional CEO Jateng, DIY & Kalimantan 2
Sulistyanto Hibrizie (Plt)
Regional CEO Jatim, Bali & Nusra
Aufrieda Artsiana Dewi (Plt)
Regional CEO Sulawesi, Maluku & Papua
Ahmad Salihin (Plt)
Regional CEO Sumatera
Sahlan (Plt)
Head of SOE & Corporate Banking
Elisa Ratnawardani
Head of SME & Commercial Banking
M. Fachry Maulana
Head of Transaction Banking
Afrid Wibisono
Head of Global Market
Moh. Madina Hendrik Soe'oed
Head of EB Business Development
Ilham Wahyudin
Board of Directors
Board of Management
Senior Management

Struktur Grup Perusahaan

Company Group Structure



Komite Level Komisaris

Board of Commissioners Level Committees

Board of Commissioners

Audit Committee

Sartono
Independent Commissioner

Member:
- Amin Said Husni
- Karim Anggar Prianto
- Saiful Anwar

Risk Oversight Committee

Sartono
Independent Commissioner

Member:
- Andre Mirza Hartawan
- Amin Said Husni
- Dedi Sopyan
- Ani Murdiati

Nomination & Remuneration Committee

Amin Said Husni
Independent Commissioner

Member:
- Andre Mirza Hartawan
- Riksa Prakoso

Corporate Governance Committee

Amin Said Husni
Independent Commissioner

Member:
- Andre Mirza Hartawan
- Dinan Sufendi RAE

Komite Level Direksi

Board of Directors Level Committees

Board of Directors

Information Technology Steering Committee

Wahyu Avianto
(Director of Operation and Digital)

Chairman concurrently as permanent member with voting

Karno
(Director of Compliance, Risk and Legal)

Vice Chairman I concurrently as permanent member with voting rights

Suhendar
(Director of Finance & Strategy)

Vice Chairman II concurrently as permanent member with voting rights

Sandhy Sofian
(Head of Information Technology)

Secretary

Permanent Members with Voting Rights:
SEVP of Retail Banking

Permanent Members without Voting Rights:
- Head of SOE & Corporate Banking
- Head of SME & Commercial Banking
- Head of Retail Funding & Transaction
- Head of Operation Strategy & Control
- Head of Compliance
- Head of Integrated Risk Management
- Head of Business Finance & Performance
- Head of Financial Control

Asset & Liability Committee (ALCO)

Indra Falatehan
(President Director)

Chairman

Suhendar
(Director of Finance & Strategy)

Vice Chairman

Citra Kurniawati
(Head of Treasury)

Secretary

Permanent Members with Voting Rights:
- SEVP Retail Banking
- Compliance, Risk & Legal Director
- Financing Business Risk Director
- SEVP Enterprise Banking
- SEVP Human Capital

Permanent Members without Voting Rights:
- Head of Global Market
- Head of Integrated Risk Management
- Head of Consumer Financing Business
- Head of Special Asset Management
- Head of Distrution Distribution Network Management
- Head of Business Finance & Performance
- Head of Strategy & Transformation
- Head of Treasury (concurrently as ALCO Committee Secretary)
- Head of SOE & Corporate Banking
- Head of SME & Commercial Banking
- Head of Transactional Banking
- Head of Retail Collection Management
- Head of Retail Funding & Transaction
- Head of Hajj & Umroh Solution
- Head of Enterprise Banking Business Development

Non-Permanent Member without Voting Rights:
- Head of Business Unit related to materials discussed in ALCO meetings
- Region CEO or Branch Manager related to materials discussed in ALCO meetings

Risk Management Committee

Karno
(Director of Compliance, Risk and Legal)

Chairman concurrently as permanent member with voting rights

Suhendar
(Director of Finance & Strategy)

Vice Chairman concurrently as permanent member with voting rights

Permanent Members with Voting Rights:
- President Director
- Director of Financing Business Risk
- Director of Operation & Digital
- SEVP Enterprise Banking
- SEVP Human Capital

Permanent Members without Voting Rights:
- Head of Integrated Risk Management (concurrently as Risk Management Committee Secretary)
- Head of Internal Audit
- Head of Compliance

Non-Permanent Members without Voting Rights:
Head of Work Unit (Head of Level 1) in accordance with discussion agenda, representing operational, business and financing risk functions

Human Capital Committee

Indra Falatehan
(President Director)

Chairman, concurrently as Member

Anton Hendrianto
(Head of HC Strategy and Development)

Secretary, concurrently as Member

Member:
- Director of Compliance, Risk & Legal
- Director of Financie & Strategy
- Director of Operation & Digital
- Director of Financing Business Risk
- SEVP of Retail Banking
- SEVP of Huan Capital
- SEVP of Enterprise Banking

Financing Policy Committee

Indra Falatehan
(President Director)

Chairman concurrently as permanent member with voting

Karno
(Director of Compliance, Risk and Legal)

Vice Chairman concurrently as permanent member with voting rights

Permanent Members with Voting Rights:
- Director of Financing Business Risk
- Director of Operation and Digital
- SEVP of Enterprise Banking
- SEVP of Human Capital
- SEVP of Retail Banking

Permanent Members without Voting Rights:
- Head of Integrated Risk Management (concurrently as Risk Management Committee Secretary)
- Head of Internal Audit
- Head of Compliance

Non-Permanent Members without Voting Rights:
Head of Work Unit (Head of Level 1) in accordance with discussion agenda, representing operational, business and financing risk functions

Business Committee

Indra Falatehan
(President Director)

Chairman concurrently as permanent member with voting

Dedy Suryadi Dharmawan
(SEVP Retail Banking)

Vice Chairman I concurrently as permanent member with voting rights

Irvan Yulian Noor
(SEVP Enterprise Banking)

Vice Chairman II concurrently as permanent member with voting rights

Permanent Members with Voting Rights:
- Director of Financing Business Risk
- Director of Finance and Strategy
- Director of Operation and Digital
- SEVP of Human Capital

Permanent Members without Voting Rights:
- Head of Integrated Risk Management (concurrently as Business Committee Secretary)
- Head of Business Finance & Planning (concurrently as Business Committee Secretary)
- Head of Internal Audit
- Head of Compliance
- Head of Integrated Risk Management

Non-Permanent Members without Voting Rights:
Head of Work Unit (Head of Level 1) in accordance with discussion agenda, representing operational, business and financing risk functions

Financing Committee

Member:

Indra Falatehan
(President Director)

Hery Syafril
(Director of Financing Business Risk)

Wahyu Avianto
(Director of Operation & Digital)

Suhendar
(Director of Finance & Strategy)

Dedy Suryadi Dharmawan
(SEVP of Retail Banking)

Irvan Yulian Noor
(SEVP of Enterprise Banking)

Riksa Prakoso
(SEVP of Human Capital)

Head of L1 Global Market, Head of L1 SOE & Corporate Banking, Head of L1 SME & Commercial, Head of L1 Enterprise Financing Risk, Head of L1 Retail Financing Risk, Financing Risk Manager, Head of L2 SME RFR, Head of L2 SOE & Corporate Banking 1, 2 &3, Head of L2 Global Markets Financial Institution, Head of L2 Global Markets General Manager KL, Head of L2 Islamic & SME Alliance, dan Region Head SME & Commercial

Rantai Pasok [GRI 2-6]

Supply Chain [GRI 2-6]

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan syariah, Bank melibatkan sejumlah pemasok baik pemasok barang maupun dan jasa agar dapat memberikan layanan yang prima kepada nasabah. Bank berupaya semaksimal mungkin mencari mitra kerja lokal yang lokasinya dekat dengan kantor operasional Bank Muamalat Indonesia. Dengan demikian, selain dapat memberdayakan pemasok lokal, juga dapat menumbuhkan *multiplier effect* dan menggerakkan roda ekonomi setempat. Di sisi lain, Bank juga mendapatkan harga yang lebih terjangkau karena lokasi pemasok secara geografis lebih dekat.

Hingga akhir 2023, Bank memiliki berbagai kelompok pemasok seperti konsultan, penyedia barang kebutuhan kantor, penyedia sarana transportasi, dan jasa keamanan. Dalam melakukan seleksi pemasok/rekanan, Bank telah memiliki sistem seleksi yang efektif dengan berbagai kriteria yang menjunjung prinsip keadilan dan kesetaraan.

Adapun pada tahun 2023, jumlah total rekanan mencapai 232 perusahaan atau menurun 4% dari tahun sebelumnya sebesar 242 perusahaan.

In implementing sharia banking business activities, the Bank involves a number of suppliers, both suppliers of goods and services, in order to provide excellent service to customers. The Bank makes every effort to find local partners whose location is close to the operational office of Bank Muamalat Indonesia. Subsequently, in addition to empowering local suppliers, it can drive the local economy, the Bank will also acquire more affordable prices as the location of suppliers is geographically closer.

As of the end of 2023, the Bank has various groups of suppliers, such as consultants, providers of office supplies, transportation providers, and security services. In selecting suppliers/partners, the Bank has an effective selection system with various criteria that uphold the principles of justice and equality.

In 2023, the total number of partners reached 232 companies or a decrease of 4% compared to 242 companies in the previous year.

Jenis Pemasok Type of Supplier	**2022**	**2023**	**Perubahan** Change %
Barang dan Jasa Goods and Services	225	231	-4%
Outsourcing Outsourcing	7	7	0%
ATK/Barang Cetak Stationery/Printed Goods	10	10	0%
Jumlah **Total**	**242**	**232**	**-4%**

Sedangkan jumlah nilai kontrak yang dikeluarkan untuk para pemasok pada tahun 2023 adalah sebesar Rp281 miliar. Angka tersebut mengalami kenaikan 14% jika dibandingkan dengan nilai kontrak tahun sebelumnya sebesar Rp248 miliar.

Moreover, the total contract value issued to suppliers in 2023 amounted to IDR281 billion. This figure has increased by 14% compared to the contract value in the previous year, which amounted to IDR248 billion.

Jenis Pemasok Type of Supplier	**2022** (Rp juta/Million)	**2023** (Rp juta/Million)	**Perubahan** Change %
Barang dan Jasa Goods and Services	159.729	195.081	22%
Outsourcing Outsourcing	83.842	81.021	-3%
ATK Barcet Stationery/Printed Goods	4.503	5.699	27%
Jumlah **Total**	**248.075**	**281.801**	**14%**

Keanggotaan Asosiasi [OJK C.5][GRI 2-28]

Association Membership

Hingga akhir tahun 2023, BMI berpartisipasi aktif pada 13 asosiasi, yakni:

1. Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)
2. Persatuan Perbankan Nasional (Perbanas)
3. Ikatan Bankir Indonesia (IBI)
4. Forum Komunikasi Industri Jasa Keuangan (FKIJK)
5. Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
6. Forum Komunikasi Kearsipan Perbankan (FKKP)
7. iB Marcomm Working Group – OJK
8. Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
9. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
10. Association Cambiste Internationale - Financial Market Association Indonesia (ACI FMA Indonesia)
11. Forum Komunikasi Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (FK BPS BPIH)
12. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
13. Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesian (IKBI) dan seterusnya.
14. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
15. Himpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN).

As of the end of 2022, Bank Muamalat Indonesia actively participates in 13 associations, namely:

1. Indonesian Sharia Banks Association (Asbisindo)
2. National Banking Association (Perbanas)
3. Indonesian Bankers Association (IBI)
4. Financial Services Industry Communication Forum (FKIJK)
5. Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
6. Banking Archives Communication Forum (FKKP)
7. iB Marcomm Working Group – OJK
8. banking Compliance Director Communication Forum (FKDKP)
9. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
10. Association Cambiste Internationale - Financial Market Association Indonesia (ACI FMA Indonesia)
11. Communication Forum of Banks Receiving Deposits for Hajj Travel Costs (FK BPS BPIH)
12. Indonesian Alternative Banking Dispute Resolution Institute (LAPSPI)
13. Indonesian Sustainable Finance Initiative (IKBI) and so on.
14. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
15. Himpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN).

Kerangka dan Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy and Framework

Kerangka dan Strategi Keberlanjutan [OJK A.1]

Sustainability Strategy and Framework [OJK A.1]

Prinsip-prinsip *Environment, Social, and Governance* (ESG) untuk keberlanjutan adalah tentang cara serta penerapan Bank dalam menyeimbangkan kesuksesan bisnis dengan pengelolaan lingkungan, tanggung jawab sosial, dan tata kelola yang baik demi mencapai nilai tambah yang berkelanjutan bagi pemangku kepentingan kami dan sebagai bagian dari pencapaian tujuan keberlanjutan.

Environment, Social, and Governance (ESG) principles for sustainability are the manner of the Bank's methods and implementation in balancing business success with environmental management, social responsibility, and good governance in order to achieve sustainable added value for our stakeholders and as part of of achieving sustainability goals.

TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN SKALA GLOBAL

Hampir seluruh negara di dunia menyetujui penerapan suatu rumusan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan secara global yang dibahas dan ditetapkan dalam konsep pembangunan berkelanjutan skala global dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) sejak awal tahun 2016. Berbagai rumusan telah disusun untuk pencapaian tujuan SDGs yang dikoordinasikan oleh The United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) melalui pertemuan regular forum *Cooperation of Parties* (COP). Rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut meliputi 5-P, yaitu *People, Planet, Partnership, Peace, Prosperity* yang kemudian dijabarkan dalam 17 rumusan berikut ini:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS ON A GLOBAL SCALE

Almost all countries in the world have agreed to the implementation of a formula with global sustainable development goals, which have been discussed and stipulated in the concept of global scale sustainable development in the Sustainable Development Goals (SDGs) since the beginning of 2016. Various formulas have been prepared to achieve the SDGs goals which are coordinated by The United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) through regular meetings of the Cooperation of Parties (COP) forum. The formulation of sustainable development goals includes 5-P, namely People, Planet, Partnership, Peace, Prosperity, which are then broken down into the following 17 formulations:

01 NO POVERTY

Tanpa Kemiskinan | No Poverty

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

02 ZERO HUNGER

Tanpa Kelaparan | Zero HungerA

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

03 GOOD HEALTH & 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.

04 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.

05 GENDER EQUALITY

Kesetaraan Gender | Gender Equality

Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum ibu dan anak perempuan.

Achieve gender equality and empower women and girls.

06 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.

07 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.

08 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.

09 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

Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan peningkatan gizi, dan mempromosikan pertanian berkelanjutan.

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, resilent, 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 BELLOW 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 mendukung penggunaan yang berkelanjutan terhadap ekosistem daratan, mengelola hutan secara berkelanjutan, memerangi desertifikasi (penggurunan), dan menghambat dan membalikkan degradasi tanah dan menghambat 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 FORTHE 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.

KOMITMEN TERHADAP KEBERLANJUTAN [GRI 2-23]

Indonesia telah menyatakan komitmennya dalam mendukung upaya pencapaian rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global pada SDGs tersebut. Pemerintah Indonesia menunjukkan komitmennya melalui penerapan agenda pembangunan berkelanjutan yang disusun dalam Peraturan Presiden (PerPres) No.59 tahun 2017 tentang "Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan". PerPres ini diikuti dengan pembuatan Rencana Aksi Nasional (RAN) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) – RAN TPB, maupun Rencana Aksi Daerah (RAD) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) – RAD TPB.

RAN TPB dan RAD TPB merupakan dokumen yang memuat program dan rencana kerja 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, Kementerian Keuangan mendeklarasikan SDG Indonesia One pada awal kuartal IV-2018, suatu rencana kerja yang dapat dilakukan untuk mendukung pencapaian rumusan tujuan TPB, melalui ketersediaan akses pendanaan.

COMMITMENT TO SUSTAINABILITY [GRI 2-23]

Indonesia has stated its commitment to supporting efforts to achieve the formulation of global scale sustainable development goals in the SDGs. The Indonesian government demonstrates its commitment by implementing the sustainable development agenda that have been prepared in the Presidential Regulation (PerPres) No. 59 of 2017 on "Implementation of the Achieving Sustainable Development Goals". This Presidential Regulation was followed by the creation of a National Action Plan (RAN) for Sustainable Development Goals (TPB/SDGs) – RAN TPB, as well as a Regional Action Plan (RAD) for Sustainable Development Goals (TPB/SDGs) – RAD TPB.

RAN TPB and RAD TPB are documents that contain 5 (five) yearly programs and work plans for the implementation of various activities that directly and indirectly support the achievement of SDGs in accordance with the potential of each region. As part of the RAN TPB and RAN TPB program implementation, the Ministry of Finance declared SDG Indonesia One at the beginning of the fourth quarter of 2018, a work plan that can be implemented to support the achievement of the SDG goals formulation through the availability of access to funding.

Selain itu, Indonesia menetapkan target pengurangan emisi CO2 dalam pengelolaan pembangunan ekonomi hingga sebesar 29% dengan upaya sendiri, atau hingga 41% jika mendapatkan bantuan internasional pada tahun 2030 Mendatang dengan menggunakan standar perhitungan *bussiness as usual* dan dasar perhitungan emisi tahun 2016.

In addition, Indonesia has set a target to reduce CO2 emissions in the management of economic development by up to 29% on its own efforts, or up to 41% with international assistance by 2030, using the business as usual standard calculations and the 2016 emission calculation basis..

Bank Muamalat Indonesia turut mengambil peran dan bagian dalam mewujudkan tercapainya rumusan tujuan keberlanjutan sebagai wujud dukungan kepada Pemerintah Indonesia. Bank menerapkan strategi pencapaian tujuan keberlanjutan yang mencakup pengembangan kompetensi SDM terkait keberlanjutan, sinergi antara kebijakan dan prosedur kerja, serta pengembangan produk dan jasa yang selaras dengan pencapaian tujuan keberlanjutan. Selain itu, Bank meningkatkan upaya efisisiensi konsumsi energi, mereduksi emisi gas rumah kaca (GRK), dan meningkatkan efisiensi konsumsi air bagi tercapainya perbaikan kualitas lingkungan sebagai bagian dari tujuan keberlanjutan.

Bank Muamalat Indonesia also takes a role and part in realizing the achievement of the formulation of sustainability goals as a form of support to the Indonesian Government. The Bank implements a strategy to achieve sustainability goals, which includes developing HR competencies related to sustainability, synergy between work policies and procedures, as well as developing products and services that are in line with achieving sustainability goals. In addition, the Bank is increasing efforts to efficiency in energy consumption, reducing greenhouse gas (GHG) emissions, and increasing water consumption efficiency to achieve environmental quality improvements as part of sustainability goals.

Sebagai salah satu anggota "First Movers on Sustainable Banking", Bank Muamalat Indonesia juga telah menerapkan prinsip *Sustainable Banking* dalam memberikan pembiayaan, beroperasi, dan memberikan layanan bagi para nasabah. Bank Muamalat Indonesia menyadari, meski kegiatan operasionalnya tidak berkaitan langsung dengan pengolahan material ataupun dengan ekosistem lingkungan, tapi potensi perusakan lingkungan bisa timbul dari nasabah pembiayaan bank. Sehingga, penting bagi Bank Muamalat membuat kebijakan pembiayaan yang memperhatikan kelestarian lingkungan, selain menjalankan kegiatan operasional yang semakin efisien dan semakin ramah lingkungan.

As a member of "First Movers on Sustainable Banking", Bank Muamalat Indonesia has also implemented Sustainable Banking principles in providing financing, operating, and providing services to customers. Bank Muamalat Indonesia is aware that, although its operational activities are not directly related to material processing or the environmental ecosystem, the potential for environmental damage could arise from the Bank's financing customers. Accordingly, it is important for Bank Muamalat to create financing policies that take into account environmental sustainability, in addition to carrying out operational activities that are more efficient and more environmentally friendly.

Bank memberlakukan kebijakan pembiayaan spesifik bagi nasabah Segmen Korporasi dan Komersial yang terus ditinjau ketentuannya dan memberikan Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan bagi nasabah pada segmen tersebut. Secara aktif, Bank juga berpartisipasi dalam *Task Force* Keuangan Berkelanjutan di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Dewan Komisioner OJK. Untuk memastikan komitmen tersebut dapat terwujud, Bank telah menetapkan unit-unit kerja yang bertugas merancang kebijakan, menjalankan, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan seluruh program-program keuangan berkelanjutan.

The Bank applies specific financing policies for Corporate and Commercial Segment customers whose provisions are continuously reviewed and provides Technical Guidelines for Sustainable Financing Forms for customers in these segments. Actively, the Bank also participates in the Sustainable Finance Task Force in the Financial Services Sector that was established by the Board of Commissioners of OJK. To ensure that this commitment can be realized, the Bank has established work units tasked with formulating policies, implementing, evaluating, and reporting the implementation of all sustainable finance programs.

Penjelasan detail terkait komitmen dan dukungan Bank dalam tata kelola keberlanjutan serta pencapaian tujuan keberlanjutan di aspek sosial dan lingkungan, bisa lebih lanjut dilihat pada Tata Kelola Keberlanjutan, Bab Kinerja Pengembangan Masyarakat, dan Bab Partisipasi Pelestarian Lingkungan.

A detailed explanation regarding the Bank's commitment and support in sustainability governance as well as achievements of sustainability goals in social and environmental aspects can be further viewed in the Sustainability Governance, Community Development Performance Chapter, and Environmental Conservation Participation Chapter.

MENDUKUNG PENCAPAIAN TUJUAN GLOBAL DENGAN PENERAPAN RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Melalui Otoritas Jasa Keuangan, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan OJK 51/POJK.03.2017 tentang "Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik", lengkap dengan target waktu implementasi bagi seluruh perusahaan di bidang keuangan dan bagi perusahaan yang telah *listing* di BEI. Terdapat rumusan tujuan yang di mana seluruh tujuan tersebut selaras dengan rumusan tujuan dalam SDGs.

SUPPORTING THE ACHIEVEMENT OF THE GLOBAL GOALS BY APPLYING SUSTAINABLE FINANCE ACTION PLANS

Through the Financial Services Authority, the Indonesian Government issued OJK Regulation 51/POJK.03.2017 on "Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies", complete with implementation time targets for all companies in the financial sector and for companies that are listed on the IDX. There is a formulation of objectives where all the objectives are in line with the formulation of objectives in the SDGs.

5 Tujuan Utama Pemberlakuan POJK 51 5 Main Objectives of POJK 51 Implementation	Tujuan Keuangan Berkelanjutan secara Spesifik Specific Objectives of Sustainable Finance
• Terciptanya lingkungan Bisnis Keuangan maupun nonkeuangan di lingkup pasar modal/keuangan yang prolingkungan dan prososial. • Mendukung terciptanya pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. • Mendorong pelaku pasar modal/keuangan menjalankan bisnis berdasarkan prinsip 3P (*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. • Creating Financial as well Non-Financial Business environment within the scope of the capital/financial market that is pro-environment and pro-social. • Support the creation of sustainable economic growth. • Encourage capital market/financial practitioners to operate businesses based on the 3 P (Profit, Planet, People) principles. • Encourage decision-making process by take economic, environmental and social aspects into account. • Encourage capital market/finance business practitioners to issue and publish a Sustainability Report.	• Menyediakan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai; • Meningkatkan daya tahan dan daya saing LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik melalui pengelolaan risiko sosial dan Lingkungan Hidup yang lebih baik dengan cara mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan sehingga mampu berkontribusi positif pada stabilitas sistem keuangan; • Mengurangi kesenjangan sosial, mengurangi dan mencegah kerusakan Lingkungan Hidup, menjaga keanekaragaman hayati, dan mendorong efisiensi pemanfaatan energi dan sumber daya alam; dan • Mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan. • 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 (FSIs), Issuers, and Publicly-Listed Companies through proper management of social and environmental risks by developing financial products and/or services that apply Sustainable Finance principles, thereby positively contributing to the stability of the financial system; • 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.

STRATEGI DAN INISIATIF PENGEMBANGAN USAHA BERKELANJUTAN

Selaras dengan tujuan SDGs dalam penerapan keuangan berkelanjutan dan ketentuan POJK 51-2017 yang diperkuat dengan SE OJK 16-2021 tentang "Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik", Bank telah menyusun dan menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disajikan dalam periode satu tahun dan lima tahun untuk mengembangkan kegiatan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, termasuk merintis penyesuaian pola pengelolaan kegiatan operasional dan menyusun laporan.

SUSTAINABLE BUSINESS DEVELOPMENT STRATEGIES AND INITIATIVES

In line with the SDGs objectives in the implementation of sustainable finance and the provisions of POJK 51-2017, which are re-affirmed by SE OJK 16-2021 on "Form and Content of Annual Reports of Issuers or Public Companies", the Bank has prepared and implemented a Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which is presented in one year and five year periods to develop responsible and sustainable business activities, including pioneering adjustments to operational activity management patterns and compiling reports.

Visi dan Misi Keuangan Keberlanjutan [OJK C.1]
Vision and Mission of Sustainable Finance

Untuk mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan, Bank telah melakukan kajian terkait Visi dan Misi yang disesuaikan kembali pada kondisi saat ini dengan segala tantangannya. Kemudian, Visi dan Misi ini menjadi landasan bagi Bank dalam menyusun dan mengimplementasikan strategi keuangan berkelanjutan.

To support the achievement of sustainability goals, the Bank has conducted studies related to its Vision and Mission, which have been readjusted to current conditions with all their challenges. Then, the Vision and Mission becomes the basis for the Bank to developing and implementing sustainable financial strategies.

VISI
Vision

Menjadi Bank Syariah Terbaik di Indonesia dalam Hal Implementasi Keuangan Berkelanjutan yang sesuai dengan Standar Internasional

To Be Indonesia's Best Sharia Bank in Terms of Implementing Sustainable Finance in Accordance with International Standards.

MISI
Mission

Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang Unggul dan Berkesinambungan dalam Membangun dan Melayani Ekonomi Umat dalam Ekosistem Keuangan Syariah yang Berkelanjutan.
Keunggulan Sumber Daya Manusia yang Islami dan Profesional
Orientasi Investasi yang Inovatif dan Ramah Lingkungan

Build Superior and Sustainable Islamic Financial Institutions in Order To Build and Serve The People's Economy in An Islamic Financial Ecosystem.
Islamic and Professional Human Resource Superiority
Innovative and Environmentally Friendly Investment Orientation

Tujuan RAKB

Bank merumuskan tujuan pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan yang selaras dengan bidang usaha dalam rangka mendukung upaya bersama tersebut, di antaranya sebagai berikut:

- Menjadi bank syariah yang terbaik di Indonesia di tahun 2025 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.

Objectives of Sustainable Finance Action Plan (RAKB)

The Bank formulates Sustainable Finance implementation objectives that are in line with its business fields in order to support these joint efforts, including the following:

- To become the best sharia bank in Indonesia by 2025 by building and serving the people's economy in a sustainable sharia financial ecosystem that meets global standards through the superiority of Islamic and Professional human resources.
- Integrating social and environmental aspects into risk management, as well as an innovative and environmentally sound investment orientation, in order to achieve the target of being the best bank in RAKB implementation.

Tujuan Keuangan Berkelanjutan

Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, Bank juga telah merumuskan tujuan pelaksanaan Keuangan Berlanjutan sebagai berikut:

1. Mengintegrasikan tujuan Pembagunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*/SDGs) dan Tujuan Syariah (*Maqashid Syariah*).

Sustainable Finance Objectives

To realize this Vision and Mission, the Bank has also formulated the following Sustainable Finance implementation objectives:

1. Integrating Sustainable Development Goals (SDGs) and Sharia Goals (*Maqashid Syariah*).

17 Sustainable Development Goals (SDG's)

Konsep *Maqashid Syariah* sangat relevan untuk dikaitkan dengan Pembangunan berkelanjutan, Dimana keberlangsungan lingkungan dan sosial merupakan bagian dari seluruh tujuan dalam *Maqashid Syariah.*
The *Maqashid Sharia* concept is very relevant to be associated with Sustainable Development, in which environmental and social sustainability is part of all *Maqashid Sharia* goals.

6 Maqashid Syariah As Sittah

2. Menghasilkan kinerja keuangan yang berkelanjutan sekaligus membawa dampak positif bagi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola khususnya pada Ekosistem Bisnis dan Keuangan Syariah

2. Generating sustainable financial performance while having a positive impact on the Environment, Social, and Governance, especially on the Sharia Business and Finance Ecosystem.

Bank Muamalat menjadikan *Triple bottom line* sebagai konsep bisnis berkelanjutan dengan mengukur nilai kesuksesan Bank dalam merealisasikan RAKB melalui dampak terhadap tiga indikator yaitu, *People* (Sosial), *Planet* (Lingkungan), dan *Profit* (Ekonomi).

Bank Muamalat adopts the Triple Bottom Line as a sustainable business concept by measuring the Bank's success in realizing the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) through the impact on three indicators, namely People (Social), Planet (Environmental), and Profit (Economic).

PEOPLE

Bank menjamin keberlangsungan bisnisnya dengan tidak hanya memperhatikan kepentingan mendapatkan profit semata melainkan juga dengan menaruh kepedulian terhadap orang-orang yang berperan penting dalam keberlangsungan bisnisnya. Seperti pekerja, nasabah dan masyarakat pada umumnya. Hal tersebut diwujudkan di antaranya melalui berbagai program penyaluran *Corporate Social Resposibilities* (CSR) kepada sektor lingkungan hidup atau kepada sektor yang membawa dampak kepada kemaslahatan masyarakat.

The Bank guarantees the sustainability of its business by not only considering the interest in generating profit, but also by taking into account the concern towards the people with an important role in the continuity of its business. Such as employees, customers, and society in general. This is realized, among others, through a variety of Corporate Social Responsibility (CSR) distribution programs to the environmental sector or to other sectors that have beneficial impacts on society.

PLANET

Bank berupaya menciptakan bisnis yang selaras dengan program pemerintah dalam pemeliharaan alam dan meminimalkan dampak negatif bagi lingkungan. Dimana tujuannya yaitu untuk menjaga kelestarian lingkungan dan menghindari dampak buruk yang mungkin bisa merusak lingkungan, seperti banjir, kebakaran lahan, hingga *climate change* (perubahan iklim). Hal tersebut salah satunya tercermin dalam aktivitas bisnis Bank dengan menyalurkan pembiayaan kepada kegiatan usaha yang termasuk kedalam sektor keuangan berkelanjutan.

The Bank seeks to create a business that is in line with the government's program in preserving nature and minimize negative impacts on the environment. The objective is to preserve the environment and avoid adverse impacts that may damage the environment, such as floods, land fires, up to climate change. One of the ways this is reflected in the Bank's business activities is through financing to business activities that are included in the sustainable finance sector

PROFIT

Bank memastikan untuk bisa mendapatkan keuntungan secara finansial, disaat yang bersamaan juga memastikan hal tersebut sejalan dengan 2P yang disebutkan diatas (*people* dan *planet*). Hal tersebut untuk mengakomodir perubahan paradigma terhadap lingkungan bisnis dimana pada era saat ini tujuannya bukan hanya mencari keuntungan (*profit*) namun juga untuk menjaga keberlangsungan hidup Bersama.

The Bank ensures that it will generate financial profit, while at the same time ensuring that this is in line with the abovementiond 2Ps (people and planet). This is carried out to accommodate the paradigm shift in the business environment, where in the current era, the objective is not only to seek profit, but also to collectively maintain the continuity of life.

3. Mengintegrasikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola dengan pengelolaan risiko serta orientasi investasi yang inovatif dan berwawasan linkungan kedalam Operasional dan Pertumbuhan Bisnis Bank.

3. Integrating the Environmental, Social, and Governance aspects with risk management as well as innovative and environmentally sound investment orientation into the Bank's Operations and Business Growth.

Langkah Strategis Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank menyusun langkah-langkah strategis dalam menjalankan kegiatan bisnis yang tidak hanya memperhatikan aspek ekonomi, tetapi juga aspek lingkungan dan sosial, yang secara garis besar digambarkan pada bagan berikut:

Strategic Measures for Sustainable Finance Implementation

The Bank develops strategic steps in carrying out business activities that not only take into account economic aspects, but also environmental and social aspects, which are outlined in the following chart:

Gambar Langkah Strategis dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Illustration of Strategic Measures in Sustainable Finance Implementation

01
Peningkatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM)
Improvement of Human Resources (HR) Capability

02
Sinergi Kebijakan dan Prosedur termasuk Pengembangan Teknologi
Synergy of Policy and Procedure including Technology Development

03
Pengembangan Produk dan Jasa Perbankan
Development of Banking Products and Services

04
Pemantauan dan Evaluasi secara Berkala
Periodic Monitoring and Evaluation

Program-program Keuangan Berkelanjutan [OJK F.1]

Bank telah menetapkan beberapa inisiatif program yang telah dan akan dilaksanakan dalam beberapa tahun mendatang sebagai bentuk dari dukungan terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan dan sebagai wujud implementasi rumusan tujuan Keuangan Berkelanjutan. Inisiatif dan program ini selaras dengan kegiatan usaha Bank yang selama ini dijalankan dan selaras dengan strategi pengembangan usaha Bank.

Berikut ini adalah beberapa inisiatif dan program yang dijalankan selama tahun pelaporan, yaitu:

1. Pengkajian ketentuan Keuangan Berkelanjutan yang berlaku di Bank
2. Pelaksanaan program edukasi (*learning*) yang bekerja sama dengan pihak eksternal (misalnya regulator dan lembaga terkait lainnya)
3. Persiapan penilaian kesesuaian kriteria nasabah berdasarkan ketentuan Taksonomi Hijau Indonesia
4. Pelaksanaan program *sustainability* di internal Bank
5. Kerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan ulasan atas penyusunan *Sustainaility Report*
6. Berperan aktif dalam forum Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) dan ikut serta dalam *Task Force* Nasional Keuangan Berkelanjutan OJK

Sebagai bagian dari lembaga intermediari, untuk 5 tahun mendatang Bank berinisiatif menyusun program-program terkait RAKB yang terdiri dari 2 langkah strategis

Sustainable Finance Programs [OJK F.1]

The Bank has established several program initiatives that have been and will be implemented in the next few years as a form of support for achieving sustainability goals and as a form of implementation of the formulation of Sustainable Finance goals. These initiatives and programs are in line with the Bank's business activities that have been carried out and are in line with the Bank's business development strategy.

The following are several initiatives and programs implemented during the reporting year, namely:

1. Review of Sustainable Finance provisions applicable to the Bank
2. Implementation of educational (learning) programs in collaboration with external parties (for example regulators and other related institutions)
3. Preparation of customer criteria feasibility assessments based on the provisions of the Indonesian Green Taxonomy
4. Implementation of internal sustainability programs in the Bank
5. Collaborate with third parties to review the Sustainability Report's preparation
6. Play an active role in the Indonesian Sustainable Finance Initiative (IKBI) forum and participate in the OJK National Sustainable Finance Task Force

As part of an intermediary institution, for the next 5 years the Bank will take the initiative to develop programs related to RAKB, which consist of 2 strategic steps in order to dalam rangka menerapkan keuangan berkelanjutan dan mendukung pencapaian tujuan berkelanjutan.

implement sustainable finance and support the achievement of sustainable goals.

Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan [OJK E.1]

Bank telah menyusun dan menetapkan jajaran pengurus yang bertanggung jawab pada aspek pengawasan, penyusunan, pelaksanaan maupun evaluasi program-program Keuangan Berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan berbagai program-program dalam RKAB, yang secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut:

Person in Charge of Sustainable Finance [OJK E.1]

The Bank has prepared and appointed management ranks who are responsible for aspects of supervision, preparation, implementation, and evaluation of Sustainable Finance programs to ensure the success of various programs in the RKAB, which can be briefly viewed in the following table:

Posisi Position	Tugas dan Tanggung Jawab terhadap Keuangan Berkelanjutan Duties and Responsibilities for Sustainable Finance
Dewan Komisaris Board of Commissioners	Persetujuan dan pengawasan pelaksanaan program. Approval and supervision of program implementation.
Direksi Board of Directors	Penetapan target, penetapan batasan alokasi, *risk appetite* Bank Setting targets, setting allocation limits, the Bank's risk appetite.
Unit-unit terkait Related Units	Menyusun usulan rencana dan program, usulan ketentuan internal, usulan *due diligence*, membuat usulan program pelatihan, penyusunan laporan dan lain-lain. Formulate plans and programs proposals, internal provisions proposals, due Diligence proposals, making proposals for training programs, compiling reports and others.

Uraian lengkap penanggung jawab program-program keuangan berkelanjutan terdapat dalam dokumen RKAB Bank Muamalat Indonesia.

A complete description of the person in charge of sustainable finance programs is contained in the Bank Muamalat Indonesia RKAB document.

Permasalahan dalam Menjalankan Program-program Keuangan Berkelanjutan [OJK E.5]

Guna mewujudkan cita-cita tujuan Keuangan Berkelanjutan, Bank menemui beberapa permasalahan mendasar dalam menjalankan berbagai program-program keuangan berkelanjutan. Adapun beberapa permasalahan mendasar yang dimaksud mencakup berikut ini:

1. Dinamisnya perkembangan terkait ketentuan/peraturan Keuangan Berkelanjutan, sehingga penyusunan materi pelatihan harus terus disesuaikan agar relevan.
2. Terbatasnya akses untuk kordinasi dengan nasabah dalam melakukan penilaian kriteria yang sesuai dengan nilai keberlanjutan dan kesulitan dalam memahami perbedaan kriteria tersebut secara keseluruhan di tiap-tiap sektor.
3. Minim dan belum meratanya pemahaman dan pengetahuan karyawan terkait penerapan kegiatan operasional yang ramah lingkungan.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Bank harus segera mengambil upaya penyelesaian, sehingga seluruh program-program Keuangan Berkelanjutan dapat berjalan baik dan bisa memberi hasil optimal. Oleh karena itu, Bank memprioritaskan penanganan berbagai masalah mendasar tersebut dalam program-program yang dicantumkan dalam dokumen RAKB Bank Muamalat Indonesia.

Issues in Implementing Sustainable Finance Programs [OJK E.5]

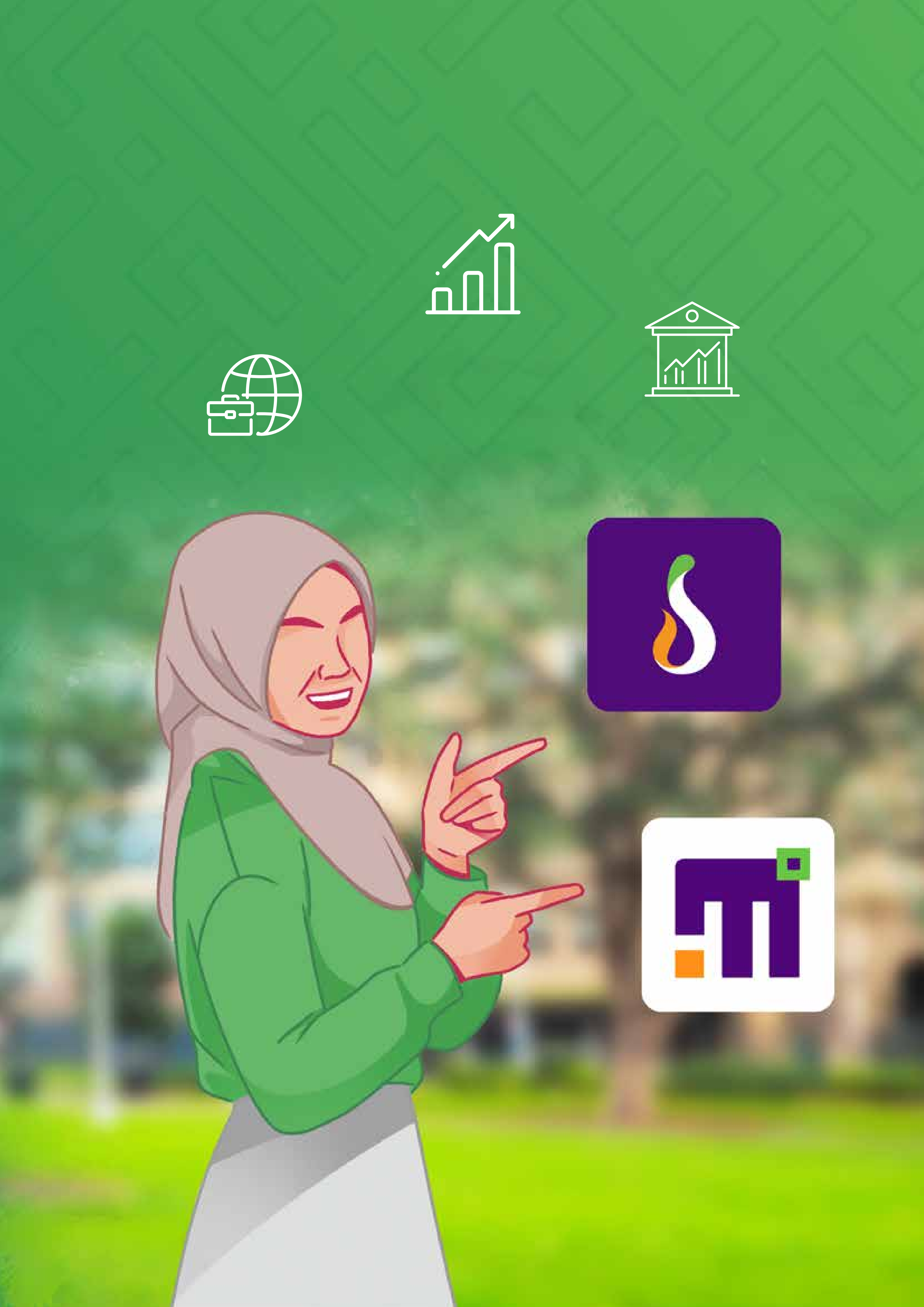
In order to realize the goals of Sustainable Finance, the Bank encountered several fundamental issues in implementing various sustainable finance programs. Some of the basic issues include the following:

1. The dynamics of developments related to Sustainable Finance provisions/regulations mean that the preparation of training materials must continue to be adjusted to keep them relevant.
2. Limited access to coordinate with customers in assessing criteria in accordance with sustainability values and difficulties in understanding the differences in these criteria as a whole in each sector.
3. There is minimal and uneven employee understanding and knowledge regarding the implementation of environmentally friendly operational activities.

To overcome these various issues, the Bank must immediately take measures to resolve them, to ensure that all Sustainable Finance programs can be implemented properly and provide optimal results. Therefore, the Bank prioritizes handling these various fundamental issues in the programs included in the Bank Muamalat Indonesia RAKB document.

Pengembangan Produk dan Layanan Berkualitas

Quality Product and Service Development



Keberlanjutan bisnis ditentukan bagaimana Bank dapat menghadirkan produk yang berkualitas dan menjamin kualitas layanan yang diberikan. Hal ini merupakan perwujudan komitmen misi Bank Muamalat Indonesia yakni membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan bisnis yang berkelanjutan pada masa mendatang.

Business sustainability is determined by how the Bank can present quality products and guarantee the quality of the services provided. This is a manifestation of Bank Muamalat Indonesia's mission commitment, namely to build superior sharia financial institutions and sustainable businesses in the future.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [OJK F.17][GRI 3-3]

Komitmen

Bank Muamalat Indonesia meyakini tumbuh dan berkembangnya bisnis saat ini tidak terlepas dari tingkat kepercayaan dan kepuasan Nasabah. Bank berkomitmen memberikan produk dan pelayanan kualitas terbaik kepada seluruh nasabah, bukan hanya sekedar menjalankan kewajiban pemenuhan tanggung jawab. Upaya yang Bank lakukan dalam menjaga kepercayaaan dan kepuasan nasabah dengan memastikan secara berkelanjutan melakukan inovasi produk guna meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Bank menyadari bahwa nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan penting dalam keberlanjutan bisnis. Komitmen terhadap kepuasan Nasabah menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan. Hal tersebut diimplementasikan dengan mewajibkan seluruh jajaran pegawai mulai level Manajemen hingga petugas keamanan di seluruh pusat layanan untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik saat berinteraksi dengan nasabah.

Kebijakan

Demi memastikan kualitas produk dan layanan terbaik, Bank berkomitmen mematuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab Bank kepada nasabah, yang mencakup:

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

Bank juga secara rutin melakukan sosialisasi terkait beberapa kebijakan khusus, guna memastikan tingkat pengertian dan pemahaman yang sama terkait produk dan layanan Bank, terutama pada target market tertentu. Hal itu dilakukan Bank bertujuan untuk menciptakan kualitas hubungan terbaik antara Bank dan para nasabah. Beberapa kebijakan khusus yang diimplementasikan Bank, sebagai berikut:

COMMITMENTS AND POLICIES [OJK F.17][GRI 3-3]

Commitment

Bank Muamalat Indonesia is convinced that current business growth and development cannot be separated from the level of customer confidence and satisfaction. The Bank is committed to providing the best quality products and services to all customers, not just carrying out obligations to fulfill responsibilities. The Bank's efforts are made to maintain customer confidence and satisfaction by ensuring continuous product innovation to improve the quality of products and services.

The Bank realizes that customers are one of the key stakeholders in business continuity. Commitment to Customer satisfaction is the main parameter in measuring service quality. This is implemented by requiring all levels of employees from management level to security personnel in all service centers to consistently provide the best service when they interact with customers.

Policy

In order to ensure the best quality in products and services, the Bank is committed to complying with applicable regulations and policies as a form of fulfilling the Bank's responsibilities to customers, which include:

- OJK 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 Customer Protection.

The Bank also routinely carries out socializations regarding several specific policies, to ensure the same level of understanding and comprehension regarding the Bank's products and services, particularly for certain target markets. This is carried out by the Bank with the aim of creating the best quality of relationship between the Bank and its customers. Several special policies implemented by the Bank are as follows:

1. **Kebijakan Khusus Penerapan Aspek Lingkungan dan Sosial dalam Kegiatan Perbankan**
   Bank berkomitmen melakukan kebijakan penerapan kriteria aspek lingkungan dan sosial demi mewujudkan keberlanjutan bisnis. Langkah tersebut diimplementasikan Bank dengan mengaplikasikan Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan yang mewajibkan Officer pada segmen pembiayaan *Corporate* dan *Commercial* (saat ini *Enterprise Banking*), mengisi formulir Pembiayaan Berkelanjutan guna melakukan penilaian atas risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola nasabah pada saat pengajuan fasilitas pembiayaan.

   Implementasi Petunjuk Teknisi tersebut diinisiasi sejak tahun 2021, sebelumnya ketentuan *assessment* risiko ini tercantum dalam SE Direksi yang dikhususkan untuk pembiayaan sektor industri kelapa sawit. Selain itu, Bank juga menerapkan ketentuan-ketentuan spesifk dalam Kebijakan Umum Pembiayaan, perihal Pedoman dan Prosedur Pembiayaan, dimana ditegaskan Bank Muamalat Indonesia menghindari pembiayaan yang merusak lingkungan dengan mensyaratkan pemenuhan dokumen AMDAL bagi pemberian pembiayaan pada berbagai industri.

   Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan tersebut disetujui oleh *Head of Integrated 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* diterapkan sebagai wujud dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan dalam SDGs. Pembahasan *Sustainable Banking* selengkapnya disampaikan pada Menghasilkan Kinerja Ekonomi yang Positif.

   Kebijakan khusus penerapan aspek Lingkungan dan Sosial merupakan upaya Bank berkomitmen terhadap kebijakan pemerintah yaitu Taksonomi Hijau 1.0 tahun 2022, dan Peraturan Presiden No. 44 tahun 2020 tentang Sistem Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia.

2. **Penerapan Proses Pemantauan Ketaatan Nasabah Korporasi terhadap Kepatuhan Lingkungan dan Sosial**
   - Pada proses pemberian fasilitas pembiayaan terdapat proses evaluasi persetujuan pembiayaan oleh Komite Pembiayaan. Komite ini wajib memastikan hasil analisa prospek usaha nasabah telah memenuhi *Risk Acceptance Criteria*, salah satunya, usaha calon debitur termasuk sektor target ekonomi yang tidak dilarang. Komite Pembiayaan wajib menerapkan *four eyes principle* dalam menetapkan *covenant* atas keputusan persetujuan pembiayaan.

1. **Specific Policy on Implementing Social and Environmental Aspects to Banking Activities**
   The Bank is committed to implementing a policy of implementing environmental and social aspect criteria in order to realize business sustainability. This step was implemented by the Bank by applying the Technical Instructions for Sustainable Financing Forms which require officers in the Corporate and Commercial financing segments (currently Enterprise Banking), to fill out a Sustainable Financing form in order to assess customers' Environmental, Social and Governance risks when applying for financing facilities.

   The Technical Instructions implementation was initiated in 2021, previously this risk assessment provision was stated in the Board of Directors' Circuler, which was specifically for financing the palm oil industry sector. In addition, the Bank also implements specific provisions in the General Financing Policy, regarding Guidelines and Procedures for Financing, emphasizing that Bank Muamalat Indonesia avoids financing that harms the environment by requiring the fulfillment of AMDAL documents for providing financing to various industries.

   The Head of Integrated Risk Management, with the knowledge of the Risk Director, approves the Technical Instructions for the Sustainable Financing Form. The Business Unit, Analyst, and Financing Risk all review these Technical Guidelines. This Technical Guideline is part of the Sustainable Banking policy's implementation as a form of support for achieving the SDGs' sustainability goals. The Generating Positive Economic Performance Chapter contains the complete discussion on Sustainable Banking.

   The special policy for Environmental and Social aspect implementation is an effort by the Bank to commit to government policies, namely the Green Taxonomy 1.0 of 2022, and Presidential Regulation No. 44 of 2020 on the Indonesian Sustainable Palm Oil Plantation Certification System.

2. **Implementation of Environmental and Social Compliance Monitoring Process for Corporate Customers**
   - The Financing Committee evaluates financing approvals during the process of granting financing facilities. This committee is responsible for ensuring that the customer's business prospect results meet the Risk Acceptance Criteria, one of which is that the prospective debtor's business is not prohibited in the economic target sector. The Financing Committee must use the four-eyes principle to determine the covenants for the financing approval decisions.

- Selanjutnya, *Financial Admin* melakukan pengecekan atas persyaratan pencairan dana pembiayaan yang telah disetujui dan diteruskan ke bagian operasional yang melakukan pencairan. Adapun pengawasan kualitas pembiayaan dilakukan oleh QA dan Audit Internal maupun Ekternal dan oleh regulator, dalam hal ini pengawasan oleh OJK.
- Bank kemudian melakukan kunjungan ke debitur secara berkala untuk segmen tertentu. Catatan hasil kunjungan tersebut wajib dilaporkan dalam *call report*.

3. **Penerapan Kebijakan Produk yang Adil dan Aman [OJK F.27][OJK F.28][OJK F.29]**

   Bank memiliki komitmen untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan konstruktif dengan para nasabah. Untuk itu, Bank secara berkelanjutan melakukan pengembangan produk dan layanan yang ditawarkan dengan memastikan penerapan kebijakan produk yang adil dan aman bagi nasabah. Berbagai hal yang diperhatikan Bank guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, sebagai berikut:
   - Kesesuaian produk/layanan dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, selain sesuai dengan Visi dan Misi Bank Bank Muamalat Indonesia. Bank juga wajib menyertakan mekanisme untuk memastikan bahwa target konsumen terkait mempunyai itikad baik dalam memenuhi kelengkapan 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.
   - Memastikan seluruh produk-produk sudah melalui proses pengujian keamanan produk sesuai peraturan OJK, selain telah memperhatikan mitigasi risiko sosial.
   - Bank telah memastikan dilakukannya mitigasi dampak peluncuran produk-produk jasa maupun layanan yang ditawarkan. Kehadiran Bank pada dasarnya tidak memiliki dampak fisik secara langsung terhadap masyarakat. Dampak nyata dari kehadiran Bank, secara umum adalah perubahan pola konsumsi/belanja barang-barang tahan lama, seperti peralatan elektronik, gawai maupun kendaraan bermotor. Bank telah melakukan mitigasi terhadap risiko dampak tersebut dengan merealisasikan program-program literasi keuangan secara berkala.
   - Selama tahun pelaporan 2023, melihat sifat bisnis Bank maka tidak ada produk atau jasa Bank yang ditarik kembali dari pasar dengan alasan dan pertimbangan apapun.

- Furthermore, the Financial Admin checks the requirements for the disbursement of approved financing funds and forwards them to the operational section that performs the disbursement. As for the supervision of the quality of financing, that is carried out by QA, internal and external audit, and the regulator, supervised by the OJK.
- The bank then makes regular visits to debtors for certain segments. Notes on the results of the visit must be reported in the call report.

3. **Fair and Safe Product Policy Implementation [OJK F.27][OJK F.28][OJK F.29]**

   The Bank is committed to creating harmonious and constructive relationships with customers. For this reason, the Bank continuously develops the products and services it offers by ensuring the implementation of product policies that are fair and safe for customers. The following are several issues that the Bank consider in order to improve the quality of service to customers:
   - Compatibility of products/services with the needs and capabilities of customers, in addition to being in accordance with the vision and mission of Bank Muamalat Indonesia. The Bank is also required to include a mechanism to ensure that the relevant target consumers have good faith in the completeness of 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 OJK regulation.
   - Ensuring that all products have gone through the product safety testing process according to OJKregulations, in addition to considering the social risk mitigation.
   - The Bank has ensured that it mitigates the impact of launching new products and services. The presence of the Bank basically has no direct physical impact on society. The real impact of the presence of the Bank, in general, is a change in consumption/shopping patterns for durable goods, such as electronic equipment, gadgets, and motor vehicles. The Bank has mitigated the risk of this impact by implementing regular financial literacy programs.
   - During the 2023 reporting year, considering the nature of the Bank's business, no Bank products or services were withdrawn for any reason or consideration.

4. **Kebijakan Pengendalian Kualitas Layanan**
   Bank berkomitmen menjalankan seluruh kebijakan peluncuran produk/jasa dengan memastikan pemenuhan seluruh aturan perundangan terkait. Komitmen ini dilakukan dengan menetapkan suatu ukuran *Service Level Agreement* (SLA) tertentu yang wajib dipenuhi seluruh jajaran Bank dalam memberikan layanan kepada para nasabah.

Dengan pemenuhan komitmen tersebut, Bank tidak mencatatkan adanya insiden pelanggaran terhadap peraturan dan perundangan yang disampaikan regulator, baik terkait pengembangan produk maupun terkait aspek sosial dan lingkungan sepanjang tahun pelaporan. [GRI 419-1]

UPAYA MENJANGKAU DAN MENDEKATI NASABAH

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen secara terus-menerus melakukan perluasan segmen usaha dan meningkatkan pertumbuhan skala usaha. Hal tersebut dapat terealisasi jika Bank mampu cepat beradaptasi dan dapat memenuhi perbedaan kebutuhan nasabah pada tiap segmen yang dilayani, dan selalu mempertimbangkan aspek tekonologi yang semakin berkembang pada saat ini.

Oleh karena itu, Bank selalu melakukan berbagai inisiatif dan inovasi spesifik terkait produk dan layanan dalam rangka menjangkau dan mendekati para nasabah. Hal tersebut merupakan upaya agar para nasabah dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan produk dan layanan yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan finansial dan dukungan pengembangan usaha para nasabah.

- **Pengembangan Akses**
  Bank berkomitmen untuk selalu meningkatkan 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. Jumlah kantor-kantor ini senantiasa disesuaikan dengan perkembangan mobilitas nasabah. Selain itu, Bank juga menyediakan dan mengembangkan jaringan ATM dan layanan Mobile DIN untuk mendukung kebutuhan nasabah milenial dengan mobilitas tinggi.

4. **Policies on Maintaining Service Quality**
   The Bank is committed to implementing all product/service launch policies by ensuring compliance with all relevant laws and regulations. This commitment is carried out by establishing a certain Service Level Agreement (SLA) measure that must be fulfilled by all levels of the Bank in providing services to customers.

By fulfilling this commitment, the Bank did not record any incidents of violations of the rules and regulations submitted by the regulator, both related to product development and related to social and environmental aspects throughout the reporting year. [GRI 419-1]

EFFORTS TO REACH AND APPROACH CUSTOMERS

Bank Muamalat Indonesia is committed to continuously expanding its business segments and increasing business scale growth. This can be realized if the Bank is able to adapt quickly and meet the different needs of customers in each segment it serves, and by consistently considering the rapidly developing technological aspects.

To that end, the Bank always carries out various specific initiatives and innovations related to products and services in order to reach and approach customers. This is an effort to allow customers to easily access and utilize the products and services provided to meet customers' financial needs and support business development.

- **Expansion of Access**
  The Bank is committed to constantly improving access to banking services by considering the needs and characteristics of each targeted customer segment. The Bank builds and provides various access, starting from head offices, branch offices, sub-branch offices, payment points, ATM networks, and mobile banking services.

  The Bank provides physical access, such as through the head office, branch offices, and sub-branch offices, to payment points to meet and support the needs of SME customers, corporations, and individual customers. The number of these offices is constantly adjusted with the development of customer mobility. In addition, the Bank also provides and develops ATM networks and Mobile DIN services to support the needs of millennial customers with high mobility.

- **Penyediaan Informasi Produk dan Layanan yang Menyeluruh** [OJK F.27][OJK F.28][GRI 417-1]
  Bank memastikan memberikan informasi terkini sebagai bentuk tanggung jawab kepada para nasabah. Berbagai upaya yang dilakukan guna penyediaan informasi produk dan layanan secara menyeluruh, mencakup di antaranya:
  1. Memberi informasi secara tertulis mengenai produk Bank yang memenuhi persyaratan minimal sebagaimana ditentukan. Informasi tertulis produk dan layanan di antaranya disampaikan pada brosur yang tersedia di cabang, informasi pada *website*, serta tampilan pada *sales kit* saat bertemu langsung dengan nasabah.
  2. Petugas Bank (*customer service* dan *marketing*) senantiasa menjelaskan informasi-informasi produk kepada nasabah. Informasi tersebut dijelaskan oleh para petugas saat menawarkan produk atau melayani nasabah, baik untuk permohonan pembukaan rekening, permintaan informasi, ataupun saat menyampaikan keluhan.
  3. Menyampaikan informasi produk sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam penyampaian informasi produk, petugas Bank merujuk pada *guidance* dari *product owner*, didukung oleh marketing tools maupun *sales kit* yang dipersiapkan unit *Operation Services*, dimana 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 disampaikan minimal 30 hari sebelum diberlakukannya perubahan dimaksud. Media yang digunakan antara lain: pengumuman di kantor layanan, *website* maupun media sosial BMI dan pada layar mesin ATM, layar *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.
  5. Bank senantiasa memastikan bahwa informasi-informasi produk dapat terbaca dengan jelas dan dapat dimengerti. Seluruh informasi pada sales kit, informasi melalui *website*, brosur yang disiapkan bagi nasabah terdapat standar huruf yang dapat terbaca oleh nasabah dan apabila terdapat hal yang tidak dipahami nasabah, maka terdapat *contact person* yang dapat dihubungi nasabah, baik melalui (domestik) dan +622180668000 (luar negeri), Whatsapp Official di nomor +62812 8065 1800, *e-mail* salamuamalat@bankmuamalat.co.id, website melalui menu hubungi kami - pengaduan nasabah serta *widget* Salma (di pojok kanan bawah) 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.

- **Providing Comprehensive Information on Products and Services** [OJK F.27][OJK F.28][GRI 417-1]
  The Bank ensures that it provides the latest information as a form of responsibility to its customers. Various efforts have been made to provide comprehensive product and service information, including:
  1. Provide written information on the Bank's products that meets the minimum prescribed requirements. Written information on products and services, among others, is in the form of brochures made available in the branches, information contained on the website, as well as those contained in the sales kit that are presented to customers.
  2. Bank officials (both customer service and marketing) are always ready to explain product information to customers. This information is explained by the officials when they are offering products or servicing the customer, both for opening accounts and requesting information, as well as when submitting complaints.
  3. Disseminate product information in accordance with actual conditions. In disseminating product information, the officers have the guidance of the product owner, which is supported by marketing tools as well as sales kits that are prepared by the Operation Services units. The information disseminated covers product features, benefits, costs, and also risks (if any).
  4. The Bank informs customers if there are changes in product information. Changes in information submitted at least 30 days prior to the enactment of the changes referred to. The media used include: announcements in service offices, websites and social media of BMI, and screens on ATM machines, Mobile Banking, and Internet Banking.
  5. The Bank constantly ensures that the product information is clearly legible and understood. All information contained in the sales kit, website, and brochures made available for customers is typed in the standard font that is legible, and if there are any that cannot be understood by the customer, a contact number that they can access is made available, either through (domestik) and +622180668000 (luar negeri), Whatsapp Official at +62812 8065 1800, e-mail salamuamalat@bankmuamalat.co.id, website via the contact us menu – customer complaints, and the Salma widget Salma (at the bottom right corner) or submitted to the nearest service office.
  6. The Bank has product information services that can be easily obtained by the public, for example, through brochures, websites, salamuamalat, social media, and other media.

7. Terkait penyebaran data pribadi nasabah kepada pihak ketiga yang berkerja sama dengan Bank, Perseroan 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.

- Pengembangan Produk dan Layanan Khusus
  Bank secara berkelanjutan melakukan pengembangan produk dan layanan khusus untuk mendukung berkembangnya segmen mikro maupun segmen ultra mikro berbasis syariah. Pengembangan produk dan layanan ini didasarkan atas semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terkait segmen mikro dan ultra mikro. Hal ini juga menjadi komitmen Bank untuk penyediaan akses bagi masyarakat marginal.

  Bank berupaya untuk memberikan akses yang mudah bagi para masyarakat marginal, dengan menerapkan strategi penempatan ATM Bank Muamalat di lokasi yang padat penduduk dan padat industri. Berbagai pendekatan yang dilakukan Bank untuk mempermudah nasabah mengakses layanan ATM yaitu penempatan di area sekitar pabrik dan perumahan. Bank menerapkan pendekatan penempatan ini di seluruh ATM Bank Muamalat Indonesia.

- Komunikasi dan Edukasi Nasabah [OJK F.28]
  Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap nasabah, Bank Muamalat Indonesia secara rutin melakukan komunikasi dan edukasi terkait semua informasi dari setiap produk dan layanan kepada nasabah secara jelas dan mendalam. Realisasi tersebut diwujudkan melalui pendekatan komunikasi interaktif dan memberikan informasi yang transparan melalui penyediaan brosur, leaflet produk, *newsletter* dan *website* Bank Muamalat Indonesia.

  Berbagai upaya Bank dalam rangka peningkatan pemahaman nasabah mengenai layanan dan produk perbankan, antara lain 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, www.bankmuamalat.co.id Material cetak seperti *gimmick/merchandise* dan brosur.

7. Concerning the disclosure of customer personal data to third parties who work with the Bank, the Company explains the purpose and consequences of disclosing personal data to customers when they are asked for permission to provide the said personal data. The customer whose personal data is being shared has given his consent for his personal data to be shared. This approval is contained in a special section of the account opening form that the customer must fill out, agreeing or disagreeing with the distribution of data.

- Development of Special Products and Services
  The Bank continuously develops special products and services to support the development of the sharia-based micro and ultra-micro segments. The development of these products and services is based on the increasing needs of society regarding the micro and ultra-micro segments. This is also the Bank's commitment to providing access for marginalized communities.

  The Bank strives to provide easy access for marginalized communities, by implementing a strategy for placing Bank Muamalat ATMs in densely populated and industrially dense locations. The Bank has taken various approaches to facilitate customers to access ATM services, namely placing them in areas around factories and residential areas. The Bank applies this placement approach at all Bank Muamalat Indonesia ATMs.

- Customer Communication and Education [OJK F.28]
  As a form of responsibility towards customers, Bank Muamalat Indonesia routinely communicates and educates customers regarding all information on each product and service in a transparent and in-depth manner. This realization is manifested through an interactive communication approach and providing transparent information through the provision of brochures, product leaflets, newsletters, and the Bank Muamalat Indonesia website.

  The Bank has made various efforts to increase customer understanding regarding banking services and products, including through:
  1. Social Media.
  2. Radio Programs and Ad-Lib Advertisements.
  3. SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.
  4. Youtube videos.
  5. Bank's website, www.bankmuamalat.co.id Printed materials such as gimmick/merchandise and brochures.

Sedangkan 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 Bank Muamalat Indonesia.

- Literasi Keuangan Pembiayaan Khusus

  Dalam rangka meningkatkan penetrasi produk dan layanan, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki gerakan literasi keuangan yang dinamakan Gelis (Gerakan Literasi Syariah). Berikut di bawah ini merupakan upaya Bank dalam pelaksanaan program literasi keuangan pembiayaan khusus yang juga sejalan dengan agenda pemerintah menuju meningkatnya inklusi keuangan di Indonesia.

  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 ditargetkan di antaranya 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 BMI 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 21 Koperasi binaan 5 Grup Perkebunan Besar Swasta Nasional yang tersebar di pulau Jawa dan Kalimantan.

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

  Upaya meningkatkan efisiensi dalam kegiatan pemasaran produk pembiayaan korporasi, Bank Muamalat Indonesia melakukan identifikasi para nasabah berdasarkan kelompok usaha dengan mempertimbangkan aspek lingkungan dan sosial secara spesifik. Hal itu dilakukan Bank guna mendukung nasabah dalam mengurangi dampak negatif atau bahkan meningkatkan manfaat positif dari kegiatan usaha nasabah, yang pada akhirnya juga akan membawa perbaikan kualitas Lingkungan dan Sosial sekitar.

While public education on banking services and products, particularly for customers, was carried out through:

1. Socialization occurred when customers are on-site at branch offices.
2. Socialization through flyers, brochures, billboards, digital, and the Bank Muamalat Indonesia website.

- Special Financing Financial Literacy

  In order to increase the penetration of products and services, Bank Muamalat Indonesia has established a financial literacy movement called Geulis (Sharia Literacy Movement). The following are the Bank's efforts in implementing a special financing financial literacy program, which is also in line with the government's agenda towards increasing financial inclusion in Indonesia.

  a. As a sharia bank, the Bank 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 include palm oil farmers under the auspices of cooperatives that are created by the Core Company.
  b. The Bank strive to develop products and contracts that are in accordance with the farmer's needs. 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 help the farmer's economic activities.
  c. The Bank has currently distributed financing with a plasma core partnership pattern to 21 cooperatives fostered by 5 Large National Private Plantation Groups spread across the islands of Java and Kalimantan.

- Integration of Environmental and Social Aspects in Bank Muamalat Indonesia Products and Services

  In an effort to increase efficiency in marketing activities for corporate financing products, Bank Muamalat Indonesia identifies customers based on business groups by considering specific environmental and social aspects. This is carried out by the Bank to support customers in reducing negative impacts or even increasing positive benefits from customer business activities, which will ultimately also bring improvements in the environmental and social quality of the surrounding area.

Untuk itu, Bank telah mengidentifikasi beberapa sektor ekonomi dari segmen Enterprise Banking yang memiliki risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) tinggi. Pada pelaksanaannya, Bank melakukan *assessment* LST menggunakan Formulir Pembiayaan Berkelanjutan. Terdapat 8 sektor yang telah diidentifikasi, 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 dilakukan terhadap calon nasabah/nasabah, maka selanjutnya Bank dapat memberikan persyaratan dan ketentuan untuk memitigasi risiko LST yang melekat kepada nasabah tersebut. Berbagai sektor tersebut dapat berubah sejalan dengan *review* yang dilakukan oleh Bank secara berkala.

- **Produk & Jasa Layanan Pembiayaan Spesifik**
  Pada Segmen *Enterprise Banking*, Bank memiliki program pembiayaan pola kemitraan inti plasma untuk sektor Kelapa Sawit dimana nasabahnya adalah Koperasi yang beranggotakan para petani di daerah-daerah yang telah mendapat legalitas dari pejabat daerah, dimana pembangunan kebun tidak berada di lokasi yang menyalahi ketentuan AMDAL. Selain itu, mensyaratkan bahwa Bank hanya 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*.

Pada kebijakan internal, Bank 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.

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

To that end, the Bank has identified several economic sectors from the Enterprise Banking segment with high Environmental, Social and Governance (ESG) risks. In practice, the Bank carries out an ESG assessment using the Sustainable Financing Form. There are 8 sectors that have been identified, namely:

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

Based on the ESG assessment performed on prospective customers/customers, The Bank could then provide terms and conditions to mitigate the ESG risks inherent in the the customer. These sectors may change in line with the reviews conducted by the Bank on a regular basis.

- **Specific Financing Products and Services**
  In the Enterprise Banking segment, the Bank has a core-plasma partnership financing program for the Palm Oil sector wherein their customers are cooperatives whose members are farmers in areas that secure legality from regional officials, whereby the development of the plantations is not in areas that violate the provisions of the Environmental Impact Analysis (AMDAL). Furthermore, the Bank also has the requirement that it will only finance cooperatives whose core group companies already have ISPO and/or RSPO certificates, ensuring that the management of the plantation carried out by the financed Plasma cooperative adheres to sustainable plantation management.

In its internal policy, the Bank has established internal provisions regarding sustainable financing forms, the ESG assessment of customers is reviewed briefly every time the customer carries out an annual review. In this case, there is at least 1 new customer operating in the Palm Oil Sector, in the financing analysis the relevant team that performs this processes also carries out an assessment using sustainable financing form tools.

However, the Bank had not allocated the amount of capital/funds aimed at supporting the realization of various activities that possess positive benefits for improving the environment and social conditions of these customers. The Bank also never issued a green bond to support funding to improve the environment and social conditions.

PRIVASI NASABAH

Wujud tanggung jawab Bank Muamalat Indonesia terhadap nasabah, Bank berkomitmen menjaga data privasi nasabah sebagai salah satu prioritas utama. Bank senantiasa taat dan patuh 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

Bank Muamalat Indonesia secara berkelanjutan terus meningkatkan layanan kepada nasabah, sebagai salah satu pemangku kepentingan utama yang menentukan keberlangsungan usaha di masa mendatang. Bank menyadari pentingnya untuk selalu meningkatkan *customer focus* di setiap kegiatan usaha. Untuk itu, Bank secara konsisten melaksanakan berbagai program peningkatan kualitas layanan dan melakukan inovasi teknologi digital dengan fokus memberikan *Customer Experience* terbaik untuk nasabah melalui percepatan proses, kelengkapan fitur *mobile banking*, dan kemudahan lainnya bertujuan memberikan yang terbaik kepada nasabah sesuai indikator PROFESIONAL, yaitu “Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA” dari Muamalat IDEAL

Berbagai program yang dijalankan merupakan upaya Bank menjaga loyalitas nasabah dan diharapkan akan berdampak pada *net promoter score* yang semakin baik. Sepanjang tahun 2023, berbagai program yang dijalankan Bank, antara lain:

1. Peningkatan fitur MDIN selama periode 2023, dari 81 fitur menjadi 151 (meningkat 86%), dan terdapat 40 kolaborasi baru dengan instansi terkait, fitur baru tersebut antara lain, *channel* pengaduan digital, setor dan tarik tunai, manajemen kartu dimana nasabah dapat memesan kartu ATM dan aktivasi tanpa harus datang ke cabang serta fitur-fitur lain yang memudahkan nasabah bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan transaksi harian nasabah.
2. Percepatan proses bisnis yang semula dari 15 - 45 hari kerja menjadi 3 - 5 hari kerja
3. Melaksanakan penilaian kualitas fisik kantor layanan, antara lain: luar *banking hall, banking hall, counter CS, counter Teller, counter Supervisor,* toilet dan musholla yang meliputi kebersihan, kerapihan, serta fungsinya.
4. Penilaian kualitas fisik mesin ATM, meliputi kebersihan serta fungsinya.
5. Pelaksanaan tes MIC (Muamalat *Internal Certification*) bagi *frontliner* dan supervisor layanan dengan berbagai macam materi yang diujikan.
6. 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.

CUSTOMER PRIVACY

As a manifestation of Bank Muamalat Indonesia’s responsibility towards customers, the Bank is committed to maintaining customer data privacy as one of its main priorities. The Bank always adheres to and complies with the applicable regulatory provisions in Indonesia, both those issued by the Financial Services Authority, Bank Indonesia and by the Government through Ministries and other Institutions in protecting the privacy of customer data.

CUSTOMER SERVICE PROGRAM AND ACTIVITIES

Bank Muamalat Indonesia continuously improves services to customers, as one of the main stakeholders that determine business sustainability in the future. The Bank realizes the importance of continuously increasing customer focus in every business activity. For this reason, the Bank consistently implements various service quality improvement programs and innovates digital technology with a focus on providing the best Customer Experience for customers through process acceleration, complete mobile banking features, and other conveniences aimed at providing the best to customers according to PROFESSIONAL indicators, namely “Oriented to PRIMA processes and services” from Muamalat IDEAL

The various programs implemented are the Bank’s efforts to maintain customer loyalty and are expected to have an impact on an increasingly better net promoter score. Throughout 2023, various programs were implemented by the Bank, including:

1. Increasing the MDIN features during the 2023 period, from 81 features to 151 (an increase of 86%), and there are 40 new collaborations with related agencies, these new features include digital complaint channels, cash deposits and withdrawals, card management where customers can order ATM cards and activate them without coming to the branch as well as other features that facilitate customers to conduct transactions to meet customers’ daily transaction needs.
2. Acceleration of business processes from 15 - 45 working days to 3 - 5 working days
3. Assessing the physical quality of service offices, including: outside the banking hall, banking hall, CS counter, Teller counter, Supervisor counter, toilet and prayer room, which includes cleanliness, tidiness, and function.
4. Assessing the physical quality of ATM machines, including its cleanliness and functions.
5. Conducting an MIC (Muamalat Internal Certification) test for service frontliners and supervisors with various forms of materials being tested.
6. Evaluating frontline service quality using the telephone survey method (carried out internally) to customers who have just conducted transactions in the service offices based on the service industry’s standard parameters.

Strategi Menjaga Kepuasan Nasabah

Persaingan yang semakin kompetitif menjadikan Bank Muamalat Indonesia harus cepat beradaptasi terhadap tantangan di industri perbankan. Bank melakukan berbagai inisiatif yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan (*service quality*) kepada para nasabah. Inisiatif yang telah dilakukan Bank yaitu meningkatkan jumlah *Customer Engagement* dengan cara membangun Service Soul HIJRAH pada seluruh jajaran *frontliner* serta menjaga konsistensi layanan prima, di antaranya dengan:

1. Pengalihan layanan transaksi nasabah dengan menggunakan layanan digital bank
2. Menyelenggarakan *Improvement Training – Service Skill* bagi *frontliner* dan supervisor Layanan agar memiliki *Service Mindset Customer Centricity* serta mampu memberikan layanan prima.
3. Internalisasi *Service Soul* HIJRAH kepada seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia terutama *Frontliner* dalam bentuk *digital campaign* melalui *e-mail* dan WA.
4. Meningkatkan fungsi *Customer Service, Teller, Security* dan Supervisor Forum sebagai sarana sosialisasi, *refreshment* ketentuan, berbagi tip dan trik layanan serta peningkatan pemahaman tentang pentingnya standar layanan guna membangun motivasi untuk memberikan layanan prima kepada Nasabah dan antisipasi *shopper* eksternal.
5. Program *frontliner* Cabang dan Region Terbaik (*Service Champion*) yang bertujuan memberikan apresiasi atas kinerja terbaik kepada *frontliner*, supervisor cabang dan regional, sehingga dapat menciptakan peran *role model* layanan prima.
6. Pelaksanaan *event* Hari Pelanggan Nasional di kantor cabang dan kunjungan BOD ke cabang untuk memberikan *souvenir* khusus secara kepada nasabah terpilih sebagai bentuk apresiasi Bank kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan *engagement* nasabah. Di *event* ini juga dilakukan peluncuran fitur baru pengguna.
7. Program pengukuran standar layanan *frontliner* (*Individual Service*), *Appearance* (fisik branch dan ATM), guna memastikan setiap *frontliner* telah menerapkan standar layanan secara konsisten.
8. Program *Mystery Shopper* oleh tim internal yang bertujuan untuk mendapatkan informasi kualitas layanan *frontliner* dan kenyamanan cabang.
9. Pelaksanaan survei kepuasan nasabah dan Net *Promoter Score*.
10. *Benchmark* layanan dengan industri perbankan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan standar layanan internal serta peningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Strategy to Maintain Customer Satisfaction

Increasingly fierce competition means that Bank Muamalat Indonesia must quickly adapt to challenges in the banking industry. The Bank carries out various initiatives aimed at improving service quality to customers. The initiative that has been carried out by the Bank is to increase the number of Customer Engagements by building the HIJRAH Service Soul in all frontliners and maintaining consistency of excellent service, including by:

1. Transfer of customer transaction services using the bank's digital services
2. Organizing Improvement Training - Service Skills for frontliners and service supervisors, which will allow them to have a Customer Centricity Service Mindset and able to provide excellent service.
3. Internalizing the HIJRAH Service Soul to all of Bank Muamalat Indonesia's employees particularly Frontliners in the form of a digital campaign by e-mail and WA.
4. Improving the functions of Customer Service, Teller, Security, and Supervisor Forums as a means of socialization, refreshment of provisions, sharing service tips and tricks, and increasing understanding of the importance of service standards in order to build motivation to provide excellent service to customers and anticipate external shoppers.
5. Best branch and region frontliner program (Service Awards), which aims to give appreciation for the best performance to frontliners, branch and regional supervisors so as to create excellent service role models.
6. Implementation of National Customer Day events at branch offices and BOD visits to branches to provide special souvenirs to selected customers as a form of the Bank's appreciation for customers in order to increase customer engagement. And at this event, new user features were also launched.
7. A frontliner service standard measurement program (individual service) and appearance (physical branches and ATMs) to ensure that each frontliner has applied service standards consistently.
8. The Mystery Shopper program, which is run by an internal team and aims to obtain information on frontline service quality and branch comfort.
9. Implementation of customer satisfaction and Net Promoter Score surveys.
10. Benchmarking services with the banking industry as a basis for evaluating and improving internal service standards as well as improving service quality to the customer.

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH [OJK F.24]

Dalam rangka bentuk tanggung jawab dan peningkatan kualitas layanan kepada Nasabah, Bank Muamalat Indonesia telah menyediakan media pengaduan resmi yang dapat dimanfaatkan oleh para Nasabah yang ingin mengajukan ataupun menyampaikan keluhan terkait produk dan layanan Bank.

Bank telah membuat kebijakan transparansi terkait 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 merujuk pada peraturan perundangan yang berlaku serta merujuk pada hasil survei kepuasan nasabah.

Para Nasabah dapat menyampaikan pengaduan, keluhan, atau saran melalui melalui *channel Call Center* Salamuamalat 1500016 (domestik) dan +622180668000 (luar negeri), Whatsapp *Official* di nomor +62812 8065 1800, *e-mail* salamuamalat@bankmuamalat.co.id, *website* melalui menu hubungi kami - pengaduan nasabah serta *widget* Salma (di pojok kanan bawah). Pada 2023 dikembangkan *channel* penerimaan pengaduan baru melalui *Mobile Banking* Muamalat DIN pada fitur Layanan Nasabah Digital/Digital Customer Care. Pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah setia Bank.

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

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

Pada tahun 2023, Bank menerima 19.237 pengaduan dan 99,40% dari pengaduan tersebut dapat diselesaikan sesuai *Service Level Agreement* yang ditetapkan (SLA IN). Berdasarkan data yang masuk, terjadi penurunan jumlah pengaduan yang diiringi dengan peningkatan SLA IN atas penanganan pengaduan dibandingkan 20.250 pengaduan di tahun sebelumnya, dengan SLA IN 98,85%. Bank Muamalat Indonesia berkomitmen setiap keluhan yang masuk ditangani dengan baik, agar keluhan tersebut menjadi sarana perbaikan terhadap produk dan layanan Bank guna meningkatkan kualitas layanan nasabah ke depannya.

Berikut rekapitulasi jumlah pengaduan yang masuk dan statistik penyelesaiannya untuk tahun 2021-2023.

RESOLUTION OF CUSTOMER COMPLAINTS [OJK F.24]

In order to take responsibility and improve the quality of service to customers, Bank Muamalat Indonesia has provided an official complaint media that can be utilized by customers who wish to submit complaints regarding the Bank's products and services.

The Bank has established a transparency policy regarding procedures for customer complaints and dispute resolution for customers. Dissemination of handling customer complaints is carried out through the Bank Muamalat Indonesia website and social media. Development of handling customer complaints continues to be carried out by referring to applicable laws and regulations and referring to the results of customer satisfaction surveys.

Customers can submit complaints, grievances, or suggestions via the Salamuamalat Call Center channel 1500016 (domestic) and +622180668000 (overseas), Official Whatsapp at +62812 8065 1800, e-mail salamuamalat@bankmuamalat.co.id, website via contact us menu - customer complaints and the Salma widget (at the bottom right corner). In 2023, a new complaint reception channel was developed through Mobile Banking Muamalat DIN on the Digital Customer Service feature. This development is expected to improve the quality of service to loyal Bank customers.

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

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

In 2023, the Bank received 19,237 complaints and 99.40% of these complaints have been resolved according to the specified Service Level Agreement (SLA IN). Based on incoming data, there was a decrease in the number of complaints, accompanied by an increase in the SLA IN for handling complaints compared to 20,250 complaints in the previous year, with a SLA IN of 98.85%. Bank Muamalat Indonesia is committed to handling every complaint that it receives properly, using these complaints as a means of improving the Bank's products and services in order to improve the quality of customer service in the future.

The following is a recapitulation of the total number of customer complaints submitted and their resolution statistics for 2021-2023.

Keterangan Description	2021	2022	2023
Jumlah Pengaduan Diterima Number of Complaints Received	17.667	20.250	19.237
Jumlah Pengaduan Ditangani dan Diselesaikan Number of Complaints Handled and Resolved	98,73%	98,85%	99,40%

Sepanjang periode pelaporan tahun 2023, tidak ditemukan pengaduan berkaitan dengan kebocoran kerahasiaan pelanggan dan hilangnya data nasabah/pelanggan.

Throughout the 2023 reporting period, there were no complaints regarding leaks of customer confidentiality and loss of customer data.

Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Nasabah [OJK F.24]

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 menangani 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) dilakukan secara berkelanjutan 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. ***Customer Education***
   Bank Muamalat Indonesia melakukan edukasi kepada nasabah terkait arahan menjaga data pribadi untuk keamanan transaksi perbankan, langkah kewaspadaan atas modus SIM SWAP, tips menghindari modus kejahatan perbankan mengatasnamakan Bank, dan edukasi menghindari modus *sniffing* (Modus Penipuan Yang Mengirimkan File Aplikasi (*.APK) serta edukasi bagi karyawan internal terkait peningkatan awareness menjaga keamanan dan kenyamanan mesin ATM Muamalat sebagai mitigasi risiko modus *card trapping* maupun vandalisme mesin ATM.

Complaints Handling Resolution Mechanism [OJK F.24]

1. **Complaint Handling Forum**
   Conduct a customer complaint management forum that is attended by the product owner, business owner, risk unit, legal unit, and supporting units. In these forums, corrective measures 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 the results of the complaint handling issues analysis so that improvements can be made to products as well as processes related to the relevant unit.

3. **System Improvement**
   The development of the Application for Registration and Handling of Customer Complaints (APPN) is carried out on an ongoing basis in accordance with the latest industry needs. APPN was developed with the aim of optimizing the centralized function of handling complaints from front to end, as well as monitoring the complaint processing time (SLA) in each related unit and providing timely feedback to users.

4. **Customer Education**
   Bank Muamalat Indonesia educates customers regarding directions for safeguarding personal data for the security of banking transactions, precautions regarding the SIM SWAP mode, tips for avoiding banking crimes on behalf of the Bank, and education on avoiding sniffing mode (fraudulent mode that sends application files (*.APK), as well as internal education for employees regarding increasing awareness of maintaining the security and comfort of Muamalat ATMs as mitigating the risk of card trapping and vandalism of ATM machines.

INFRASTRUKTUR DIGITAL DAN *CASHLESS SOCIETY* [OJK F.26][GRI 203-1]

Berkembangnya teknologi digital saat ini menjadi peluang bagi Bank Muamalat Indonesia untuk meningkatkan portofolio bisnis sehingga memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi para nasabah. Langkah strategis ini juga sejalan dengan agenda pemerintah dalam mendukung BI dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai guna mewujudkan *cashless society.*

DIGITAL INFRASTRUCTURE AND CASHLESS SOCIETY [OJK F.26][GRI 203-1]

The current advancements in digital technology is an opportunity for Bank Muamalat Indonesia to increase its business portfolio in order to provide the best quality service for customers. This strategic measure is also in line with the government's agenda in supporting BI and OJK in increasing non-cash transactions to realize a cashless society.

Untuk itu, Bank berupaya untuk terus 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, Bank akan terus melakukan penambahan *biller-biller* yang terkait dengan produk-produk keuangan syariah serta bertekad meningkatkan kolaborasi dengan perusahaan *fintech* yang memiliki fokus yang sama.

Bank juga berkomitmen untuk memperkuat posisi di Industri Syariah dengan meningkatkan layanan dan fasilitas transaksi Umrah dan Haji, baik pada persiapan keberangkatan, maupun pada saat aktivitas umrah dan haji. Di samping itu, layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) juga terus dioptimalkan untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan menyeluruh.

Langkah strategis Bank Muamalat Indonesia mendukung pengembangan layanan perbankan digital diimplementasikan melalui empat jenis produk yang dikelola oleh unit Digital Banking dan unit Transaction Banking, yakni:

1. Anjungan Tunai Mandiri (ATM),
2. *Mobile Banking* (MDIN),
3. Muamalat QRIS (MQRIS)
4. *Internet Banking* (IB), dan
5. *Cash Management* (MADINA)

Melalui Digital Banking Business, Bank telah mengadirkan 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.

Langkah keberlanjutan Bank Mualamalat Indonesia dalam rangka mendukung Bank Indonesia dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai menuju *cashless society*. Pada tahun 2019, Bank 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.

Bank 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. Pada akhirnya, pengembangan yang dilakukan Bank guna memberikan pelayanan terbaik dan pemenuhan kebutuhan

For this reason, the Bank strives to continue to increase its savings portfolio and focuses on transactional banking as well as digital banking, aspects such as mobile banking and internet banking to provide easy service to customers in conducting transactions to meet customer needs. In the future, the Bank will continue to add billers related to sharia financial products and is determined to increase collaboration with fintech companies with similar focus.

The Bank is also committed to strengthen its position in the Sharia Industry by increasing transaction banking services and facilities for the Umrah and Haj pilgrimages, from the initial departure preparation through the Umrah and Haj pilgrimages. 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.

Bank Muamalat Indonesia's strategic measures to support the development of digital banking services are implemented through four types of products managed by the Digital Banking unit and the Transaction Banking unit, namely:

1. Automated Teller Machine (ATM),
2. Mobile Banking (MDIN),
3. Muamalat QRIS (MQRIS)
4. Internet Banking (IB), and
5. Cash Management (MADINA)

Through Digital Banking Business, the Bank has provided innovative convenience to smartphone users, namely the Muamalat Mobile application, which allows Bank Muamalat Indonesia customers to carry out all banking transactions independently, from registration, activation, to carrying out banking transactions, without having to go through a branch or ATM of Bank Muamalat Indonesia.

Bank Mualamalat Indonesia's sustainability measures in order to support Bank Indonesia and OJK in increasing non-cash transactions towards a cashless society. In 2019, the Bank presented Muamalat DIN, a mobile banking service with up to date features, such as GOPAY and OVO payments, as well as a much better user interface.

The Bank also continuously improves the function of ATM services, by launching an auto infaq feature in ATM services. This service has facilitated and encouraged Bank customers to channel donations quickly and easily to the Baitul Mal Muamalat (BMM) institution and has provided a significant increase in financial transactions since its launch. The Bank is fully committed to continuing to add new products and services related to e-Channel, both in the form of adding nasabah berhasil meningkatkan kesetiaan nasabah terlihat dari peningkatan saldo rata-rata rekening di Bank Muamalat Indonesia.

Bank juga secara berkelanjutan meningkatkan fungsi layanan ATM, dengan meluncurkan fitur auto infak di layanan ATM. Layanan ini telah mempermudah dan mendorong nasabah Bank untuk menyalurkan infak secara cepat dan mudah kepada lembaga Baitul Mal Muamalat (BMM) dan telah memberikan peningkatan transaksi infak yang signifikan sejak diluncurkan Bank 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*.

Dalam rangka Bank meningkatkan dan menciptakan pelayanan terbaik kepada para nasabah, 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 biometrik, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah dengan tetap memperhatikan keamanan data nasabah. Bank juga sedang mempersiapkan fitur *cashless withdrawl* di ATM dengan menggunakan Muamalat Mobile sebagai 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* utility payment dan *biller* yang populer, serta *payment by QR code* yang merupakan fasilitas layanan pembayaran di *Mobile Banking* Muamalat untuk memberikan kemudahan nasabah melakukan pembayaran di *merchant* yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia.
3. Program dan promosi yang menarik agar nasabah semakin meningkatkan transaksinya di *e-Channel* Muamalat.

Lebih dari itu, Bank secara berkelanjutan 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.

KOMUNIKASI PEMASARAN

Bank menyusun dan menerapkan strategi komunikasi pemasaran bertujuan membangun komunikasi yang efektif dengan para nasabah demi terwujudnya bisnis yang berkelanjutan. Berbagai strategi komunikasi dilakukan Bank

sharia-compliant billers and collaborating with various financial technology-based companies in terms of cross biller exchange and online merchant sharing.

The Bank also continuously improves the function of ATM services, by launching an auto infaq feature in ATM services. This service has facilitated and encouraged Bank customers to channel donations quickly and easily to the Baitul Mal Muamalat (BMM) institution and has provided a significant increase in financial transactions since its launch. The Bank is fully committed to continuing to add new products and services related to e-Channel, both in the form of adding sharia-compliant billers and collaborating with various financial technology-based companies in terms of cross biller exchange and online merchant sharing.

In order for the Bank to improve and create the best service to customers, several developments will be carried out, including:

1. Increasing the convenience of 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, and relying on biometrics, all of which are designed to provide convenience to the customer without compromising customer data security. The Bank is also developing a cardless withdrawal feature on ATMs using Muamalat Mobile as the transaction authenticator, as well as online account opening, allowing potential customers to no longer need to visit the branch office of Bank Muamalat Indonesia.
2. Expanding the service features of e-Channel transaction that are geared towards meeting customer needs, such as adding billers for utility payments or popular billers, and payments using the QR code, will be one of the features in the Muamalat Mobile Banking payment system to facilitate customers when conducting purchases at partner merchants of Bank Muamalat Indonesia.
3. Attractive programs and promotions in order to increase customer transactions on the Muamalat e-Channel.

Moreover, the Bank continuously encourages improving the quality of public services, through increasing synergy with other companies, among others, to support the Government's program in expanding access to BPJS Health payments in the form of an Online Bank Payment Point (PPOB) network or payment counters.

MARKETING COMMUNICATION

The Bank develops and implements marketing communication strategies aimed at establishing effective communication with customers in order to realize a sustainable business. Bank Muamalat Indonesia has

Muamalat Indonesia, antara lain: peningkatan layanan cabang dan *digital channel,* pengembangan aliansi/sinergi, dan peningkatan pangsa pasar.

Pad tahun 2023, Bank Muamalat Indonesia telah merealisasikan beberapa kegiatan utama terkait dengan komunikasi pemasaran Bank, di antaranya:

1. **Komunikasi Melalui Media Sosial**
   Kanal media sosial menjadi fokus utama komunikasi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia sepanjang tahun 2023. Berbagai kanal media sosial diantaranya Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan website dengan alamat resmi sebagai berikut:

implemented various communication strategies, including: improving branch and digital channel services, developing alliances/synergies, and increasing market share.

In 2023, Bank Muamalat Indonesia has realized several main activities related to the Bank's marketing communications, including:

1. **Communication Through Social Media**
   Social media channels are the main focus of marketing communications carried out by Bank Muamalat Indonesia throughout 2023. Various social media channels include Instagram, Facebook, Twitter, YouTube and a website with the following official address:

No	Media Sosial Social Media	Akun Mesia Sosial Social Media Account	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	Bank Muamalat	https://www.bankmuamalat.co.id/
5	Youtube	Bank Muamalat	https://www.youtube.com/channel/UCtqkVl3ce3k2PolITVQJ8_g
6	Tiktok	Bank Muamalat	https://vt.tiktok.com/ZGJ5r6LKA/

Dalam penyampaian seluruh materi produk dan layanan dikemas dalam bentuk visual, audio maupun video yang kemudian dipublikasikan melalui seluruh kanal media sosial Bank Muamalat Indonesia tersebut 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 tahun 2023 Bank berfokus pada produk tabungan dan pembiayaan.

Pada produk tabungan antara lain berfokus pada: 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, berfokus pada: Shar-E Debit 1HRAM yaitu, kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi. Sedangkan untuk produk pembiayaan berfokus pada produk-produk pembiayaan segmen retail seperti KPR, Multiguna dan produk lainnya.

2. **Muamalat M-QRIS**
   Transformasi digital merupakan salah satu pilar strategi bisnis Bank Muamalat Indonesia dalam memperkuat keberlanjutan bisnis perusahaan. Upaya Bank memperkuat sektor teknologi digital dengan meluncurkan aplikasi Muamalat M-QRIS. Peluncuran ini juga sekaligus mendukung kampanye dan semangat #AyoHijrah. Melalui inisiatif ini, masyarakat semakin mudah untuk menikmati fitur digital Muamalat DIN yang

In delivering all product and service material, it is packaged in visual, audio and video form, subsequently published via all of Bank Muamalat Indonesia's social media channels mentioned above. Marketing outreach through the above social media channels includes products, services, and corporate events. In banking products and services, in 2023 the Bank focused on savings and financing products.

Savings products focused on, among others,: iB Hijrah Savings, iB Hijrah Haji Savings, iB Hijrah Plan Savings, iB Hijrah Plan Savings with Prizes, iB Hijrah Prima Savings, and iB Hijrah Prima Savings with rewards. Meanwhile, for debit cards, the focus was on: Shar-E Debit 1HRAM, namely, ATM/Debit cards that can be used for transactions at home and overseas with a special program for transactions in Saudi Arabia. Meanwhile, financing products focus on retail segment financing products such as mortgages, Multipurpose, and other products.

2. **Muamalat M-QRIS**
   Digital transformation is one of the pillars of Bank Muamalat Indonesia's business strategy in strengthening the Company's business sustainability. The Bank's efforts to strengthen the digital technology sector by launching the Muamalat M-QRIS application. This launch also supports the campaign and spirit of #AyoHijrah. Through this initiative, the public can easily enjoy the Muamalat DIN digital feature that was launched in 2019. The launch

telah diluncurkan sejak tahun 2019. Peluncuran fitur QR Code Muamalat DIN merupakan bentuk adaptasi Bank terhadap era digital sekaligus juga dukungan terhadap kebijakan regulator untuk mengoptimalkan transaksi nontunai.

of the Muamalat DIN QR Code feature is a form of the Bank's adaptation to the digital era as well as support for regulatory policies to optimize non-cash transactions.

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 Marshmellow, sedangkan untuk iOS adalah versi 12.0.

The Muamalat DIN QR Code feature can now be used for transactions at merchants using the QRIS logo, such as retail shops, petrol stations, and charity boxes. The total number of merchants that are currently integrated with QRIS is around 5 million. The Muamalat DIN application itself can be downloaded on the Play Store for Android device users and the 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 Marshmellow, while for iOS, it is version 12.0.

Keterbukaan Informasi Produk dan Jasa
[GRI 417-1]

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen dan menjamin setiap produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah telah mematuhi seluruh perundangan serta peraturan yang ditentukan oleh pihak regulator terkait. Sebagai wujud tanggung jawab dan transparansi kepada nasabah, Bank memastikan selalu memberikan informasi yang jelas, akurat, transparan, dan lengkap melalui pemberian label di tiap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia. 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.

Melalui situs Bank Muamalat Indonesia www.bankmuamalat.co.id, para nasabah juga dapat mengakses informasi lebih rinci dan jelas mengenai berbagai produk dan layanan yang diberikan Bank.

Sepanjang periode pelaporan tahun 2023, 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. [GRI 417-2][GRI 417-3]

Disclosure of Product and Service Information
[GRI 417-1]

Bank Muamalat Indonesia is committed to and guarantees that every product and service provided to customers complies with all laws and regulations determined by the relevant regulators. As a form of responsibility and transparency to customers, the Bank ensures that it always provides clear, accurate, transparent, and complete information by providing labels on each Bank Muamalat Indonesia product and service. All operational and business activities carried out by the Bank are supervised by the OJK and comply with regulations issued by both the OJK and Bank Indonesia; including labeling requirements and information on the Bank's products and services.

Through the Bank Muamalat Indonesia website www.bankmuamalat.co.id, customers can also access more detailed and clear information regarding various products and services provided by the Bank.

Throughout the 2023 reporting period, no violations were found regarding product and service information or marketing communications, either causing losses to customers or violations of applicable laws and regulations. [GRI 417-2][GRI 417-3]

KEPATUHAN TERHADAP PERUNDANG-UNDANGAN

Bank Muamalat Indonesia memastikan selalu patuh dan taat 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**
  Selama tahun 2023, Bank tidak melakukan pelanggaran dan pelampauan Batas Minimum Pemberian Kredit

COMPLIANCE WITH PREVAILING LAWS AND REGULATIONS

Bank Muamalat Indonesia ensures that it always adheres to and complies with the applicable regulations and laws in Indonesia, both issued by the Financial Services Authority, Bank Indonesia, and by the Government through Ministries and other Institutions. The following are several priority aspects of Bank compliance:

- **Prudential Principle**
  During 2023, The Bank did not violate or exceed the Bank's Legal Lending Limits (LLL), both towards related

(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 2023, tidak terdapat sengketa pajak yang harus diselesaikan.
- **Perkara yang Melibatkan Dewan Komisaris dan Direksi Bank**
  Sepanjang tahun 2023, tidak ada perkara hukum yang melibatkan Dewan Komisaris dan Direksi Bank Muamalat Indonesia.
- **Sanksi Regulator**
  Selama tahun 2023, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan sanksi administrasi atas beberapa laporan dari Regulator.
- **Penyimpangan Internal**
  Selama tahun 2023, ditemukan adanya penyimpangan yang bersifat kecurangan yang dilakukan oleh karyawan Bank dan telah ditindak lanjuti oleh Bank.

and unrelated parties. The Minimum Statutory Reserves (GWM), both in foreign currency and in Rupiah, are always maintained in accordance with regulations. Likewise, the Net Open Position (NOP) is kept below the regulatory limit.

- **Tax Dispute**
  Throughout 2023, there were no tax disputes that must be resolved.
- **Litigation Cases Involving the Bank's Board Members**

  There were no litigation cases that involved Bank Muamalat Indonesia's Board of Directors and Board of Commissioners throughout 2023.
- **Regulator Sanctions**
  During 2023, Bank Muamalat Indonesia received administrative sanctions for several reports from the Regulator.
- **Internal Fraud**
  During 2023, fraud conducted by Bank employees were identified and this has been followed up by the Bank.

SURVEI KEPUASAN NASABAH [OJK F.30]

Bank menyadari bahwa kepuasan nasabah menjadi aspek penting menuju keberlanjutan bisnis di masa mendatang. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia secara berkala mengadakan survei Net Promoter Score (NPS) dan Customer Satisfaction Indeks (CSI) guna mengukur tingkat rekomendasi nasabah dan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang telah disediakan. Hasil survei tersebut juga digunakan untuk mendapatkan balik dari nasabah sebagai upaya peningkatan kualitas produk dan layanan Bank ke depannya.

Pada tahun 2023, Bank menggunakan 2 (dua) metode *Digital Questionnaire* dengan cara mengirimkan tautan kuesioner melalui *push notification* di MDIN dan QR Code Survey kepada nasabah secara acak sesuai dengan kategori yang ditentukan. Hasil survei menunjukan bahwa tingkat rekomendasi nasabah (NPS) yaitu 77,78%, meningkat dari tahun 2022 sebesar 70.37%, yang berarti nasabah menyatakan ingin merekomendasikan produk dan layanan Bank kepada pihak lain. Sementara hasil survei tingkat kepuasan nasabah (CSI) atas aspek fisik cabang, ATM dan *frontliner* adalah 93,48% sedikit mengalami penurunan dari tahun 2022 sebesar 94,83%, namun masih masuk dalam batas puas hingga sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY [OJK F.30]

The Bank realizes that customer satisfaction is a key aspect towards business sustainability in the future. For this reason, Bank Muamalat Indonesia periodically conducts Net Promoter Score (NPS) and Customer Satisfaction Index (CSI) surveys to measure the level of customer recommendations and the level of customer satisfaction with the quality of services provided. The survey results are also used to obtain feedback from customers as an effort to improve the quality of the Bank's products and services in the future.

In 2023, the Bank adopted 2 (two) Digital Questionnaire methods by sending questionnaire links via push notification on MDIN and QR Code Survey to customers randomly according to the specified categories. The survey results indicated that the customer recommendation level (NPS) stood at 77.78%, an increase from 70.37% in 2022, which means customers stated that they are willing to recommend the Bank's products and services to other parties. Meanwhile, the results of the customer satisfaction level (CSI) survey on the physical aspects of branches, ATMs, and frontliners stood at 93.48%, a slight decrease compared to 94.83% in 2022, but still within the range of satisfied to very satisfied with the services provided.

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa kinerja ekonomi yang baik dan positif merupakan kunci utama menuju keberlanjutan di masa akan datang. Bank melakukan berbagai upaya strategi bisnis dan inovasi di segala aspek bisnis perusahaan. Pada akhirnya, strategi bisnis dan inovasi tersebut berhasil mencatatkan kinerja ekonomi yang positif sepanjang tahun 2023 sehingga dapat memberikan manfaat positif bagi seluruh pemangku kepentingan.

Bank Muamalat Indonesia realizes that good and positive economic performance is the main key to sustainability in the future. The Bank carries out various business strategies and innovation efforts in all aspects of the Company's business. Ultimately, these business strategies and innovations succeeded in recording positive economic performance throughout 2023, subsequently providing positive benefits for all stakeholders.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di sektor perbankan syariah mempunyai peran penting dalam penggerak pertumbuhan ekonomi Indonesia, terutama ekonomi syariah. Untuk itu, Bank berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja operasional yang dapat memberikan manfaat berkelanjutan kepada pada pemangku kepentingan khususnya nasabah, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja ekonomi Perseroan.

Komitmen keberlanjutan bisnis ini sejalan dengan 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." Komitmen ini diimplementasikan Bank dengan dengan menyusun strategi pengembangan usaha, termasuk strategi pencapaian tujuan keberlanjutan yang dituangkan dan ditinjau secara berkala dalam dokumen Rencana Bisnis Bank dan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan.

Pada tahun 2023, Bank telah memiliki rencana strategis terkait peningkatan kinerja ekonomi. Rencana tersebut dituangkan ke dalam *House of Strategy* yang digunakan Bank sebagai pedoman dan tujuan pencapaian dalam lima tahun ke depan, di mana Bank berupaya melakukan percepatan pertumbuhan bisnis yang sehat dan juga profit yang berkelanjutan di tengah dinamika geo-politik yang terjadi di Indonesia maupun di kondisi global. House of Strategy Bank dibagi menjadi tiga pilar yaitu *Business Refocusing, Fixing The Fundamental,* dan *Strengthen Enablers.*

COMMITMENT AND POLICY [GRI 3-3]

As a company engaging in the sharia banking sector, Bank Muamalat Indonesia has a significant role in driving Indonesia's economic growth, particularly the sharia economy. Accordingly, the Bank is committed to continuing to improve operational performance, which can provide sustainable benefits to stakeholders, especially customers, which will ultimately improve the Company's economic performance.

This business sustainability commitment is in line with the Company's Mission "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." The Bank implements this commitment by developing business development strategies, including a strategy for achieving sustainability goals, which is outlined and reviewed periodically in the Bank's Business Plan and Sustainable Financial Action Plan documents.

In 2023, the Bank has established a strategic plan related to improving economic performance. This plan is outlined in the House of Strategy, which is used by the Bank as a guideline and achievement goals in the next five years, in which the Bank seeks to accelerate sound business growth as well as sustainable profit amidst the geo-political dynamics occurring in Indonesia and in global conditions. The Bank's House of Strategy is divided into three pillars, namely Business Refocusing, Fixing The Fundamentals, and Strengthening Enablers.

- ***Business Refocusing***
  Bank melakukan *refocusing* pada nasabah Individu untuk meningkatkan *current account saving account* (CASA) melalui transaksi lebih dari 2 juta target *customer base*. dengan mengoptimalkan ekosistem *Enterprise* dan *Islamic Ecosystem* sebagai *entry gate* untuk nasabah individu. Bank juga berupaya memperluas *pipeline* bisnis melalui penghimpunan dana dan pembiayaan kepada ASN dan BUMN, komunitas sekolah negeri dan/atau swasta, pesantren, serta universitas dengan penekanan kuat pada prinsip prinsip Islam, membangun ekosistem rumah sakit, serta melakukan penetrasi kepada ekosistem haji dan umrah.

  Selain itu Bank Muamalat akan berupaya meningkatkan layanan dan jasa melalui penambahan fitur & solusi untuk nasabah individual dan peningkatan layanan berbasis digital.

- ***Fixing The Fundamental***
  Sebagai langkah adaptasi terkait bisnis yang semakin kompetitif, Bank berupaya meningkatkan kapasitas dan kapabilitas Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi sesuai dengan perkembangan tren perbankan saat ini, melalui perbaikan *mindset*, kapabilitas, dan keahlian sumber daya manusia, melakukan penyesuaian organisasi sesuai kebutuhan bisnis, meningkatkan keandalan teknologi informasi & layanan digital, memperbaiki layanan dan bisnis proses pembiayaan yang lebih *streamline* dan meningkatkan efisiensi.

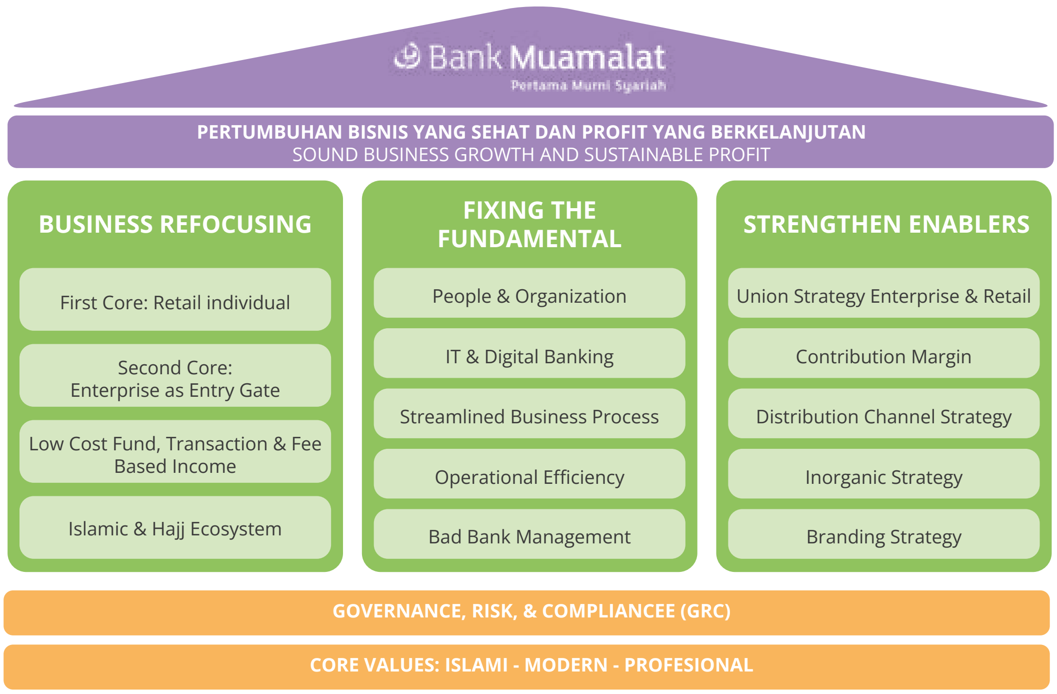
- ***Strengthen Enablers***
  Dalam pilar Strengthen Enablers, Bank berfokus peningkatan sinergi bisnis dan penerapan konsep pengukuran berbasis profit (*Contribution Margin*) untuk mendorong produktivitas kantor cabang.

- **Business Refocusing**
  The Bank is refocusing on Individual customers to increase low cost funding (CASA) through transactions of more than 2 million target customer base, by optimizing the Enterprise ecosystem and Islamic Ecosystem as entry gates for individual customers. The Bank also seeks to expand its business pipeline through raising funds and financing to government employees and SOEs, public and/or private school communities, Islamic boarding schools and universities, with a strong emphasis on Islamic principles, building a hospital ecosystem, as well as penetrating the Hajj and Umrah ecosystem.

  In addition, Bank Muamalat will seek to improve products and services by adding features and solutions for individual customers as well as increasing digital-based services.

- **Fixing The Fundamental**
  As an adaptive measure related to increasingly competitive business, the Bank seeks to increase the capacity and capability of its Human Resources and Information Technology in accordance with the development in current banking trends, through improving the mindset, capability and skills of human resources, making organizational adjustments according to business needs, increasing the reliability of information technology & digital services, streamlining the financing business process and services.

- **Strengthen Enablers**
  In the Strengthen Enablers pillar, the Bank focuses on increasing business synergy and implementing the concept of profit-based measurement (Contribution Margin) to encourage branch office productivity.



Bank meyakini bahwa dengan berpegang teguh pada misi dan penyusunan strategi bisnis yang berkelanjutan akan dapat mengoptimalkan kinerja Bank baik itu kinerja sosial, kinerja ekonomi, dan kinerja lingkungan menuju pertumbuhan bisnis di masa yang akan datang. Berbagai upaya dilakukan Bank Muamalat Indonesia guna memastikan tercapainya visi dan misi perusahaan, sekaligus mencatatkan pertumbuhan skala usaha yang sehat serta berkesinambungan, antara lain:

1. Mengelola *Non-Performing Financing* (NPF) dalam rangka meningkatkan kualitas aset.
2. Proaktif menangani debitur yang masuk kategori *watchlist*.
3. Restrukturisasi kredit bagi debitur yang mengalami kesulitan.
4. Lebih selektif dalam menyalurkan kredit dengan tetap memperhatikan target pertumbuhan sesuai rencana bisnis, kualitas calon debitur dan kondisi sektor usaha.
5. Mengendalikan biaya dengan memprioritaskan anggaran sesuai kebutuhan bisnis.

KINERJA BANK MUAMALAT INDONESIA

Pada tahun 2023, total aset Bank naik 9,11% dari Rp61,36 triliun pada tahun sebelumnya menjadi Rp66,95 triliun, Sementara total penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Dana Pihak Kedua (DP2) mencapai Rp50,27 triliun, tumbuh 3,96% (yoy).

Dalam menjalankan bisnis, Bank berkomitmen untuk senantiasa menerapkan manajemen risiko dengan praktik terbaik, serta tetap menerapkan prinsip kehati-hatian dan memegang teguh prinsip GCG membuahkan hasil, sebagaimana tercermin pada rasio NPF-gross (*Non-Performing Financing*) secara konsolidasi yang mencapai 2,06%, mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 2,78%. Sementara NPF *Nett* terealisasi 0,66%, turun dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 0,86%.

Bank mencatatkan pendapatan pengelolaan dana pada tahun pelaporan sebesar Rp2,15 triliun, naik 22,16% dari sebesar Rp1,76 triliun di tahun 2022. Dari sisi laba, Bank membukukan laba sebesar Rp13 miliar, lebih rendah 50,76% dibandingkan tahun 2022 yang Rp27 miliar. Meski terjadi peningkatan pendapatan dari pembiayaan, laba bersih mengalami penurunan akibat peningkatan bagi hasil untuk dana syirkah temporer, diikuti dengan penurunan pendapatan operasional lainnya dari aktivitas *recovery aset sales.*

The Bank believes that by adhering to its mission and developing a sustainable business strategy, it will be able to optimize the Bank's performance, including social performance, economic performance, and environmental performance towards future business growth. Various efforts have been made by Bank Muamalat Indonesia to ensure the achievement of the company's vision and mission, as well as achieving sound and sustainable business scale growth, including:

1. Controlling Non-Performing Financing (NPF) to raise asset quality.
2. Proactive management of debtors that are on the watchlist category.
3. Credit restructuring for debtors experiencing difficulties.
4. To be more selective in disbursing financing while still considering growth targets in line with the business plan, the quality of potential debtors, and the condition of business sectors.
5. Managing costs by prioritizing budgets that are in line with business needs.

BANK MUAMALAT INDONESIA PERFORMANCE

In 2023, the Bank's total assets rose by 9.11% from Rp61.36 trillion in the previous year to Rp66.95 trillion, Meanwhile, the total collection of Third Party Funds (DPK) and Second Party Funds (DP2) reached IDR 50.27 trillion, growing by 3.96% (yoy).

In running its business, the Bank is committed to consistently implementing risk management with best practices, as well as continuing to apply the principle of prudence as well as upholding GCG principles to generate results, as reflected in the consolidated NPF-gross (Non-Performing Financing) rasio, which reached 2.06 %, down compared to the previous year, which stood at 2.78%. Meanwhile, NPF Nett was realized at 0.66%, down compared to the previous year, which stood at 0.86%.

The Bank recorded Rp2.15 trillion in fund management revenue in the reporting year, an increase of 22.16% from Rp1.76 trillion in 2022. In terms of profit, the Bank posted Rp13 billion in profit, 50.76% lower compared to 2022, which amounted to Rp 27 billion. Despite the increase in income from financing, net profit decreased due to an increase in profit sharing for temporary syirkah funds, followed by a decrease in other operating income from sales asset recovery activities.

Terkait target dan realisasi, secara umum hasil realisasi total aset, Dana Pihak Ketiga, dan pembiayaan pada tahun 2023 mendekati target yang ditetapkan. Adapun pembahasan lebih detail mengenai kinerja keuangan dapat dilihat pada uraian Bab Diskusi dan Analisis Manajemen Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2023. [OJK F.2]

Regarding the target and realization, in general the results of the realization of total assets, Third Party Funds, and financing in 2023 are close to the set target. A more detailed discussion of financial performance can be seen in the description of the Management Discussion and Analysis Chapter of Bank Muamalat Indonesia's Annual Report 2023. [OJK F.2]

Tabel Laba Rugi [GRI 201-1] (Rp miliar, kecuali dinyatakan lain)
Statement of Profit or Loss [GRI 201-1] (Rp billion, unless stated otherwise)

Uraian	2023	2022	2021	Description
Jumlah Pendapatan Bank sebagai Mudharib	2.153	1.764	2.140	Jumlah Pendapatan Bank sebagai Mudharib
Hak Pihak Ketiga atas Bagi Hasil dana Syirkah Temporer	(1.949)	(1.435)	(1.375)	Hak Pihak Ketiga atas Bagi Hasil dana Syirkah Temporer
Hak Bagi Hasil Milik Bank	205	330	765	Hak Bagi Hasil Milik Bank
Pendapatan Operasional Lainnya	905	1.098	584	Pendapatan Operasional Lainnya
Beban Operasional	(1.208)	(1.230)	(1.338)	Beban Operasional
Pembalikan (Beban) Cadangan Kerugian Penurunan Nilai Aset Produktif dan Non Produktif	94	(130)	(16)	Pembalikan (Beban) Cadangan Kerugian Penurunan Nilai Aset Produktif dan Non Produktif
Keuntungan Selisih Kurs	23	30	24	Keuntungan Selisih Kurs
Laba (Rugi) Usaha	18	98	19	Laba (Rugi) Usaha
Pendapatan (Beban) Non Operasional-Neto	(4)	(46)	(7)	Pendapatan (Beban) Non Operasional-Neto
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	14	52	13	Laba (Rugi) Sebelum Pajak
Manfaat (Beban) Pajak	(1)	(25)	(4)	Manfaat (Beban) Pajak
Laba Bersih	13	27	9	Laba Bersih
Laba Komprehensif Tahun Berjalan	19	27	20	Laba Komprehensif Tahun Berjalan
Laba Tahun Berjalan per Saham (Rupiah)	0,40	0,53	0,87	Laba Tahun Berjalan per Saham (Rupiah)

PEMBIAYAAN MENURUT SEKTOR DAN SEGMEN USAHA

Pembiayaan Menurut Sektor Usaha

Bank Muamalat Indonesia secara berkelanjutan melakukan inovasi dan optimalisasi dalam kegiatan operasional, dan implementasi kebijakan strategis terkait pengelolaan yang tepat dan efisien agar performa kinerja ekonomi tetap terjaga dan bertumbuh di tengah tantangan persaingan industri yang dinamis dan kompetitif.

Dalam pelaksanaan pembiayaan sektor usaha, Bank berkomitmen untuk terus dapat bermanfaat dan berkontribusi terhadap pembangunan nasional dan pembangunan Industri melalui komitmen dukungan pembiayaan pada 18 sektor usaha ekonomi. Pelaksanaan dukungan pembiayaan Bank berfokus pada sektor-sektor yang memiliki *multiplier effect* bagi masyarakat guna mendorong pertumbungan ekonomi nasional. Berbagai sektor industri yang menjadi fokus Bank saat ini yaitu industri pengolahan, sektor infrastruktur (telekomunikasi, jalan tol, sarana transportasi lainnya), dan sektor konsumsi rumah tangga.

FINANCING BY BUSINESS SECTOR AND SEGMENT

Financing by Business Sector

Bank Muamalat Indonesia continuously innovates and optimizes operational activities and implements strategic policies related to appropriate and efficient management to ensure that economic performance can be maintained and grow amidst the challenges of dynamic and competitive industrial competition.

In implementing business sector financing, the Bank is committed to continuing to be useful and contributing to national development and industrial development through a commitment to financing support in 18 economic business sectors. The implementation of Bank financing support focuses on sectors that have a multiplier effect on society in order to encourage national economic growth. The various industrial sectors that are currently the focus of the Bank are the processing industry, the infrastructure sector (telecommunications, toll roads, other means of transportation), and the household consumption sector.

Tidak hanya pembiayaan pada berbagai proyek infrastruktur, Bank 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.

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

Tabel Pembiayaan Menurut Sektor Ekonomi
Table of Financing by Economic Sector

No	Sektor Ekonomi Economic Sector	Nilai (Rp Miliar) Amount (Rp Billion)	%
1	Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan Agriculture, Hunting, and Forestry	429,21	1,91%
2	Perikanan Fisheries	3,25	0,01%
3	Pertambangan dan Penggalian Mining and Quarrying	1.347,04	6,00%
4	Industri Pengolahan Manufacturing Industry	3.070,31	13,67%
5	Listrik, Gas, dan Air Electricity, Gas, and Water	2.084,49	9,28%
6	Konstruksi Construction	962,62	4,29%
7	Perdagangan Besar dan Eceran Wholesale and Retail Trade	2.425,63	10,80%
8	Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Accomodation and Food and Beverage Services	43,24	0,19%
9	Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi Transportation, Storage, and Communication	3.266,02	14,54%
10	Perantara Keuangan Financial Intermediary	1.588,27	7,07%
11	Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan Real Estate, Rental Business, and Corporate Services	1.460,74	6,50%
12	Sektor Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan jaminan sosial wajib Government Administration, Defense and mandatory social security sectors	0,02	0,00%
13	Jasa Pendidikan Education Services	1.816,30	8,09%
14	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial Health Services and Social Activities	332,08	1,48%
15	Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya Social Services, Socio-Cultural, Entertainment, and Other Individual Services	136,23	0,61%
16	Sektor Jasa Perorangan yang melayani rumah tangga Household Personal Services	6,42	0,03%
17	Rumah Tangga - KPR, KPKB dll Household – Mortgage, and others	3.412,55	15,19%
18	Lain-lain Others	80,39	0,36%
TOTAL		**22.464,81**	**100%**

Pengembangan Sektor Ramah Lingkungan [OJK F.3]

Sebagai upaya mendorong industri kelapa sawit yang berkelanjutan, Bank telah membentuk Plasma Specialist Unit yang berfokus untuk membiayai petani-petani plasma yang tergabung di dalam bentuk badan koperasi yang diinisiasi sejak tahun 2017. Bank berkomitmen untuk membiayai koperasi plasma yang dibina oleh grup perusahaan yang telah memiliki sertifikasi atau merupakan anggota The Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) dan/atau Indonesian Sustainable Palm Oil System (ISPO), yang telah memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

Development of an Environmentally-Friendly Sector [OJK F.3]

As an effort to encourage a sustainable palm oil industry, the Bank has established a Plasma Specialist Unit, which focuses on financing plasma farmers who are members of a cooperative entity, which was initiated in 2017. The Bank is committed to financing plasma cooperatives fostered by a group of companies that have certification or are members of The Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) and/or the Indonesian Sustainable Palm Oil System (ISPO), both of which take into account the Social, Environmental, and Governance aspects.

Perlindungan Situs Warisan Dunia

Bank menyadari bahwa terdapat pembiayaan yang akan mengakibatkan pada perubahan bentang alam atau perubahan peruntukan lahan terutama di sektor industri pertambangan, pembangunan jalan, sektor perkebunan, dan sebagainya. Sebagai bentuk tanggung jawab Perusahaan, Bank mensyaratkan perlindungan khususnya terhadap situs warisan dunia UNESCO. Bank senantiasa memastikan syarat perlindungan terkait situs-situs penting dan menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan pembiayaan nasabah.

World Heritage Sites Protection

The Bank is aware that there is financing that may lead to changes in environmental landscape or changes in land utility, especially in the mining industry sector, road construction sector, plantation sector, and others. As a form of corporate responsibility, the Bank is requires protection, especially for UNESCO world heritage sites. The Bank always ensures protection requirements related to important sites and is one of the considerations in formulating customer financing policies.

Perbandingan Target dan Realisasi Usaha Berwawasan Lingkungan [OJK F.3]

Dalam rangka mendukung upaya Pemerintah guna mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan. Penting bagi Bank melakukan berbagai kebijakan untuk berkontribusi dalam penanganan permasalahan lingkungan, perbaikan kualitas lingkungan, mengurangi ancaman pemanasan global, dan antisipasi dampak perubahan iklim. Jika tidak berperan dalam upaya tersebut, tentu akan mengganggu kinerja operasional di masa yang akan datang. Selain itu, untuk memastikan kegiatan usaha berwawasan lingkungan, Bank menjadikan penerapan prinsip kepatuhan dan praktik bisnis terbaik yang berlaku di industri sebagai pedoman dalam kegiatan usaha dan operasional.

Comparison of Targets and Realization of Environmentally Friendly Businesses [OJK F.3]

In order to support the Government's efforts to realize sustainable development goals. It is important for the Bank to implement various policies to contribute to handling environmental issues, improving environmental quality, reducing the threat of global warming, and anticipating the impacts of climate change. Failure to play a role in these efforts will disrupt operational performance in the future. In addition, to ensure that business activities are environmentally sound, the Bank uses compliance principles and best business practices that apply in the industry as guidelines in its business and operational activities.

Target dan Realisasi Investasi Pada Proyek Berwawasan Lingkungan
Investment Target and Realization in Environmentally Friendly Projects

Tahun Year	Target Target	Realisasi Realization
2023	Rp3,42 Triliun Rp3.42 Trillion	Rp3,38 Triliun Rp3.38 Trillion

KEBIJAKAN BANK MUAMALAT INDONESIA TERKAIT *SUSTAINABLE FINANCE*

Bank berkomitmen untuk menghindari pembiayan yang berpotensi membahayakan lingkungan dengan menerapkan Kebijakan Umum Pembiayaan sejak tahun 2019. Hal itu diimplementasikan Bank melalui Prosedur Pembiayaan untuk Klien Korporat dan Komersial (Segmen *Enterprise*), Bank mensyaratkan AMDAL (Analisis Mengenai Dampak

BANK MUAMALAT INDONESIA ON ITS POLICY RELATED TO SUSTAINABLE FINANCE

The Bank is committed to avoiding financing that has the potential to harm the environment by implementing the General Financing Policy since 2019. This is implemented by the Bank through Financing Procedures for Corporate and Commercial Clients (Enterprise Segment), the Bank requires AMDAL (Environmental Impact Analysis) as one of the

Lingkungan) sebagai salah satu syarat dalam pembiayaan proyek yang berdampak pada lingkungan. Ketentuan standar untuk pembiayaan proyek tersebut juga didokumentasikan dalam perjanjian pembiayaan antara Bank dan nasabah.

standard covenants in financing projects that has potential issues related to the environment. Such standard covenants for project financing are also documented in the financing agreement between the Bank and the customer.

Melalui Kebijakan Umum yang ketat, Bank berkomitmen untuk senantiasa patuh dan taat terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menghindari pembiayaan pada proyek-proyek yang membahayakan lingkungan ataupun mengganggu kawasan yang dilindungi. Meskipun Bank belum memiliki aturan bagi nasabah terkait kategori risiko geografis tinggi agar membuat penilaian risiko secara berkala dan melaksanakan kegiatan konservasi air, tetapi dalam upaya mitigasi risiko geografis, Bank menerapkan aturan asuransi aset nasabah.

Through strict General Policies, the Bank is committed to always complying with and adhering to applicable laws and regulations in order to avoid financing projects that endanger the environment or disturb protected areas. Even though the Bank has yet to have regulations requiring customers in the category of high geographical risk to conduct periodic risk assessments and participate in water conservation activities, to mitigate geographic risks, the Bank implemented rules requiring customers to insure their financing customers' assets.

Terkait segmentasi Enterprise Bank berkomitmen menerapkan kebijakan khusus dalam rangka penilaian aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola atas portfolio pembiayaan. Kebijakan yang diterbitkan dalam bentuk Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan dan telah disusun sejak tahun 2020 serta disetujui oleh Financing Business Risk Director, memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menjadi standar dan acuan dalam memberikan pembiayaan berkelanjutan atau pembiayaan yang juga memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola.
2. Memastikan implementasi pemberian pembiayaan berkelanjutan yang sehat dan menerapkan prinsip kehati-hatian.
3. Menjadi panduan bagi unit kerja terkait dalam penggunaan formulir pembiayaan berkelanjutan.

In terms of Enterprise segmentation, the Bank is committed to implementing special policies in the context of assessing the Environmental, Social, and Governance aspects of the financing portfolio. The policy, which was issued in the form of Technical Guidelines for Sustainable Financing Forms and has been prepared since 2020 and approved by the Financing Business Risk Director, has the following objectives:

1. Become a standard and reference in providing sustainable financing or financing that also takes into account environmental, social and governance aspects.
2. Ensure the implementation of sound sustainable financing and apply the prudence principle.
3. Serve as a guideline for related work units in using the sustainable financing forms.

Ketentuan tersebut berfungsi untuk mengelola dan memitigasi dampak risiko terhadap lingkungan atas pembiayaan yang diberikan khususnya sektor-sektor industri yang ditentukan oleh bank termasuk di antaranya:

1. Industri Kelapa Sawit
2. Listrik, Gas dan Air Panas
3. Angkutan Air
4. Industri Makanan dan Minuman
5. Industri Tekstil
6. Industri Kimia dan Farmasi
7. Kehutanan
8. Konstruksi
9. Pertambangan

These provisions function to manage and mitigate the impact of risks on the environment for financing facilities, especially for industrial sectors determined by the Bank, including:

1. Palm Oil Sector
2. Electricity, Gas, and Geothermal
3. Water Transport
4. Food and Beverage Industry
5. Textile Industry
6. Chemical and Pharmaceutical Industry
7. Forestry
8. Construction
9. Mining

Bank senantiasa berkomitmen untuk melakukan kajian berkala terhadap kebijakan mitigasi LST ini agar relevan dengan kondisi perkembangan industri terkait dan aturan perundangan terkait. Review yang dilakukan atas kebijakan tersebut dilakukan oleh antara lain Unit penyusun kebijakan yaitu Unit Risk Management, Unit Reviewer yang termasuk di antaranya Unit Business Banking Development (termasuk di dalamnya Unit Financing Analyst), dan Unit Financing Risk.

The Bank is always committed to conducting regular reviews of the ESG mitigation policy to snsure that it is relevant to the development conditions of the relevant industry and related laws and regulations. The review carried out on this policy is carried out by, among others, the policy drafting unit, namely the Risk Management Unit, the Reviewer Unit, which includes the Business Banking Development Unit (including the Financing Analyst Unit), and the Financing Risk Unit.

Assessment dilakukan setidaknya setiap tahun sekali pada saat pengajuan pembiayaan baru, dan saat 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 agar dilakukan langkah mitigasi dan meningkatkan pemenuhan terhadap standar internal.

Ringkasan peran masing-masing unit yang terlibat dalam proses pemberian pembiayaan nasabah dengan risiko LST pada Petunjuk Teknis Formulir Pembiayaan Berkelanjutan adalah sebagai berikut: **[FS2]**

- *Business 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 Unit*: Melakukan *acknowledge* terhadap hasil penilaian risiko LST dan menambahkan catatan atau *covenant* tambahan bagi nasabah terkait, jika diperlukan.

Melalui kebijakan penilaian aspek LST tersebut, setiap pemberian fasilitas pembiayaan kepada sektor-sektor yang memiliki risiko LST tinggi, maka setiap unit di segmen *Enterprise Banking* dan bertugas 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, dalam Teknis Form Pembiayaan Keberlanjutan untuk nasabah Enterprise Banking, Bank meminta SOP atau Kebijakan Nasabah dalam mengatasi risiko Lingkungan Sosial dan Tata Kelola dalam kegiatan operasional.

Saat ini, Bank baru sampai pada 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 pada rantai pasoknya, sesuai dengan prinsip-prinsip *Accountability Framework Initiative*. Hal yang sama berlaku untuk nasabah yang bergerak di industri maritim/kelautan. Dalam hal ini Bank akan melakukan *review* secara berkala untuk menentukan sektor mana saja yang dianggap memiliki risiko LST tinggi.

Assessments are carried out at least once a year when applying for new financing, and during the annual review of customer financing. In the event of failures to meet the standards, the parties involved in the financing analysis process can formulate or provide additional requirements to customers to ensure that mitigative measures can be taken and increased compliance with internal standards.

The following is a summary of the role of each unit involved in the process of providing customer financing with ESG risks in the Technical Guidelines for Sustainable Financing Forms: **[FS2]**

- 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 Unit: acknowledge the results of the ESG risk assessment and add additional notes or covenants for the customers if necessary.

Through the ESG aspect assessment policy, each financing facility is provided to sectors that have high ESG risk, and then each unit in the Enterprise Banking segment assigned with analyzing financing applications will consider this risk and prepare terms and conditions to mitigate the ESG risk attached to the customer's business.

One of the evidences of customer compliance in mitigating ESG risks, in the Technical Guidleines for Sustainability Financing Form for Enterprise Banking customers, the Bank requests for SOPs or Customer Policy in handling Environmental Social and Governance risks in their operational activities.

Currently, the Bank has only identified and assessed whether or not the customer's business activities pose a high ESG risk. In terms of implementing a "no conversion" commitment to both operational and supply chain activities in accordance with the principles of the Accountability Framework Initiative, the Bank does not have regulations either for customers operating in sectors prone to ecosystem conversion impacts (such as commodities, infrastructure, and extractive industry). The same is applied for customers in the maritime/marine industry. In this case, the Bank will conduct periodic reviews to determine which sectors are deemed to be high in terms of ESG risk.

Pemantauan Ketaatan Nasabah dengan Risiko LST [FS3]

Bentuk komitmen dalam aspek risiko LST, Bank 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.

Upaya Bank agar para nasabah senantiasa melakukan pemenuhan terhadap ketentuan perbaikan kondisi LST, Bank menerapkan metoda, 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, ditetapkan sebagai berikut.

- Kunjungan ke lokasi usaha nasabah dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali atau sesuai kebutuhan Bank
- Analisis *annual review* nasabah dilakukan 1 (satu) tahun sekali
- Pemantauan melalui telepon/*on desk* dilakukan minimal 3 (tiga) kali dalam setahun
- Analisis *watchlist* dilakukan sebulan sekali

Jika 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 memitigasi nasabah dengan risiko LST, yakni:

- Dalam standar perjanjian pembiayaan, Bank mencantumkan syarat umum pembiayaan dengan klausa 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 pada pembiayaan sektor kelapa sawit, apabila hasil *assessment* form pembiayaan berkelanjutan atas calon nasabah belum memiliki sertifikat ISPO atau RSPO,

Monitoring Customer Compliance with ESG Risk [FS3]

As a form of commitment in the ESG risk aspect, the Bank carries out monitoring of customer compliance in fulfilling the ESG aspect covenants stipulated in the Financing Agreement, including by:

- Monitoring of financing through visits to the 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.

The Bank's efforts to ensure that customers constantly comply with the provisions for improving ESG conditions, the Bank applies the following methods, including:

- A visit to the customer's business location as stated in the call report.
- On desk analysis of reports and/or fulfillment of documents received from customers
- On desk analysis of reports from consultants (if any)
- Telephone communication.

The following are the occurrences of monitoring customers with ESG risk.

- A visit to the customer's business location is made at least once a year, or as needed by the Bank
- The customer's annual review analysis is conducted once a year
- Monitoring by phone/on desk occurs at least 3 (three) times a year
- Watchlist analysis is done once a month

If the Bank learns that there is non-compliance in a financing agreement that is determined and mutually agreed upon, the Bank will communicate with the customer in several stages, including sending out a warning letter if necessary. Moreover, the Bank can add customers to a watchlist that will be monitored every month. The Bank has set specific clauses for mitigating customer ESG risk:

- In the regular financing agreement, the Bank includes 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."
- Specific to the palm oil sector, if the results of the sustainable financing assessment form show that the prospective customer does not yet have an ISPO or

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.

RSPO certificate, the Bank has the right, on a case-by-case basis, 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.

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.

Once these requirements have been stated in the covenant (financial terms), they become binding on the customer. The Bank, therefore, also schedule periodic monitoring of the fulfillment of these covenants, as mentioned in the previous description, with the approval of the customer.

PEMBIAYAAN INDUSTRI KELAPA SAWIT RAMAH LINGKUNGAN

Pada khususnya segmen Enterprise, Bank Muamalat Indonesia memiliki komitmen yang tinggi untuk mengelola risiko Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) dalam pembiayaan kepada sektor Industri Kelapa Sawit. Bank telah memulai untuk mengidentifikasi risiko LST melalui kebijakan yang diterbitkan pada tahun 2016 dalam bentuk Surat Edaran Direksi yang kemudian mengalami beberapa kali review dan pembaruan di tahun 2018 dan terakhir di tahun 2020.

Ketentuan tersebut mencakup untuk mengidentifikasi atas adanya risiko yang timbul dari risiko lingkungan seperti: perubahan iklim, deforestasi, emisi Gas Rumah Kaca, kebakaran lahan/hutan, risiko sosial seperti sengketa lahan serta risiko terkait perizinan. Saat ini, Bank belum mencantumkan ketentuan agar nasabah mematuhi standar perburuhan sebagaimana terdapat dalam ILO Fundamental Convention. Namun, bank telah mengidentifikasikan apakah Nasabah memiliki Kebijakan Internal yang mewajibkan Nasabah Pembiayaan segmen Enterprise melakukan identifikasi usia pekerjanya.

Berikut di bawah ini merupakan ringkasan kebijakan yang telah diterapkan pada pemberian pembiayaan sektor kelapa sawit segmen *Enterprise* di Bank Muamalat Indonesia:

1. Mengutamakan pembiayaan kepada nasabah-nasabah korporasi yang memiliki sertifikasi atau menjadi anggota ISPO (Indonesia Sustainable Palm Oil) maupun 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 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.

FINANCING OF ENVIRONMENTALLY-FRIENDLY PALM OIL INDUSTRY

Particularly in the Enterprise segment, Bank Muamalat Indonesia has a high commitment to managing Environmental Social and Governance (ESG) risks in financing the Palm Oil Industry sector. The Bank has started to identify ESG risks through a policy that was issued in 2016 in the form of a Circular of the Board of Directors, which underwent several reviews and updates in 2018 with the most recent one in 2020.

These provisions include identifying risks arising from environmental risks, such as: climate change, deforestation, Greenhouse Gas emissions, land/forest fires, social risks, such as land disputes and risks related to licensing. Currently, the Bank has yet to include provisions for customers to comply with labor standards as contained in the ILO Fundamental Convention. However, the bank has identified whether the customer has an internal policy that requires Financing Customers in the Enterprise segment to identify the age of their workers.

The following is a summary of policies that have been implemented in providing financing in the palm oil sector of the enterprise segment at Bank Muamalat Indonesia:

1. Priority is given to financing for corporate customers who have obtained the certification, or are members, of the ISPO (Indonesia Sustainable Palm Oil) or RSPO (Roundtable Sustainable Palm Oil);
2. Monitor and encourage the fulfillment of commitments and targets by 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.

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 risko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola atas usaha nasabah.

Berbagai Kriteria yang diimplementasikan Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu wujud upaya dan dukungan Bank kepada nasabah untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, sosial dan tata kelola. Lebih lanjut, sesuai jenis/tipe bisnis industri kelapa sawit, berikut adalah beberapa kondisi yang perlu dipenuhi oleh nasabah.

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 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 UKLUPL/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 conduct business and has the necessary 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. Conduct and assessment of the environmental, social, and governance risks of the customer's business.

The various criteria implemented by Bank Muamalat Indonesia are manifestations of the Bank's efforts and support for customers in reducing negative impacts on the environment, society, and governance. Furthermore, according to the type of business in the palm oil industry, the following are some conditions that need to be met by customers.

Kondisi yang Perlu Dipenuhi oleh Nasabah Khusus Industri Kelapa Sawit

Conditions to be met by Palm oil Industry-Specific Customers

Perkebunan Plantation	Fasilitas Pengolahan Milling Plant
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 on peat land, must conform to the characteristics and the prevailing rule on the use of land. 2. Penggunaan bahan kimia secara wajar dan tidak berlebihan. Use of chemical agents in a reasonable amount, and not excessively. 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 oil palm areas without using the slash and burn method, and implementing a strategy to combat climate change by reducing Greenhouse Gas (GHG) emission. 4. Memiliki tata rencana *High Conservation Value area*. Has a roadmap plan for High Conservation Value area. 5. Memiliki SOP operasional kebun. Has an SOP for plantation management	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. 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. 3. Terdapat instalasi pengelolaan air limbah (IPAL) dan sistem pengelolaan limbah (cair, padat dan gas) dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). As to have a facility for the management of waste water and a system to treat wastes (liquid, solid, and gas) as well as hazardous or toxic waste (B3). 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.

Bank berkomitmen melakukan *review* dan inspeksi terhadap pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tiap tahunnya, bertujuan untuk melakukan 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 diterapkan. Jika terdapat praktik yang belum memenuhi ketentuan dimaksud, Bank membuka kerja sama dengan debitur untuk mencari jalan agar berbagai ketentuan pada aspek sosial-lingkungan tersebut akhirnya dapat dipenuhi dan ditaati.

The Bank is committed to reviewing and inspecting the financing provided to customers every year to assess the Environmental, Social, and Governance aspects of customers, especially for financing to customers in the palm oil industry sector, in accordance with implemented policies. If there are practices that do not meet these provisions, the Bank opens cooperation with debtors to explore means to ensure that various provisions on social-environmental aspects can finally be fulfilled and complied with.

PEMBIAYAAN MENURUT SEGMEN USAHA

Adapun gambaran *outstanding* pembiayaan menurut segmen usaha yang dijalankan Bank adalah sebagai berikut.

FINANCING BY BUSINESS SEGMENT

The description of the outstanding financing by business segment carried out by the Bank is as follows

Tabel Portofolio Pembiayaan Menurut Segmen Usaha
Table of Financing Portfolio by Business Segment

Pembiayaan Menurut Segmen Usaha Financing by Business Segment	2022	2023	Perubahan Growth	
			(Rp Miliar) (Rp Billion)	%
Konsumer Consumer	3.297	3.361	64	1,94
Mikro & Kecil Micro & Small	246	182	-64	-26
Kegiatan Usaha Menengah SME	3.091	4.675	1.584	51
Korporasi Corporate	12.188	14.247	2.059	17
Total **Total**	**18.822**	**22.465**	**3.643**	**19**

Pembiayaan Enterprise/Korporasi

Bank Muamalat Indonesia mengeluarkan produk pembiayaan *Enterprise* sebagai bentuk transformasi pengelolaan bisnis yang berkelanjutan bertujuan agar mendapatkan kinerja ekonomi yang optimal.

Total nilai portofolio pembiayaaan korporasi Bank per akhir tahun 2023 adalah sebesar Rp14,2 triliun atau sebesar 63% dari total portofolio pembiayaan di tahun berjalan. Dari Rp715 miliar atau 5,11% yang disalurkan untuk mendukung pengembangan khususnya industri pengolahan kelapa sawit. Dalam pembiayaan ini, kelompok debitur merupakan pelaku bisnis dengan skala usaha yang cukup besar. Untuk itu, Bank berkomitmen memastikan penerapan berbagai klausul pembiayaan sesuai ketentuan kebijakan Bank, merujuk pada peraturan perundangan yang berlaku, dengan senantiasa taat dan patuh terhadap regulasi aspek sosial dan lingkungan baik secara nasional maupun internasional.

Enterprise/Corporate Financing

Bank Muamalat Indonesia launched Enterprise financing products as a form of sustainable business management transformation aimed at achieving optimal economic performance.

The total value of the Bank's corporate financing portfolio as of the end of 2023 amounted to Rp14.2 trillion or 63% of the total financing portfolio in the current year. Of this 108 : Rp715 billion or 5.11% was distributed to support development, particularly the palm oil processing industry including palm oil processing. In this financing, the debtor group is a business actor with a fairly large business scale. For this reason, the Bank is committed to ensuring that the implementation of various financing clauses is in accordance with Bank policy provisions, referring to applicable laws and regulations, by always complying with and adhering to national and internationsl regulations on social and environmental aspects.

Pembiayaan Menengah

Pada tahun 2023, Portofolio Bank Muamalat Indonesia pada segmen menengah mencapai nilai Rp4,7 triliun atau sekitar 21% dari total portofolio. Bank menerapkan ketentuan pembiayaan bagi pelaku industri yang telah masuk kelompok usaha menengah mengacu pada ketentuan yang diterapkan pada pembiayaan segmen korporasi. Bank memiliki peranan penting sebagai *agent of development* sehingga Bank berkomitmen untuk berperan aktif dalam menjalin kerja sama, agar para para debitur dapat memenuhi seluruh regulasi yang berlaku.

Pembiayaan Mikro dan Kecil

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa usaha mikro dan kecil merupakan sektor penggerak pertumbuhan ekonomi. Bank berupaya untuk memberdayakan sektor ini melalui pendekatan sosial kemasyarakatan dalam mengelola dan membina hubungan dengan para debitur bertujuan agar usaha mereka dapat bertumbuh. Jenis usaha yang dijalankan pada segmen ini mayoritas adalah pemenuhan kebutuhan sehari-hari, termasuk tidak terbatas pada usaha kecil, toko-toko kecil dan sebagainya, yang dalam pengelolaannya sarat dengan interaksi sosial kemasyarakatan. Sepanjang tahun 2023, portofolio Bank pada segmen mikro dan kecil di tahun 2023 adalah sebesar 182 miliar atau sekitar 1% dari total portofolio.

Pembiayaan Konsumer

Pembiayaan konsumer merupakan salah satu pembiayaan Bank dalam rangka mendukung kepemilikan rumah tinggal, apartemen, ruko/rukan, kendaraan bermotor maupun peralatan rumah tangga lainnya. Pembiayaan ini dilakukan sebagai upaya Bank berkontribusi dalam memperbaiki taraf hidup dan kesejahteraan para nasabah. Pada tahun 2023, Portofolio Bank pada segmen konsumer mencapai nilai sebesar Rp3,4 triliun atau sekitar 15% dari total portofolio.

Portofolio Terkait Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola [OJK E.3][OJK F.3]

Dalam pemenuhan mitigasi risiko LST, Bank belum menjalankan peninjauan secara berkala terhadap seluruh eksposur portofolio pembiayaan yang dikelola. Namun demikian, Bank memiliki komitmen untuk menjalankan kriteria mitigasi terhadap beberapa nasabah sejak awal pelaksanaan *Due Diligence* yang secara spesifik telah dimasukkan ke dalam kriteria risiko LST dimaksud.

Dari proses *due diligence* spesifik tersebut, Bank memiliki portofolio dengan kriteria memenuhi ketentuan mitigasi risiko LST, yakni beberapa nasabah yang masuk ke segmen *Enterprise Banking*, dan bergerak di sektor perkebunan dan pengolahan kelapa sawit. Jumlah perusahaan sawit yang dikelola tim *Good Bank* per akhir tahun 2023 ada sekitar 34 nasabah termasuk 21 di antaranya adalah Koperasi Binaan dengan pola kemitraan inti plasma. Dari 21 portofolio

Medium Enterprise Financing

In 2023, Bank Muamalat Indonesia's portfolio in the medium enterprise segment reached Rp4.7 trillion or around 21% of the total portfolio. The Bank applies financing provisions for industrial players who have entered the medium business group referring to the provisions applied to corporate segment financing. The Bank has an important role as an agent of development, therefore the Bank is committed to playing an active role in establishing cooperation to ensure that debtors can fulfill all applicable regulations.

Micro and Small Enterprise Financing

Bank Muamalat Indonesia realizes that micro and small enterprises are the driving sectors of economic growth. The Bank seeks to empower this sector through a social approach in managing and fostering relationships with debtors to ensure that their businesses can grow. The majority of the types of business carried out in this segment are to meet daily needs, including but not limited to small enterprises, small shops, and others, in which the management of this segment is full of social interaction. Throughout 2023, the Bank's portfolio in the micro and small enterprise segment amounted to 182 billion or approximately 1% of the total portfolio.

Consumer Financing

Consumer financing is one of the Bank's financing to support ownership of residential houses, apartments, shophouses, motor vehicles, and other household equipment. This financing is carried out as an effort by the Bank to contribute to improving the standard of living and welfare of its customers. In 2023, the Bank's portfolio in the consumer segment reached Rp3.4 trillion or approximately 15% of the total portfolio.

Environmental, Social, and Governance Related Portfolio [OJK E.3][OJK F.3]

In fulfilling ESG risk mitigation, the Bank has yet to carry out regular reviews of exposures on all managed financing portfolio. However, the Bank is committed to implementing mitigation criteria for several customers from the start of the due diligence implementation, which has been specifically included in the ESG risk criteria referred to.

From the specific due diligence process, the Bank has established a portfolio with criteria that meet the ESG risk mitigation provisions, namely several customers who are in the Enterprise Banking segment and are engaged in the palm oil plantation and processing sector. The number of palm oil companies managed by the Good Bank team as of the end of 2023 is about 34 customers, including 21 of which are Fostered Cooperatives with a plasma core partnership pembiayaan pola kemitraan inti plasma yang memiliki kewajiban pemenuhan aspek keberlanjutan tersebut, keseluruhan nasabah aktif memberikan jawaban atas isu-isu LST dan berdasarkan penilaian didapatkan kesimpulan usaha nasabah termasuk kegiatan usaha berkelanjutan.

DISTRIBUSI NILAI EKONOMI [GRI 201-1]

Peningkatan kinerja ekonomi Bank Muamalat Indonesia yang terus tumbuh memberikan dampak positif tercermin dari distribusi ekonomi yang diberikan kepada pemangku kepentingan sepanjang tahun 2023. Kinerja positif berhasil dicatatkan dikarenakan berbagai program inovasi dan inisiatif yang dilakukan berhasil menciptakan kinerja yang optimal. Selain itu, kondisi perekenomian Indonesia yang semakin baik sehingga berdampak juga pada kinerja ekonomi Bank Muamalat Indonesia.

Pada tahun 2023, total investasi sosial yang direalisasikan Bank Muamalat Indonesia untuk mendukung pelaksanaan berbagai program CSR Pengembangan Sosial Kemasyarakatan adalah sebesar Rp7,18 miliar, atau lebih tinggi dari tahun sebelumnya sebesar Rp5,93 miliar dengan total penerima manfaat sekitar 26.238 orang dan 30 instansi.

Secara lebih rinci, Bank telah 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 Rp406,27 miliar, naik/turun 42,38% dari sebesar Rp448,65 miliar di tahun 2022.

Bank 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 Rp1,9 triliun, naik 35,79% dari Rp1,43 triliun di tahun 2022.

Sedangkan untuk para karyawan, Bank membagikan nilai perolehan ekonomi kepada para karyawan sebesar Rp640,92 miliar, naik 0,9% dari Rp635,19 miliar dari tahun sebelumnya. Bank berupaya terus meningkatkan distribusi kepada karyawan sebagai komitmen mensejahterakan serta menghargai kerja keras para karyawan.

Sebagai perusahaan yang taat terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku terkait pajak, Bank tetap konsisten merealisasikan kewajiban pembayaran pajak penghasilan maupun pajak badan kepada negara.

pattern. Of the 21 plasma core partnership financing portfolios that have obligations to fulfill sustainability aspects, all customers are active in providing answers to ESG issues and based on the assessment, it is concluded that the customer's business are included in the sustainable business activity criteria.

DISTRIBUTION OF ECONOMIC VALUE [GRI 201-1]

The improvement in Bank Muamalat Indonesia's economic performance, which continues to grow, has had a positive impact, reflected in the economic distribution provided to stakeholders throughout 2023. Positive performance was successfully posted because the various innovation programs and initiatives carried out managed to create optimal performance. In addition, Indonesia's economic conditions are getting better, which also has an impact on Bank Muamalat Indonesia's economic performance.

In 2023, total social investment realized by Bank Muamalat Indonesia to support the implementation of various Social and Community Development CSR programs amounted to Rp7.18 billion, or higher than the previous year, which amounted to Rp 5.93 billion with a total of approximately 26,238 beneficiaries and 30 agencies.

In more detail, the Bank has distributed operational income to rental property owners, vehicle leasing service providers, fees for IT systems used, and various other operational costs, with a total value of Rp406.27 billion, an increase/decrease of 42.38% from Rp448.65billion in 2022.

The Bank also distributed syirkah profit-sharing fund fees to other stakeholders, namely funders, who placed funds in the form of deposit instruments and other sharia instruments in the amount of Rp1.9 trillion, an increase of 35.79% from Rp1.43 trillion in 2022.

Meanwhile, for employees, the Bank distributed economic value acquisition to employees in the amount of Rp640.92 billion, an increase 0.9% from Rp635.19 billion in the previous year. The Bank strives to continue to increase distribution to employees as a commitment to prosperity and appreciation for employees' hard work.

As a company that complies with applicable rules and regulations regarding taxes, the Bank remains consistent in realizing its obligations to pay income tax and corporate tax to the state.

Realisasi Pembayaran Dividen
Realization of Dividend Payments

Tahun Buku Finansial Financial Year	**Tahun Dividen** Dividend Year	**Tanggal Pembayaran** Payment Date	**Dividen yang Dibagikan (Rp juta)** Dividends Distributed (Rp million)	**Dividen per Lembar Saham (Rp)** Dividend per Share (Rp)	**Rasio Dividen terhadap Laba Bersih (%)** Dividend to Net Profit Ratio (%)
2022	2023	08 juni 2023 June 08, 2023	Rp5.001	Rp0,1	18,80%
2021	2022	-	-	-	-

MENDUKUNG PEMBANGUNAN PEREKONOMIAN NASIONAL BERSAMA PARA MITRA KERJA

Bank Muamalat percaya membangun hubungan yang kuat dengan seluruh mitra pemasok atau para vendor, baik untuk vendor barang, produk teknologi informasi maupun vendor jasa, seperti jasa sistim operasi akan meningkatkan pelayanan dan keberlanjutan bisnis. Bank selalu berusaha menjalin hubungan yang harmonis, adil, transparan, dan bermanfaat keberlanjutan bagi kedua belah pihak untuk lebih memperkuat masing-masing bisnis yang dijalani dan memberikan keuntungan bagi para pemangku kepentingan.

Bank secara berkala melakukan evaluasi terhadap seluruh mitra pemasok atau para vendor bertujuan untuk menjamin kualitas layanan terbaik yang diberikan kepada nasabah. Evaluasi dilakukan terhadap aspek kemampuan keuangan, ketenagakerjaan, maupun aspek kualitas barang dan jasa yang diberikan selama periode tertentu. Bank memiliki daftar rekanan mitra kerja dan pemasok barang maupun jasa yang telah terbukti memiliki rekam jejak yang baik dan yang terbukti memiliki rekam jejak kurang memuaskan. Dalam menjalin kerja sama dengan para vendor tersebut, Bank mensyaratkan pernyataan tidak ada benturan kepentingan dan larangan, memberi/menjanjikan untuk memberi sesuatu kepada manajemen dan karyawan yang terkait maupun tidak terkait.

Lebih lanjut, Bank juga menghimbau seluruh supplier rekanan untuk memiliki kemampuan mengelola dan minimalisir dampak lingkungan di dalam kegiatan masing-masing mitra supplier. Hal ini juga menjadi wujud komitmen Bank turut mendukung upaya pelestarian lingkungan.

Kebijakan Pengadaan

Pada pelaksanaannya, kebijakan Pengadaan bank dalam menjalin hubungan dengan Penyedia Barang/Jasa, Bank senantiasa mengedepankan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui seleksi dan persaingan yang sehat dengan memberikan perlakukan 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

SUPPORTING NATIONAL ECONOMIC DEVELOPMENT WITH BUSINESS PARTNERS

Bank Muamalat believes that building strong relationships with all supplier partners or vendors, including those providing goods, information technology products, and service vendors, such as operating system services, will improve service and business sustainability. The Bank always strives to establish relationships that are harmonious, fair, transparent and have sustainable benefits for both parties to further strengthen each business they run and provide benefits for stakeholders.

The Bank periodically evaluates all supplier partners or vendors with the aim of ensuring the best quality of service provided to customers. Evaluations are carried out on aspects of financial capacity, employment, as well as aspects of the quality of goods and services provided during a certain period. The Bank has a list of vendor partners and suppliers of goods and services that have been proven to have a good track record and those that have been proven to have an unsatisfactory track record. In cooperating with these vendors, the Bank requires a statement that there are no conflicts of interest and prohibitions on giving/promising to give something to related or unrelated management and employees.

Furthermore, the Bank also urges all supplier vendors to have the ability to manage and minimize environmental impacts in their respective activity. This is also a form of the Bank's commitment to support environmental conservation efforts.

Procurement Policy

In practice, the Bank's Procurement Policy in establishing relationships with Goods/Services Providers, the Bank constantly upholds the following principles:

1. The procurement of goods/services must be carried out through fair selection and competition by providing equal treatment to all prospective business partners who meet certain requirements/criteria established by the Bank.
2. All provisions and information regarding the procurement of goods/services, including administrative technical requirements, evaluation procedures, and evaluation

calon mitra bisnis yang akan melakukan bisnis dengan Bank.
3. Memberikan perlakukan 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.

Pada tahun 2023, Bank merealisasikan pengadaan barang dan jasa senilai total Rp282 miliar, dari Rp220,61 miliar di tahun sebelumnya, dimana seluruhnya atau 100% merupakan pengadaan yang dilakukan oleh pemasok lokal. [GRI 204-1]

results, are submitted to prospective business partners who will conduct business with the Bank.
3. Treating all potential business partners equally and without attempting to benefit any particular parties in any 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.

The Bank realized a total procurement of goods and services of Rp282 billion in 2023, an increase from Rp220.61 billion in the previous year, 100% of which were carried out by local vendors. [GRI 204-1]

Kinerja Pengembangan Masyarakat

Community Development Performance


COFFEE
COFFEE

Melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR), Bank Muamalat Indonesia senantiasa hadir dan berkembang bersama masyarakat, menjalankan kegiatan bisnis yang sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Bagi Bank Muamalat Indonesia, pertumbuhan bisnis perusahaan juga harus dirasakan manfaatnya secara nyata oleh seluruh pemangku kepentingan, khususnya masyarakat di negeri ini.

Through the Corporate Social Responsibility (CSR) program, Bank Muamalat Indonesia is always present and developing with the community as well as carrying out business activities that are in accordance with the Sustainable Development Goals. For Bank Muamalat Indonesia, the Company's business growth must also have real benefits for all stakeholders, especially the people of this country.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia mengedepankan dan mementingkan aspek kesejahteraan masyarakat dalam menjalankan bisnis operasional. Membina hubungan yang baik, kuat, dan harmonis dengan masyarakat dan komunitas menjadi pondasi Bank Muamalat Indonesia menuju perusahaan berkelanjutan dan berkontribusi kepada masyarakat yang berkelanjutan.

Komitmen tersebut diwujudkan dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dijalankan menyasar pada program pengembangan kompetensi di bidang ekonomi bagi para pelaku usaha mikro agar dapat naik kelas. Selain itu, Bank juga secara berkelanjutan merealisasikan berbagai program bantuan langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan ekonomi masyarakat di sekitar wilayah operasional.

Kebijakan dan Dasar Hukum

Bank Muamalat Indonesia senantiasa memastikan bahwa setiap program CSR yang dijalankan mengacu pada aturan dan peraturan yang berlaku. Untuk itu, komitmen Bank dalam pelaksanaan program CSR didasarkan atas dua landasan hukum, yakni landasan syariah serta landasan hukum dan peraturan yang berlaku, sebagai berikut:

COMMITMENT AND POLICY [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia emphasizes and prioritizes aspects of community welfare in carrying out operational business. Establishing good, strong, and harmonious relationships with society and communities serves as the foundation of Bank Muamalat Indonesia towards becoming a sustainable company and contributing to a sustainable society.

This commitment is realized in the implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) program, which is carried out by targeting competency development programs in the economic sector for micro business actors, allowing them to move up. In addition, the Bank also continuously implements various direct assistance programs to the community to improve the welfare and economy of communities in the vicinity of its operational areas.

Policy and Legal Basis

Bank Muamalat Indonesia always ensures that every CSR program carried out refers to the applicable rules and regulations. Accordingly, the Bank's commitment to implementing the CSR program is based on two legal foundations, namely sharia foundations and applicable legal and regulatory foundations, as follows:

Landasan Syariah Sharia Foundation	**Landasan Hukum dan Peraturan** Legal and Regulatory Basis
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 2. Hadits Rasulallah mengenai kebaikan, donasi dan membantu menghilangkan kesulitan sesama manusia yang tersebar di beberapa hadis seperti Hadits Riwayat Buchori Muslim, dan Muttafaq 'alaih 1. The Qur'an which is outlined in QS Al Imron verse 92, QS Al-Maidah verse 2, QS Al-An'am verse 160, QS Al-Balad verses 12-16 2. The hadiths of Rasulullah SAW regarding goodness, donations, and helping to eliminate the difficulties of fellow human beings are scattered in several hadiths, such as the Hadith of the History of Buchori Muslim, and Muttafaq 'alaih	1. Undang Undang No. 25 Tahun 2007, tanggal 26 April 2007 Pasal 15 (b) tentang Penanaman Modal 2. Undang-Undang No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2011 tanggal 25 November 2011 tentang pengelolaan zakat 4. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas 5. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas 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. 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 8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum. 1. Law No. 25 of 2007, dated April 26, 2007, Article 15 (b) on Capital Investment 2. Law No. 13 of 2011, on Handling the Poor 3. Law of the Republic of Indonesia No. 23 of 2011, dated November 25, 2011, on the management of zakat 4. Law No. 40 of 2007, dated August 16, 2007, on Limited Liability Companies 5. RI Government Regulation No. 47 of 2012 dated April 4, 2012, on Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies 6. Bank Indonesia Regulation No. 11/33/PBI/2009 dated December 7, 2009, on Implementation of GCG for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units, Article 62 paragraph 2 points n and o. 7. POJK No. 8/POJK.04/2015 dated June 26, 2015, on Website of Issuers or Public Companies, Article 6 point d and Article 5 on Corporate Social Responsibility 8. Financial Services Authority Regulation No. 17 of 2023 on Implementation of Governance for Commercial Banks.

DAMPAK OPERASIONAL TERHADAP MASYARAKAT [OJK F.23][GRI 413-2]

Bank Muamalat Indonesia secara rutin melakukan komunikasi ke seluruh pemangku kepentingan untuk membicarakan seputar aspek sosial dan ekonomi masyarakat agar kegiatan operasional Bank memberikan manfaat positif bagi masyarakat dan menghasilkan *multiplier effect*. Terutama manfaat sosial ekonomi seperti terciptanya lapangan kerja, peningkatan infrastruktur, serta kualitas layanan masyarakat.

Bank Muamalat Indonesia juga secara berkelanjutan melakukan evaluasi dari kegiatan pengembangan sosial kemasyarakatan. Hal ini bertujuan agar program CSR yang dijalankan dapat bermanfaat dan berkontribusi maksimal bagi masyarakat.

Bank Muamalat Indonesia juga secara berkelanjutan melakukan evaluasi dari kegiatan pengembangan sosial kemasyarakatan. Hal ini bertujuan agar program CSR yang dijalankan dapat bermanfaat dan berkontribusi maksimal bagi masyarakat.

IMPACT OF OPERATIONS ON THE SOCIETY [OJK F.23][GRI 413-2]

Bank Muamalat Indonesia holds regular communications with all stakeholders to discuss social and economic aspects of society, which allows the Bank's operational activities to provide positive benefits for society and generate a multiplier effect. Especially socio-economic benefits, such as job creation, infrastructure improvement, and quality of community services.

Bank Muamalat Indonesia also continuously evaluates social development activities. This aims to ensure that the CSR programs being implemented can be beneficial and provide maximum contribution to society.

Bank Muamalat Indonesia also continuously evaluates social development activities. This aims to ensure that the CSR programs being implemented can be beneficial and provide maximum contribution to society.

Dalam upaya mengakomodasi pengaduan masyarakat terkait dampak operasional, Bank membuka pusat pengaduan masyarakat melalui call center Call Center Salamuamalat 1500016 (domestik) dan +622180668000 (luar negeri), Whatsapp Official di nomor +62812 8065 1800, *e-mail* salamuamalat@bankmuamalat.co.id, *website* melalui menu hubungi kami - pengaduan nasabah maupun widget Salma (di pojok kanan bawah *website*), serta Layanan Nasabah Digital yang terdapat pada *Mobile Banking* Muamalat DIN yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Pengaduan masyarakat yang masuk akan ditindaklanjuti oleh unit penanganan pengaduan baik yang berada di kantor layanan maupun kantor pusat. Pada tahun 2023, terdapat 1 (satu) pelaporan pelanggaran dan telah diproses. Setiap pelaporan pengaduan yang diinvestigasi terbukti sebagai pelanggaran dikenakan sanksi sesuai ketentuan internal dan diproses hukum sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. [OJK F.24]

PENGELOLAAN CSR

Bank Muamalat Indonesia menetapkan pengelolaan CSR menjadi tanggung jawab Subdirektorat Corporate Affairs, Direktorat President Director. Namun demikian, subdirektorat lainnya dapat melaksanakan kegiatan CSR dengan menyelaraskan sisi bisnis dan korporat, terutama Distribution Network Management, Marketing Communication, 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 Muamalat Indonesia telah merumuskan Strategi CSR yang berlandaskan visi dan misi Bank, serta nilai-nilai yang diimplementasikan melalui berbagai program yang dijalankan. Dalam pelaksanaannya, Bank bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menjalankan program CSR agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan agenda pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

Program CSR dirancang dengan terlebih dahulu menjalin komunikasi intensif dengan para pemangku kepentingan. Melalui komunikasi intensif, maka akan diperoleh pengertian lebih mendalam mengenai apa yang dibutuhkan oleh para penerima program, sekaligus dapat menggali potensi yang dapat dioptimalkan sehingga dapat memberikan manfaat maksimal dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. [GRI 413-1]

Bank berkomitmen dalam menjalankan program CSR juga selaras dengan agenda pemerintah terkait Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) serta Tujuan Syariah (Maqashid Syariah). Pada tahap pelaksanaan, konsep

In an effort to accommodate public complaints regarding operational impacts, the Bank provides a public complaint center through the Call Center Salamuamalat 1500016 (domestic) and +622180668000 (overseas), Official Whatsapp at +62812 8065 1800, e-mail salamuamalat@bankmuamalat.co.id, website via the contact us menu - customer complaints and the Salma widget (in the bottom right corner of the website), as well as Digital Customer Services available on Muamalat DIN Mobile Banking, which can be accessed by the public.

Public complaints that have been received will be followed up by the complaint handling unit at both the service office and head office. In 2023, there was 1 (one) violation report and it has been processed. Every report of a complaint that is investigated is proven to be a violation will be subject to sanctions in accordance with internal regulations and will be processed legally in accordance with applicable laws. [OJK F.24]

CSR MANAGEMENT

Bank Muamalat Indonesia has determined that CSR management is the responsibility of the Corporate Affairs Sub-Directorate, Directorate of the President Director. However, other sub-directorates can carry out CSR activities by aligning the business and corporate sides, particularly Distribution Network Management, Marketing Communication, and Human Capital, with prior coordination with Baitulmaal Muamalat, a subsidiary that carries out Bank Muamalat Indonesia's philanthropic activities, including by managing the Company's zakat funds.

DEVELOPMENT OF PROGRAM

Bank Muamalat Indonesia has formulated a CSR Strategy based on the Bank's vision and mission, as well as the values implemented through the various programs it carries out. In practice, the Bank collaborates with various parties to carry out CSR programs to suit the needs of the community and in line with the development agenda carried out by the government.

The CSR program is designed by first establishing intensive communication with stakeholders. Through intensive communication, a deeper understanding of what the program recipients need will be acquired, while also being able to explore potential that can be optimized, allowing it to provide maximum benefits in improving the quality of life of the community. [GRI 413-1]

The Bank is committed to implementing CSR programs that are also in line with the government's agenda regarding the Sustainable Development Goals (SDGs) and Sharia Goals (Maqashid Syariah). At the implementation stage, the

Maqashid Syariah sangat relevan untuk diintegrasikan dengan pembangunan berkelanjutan, Dimana keberlangsungan lingkungan dan sosial merupakan bagian dari seluruh tujuan dalam Maqashid Syariah.

concept of *Maqashid Syariah* is very relevant to be integrated with sustainable development, where environmental and social sustainability is part of all goals in Maqashid Syariah.

Bank memastikan bahwa setiap program CSR yang dijalankan memberikan manfaat dan kontribusi positif terhadap terwujudnya SDGs dan Maqashid Syariah. Untuk lebih memfokuskan kegiatan CSR, Bank membagi program ke dalam 4 (empat) bidang yaitu Pendidikan, Kesehatan, Sosial Dakwah, dan Pemberdayaan Ekonomi Lokal.

The Bank ensures that every CSR program implemented provides positive benefits and contributions to the realization of SDGs and Maqashid Syariah. To further focus CSR activities, the Bank divides the program into 4 (four) areas, namely Education, Health, Social Da'wah, and Empowerment of the Local Economy.

Pelaksanaan program CSR di bidang sosial dan kemasyarakatan dibagi 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), algharim (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**
   Berfokus pada khalayak ramai, tanpa memandang golongan 8 Ashnaf. Kegiatan golongan ini biasanya menggunakan dana infaq dan sedekah. Selain itu, entitas anak usaha Bank, yakni Baitulmaal Muamalat juga menyalurkan 100% dana zakat, infaq, dan sedekah yang mereka peroleh dari para donatur.

The implementation of CSR programs in the social and community sector is divided into 2 (two) types of distribution according to recipient groups, 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**
   Focuses on the general public, regardless of the 8 Ashnaf groups. The activities of this group usually use infaq funds and sedekah. In addition, the Bank's subsidiary, namely Baitulmaal Muamalat, also distributes 100% of the zakat, infaq and sedekah funds they obtain from donors.

PROGRAM-PROGRAM CSR [OJK F.25][GRI 413-1]

Bank Muamalat Indonesia memiliki komitmen yang kuat untuk tumbuh dan berkembang bersama seluruh pemangku kepentingan. Bagaimana setiap profit yang dihasilkan dan dana zakat serta dana lainnya dapat bermanfaat bagi masyarakat melalui program CSR. Program CSR yang dijalankan juga selaras dan terkandung nilai-nilai Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainability Development Goals/SDGs) yang menjadi agenda Pemerintah Indonesia. Dalam implementasinya, Bank membagi menjadi beberapa bidang, yaitu antara lain:

- **Pendidikan**
  Pendidikan merupakan salah satu kunci dalam meningkatkan kualitas masyarakat. Semakin tinggi tingkat Pendidikan maka berbanding lurus dengan semakin meningkatnya perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, bidang pendidikan menjadi salah satu fokus utama pelaksanaan program CSR.

  Berbagai program beasiswa yang dijalankan yang telah memberikan manfaat bagi masyarakat yaitu Beasiswa Cikal Muamalat, Beasiswa Sarjana Muamalat, Beasiswa

CSR PROGRAMS [OJK F.25][GRI 413-1]

Bank Muamalat Indonesia has a strong commitment to grow and develop together with all stakeholders. How every profit generated and zakat funds and other funds can be beneficial to society through CSR programs. The CSR program implemented is also in line with and contains the values of achieving the Sustainable Development Goals (SDGs), which are on the agenda of the Indonesian Government. In practice, the Bank divides it into several areas, namely, among others:

- **Education**
  Education is one of the keys to improving the quality of society. The higher the level of education is directly proportional to the increasing economic development of society. Therefore, the education sector is one of the main focuses of implementing CSR programs.

Various scholarship programs have been carried out, which have provided benefits to the community, namely the Muamalat Youth Scholarship, Muamalat Undergraduate

Tahfizh Muamalat, Muamalat Solidarity Boarding School dan Bantuan Program Pendidikan. Pada tahun 2023, total sebanyak 1.259 penerima manfaat dengan investasi pendidikan yang dikeluarkan sebesar Rp2,5 miliar.

- **Beasiswa Cikal Muamalat**
  Beasiswa Cikal Muamalat adalah program pendayagunaan ZIS-DSKL bagi mustahik dalam bidang pendidikan untuk jenjang SD, SMP & SMA (sederajat).

- **Beasiswa Sarjana Muamalat**
  Program Beasiswa Sarjana Muamalat merupakan program pendayagunaan ZIS-DSKL bagi mustahik dalam bidang pendidikan tinggi untuk jenjang sarjana dengan tujuan untuk membantu mahasiswa menyelesaikan akademis dengan tuntas dan memiliki jiwa kepemimpinan serta kontribusi sosial.

- **Beasiswa Tahfizh Muamalat**
  Basiswa Tahfidz Muamalat adalah prorgam pendayagunaan Zakat Infaq Sedekah dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya. (ZIS & DSKL) bagi mustahik dalam bidang pendidikan dan dakwah untuk melahirkan hafizh & hafizhah dari keluarga tidak mampu.

- **Muamalat Solidarity Boarding School**
  Muamalat Solidarity Boarding School (MSBS) adalah sekolah formal yang dikelola oleh Baitulmaal Muamalat dengan jenjang pendididkan SMP dan SMK, berasrama, terintegrasi 6 tahun untuk melahirkan lulusan yang kompeten dan berkarakter Islami.

Scholarship, Muamalat Tahfizh Scholarship, Muamalat Solidarity Boarding School and Education Program Assistance. In 2023, a total of 1,259 beneficiaries received an education investment amounting to Rp2.5 billion.

- **Muamalat Youth Scholarship**
  The Muamalat Youth Scholarship is a ZIS-DSKL utilization program for mustahik in the field of education at elementary, middle school & high school levels (equivalent).

- **Muamalat Undergraduate Scholarship**
  The Muamalat Undergraduate Scholarship Program is a ZIS-DSKL utilization program for mustahik in the field of higher education at undergraduate level with the aim of assisting students to complete their academics thoroughly and have a spirit of leadership and social contribution.

- **Muamalat Tahfizh Scholarship**
  The Muamalat Tahfidz Scholarship is a program for utilizing Zakat Infaq Sedekah and Other Religious Social Funds. (ZIS & DSKL) for mustahik in the field of education and da'wah to give birth to hafizh & hafizhah from underprivileged families.

- **Muamalat Solidarity Boarding School**
  Muamalat Solidarity Boarding School (MSBS) is a formal school managed by Baitulmaal Muamalat with education levels of Junior High School and Vocational School, boarding, integrated for 6 years to generate graduates with competency and Islamic character.

- **Dukung Program Peningkatan Pendidikan, Dakwah dan Pemberdayaan Ekonomi Umat, BPKH Serahkan Bantuan Program Kemaslahatan di Semarang**
  Bank Muamalat Indonesia melalui Baitulmal Muamalat (BMM) bekerja sama dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) memberikan manfaat bagi umat melalui program Kemaslahatan. Bantuan program Kemaslahatan tersebut berupa pembangunan gedung sekolah MI Almusyaffa ponpes Fadhlul Fadhlan Kota Semarang dan Program Pemberdayaan Ekonomi Ummat melalui bantuan pengadaan Ternak kepada Peternak Tangguh Kelompok Tani Flamboyan Pondok Pesantren Al Munir Kabupaten Magelang.

  Bantuan pembangunan ruang kelas baru ini dilakukan untuk mendukung program di asnaf Pendidikan dan Dakwah pada program Kemaslahatan BPKH. Dengan adanya program pembangunan ini, diharapkan dapat membantu para santri membentuk kepribadian Muslim yang mampu mengembangkan potensi rohani dan jasmani mereka sehingga tercipta sumber daya manusia unggul untuk penerus bangsa Indonesia.

  Sedangkan bantuan program Pemberdayaan Peternak Tangguh kepada Kelompok Tani Flamboyan Pondok Pesantren Al Munir Kabupaten Magelang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan produktivitas kelompok tani flamboyan dan pesantren Al Munir sehingga meningkatkan pendapatan para peternak dan revenue center pesantren.

In Support of Programs to Improve Education, Da'wah and Economic Empowerment of the People, BPKH Distributes Welfare Program Assistance in Semarang
Through Baitulmal Muamalat (BMM), Bank Muamalat Indonesia collaborates with the Hajj Financial Management Agency (BPKH) to provide benefits to the people through the Welfare program. The Welfare program assistance is in the form of the construction of the MI Almusyaffa school building, Fadhlul Fadhlan Islamic boarding school, Semarang City and the Ummah Economic Empowerment Program through assistance in procuring livestock to Flamboyan Farmers Group Resilient Breeders of Al Munir Islamic Boarding School, Magelang Regency.

The assistance for the construction of new classrooms was provided to support programs in the asnaf Education and Da'wah in the BPKH Welfare program. This development program is expected to help students in forming Muslim personalities who are able to develop their spiritual and physical potential, creating superior human resources for the future of Indonesia.

Meanwhile, the assistance for the Resilient Farmer Empowerment program to the Flamboyant Farmer Group at Al Munir Islamic Boarding School, Magelang Regency aims to increase the capacity and productivity of the flamboyant farmer group and Al Munir Islamic boarding school, thereby increasing the income of breeders and the Islamic boarding school's revenue center.

- Kesehatan
  Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia. Tanpa kesehatan yang baik, maka masyarakat tidak akan dapat menjalankan aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, Bank juga membantu dalam program-program kesehatan bagi masyarakat. Salah satu program yang dilaksanakan adalah Graha Sehat Rufaida yang merupakan program pendayagunaan dana ZIS & DSKL dalam bidang kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan bagi anak dhuafa dan anak yatim piatu.

- Health
  Health is a basic necessity for every human being. Without good health, people will not be able to carry out daily activities. Therefore, the Bank also assists in health programs for the community. One of the programs implemented is Graha Sehat Rufaida, which is a program for utilizing ZIS & DSKL funds in the health sector to provide health services for underprivileged and orphaned children.

- **Bank Muamalat Gelar Layanan Kesehatan Keliling Grha Sehat**
  Bank Muamalat gelar program layanan kesehatan yang dilakukan oleh tim medis Grha Sehat pada 12 November 2023. Program ini berupa edukasi kesehatan tetang pola hidup sehat untuk jama'ah Masjid At Taqwa Kadirejo. Selain itu, salah satu relawan team medis Grha Sehat dokter umum dan perawat menjadi tim medis dalam kegiatan jalan sehat yang diadakan oleh Bank Syariah BDS

  Selanjutnya, pada tanggal 13 November 2023, tim medis Grha Sehat membantu ibu kader posyandu dalam pengecekan lingkar lengan, tinggi badan, dan berat badan pada kegiatan Posyandu Kenangga Gunungkidul. Tidak hanya itu, program ini juga kembali melakukan 3 kali kegiatan cek *General Check Up* yang dilakukan oleh tim medis Grha Sehat yaitu pada tanggal 19 November bersama MM Supermarket, 24 November bersama lansia binaan Rumpun Nurani, dan 30 November cek kesehatan untuk veteran terdapat di kota Bantul.

- Bank Muamalat Holds Grha Sehat Mobile Health Services
  Bank Muamalat held a health service program, which was carried out by the Grha Sehat medical team on November 12, 2023. This program is in the form of health education regarding healthy lifestyles for the At Taqwa Kadirejo Mosque congregation. In addition, one of the volunteers from the Grha Sehat medical team, a general practitioner and a nurse served as the medical team in the healthy walk activity that was held by Bank Syariah BDS.

  Furthermore, on November 13, 2023, the Grha Sehat medical team assisted posyandu cadre mothers in checking arm circumference, height, and weight at Posyandu Kenanga Gunungkidul activities. Moreover, this program also carried out 3 General Check Up activities, carried out by the Grha Sehat medical team, namely on November 19 with MM Supermarket, November 24 with the elderly assisted by Rumpun Nurani, and November 30 health checks for veterans in the city Bantul.

- **Sinergi BPKH dengan BMM Gelar Operasi Katarak Gratis untuk 100 Warga Jabar**
  Lembaga amil zakat Baitulmaal Muamalat (BMM) bekerja sama dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melaksanakan program kemaslahatan berupa operasi katarak gratis bagi warga di wilayah Jawa Barat. Program kemaslahatan ini menargetkan untuk membantu 100 warga dengan masalah katarak, antara lain di Kota Bandung.

  Pada tahap pertama, ada 154 orang yang menjalani screening, dari hasil seleksi yang dilakukan BMM terdapat 20 orang yang dinilai aman untuk menjalani operasi katarak. Dalam pelaksanaannya, disalurkan Rp300 juta untuk 100 penerima bantuan operasi gratis. Masing-masing Rp3 juta. Bantuan tersebut merupakan hasil pengelolaan dana abadi umat (DAU).

Synergy between BPKH and BMM Holds Free Cataract Surgery for 100 West Java Residents
The Baitulmaal Muamalat (BMM) amil zakat institution is collaborating with the Hajj Financial Management Agency (BPKH) to carry out a welfare program in the form of free cataract surgery for residents in the West Java region. This welfare program targets to assist 100 residents with cataract problems, including in the city of Bandung.

In the first stage, 154 people underwent screening, from the results of the selection carried out by BMM, 20 people were deemed safe to undergo cataract surgery. In practice, Rp300 million was distributed to 100 recipients of the free surgical assistance. Rp3 million each. This assistance is the result of the people's endowment fund (DAU)'s management.

- Sosial Dakwah
  Bank juga melakukan pembangunan/perbaikan infrastruktur dan pemberian donasi sarana/prasarana keagamaan. Pembangunan/perbaikan rumah ibadah memang menjadi prioritas bertujuan agar dapat membantu kelancaran serta kemudahan warga dalam beribadah.

- Social Field of Da'wah
  The Bank also carries out infrastructure development/repairs and provides donations of religious facilities/infrastructure. The construction/repair of places of worship is a priority with the aim of helping the smoothness and ease of people's worship.

Berikut adalah beberapa program yang dilaksanakan Bank Muamalat Indonesia di bidang sosial dakwah:

- **Dukungan Program Kemaslahatan BPKH-BMM-BMI**
  Merupakan program yang dikhususkan untuk menjalankan program-program kemaslahatan BPKH yang Baitulmaal Muamalat lakukan dengan mendukung operasional dan investasi SDM pengelolanya.

- **BMM Branch Ambassador**
  Merupakan program kerja sama antara seluruh cabang Bank Muamalat dan Baitulmaal Muamalat untuk mengimplementasikan program-program sosial kemanusiaan yang dilakukan di seluruh Indonesia.

- **Semarak Qurban BMI**
  Program ini bertujuan untuk memfasilitasi pelaksanaan ibadah qurban bagi umat Islam yang ingin berqurban namun mungkin mengalami kendala dalam memenuhi syarat-syarat yang diperlukan.

- **BMM Volunteer**
  Merupakan wadah bagi orang-orang yang tergerak dalam misi kemanusiaan dan membantu kegiatan-kegiatan pemberdayaan masyarakat secara sukarela. Tujuan dari BMM Volunteer adalah menciptakan komunitas relawan berbasis dukungan masyarakat untuk gerakan kemanusiaan dan kampanye zakat melaui program-program yang dilaksanakan oleh BMM.

- **Program Bersih-bersih Masjid**
  Kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan di dalam masjid. Program ini biasanya melibatkan partisipasi masyarakat atau jamaah masjid untuk secara sukarela membersihkan dan merawat fasilitas masjid, termasuk lantai, karpet, dinding, kaca, tempat wudhu, serta area lainnya. Selain itu, program bersih masjid juga dapat mencakup pengelolaan sampah, perawatan taman, dan pemeliharaan fasilitas umum lainnya yang ada di dalam masjid.

- **Program Muamalat Berbagi dan Ketuk Berkah Ramadhan**
  Merupakan program kerjasama antara seluruh cabang Bank Muamalat dan Baitulmaal Muamalat untuk mengimplementasikan program-program sosial kemanusiaan yang dilakukan di seluruh Indonesia.

The following are several programs implemented by Bank Muamalat Indonesia in the social field of da'wah:

- **Support for the BPKH-BMM-BMI Welfare Program**
  This is a program specifically for carrying out BPKH welfare programs that Baitulmaal Muamalat carries out by supporting operations and investment in human resources for its managers.

- **BMM Branch Ambassador**
  This is a collaborative program between all branches of Bank Muamalat and Baitulmaal Muamalat to implement social and humanitarian programs carried out throughout Indonesia.

- **BMI Qurban Festivities**
  This program aims to facilitate the implementation of the sacrificial service for Muslims who wish to sacrifice but may experience obstacles in fulfilling the necessary requirements.

- **BMM Volunteer**
  This is a forum for people who are friven by humanitarian missions and assist with community empowerment activities voluntarily. The aim of BMM Volunteer is to create a volunteer community based on community support for humanitarian movements and zakat campaigns through programs implemented by BMM.

- **Mosque Cleaning Program**
  Activities that are aimed at maintaining the cleanliness, tidiness, and comfort of the environment in the mosque. This program usually involves the participation of the community or mosque congregation to volunteer to clean and maintain mosque facilities, including floors, carpets, walls, glass, ablution areas, and other areas. In addition, the mosque cleaning program can also include waste management, garden maintenance, and maintenance of other public facilities in the mosque.

- **Muamalat Ramadhan Blessing Giving and Sharing Program**
  This is a collaborative program between all branches of Bank Muamalat and Baitulmaal Muamalat to implement social and humanitarian programs carried out throughout Indonesia.

- **Bank Muamalat Bagikan Hewan Qurban**
  Sebagai bagian dari menyambut hari raya Idul Adha 1444 H, Bank Muamalat Indonesia menyerahkan hewan qurban di 124 titik melalui 60 kantor cabang Bank Muamalat yang tersebar di seluruh Indonesia. Penyerahan hewan qurban di lokasi yang berbeda-beda merupakan wujud kepedulian sosial perusahaan terhadap masyarakat sekaligus menunaikan kewajiban sebagai umat Islam. Bank Muamalat memiliki komitmen untuk tidak hanya berkontribusi kepada umat dalam hal keuangan, tetapi juga dalam aktivitas sosial keagamaan.

  Pemilihan lokasi penyerahan hewan qurban juga disesuaikan dengan keberadaan kantor cabang di daerah. Sebagai informasi, distribusi hewan qurban dari Bank Muamalat difasilitasi oleh Baitulmaal Muamalat (BMM), lembaga amil zakat nasional yang berafiliasi dengan Bank Muamalat. Selain melakukan penyediaan dan penyembelihan hewan qurban yang didistribusikan dalam bentuk daging segar, BMM juga melakukan inovasi lainnya yaitu dengan mengolah daging hewan qurban menjadi rendang kaleng. Dengan diolah menjadi rendang kaleng membuat daging qurban lebih mudah untuk dikirimkan ke daerah-daerah di pelosok karena praktis dan awet.

- **Bank Muamalat Distributes Sacrificial Animals**
  As part of welcoming the Idul Adha 1444 H, Bank Muamalat Indonesia handed over sacrificial animals at 124 points through 60 Bank Muamalat branch offices spread throughout Indonesia. The handing over of sacrificial animals to different locations is a form of the Company's social concern for the community, as well as fulfilling its obligations as Muslims. Bank Muamalat is committed to not only contributing to the people in financial terms, but also in social and religious activities.

  The choice of location for the delivery of sacrificial animals is also adjusted to the branch offices in the region. As additional information, the distribution of sacrificial animals from Bank Muamalat is facilitated by Baitulmaal Muamalat (BMM), a national amil zakat institution affiliated with Bank Muamalat. In addition to providing and slaughtering sacrificial animals, which are distributed in the form of fresh meat, BMM also carries out other innovations, namely by processing sacrificial animal meat into canned rendang. By processing it into canned rendang, sacrificial meat are easier to be transported to remote areas as it is practical and long-lasting.

- **Peduli Kebersihan Rumah Ibadah, Bank Muamalat Gelar Gerakan Bersih Masjid**
  Bank Muamalat Indonesia menggelar kegiatan sosial berupa Gerakan Bersih Masjid dengan membersihkan masjid-masjid yang ada di sekitar kantor Bank Muamalat. Kegiatan ini merupakan implementasi dari tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat khususnya yang berdomisili di lingkungan sekitar kantor Bank Muamalat beroperasi.

  Sebanyak 31 masjid dibersihkan dalam Gerakan Bersih Masjid ini yang melibatkan karyawan Bank Muamalat di kantor pusat dan seluruh kantor regional. Bank Muamalat juga mengajak seluruh lapisan masyarakat mulai dari remaja sampai tokoh masyarakat serta Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) setempat untuk berpartisipasi dalam acara ini. Selain aksi bersih-bersih masjid, pengurus juga diberikan alat kebersihan dan alat ibadah, serta memberikan santunan kepada anak yatim dan pengurus masjid.

Caring for the Cleanliness of Places of Worship, Bank Muamalat Holds Mosque Cleaning Movement
Bank Muamalat Indonesia held social activities in the form of a Mosque Cleaning Movement by cleaning mosques in the vicinity of the Bank Muamalat offices. This activity is an implementation of corporate social responsibility to the community, particularly for those living in the area where Bank Muamalat offices operate.

A total of 31 mosques were cleaned in the Mosque Cleaning Movement, which involved Bank Muamalat employees at the head office and all regional offices. Bank Muamalat also invites all levels of society from teenagers to community leaders as well as the local Mosque Prosperity Council (DKM) to participate in this event. In addition to cleaning the mosque, the administrators were also given cleaning tools and worship equipment, as well as handing over charity to orphans and mosque administrators.

- **Pemberdayaan Ekonomi Lokal**
  Program pemberdayaan ekonomi lokal yang dijalankan sebagai upaya untuk mendorong masyarakat agar mampu memanfaatkan potensi ekonomi masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Melalui program ini, Bank Muamalat Indonesia memiliki tujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat yang pada akhirnya meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan yang lebih baik. Berbagai program yang telah dijalankan antara lain:

  o **Program Muamalat Sahabat UMKM**
  Muamalat Sahabat UMKM adalah program pemberdayaaan berbasis pendampingan pengelolaan usaha yang terdiri dari pemberian modal, pengembangan usaha, pendampingan usaha dan pelatihan UMKM.

  o **Bangun Dusun Unggu (BDU)**
  Bangun Dusun Unggul (BDU) adalah program pendayagunaan dana ZIS-DSKL dalam bentuk pemberdayaan komunitas masyarakat di bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan dan sosial dakwah yang terintegrasi untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat

  o **Program Pemberdayaan *Barbershop***
  Program pemberdayaan dengan memberikan sarana dan prasarana barbershop serta memberikan pelatihan secara khusus untuk keterampilan dan kompetensi menjadi *barbershop*.

- **Empowerment of the Local Economy**
  The local economic empowerment program is carried out as an effort to encourage the community to be able to utilize the economic potential of the community and the surrounding environment. Through this program, Bank Muamalat Indonesia aims to increase community capacity, which will ultimately improve the economy and welfare for the better. Various programs that have been implemented include:

  o **Muamalat Sahabat UMKM Program**
  Muamalat Sahabat UMKM is an empowerment program based on business management assistance, which consists of providing capital, business development, business assistance, and training for MSMEs.

  o **Bangun Dusun Unggu (BDU)**
  Bangun Dusun Unggul (BDU) is a program for utilizing ZIS-DSKL funds in the form of community empowerment in the fields of economics, health, education, and social da'wah, which is integrated to improve the standard of living and welfare of the community

  o **Barberhop Empowerment Program**
  Empowerment program by providing barbershop facilities and infrastructure as well as providing specific training for skills and competencies to become a barber.

Bank Muamalat Berdayakan Petani di Dewa Warnasari
Bank Muamalat Indonesia dan Lembaga Amil Zakat Nasional Baitulmaal Muamalat (BMM) memberdayakan petani cabai keriting di Desa Warnasari, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Pelaksanaan program sosial ini merupakan bentuk penyaluran dana zakat dari Bank Muamalat kepada penerima manfaat terpilih. Program ini diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam lingkup Desa Warnasari dengan memanfaatkan potensi lokal yang ada.

Dalam program ini, Bank Muamalat Indonesia melakukan pendampingan dengan memberikan pengetahuan menyeluruh terkait budi daya cabai keriting, termasuk di dalamnya potensi bisnis usaha yang bisa dikembangkan untuk kesejahteraan penerima manfaat. Bank Muamalat Indonesia senantiasa berkomitmen mengajak berbagai mitra dan *stakeholder* untuk meluaskan manfaat dari dana zakat mereka melalui program-program terbaik BMM yang diimplementasikan di masyarakat.

Bank Muamalat Empowering Farmers in Warnasari Village
Bank Muamalat Indonesia and the Baitulmaal Muamalat National Amil Zakat Institution (BMM) are empowering curly chili farmers in Warnasari Village, Pangalengan District, Bandung Regency, West Java. The implementation of this social program is a form of distributing zakat funds from Bank Muamalat to selected beneficiaries. This program is expected to improve the standard of living of the community within the Warnasari Village by utilizing existing local potential.

In this program, Bank Muamalat Indonesia provides assistance by providing comprehensive knowledge regarding curly chili cultivation, including business potential that can be developed for the welfare of the beneficiaries. Bank Muamalat Indonesia is always committed to inviting various partners and stakeholders to expand the benefits of their zakat funds through the best BMM programs implemented in the community.

Pada tahun 2023, total penerima manfaat mencakup 26.238 individu dengan 30 lembaga dengan detail berikut:

In 2023, there were 26,238 individual with 30 institutions beneficiaries, with the following details:

No	Bidang Field	Penerima Manfaat Beneficiaries	
		Individu Individual	Lembaga Institution
1	Pendidikan Education	1.259	1
2	Kesehatan Health	770	-
3	Sosial Dakwah Social Da'wah	21.480	29
4	Ekonomi Economy	2.729	-
Total		**26.238**	**30**

LITERASI KEUANGAN

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa tingkat kesejahteraan dan ekonomi masyarakat dapat meningkat jika masyarakat mendapatkan akses modal yang cukup pada lembaga keuangan. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLIK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Pada tahun 2022, indeks literasi keuangan mencapai 49,68% dan indeks inklusi keuangan sebesar 85,10%. Angka tersebut digunakan sebagai rujukan dalam merancang program CSR pada tahun 2023 yang berkaitan erat dengan kegiatan perbankan, yakni literasi keuangan.

Untuk itu, Bank secara rutin menyelenggarakan beberapa program literasi keuangan yang dilakukan dengan mengoptimalkan Instagram, Facebook, dan YouTube. Bank juga menyisipkan edukasi Perbankan Syariah pada konten YouTube Bank Muamalat, dan mendapatkan respons yang cukup baik dengan jumlah penonton secara organik terus meningkat hingga mencapai 308.769 penonton, meningkat 87% dibanding pencapaian tahun 2022 yang sebesar 165.378 views.

Semakin meningkatnya penggunaan teknologi digital masyarakat, Bank berupaya memaksimalkan program promosi jalur digital melalui *online event* berupa tausiyah dan kajian dikemas dengan *online activation* berupa promosi produk dan layanan, baik bekerja sama dengan pihak ketiga maupun atas initiatif sendiri, hingga memaksimalkan *brand awareness* melalui YouTube dan *podcast*. Program tersebut dilaksanakan selaras dengan kegiatan promosi yang dilakukan melalui ranah media sosial seperti Facebook, Instagram, hingga Twitter. Aktivitas *online event* juga tetap disiarkan secara *live* menggunakan Instagram Live dan Youtube Live.

FINANSIAL LITERACY

Bank Muamalat Indonesia recognizes that the people's welfare and economic levels can increase if people get access to sufficient capital in financial institutions. Based on the results of the National Financial Literacy Survey (SNLIK) of the Financial Services Authority (OJK), in 2022, the financial literacy index reached 49.68% and the financial inclusion index was 85.10%. This figure is used as a reference in designing CSR programs in 2023, which are closely related to banking activities, namely financial literacy.

For this reason, the Bank regularly organizes several financial literacy programs, which are carried out by optimizing Instagram, Facebook, and YouTube. The Bank also inserted Sharia Banking education in Bank Muamalat's YouTube content, and received a fairly good response with the number of organic viewers continuing to increase to reach 308,769 viewers, an increase of 87% compared to the achievement of 165,378 views in 2022.

As society's use of digital technology increases, the Bank seeks to maximize digital promotion programs through online events in the form of tausiyah and studies packaged with online activation in the form of product and service promotions, both in collaboration with third parties and on its own initiative, up to maximizing brand awareness through YouTube and podcasts. This program is implemented in line with promotional activities carried out through social media, such as Facebook, Instagram, and Twitter. Online event activities will also continue to be broadcast live using Instagram Live and YouTube Live.

Sejak tahun 2020, Bank Muamalat Indonesia juga memberikan literasi keuangan untuk kaum muda Indonesia berisikan siaran program *talkshow* ringan yang berbungkus *soft selling* mengenai konsep berhijrah, dan edukasi pembinaan diri menjadi lebih baik. Dengan adanya *podcast* talkshow ini, diharapkan menjadi jembatan penghubung antara Bank Muamalat Indonesia dengan kalangan muda Indonesia pada khususnya, dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

Since 2020, Bank Muamalat Indonesia has also provided financial literacy for Indonesia's youth by broadcasting a light talk show program packaged in soft selling regarding the concept of hijrah, and education on improving self-development. This talk show broadcast is expected to become a bridge between Bank Muamalat Indonesia and Indonesia's youth in particular, and Indonesian society in general.

Adapun episode perdana mulai mengudara pada Jumat, 23 Oktober 2020, di Soundcloud, YouTube channel, hingga Spotify Indonesia. Hingga akhir tahun 2023, Bank telah menyiarkan 78 episode podcast, lebih banyak dari tahun sebelumnya 67 edisi.

The first episode started broadcasting on Friday, October 23, 2020, on Soundcloud, YouTube channel, and Spotify Indonesia. By the end of 2023, the Bank had broadcast 78 podcast episodes, more than the previous year, which amounted to 67 editions.

PENGGUNAAN TENAGA KERJA LOKAL

Bank Muamalat tidak memiliki kebijakan khusus mengenai tenaga kerja lokal, tetapi pada setiap proses rekrutmen, jika hasil penilaian calon pegawai dari area lokal mampu bersaing, Bank akan mendahulukan rekrutmen tenaga kerja lokal. Pada tahun 2023, seluruh vendor dan karyawan Bank adalah Warga Negara Indonesia.

USE OF LOCAL WORKFORCE

Bank Muamalat has no specific policy regarding local workers, but in every recruitment process, if the results of the assessment of prospective employees from the local area are able to compete, the Bank will prioritize the recruitment of local workers. In 2023, all Bank vendors and employees were Indonesian citizens.

DAMPAK DAN MANFAAT PROGRAM CSR

Berbagai realisasi program yang dijalankan memberi kontribusi positif dan bermanfaat bagi para penerima bantuan, sebagaimana tampak pada tabel berikut.

IMPACT AND BENEFITS OF CSR PROGRAMS

The various program realizations implemented have made positive and beneficial contributions to beneficiaries, as shown in the following table.

No	**Nama Program** Program Name	**Dampak** Impact	Benefit
1	Beasiswa Cikal Muamalat Cikal Muamalat Scholarship	Dengan lulus sekolah tepat waktu, membantu siswa dapat meraih mimpi lebih tinggi By graduating from school in a timely manner, assisting students to achieve higher dreams	Membantu keluarga santri dalam memeuhi kewajiban finansial untuk Pendidikan Assisting students' families in fulfilling financial obligations for Education
2	Beasiswa Sarjana Muamalat Muamalat Graduate Scholarship	Penerima manfaat yang lulus dan diterima di dunia kerja diharapkan dapat memutus rantai kemiskinan keluarga Beneficiaries who graduated and are accepted into the world of work are expected to break the chain of family poverty	Program beasiswa berupa bantuan finansial dan pembinaan berkala diharapkan mengakselerasi potensi mahasiswa dan membantu ekonomi keluarga Scholarship program in the form of financial assistance and periodic coaching is expected to accelerate student potential and help the family economy
3	Beasiswa Tahfidz Muamalat Tahfidz Muamalat Scholarship	Santri yang memiliki hafalan dapat mengajarkan kepada siapa saja, baik di masyarakat maupun di tempat kerja, sehingga dakwah Al Quran disemai seluas mungkin Students who have memorized it can teach it to anyone, both in society and at work, allowing the propagation of the Koran to be spread as widely as possible.	Membantu keluarga santri dalam memenuhi kewajiban finansial untuk Pendidikan Assisting students' families in fulfilling financial obligations for Education

No	Nama Program Program Name	Dampak Impact	Benefit
4	Muamalat Solidarity Boarding School	Santri dari kalangan tidak mampu mendapatkan kesempatan mengenyam pendidikan berkualitas Santri from underprivileged groups get the opportunity to receive quality education	Membantu santri dari keluarga tidak mampu untuk sekolah dan belajar kemandirian di pesantren Helping students from underprivileged families to go to school and learn self-reliance in Islamic boarding schools
5	Muamalat Sahabat UMKM Muamalat-MSME Friendship	Pelaku UMKM mendapatkan pendampingan proses bisnis (bahan baku, produksi dan pemasaran) untuk meningkatkan kesejahteraan MSMEs receive business process assistance (raw materials, production, and marketing) to improve welfare	Memberikan pendampingan kepada masyarakat pelosok dalam meningkatkan kemampuan dalam beribadah, sosial dan ekonomi Providing assistance to remote communities in improving their religious, social, and economic abilities
6	Bangun Dusun Unggu (BDU)	Masyarakat pelosok mendapatkan pendampingan spiritual, sosial dan ekonomi untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Remote communities receive spiritual, social and economic assistance to improve the community	Memberikan pendampingan kepada masyarakat pelosok dalam meningkatkan kemampuan dalam beribadah, sosial dan ekonomi Providing assistance to remote communities in improving their religious, social, and economic abilities
7	Semarak Qurban BMI	Banyak masyarakat di daerah dan pelosok yang jarang menikmati daging qurban bisa merasakan kenikmatan dari daging qurban di momen idul adha Many people in regional and remote areas who rarely enjoy sacrificial meat can experience the pleasure of sacrificial meat during Eid al-Adha	Menumbuhkan perekomian di masyarakat desa mulai dari peternak yang hewanya bisa terserap untuk hewan qurban dan masyarakat yang terbantu mendapatkan daging qurban seperti di daerah perkotaan Growing the economy in rural communities, starting from breeders whose animals can be used for sacrificial animals and communities who are helped to obtain sacrificial meat, such as in urban areas
8	BMM Branch Ambassador	Menciptakan masyarakat sejahtera dengan terbantunya melalui program sosial dakwah yang diberikan dalam program sinergi ini Creating a prosperous society with help through the social da'wah program provided in this synergy program	Banyak masyarakat terbantu melalui pogram sosial dakwan di seluruh indonesia dengan adanya kolaborasi program ini antara BMI dan BMM Many people have been helped through social da'wah programs throughout Indonesia with the collaboration of this program between BMI and BMM
9	BMM Volunteer	Melalui program ini, Baitulmaal Muamalat (BMM) berusaha menjaring para relawan untuk bersama melakukan gerakan kemanusiaan, mulai dari hal-hal yang sederhana. Dalam hal ini, relawan berarti orang yang mau melakukan suatu kebaikan dengan sukarela, bukan karena diwajibkan ataupun dipaksakan Through this program, Baitulmaal Muamalat (BMM) is trying to attract volunteers to carry out humanitarian movements together, starting from simple things. In this case, volunteers are people who want to do something good voluntarily, not because they are obliged or forced to do something	Mampu mencipatkan SDM yang kuat dan andal dalam sistem kerelawanan yang akan di kelola oleh BMM sebagai volunteer profesional yang mampu memberikan manfaat untuk masyarakat sekitar Able to create strong and reliable HARI in a volunteer system which will be managed by BMM as professional volunteers who are able to provide benefits to the surrounding community
10	Program Bersih-Bersih masjid Mosque Cleaning Program	Masjid menjadi nyaman dan aman untuk bisa aktivitas ibadah dan kegiatan lainnya sehingga menjadi ramai aktivitasnya. The mosque becomes a comfortable and safe place for worship and other activities, making it busy with activities.	Masjid menjadi bersih, memunculkan traffic ramai dari masyarakat yang beraktivitas di masjid dan sekitarnya The mosque becomes clean, creating busy traffic from people carrying out activities in the mosque and its surroundings

No	**Nama Program** Program Name	**Dampak** Impact	Benefit
11	Program pemberdayaan *Barbershop* Barbershop Empowerment Program	Penerima manfaat memiliki keterampilan untuk menjadi tukang cukur profesional dengan sarana dan prasarana yang unggul Beneficiaries have the skills to become professional barbers with superior facilities and infrastructure	Program pemberdayaan yang berharap bisa mengakselerasi pertumbuhan perekonomian penerima manfaat An empowerment program that is expected to accelerate the economic growth of the beneficiaries
12	Graha Sehat Rufaida	Tercipta Masyarakat yang Sehat baik Diri dan Lingkungan Creating a Healthy Society for Both Self and the Environment	Memberikan pendampingan kepada masyarakat pelosok dalam meningkatkan kemampuan dalam bidang kesehatan Providing assistance to remote communities in improving their abilities in the health sector
13	Support Program Kemaslahatan BPKH-BMM-BMI Support of BPKH-BMM-BMI Welfare Program	Berjalannya program-program kemaslahatan BPKH dan semakin banyaknya masyarakat yang terbantu BPKH's benefit programs are running and more and more people are obtaining assistance	Memberikan bantuan dalam banyak bidang sosial dakwah dan lainnya untuk masyarakat di seluruh indonesia Providing assistance in many areas of social da'wah and others to communities throughout Indonesia
14	Program Muamalat Berbagi dan Ketuk Berkah Ramadhan Muamalat Ramadhan Blessing Giving and Receiving Program	Menciptakan masyarakat sejahtera dengan terbantunya melalui program sosial dakwah yang diberikan dalam program sinergi ini Creating a prosperous society with help through the social da'wah program provided in this synergy program	Banyak masyarakat terbantu melalui program sosial dakwan di seluruh Indonesia dengan adanya kolaborasi program ini antara BMI dan BMM Many people have been assisted through social da'wah programs throughout Indonesia with the collaboration of BMI and BMM in this program

INVESTASI SOSIAL CSR

Pada tahun 2023, total investasi sosial yang direalisasikan Bank Muamalat Indonesia untuk mendukung pelaksanaan berbagai program CSR Pengembangan Sosial Kemasyarakatan adalah sebesar Rp7,18 miliar, atau lebih tinggi dari tahun sebelumnya sebesar Rp5,93 miliar dengan total penerima manfaat sekitar 26.238 orang dan 30 instansi. Adapun rincian jumlah investasi Sosial CSR Pengembangan Sosial Kemasyarakatan menurut kelompok program adalah sebagai berikut:

CSR SOCIAL INVESTMENT

In 2023, the total social investment realized by Bank Muamalat Indonesia to support the implementation of various Social and Community Development CSR programs amounted to Rp7.18 billion, or higher compared to Rp5.93 billion in the previous year, with total beneficiaries of around 26,238 people and 30 agencies. Details of the amount of Social investment for Social Development CSR according to program group are as follows:

Program	Nilai Investasi (Rp Juta) Investment Value (Rp million		Program
	2022	2023	
Jaminan Sosial Muamalat	875	-	Muamalat Social Assurance
BMM Rescue	828	-	BMM Rescue
Rumah Harapan	-	-	Shelter House
Beasiswa Cikal Muamalat	474	127	Muamalat Cikal Scholarship
Beasiswa Sarjana Muamalat	-	1.500	Muamalat Graduate Scholarship
Muamalat Solidarity Boarding School	980	700	Muamalat Solidarity Boarding School
Dusun Zakat Muamalat	353	-	Muamalat Alms Village
Muamalat Sahabat UKM	1.582	75	Muamalat-SME Friendship
Beasiswa Tahfidz Muamalat (QLC)		100	Muamalat Tahfidz Scholarship (QLC)
Bangun Dusun Unggu (BDU)		671	Building Excellent Villages (BDU)
Semarak Qurban BMI		581	The BMI Qurban Festivities
BMM Branch Ambassador		203	BMM Branch Ambassador
BMM Volunteer		132	BMM Volunteer
Program Bersih-Bersih masjid		125	Mosque Clean-Up Program
Program pemberdayaan *Barbershop*		95	Barbershop empowerment program
Graha Sehat Rufaida		65	Healthy House of Rufaida
Program Muamalat Berbagi dan Ketuk Berkah Ramadhan		192	Muamalat Berbagi and Tap Berkah Ramadhan Program
Program lainnya		2.612	Other programs
Total Investasi Sosial	**5.929**	**7.178**	**Total Social Investment**
Hak Amil Zakat (Operasional)	1.155	1.328	Hak Amil Zakat (Operasional)
Support Program Kemaslahatan BPKH	790	975	Amil Zakat Rights (Operational) BPKH Benefit Program Support

Bidang Pendidikan Education Sector

Beasiswa Sarjana Muamalat
Muamalat Bachelor Scholarship

Muamalat Solidarity Boarding School

Bidang Kesehatan Health Sector

Graha Sehat Indonesia
Healthy House Indonesia

WASH (Water, Sanitation and Hygiene)

Bidang Kemanusiaan Humanitarian Sector

Bangun Dusun Unggul

BMM Volunteer

Bidang Sosial Dakwah The Social Field of Da'wah

Program Kemaslahatan BPKH dan BMM
BPKH and BMM Welfare Programs

Rumah Qur'an BMM
BMM Qur'an House

Mengembangkan Kompetensi Insan Muamalat

Developing Muamalat Human Capital's Competence

Bank Muamalat menyadari bahwa SDM yang berkualitas menjadi penunjang bisnis yang berkelanjutan untuk saat ini dan pada masa depan. Untuk itu, Bank terus meningkatkan kemampuan kapasitas dan kualitas serta memberikan pengalaman kerja terbaik kepada para karyawan agar dapat beradaptasi dengan tantangan industri perbankan yang semakin berkembang.

Bank Muamalat realizes that highly qualified HR supports sustainable business now and in the future. To that end, the Bank continues to improve capacity capabilities and quality, and provide the best work experience to employees, enabling them to adapt to the challenges of the increasingly progressing banking industry.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [GRI 3-3]

Bagi Bank Muamalat Indonesia, karyawan merupakan aset paling penting dalam menjaga keberlanjutan perusahaan. Sebagai garda terdepan, Bank berkomitmen secara berkelanjutan melakukan pengembangan sumber daya manusia (SDM) bertujuan agar dapat beradaptasi menghadapi peluang, tantangan, dan persaingan yang semakin kompetitif di Industri perbankan. Bank menyadari bahwa upaya peningkatan kapasitas dan kapabilitas SDM menjadi penting dan menciptakan nilai tambah bagi para pemegang saham, nasabah dan pemangku kepentingan lainnya.

Bank selalu memandang karyawan sebagai mitra strategis dalam menjaga keberlanjutan bisnis didasarkan atas karyawan merupakan faktor penting penggerak dari seluruh operasional bisnis yang dijalankan. Untuk itu, Bank senantiasa mengedepankan praktik ketenagakerjaan yang mengutamakan prinsip kesetaraan dan kesempatan yang sama tanpa membeda-bedakan latar belakang. Bank berkomitmen untuk terus melakukan pengembangan sesuai dengan prinsip meritokrasi berdasarkan kemampuan dan prestasi. Hal ini untuk memberi ruang kepada mereka untuk mencatatkan kinerja terbaik dalam upaya mendukung keberlanjutan bisnis Bank saat ini dan masa yang akan datang.

Sebagai upaya mempertahankan karyawan terbaik, Bank berkomitmen penuh menghadirkan lingkungan kerja yang kondusif, aman dan menyenangkan, memberi paket remunerasi yang kompetitif, serta menyediakan kesempatan setara bagi pengembangan pribadi dan karir para karyawan sebagai mitra strategis Perseroan.

Fokus utama Bank Muamalat Indonesia dalam pengelolaan dan pengembangan SDM yaitu Bank berupaya secara berkelanjutan meningkatkan produktivitas dan hubungan yang konstruktif terhadap karyawan. Fokus tersebut diimplementasikan Bank melalui pelaksanaan program penilaian kinerja karyawan yang terstruktur, optimalisasi efektivitas biaya tenaga kerja, peningkatan skema *reward* dan *recognition* yang lebih terarah, peningkatan infrastruktur Human Capital (HC) dan menjadikan Nilai-Nilai Perusahaan sebagai Budaya Perusahaan.

COMMITMENT AND POLICY [GRI 3-3]

For Bank Muamalat Indonesia, employees are the most important asset in maintaining the sustainability of the Company. As the front guard, the Bank is committed to continuously developing human resources (HR) with the aim of being able to adapt to opportunities, challenges, and increasingly fierce competition in the banking industry. The Bank realizes that efforts to increase HR capacity and capability are important and create added value for shareholders, customers, and other stakeholders.

The Bank always considers employees as strategic partners in maintaining business sustainability based on the belief that employees is an important driving factor in all business operations being carried out. For this reason, the Bank always prioritizes employment practices that prioritize the principles of equality and equal opportunities without discriminating against background. The Bank is committed to continuing to develop in accordance with the principle of meritocracy based on ability and achievement. This is to provide space for them to record the best performance in an effort to support the sustainability of the Bank's business now and in the future.

As an effort to retain the best employees, the Bank is fully committed to providing a favorable, safe, and enjoyable work environment, providing competitive remuneration packages, as well as providing equal opportunities for employees' personal and career development as strategic partners of the Company.

Bank Muamalat Indonesia's main focus in managing and developing HR is that the Bank strives to continuously increase productivity and constructive relationships with employees. The Bank implements this focus through the implementation of a structured employee performance assessment program, optimizing the effectiveness of labor costs, increasing more targeted reward and recognition schemes, improving Human Capital (HC) infrastructure, as well as making the Company Values as the Company's Culture.

Upaya Bank Muamalat Indonesia mencapai SDM yang unggul, Bank berkomitmen senantiasa mengimplementasikan Nilai-Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia, yaitu Islami – Modern – Profesional (IDEAL), Bank mengedepankan kerangka pengembangan karyawan secara komprehensif, meliputi: rekrutmen karyawan, pengembangan kompetensi karyawan, pengelolaan kinerja karyawan, sampai dengan persiapan pensiun. Di samping itu, kebijakan sumber daya manusia Bank Muamalat Indonesia dapat dipastikan sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip hak asasi manusia.

Bank Muamalat Indonesia's efforts to achieve superior HR, the Bank is committed to always implementing Bank Muamalat Indonesia's Main Values, namely Islamic - Modern - Professional (IDEAL), the Bank prioritizes a comprehensive employee development framework, including: employee recruitment, employee competency development, employee performance management, up to retirement preparations. In addition, Bank Muamalat Indonesia's human resources policies can be ensured to be in accordance with applicable laws and regulations as well as upholding human rights principles.

DEMOGRAFI KARYAWAN [OJK C.3][GRI 2-7]

EMPLOYEE DEMOGRAPHICS [OJK C.3][GRI 2-7]

Komposisi Karyawan menurut Tingkat Pendidikan
Composition of Employees by Education Level

Tingkat Pendidikan Education Level	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
Pasca Sarjana Post Graduate	91	33	124	5,0%	95	38	133	5,1%
Sarjana Undergraduate	1.288	848	2.136	86,5%	1.331	867	2.198	85,0%
Diploma	126	68	194	7,9%	127	106	233	9,0%
Di bawah Diploma Pre-Diploma	8	6	14	0,6%	10	11	21	0,8%
Jumlah Total	**1.513**	**955**	**2.468**	**100,0%**	**1.563**	**1.022**	**2.585**	**100,0%**

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Kepegawaian
Composition of Employees based on Employment Status

Status Karyawan Employee Status	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
Permanen Permanent	1.490	936	2.426	98.3%	1.526	961	2.487	96,2%
Kontrak Contract	23	19	42	1,7%	37	61	98	3,8%
Jumlah Total	**1.513**	**955**	**2.468**	**100,0%**	**1.563**	**1,022**	**2.585**	**100,0%**

Komposisi Karyawan berdasarkan Masa Kerja
Composition of Employees based on Years of Service

Masa Kerja Years of Service	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
<1	174	96	270	10,9%	188	179	367	14,2%
1-2	74	86	160	6,5%	166	109	275	10,6%
3-5	211	159	370	15,0%	137	116	253	9,8%
6-10	375	200	575	23,3%	286	148	434	16,8%
>10	679	414	1.093	44,3%	786	470	1.256	48,6%
Jumlah Total	**1.513**	**955**	**2.468**	**100,0%**	**1.563**	**1.022**	**2.585**	**100,0%**

Komposisi Karyawan berdasarkan Usia
Composition of Employee based on Age

Usia Age	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
Sampai dengan 30 tahun Up to 30 years old	103	134	237	9,6%	140	200	340	13,2%
31-40 tahun 31-40 years old	894	605	1.499	60,7%	832	570	1.402	54,2%
Di atas 40 tahun Over 40 years old	515	217	732	29,7%	591	252	843	32,6%
Jumlah Total	**1.512**	**956**	**2.468**	**100,0%**	**1.563**	**1.022**	**2.585**	**100,0%**

KESETARAAN DAN KESEMPATAN YANG SAMA

[OJK F.18]

Bank Muamalat Indonesia menjunjung tinggi prinsip-prinsip hak asasi manusia dalam pengelolaan dan interaksi dengan setiap karyawan. Untuk itu, Bank memastikan untuk selalu taat dan patuh terhadap seluruh peraturan ketenagakerjaan yang berlaku dengan tidak melakukan tindakan-tindakan diskriminasi terhadap latar belakang ras, suku, gender, dan agama tertentu.

Dalam menjalankan kegiatan operasional, Bank berupaya memberdayakan seluruh individu agar dapat meraih prestasi kerja dan mengeluarkan seluruh potensi terbaik para karyawan, serta memberi penghargaan berdasarkan kinerja dan pencapaiannya. Bank juga senantiasa menghormati dan menghargai keragaman pendapat, pengalaman, talenta dan gagasan sebagai salah satu upaya menjaga hubungan baik dan mewujudkan keberlanjutan perusahaan.

Selain itu, Bank berkomitmen 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 diwujudkan dalam penetapan karier struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi.

Dalam meningkatkan spiritualitas karyawan perempuan, Bank memfasilitasi dengan program kajian keputrian Al-Wiqoyah. Sedangkan untuk mendukung kesehatan Bank memberikan beberapa fasilitas kelas olahraga seperti zumba, yoga, *poundfit*, *gym* dan juga vaksinasi untuk perempuan. Selain itu untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan profesional dan kodrat sebagai Ibu, Bank hadir dengan fasilitas ruang laktasi dan beberapa pilihan waktu kerja yang fleksibel.

Bank memiliki komitmen yang kuat untuk membangun lingkungan kerja yang beragam dan inklusif tercermin pada jumlah komposisi karyawan. Pada tahun 2023, total karyawan tetap Bank adalah 2.585 orang terdiri dari 1.022

EQUALITY AND EQUAL OPPORTUNITIES

[OJK F.18]

Bank Muamalat Indonesia upholds human rights principles in its management and interactions with every employee. Accordingly, the Bank ensures that it always adheres to and complies with all applicable employment regulations by not carrying out acts of discrimination against certain racial, ethnic, gender and religious backgrounds.

In carrying out operational activities, the Bank seeks to empower all individuals to achieve work achievements and bring out all the best potential of employees, as well as providing awards based on their performance and achievements. The Bank also always respects and appreciates diversity of opinions, experiences, talents, and ideas as an effort to maintain good relations and realize company sustainability.

In addition, the Bank is committed to providing equal opportunities for women (gender equity and equality) to obtain work within the Bank, as long as they meet the specified requirements. These principles of non-discrimination and equality are also manifested in the determination of structural, operational, and functional careers, even up to the highest levels in the organizational structure.

To increase the spirituality of female employees, the Bank facilitates the Al-Wiqoyah women's study program. Furthermore, to support health, the Bank provides several sports class facilities, such as zumba, yoga, poundfit, gym, as well as vaccinations for women. In addition, to maintain a balance between professional life and nature as a mother, the Bank provides breastfeeding room facilities and several flexible working time options.

The Bank has a strong commitment to building a diverse and inclusive work environment, as reflected in the number of employees. In 2023, the total permanent employees of the Bank was 2,585 people, consisting of 1,022 female karyawan wanita (39,5%) dan 1.563 karyawan pria (60,5%). Pengisian beberapa jenjang jabatan juga menunjukkan pemberlakuan kebijakan kesetaraan kesempatan, yakni dengan relatif terjaganya proporsi karyawan wanita dan karyawan pria. [GRI 405-2]

employees (39.5%) and 1,563 male employees (60.5%). The filling of several levels of positions also demonstrates the implementation of the equal opportunity policy, namely the relatively maintained proportion of female employees and male employees. [GRI 405-2]

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender
Composition of Employee based on Gender

Gender Gender	2022		2023	
	Jumlah Total	Komposisi Composition	Jumlah Total	Komposisi Composition
Laki-laki Male	1.513	61,3%	1.563	60,5%
Perempuan Female	955	38,7%	1.022	39,5%
Jumlah Total	**2.468**	**100,0%**	**2.585**	**100,0%**

Komposisi Jabatan Manajemen Puncak berdasarkan Umur dan Gender [GRI 405-1]
Composition of Top Management Positions based on Age and Gender [GRI 405-1]

Usia Age	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
31 hingga 40 Tahun 31 up to 40 Years old	-	1	1	8,3%	-	1	1	8,3%
Di atas 40 Tahun Above 40 Years old	11	-	11	91,7%	11	-	11	91,7%
Jumlah Total	**11**	**1**	**12**	**100,0%**	**11**	**1**	**12**	**100,0%**

Komposisi Karyawan berdasarkan Posisi Jabatan dan Gender [OJK C.3][GRI 405-1]
Composition of Employee based on Level of Position and Gender [OJK C.3][GRI 405-1]

Kelompok Jabatan Position Group	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
SEVP	2	-	2	0,1%	3	-	3	0,1%
Head of L1	20	8	28	1,1%	26	6	32	1,2%
Regional CEO	-	-	-	0,0%	5	2	7	0,3%
Head of Subsidiaries	1	-	1	0,0%	2	-	2	0,1%
Head of L2	80	28	108	4,4%	85	27	112	4,3%
L2 Specialist	4	3	7	0,3%	5	10	15	0,6%
Region Head	6	2	8	0,3%	-	-	-	0,0%
Regional Units Managers	11	4	15	0,6%	29	12	41	1,6%
Branch Manager	54	23	77	3,1%	57	22	79	3,1%
Branch Operation Service Manager	58	23	81	3,3%	59	24	83	3,2%
Head of L3	6	3	9	0,4%	5	3	8	0,3%
Team Leader	72	36	108	4,4%	56	24	80	3,1%
Sub Branch Manager	71	49	120	4,9%	84	56	140	5,4%

Komposisi Karyawan berdasarkan Posisi Jabatan dan Gender [OJK C.3][GRI 405-1]
Composition of Employee based on Level of Position and Gender [OJK C.3][GRI 405-1]

Kelompok Jabatan Position Group	2022				2023			
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Komposisi Composition
Operation Supervisor	83	69	152	6,2%	85	70	155	6,0%
Other Officer	461	286	747	30,3%	498	318	816	31,6%
Clerical	578	422	1,000	40,5%	561	448	1.009	39,0%
NBS	5	-	5	0,2%	3	-	3	0,1%
Jumlah Total	**1.512**	**956**	**2.468**	**100,0%**	**1,563**	**1.022**	**2.585**	**100,0%**

KOMITMEN TIDAK MENGGUNAKAN TENAGA KERJA ANAK DAN KERJA PAKSA [OJK F.19][GRI 408-1] [GRI 409-1]

Bank berkomitmen mematuhi regulasi ataupun ketentuan yang berlaku sesuai dengan undang-undang terkait ketenagakerjaan, dimana setiap perusahaan dilarang untuk memperkerjakan anak dalam seluruh kegiatan operasional. Bank berkomitmen penuh untuk mencegah pekerja anak di bawah umur dimulai dari proses rekrutmen yang dijalankan. Untuk mencegah memperkerjakan karyawan di bawah umur, Bank telah menetapkan kebijakan usia minimum karyawan adalah 20 tahun sesuai Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, dimana setiap perusahaan dilarang untuk memperkerjakan anak yang berumur dibawah 18 (delapan belas) tahun.

Selain itu, Bank Muamalat Indonesia juga menjunjung tinggi hak asasi manusia di wilayah operasional dalam hal jumlah jam kerja setiap karyawan. Bank memastikan taat dan patuh terhadap aturan dan Undang-Undang yang berlaku untuk mencegah praktik kerja paksa. Sebagai bentuk komitmen tersebut, Perseroan telah mengatur waktu kerja dan istirahat karyawan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Konvensi ILO No. 29 tentang Kerja Paksa. Berdasarkan hal tersebut, Bank Muamalat Indonesia memberlakukan kebijakan yaitu jumlah waktu kerja bagi seluruh karyawan Perseroan adalah 8 (delapan) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam seminggu.

HUBUNGAN INDUSTRIAL [GRI 407-1]

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen secara berkelanjutan membina hubungan yang konstruktif, harmonis, dinamis, dan berkeadilan dengan para karyawan. Dalam upaya tersebut, Bank telah mempunyai berbagai ketentuan normatif pembinaan hubungan kerja untuk memastikan hak-hak dan pemenuhan kepentingan mereka terakomodir dengan baik.

Dalam mewujudkan hubungan industrial yang harmonis tersebut, Bank menjamin hak karyawan untuk berserikat dan berkumpul melalui pembentukan Serikat Pekerja di lingkungan Bank Muamalat Indonesia, bernama Syarikat

COMMITMENT TO NOT USING CHILD LABOR AND FORCED LABOR [OJK F.19][GRI 408-1] [GRI 409-1]

The Bank is committed to complying with applicable regulatory provisions in accordance with labor-related laws, where every company is prohibited from employing children in all operational activities. The Bank is fully committed to preventing underage child labor starting from the recruitment process it carries out. To prevent employing underage employees, the Bank has established a minimum employee age policy of 20 years in accordance with Law no. 13 of 2003 on Employment, where every company is prohibited from employing children under the age of 18 (eighteen) years old.

In addition, Bank Muamalat Indonesia also upholds human rights in operational areas in terms of the number of working hours of each employee. The Bank ensures adherence and compliance with applicable rules and laws to prevent forced labor practices. As a manifestation of this commitment, the Company has regulated employee work and rest times in accordance with Law No. 13 of 2003 on Employment and ILO Convention No. 29 on Forced Labor. Based on this, Bank Muamalat Indonesia has implemented a policy, namely that the total working time for all Company employees is 8 (eight) hours a day and 40 (forty) hours a week.

INDUSTRIAL RELATIONS [GRI 407-1]

Bank Muamalat Indonesia is committed to continuously fostering constructive, harmonious, dynamic, and fair relationships with its employees. In this effort, the Bank has established various normative provisions for the development of work relations to ensure that their rights and the fulfillment of their interests are well accommodated.

In realizing harmonious industrial relations, the Bank guarantees the right of employees to associate and assemble through the establishment of a Labor Union within Bank Muamalat Indonesia, named Syarikat Pejuang Muamalat (SP

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.

Muamalat), which has been registered with the South Jakarta Municipal Manpower Office with registration number No. 804/SP/JS/II/2018 dated February 28, 2018.

Bank Muamalat Indonesia senantiasa mengedepankan hubungan industrial yang bermartabat dengan mengacu pada penerapan prinsip kesetaraan, kewajaran, rasa keadilan, serta nilai-nilai kemanusiaan. Prinsip-prinsip tersebut diwujudkan dalam suatu Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau yang disebut sebagai Ittifaq Muamalat.

Bank Muamalat Indonesia always prioritizes dignified industrial relations by referring to the application of the principles of equality, fairness, a sense of justice, as well as human values. These principles are embodied in a Collective Labor Agreement (CLA) or what is known as Ittifaq Muamalat.

Dokumen Ittifaq Muamalat disepakati bersama antara manajemen dan pihak karyawan yang diwakili oleh Serikat 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. Dengan demikian seluruh (100%) karyawan Perseroan terjamin hak dan kewajibannya dalam Ittifaq Muamalat dimaksud. [GRI 2-30]

The Ittifaq Muamalat document was mutually agreed upon by the management and the employees represented by the Muamalat Fighters Union (Workers' Union). We ensure that the various rules contained in the Ittifaq Muamalat are the result of discussions and mutual agreements with employee representatives. Thus, all (100%) of the Company's employees are guaranteed their rights and obligations under the intended Ittifaq Muamalat. [GRI 2-30]

Dalam Ittifaq Muamalat tersebut, secara lengkap diatur hak dan kewajiban karyawan serta manajemen Perusahaan, termasuk apabila terjadi perselisihan atau sengketa di antara kedua pihak. Sesuai dengan Ittifaq tersebut, apabila terjadi kasus-kasus terkait dengan ketenagakerjaan, penyelesaianya dilakukan melalui proses yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dengan mengutamakan penyelesaian secara bipartit/internal perusahaan tanpa melibatkan pihak ketiga.

In the Ittifaq Muamalat, the rights and obligations of employees and Company management are completely regulated, including in the event of a dispute between the two parties. In accordance with the Ittifaq, if there are cases related to employment, the resolution is carried out through a process that is in accordance with statutory provisions by prioritizing bipartite/company internal resolution without involving third parties.

Berbagai upaya juga dilakukan Bank guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan melakukan komunikasi yang efektif dengan para karyawan. Berikut di bawah ini merupakan sarana komunikasi yang telah disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia, di antaranya sebagai berikut:

1. *Chat group* yang memungkinkan karyawan untuk mendapatkan informasi, instruksi, berita secara cepat dan lengkap.
2. *E-mail Blast* untuk mengirimkan informasi-informasi terkini kepada seluruh karyawan melalui fasilitas *e-mail* kantor.
3. Muamalat Human Power (MHP) untuk mengakses pengumuman-pengumuman penting dan peraturan-peraturan terbaru, yang juga tersedia dalam versi *mobile*.
4. CEO Message, berupa informasi spesifik yang disampaikan dalam kesempatan-kesempatan khusus yang memerlukan penjelasan langsung dari CEO.
5. 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.

The Bank has also made various efforts to create a favorable work environment by implementing effective communication with employees. The following are the communication facilities provided by Bank Muamalat Indonesia, including:

1. Chat groups that allow employees to get information, instructions, and news in a fast and complete manner.
2. E-mail Blast that sends the latest information to all employees through the office e-mail facility.
3. Muamalat Human Power (MHP) to access important announcements and the latest regulations, which are also available in a mobile version.
4. CEO Message, in the form of specific information conveyed on specific occasions that require direct explanation from the CEO.
5. For more formal information related to the Bank's strategy, it is carried out through sharing sessions between management and employees in all work units and packaged in the form of town hall meetings and BOD road shows attended by employees in the work units visited.

REKRUTMEN & *TURNOVER* KARYAWAN [GRI 401-1]

Bank Muamalat Indonesia menyadari karyawan merupakan aset penting Perseroan guna mencapai tumbuh dan berkembangnya bisnis ke depan. Untuk itu, Bank dalam melaksanakan proses rekrutmen didasarkan atas kompetensi dan keahlian yang dimiliki calon karyawan yang diselaraskan dengan pemenuhan akan kebutuhan bisnis Bank.

Bank melakukan rekrutmen karyawan dalam rangka mengantisipasi kondisi pasar perbankan syariah yang semakin berkembang dan tantangan persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Selain itu, pelaksanaan rekrutmen juga dalam rangka Bank melakukan regenerasi karyawan yang memasuki masa pensiun dan/atau mengundurkan diri. Rekrutmen eksternal dilakukan apabila terdapat kebutuhan SDM yang tidak dapat dipenuhi dari proses rekrutmen internal untuk menempati posisi-posisi tertentu.

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat dari berbagai golongan tanpa membedakan suku, agama, dan ras untuk menjadi karyawan Bank sepanjang memenuhi persyaratan dan kualifikasi yang dibutuhkan. Proses seleksi dilakukan 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.

Dari proses rekrutmen tersebut, pada tahun 2023, Bank merekrut 427 orang karyawan baru dari berbagai kelompok usia untuk menduduki berbagai jabatan yang tersedia. Rekrutmen dilakukan terhadap mereka yang sudah berpengalaman kerja (*pro hire*), maupun yang baru lulus (*fresh graduated*).

EMPLOYEE RECRUITMENT & TURNOVER [GRI 401-1]

Bank Muamalat Indonesia realizes that employees are an important asset for the Company to achieve future business growth and development. Accordingly, the Bank carries out the recruitment process based on the competencies and skills possessed by prospective employees, which are aligned with the fulfillment of the Bank's business needs.

The Bank carries out employee recruitment in order to anticipate the increasingly developing conditions of the sharia banking market and the increasingly competitive challenges of the banking industry. In addition, recruitment is also carried out in the context of the Bank regenerating employees who are entering retirement age and/or resigning. External recruitment is carried out if there are HR needs that cannot be met through the internal recruitment process to fill certain positions.

Bank Muamalat Indonesia is committed to providing the widest possible opportunities for people from various groups without discrimination against ethnicity, religion, and race to become Bank employees as long as they meet the required requirements and qualifications. The selection process is carried out in various ways, such as through internal and external references, placing advertisements on the Company's website, or by placing advertisements openly. The Bank has a preference for prioritizing local workers in recruiting new employees.

From this recruitment process, in 2023, the Bank recruited 427 new employees from various age groups to fill various available positions. Recruitment is carried out on those who have work experience (pro hire), as well as those who have just graduated (fresh graduates).

Rekrutmen berdasarkan Usia dan Gender [GRI 401-1]
Recruitment based on Age and Gender [GRI 401-1]

Kelompok Usia Age Group	2022		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 Tahun < 30 Years old	70	56	93	131
30 - 50 Tahun 30 – 50 Years old	140	54	125	72
> 50 Tahun > 50 Years old	12	2	6	-
Jumlah Total	**334**		**427**	

Rekrutmen berdasarkan Usia dan Gender [GRI 401-1]
Recruitment based on Age and Gender [GRI 401-1]

Kelompok Usia Age Group	2022		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Bali	-	1	-	1
Banten	8	7	12	9
Bengkulu	1	1	-	1
DI Aceh	-	-	-	2
DI Yogyakarta	2	1	5	2
DKI Jakarta	127	49	117	75
Gorontalo	-	-	1	-
Jambi	-	-	-	2
Jawa Barat West Java	25	14	33	30
Jawa Tengah Central Java	4	4	12	18
Jawa Timur East Java	27	11	17	25
Kalimantan Barat West Kalimantan	-	-	-	1
Kalimantan Selatan South Kalimantan	2	-	1	1
Kalimantan Tengah Central Kalimantan	3	2	2	4
Kalimantan Timur East Kalimantan	4	1	4	4
Kalimantan Utara North Kalimantan	-	1	-	-
Kepulauan Bangka Belitung Bangka Belitung Islands	1	-	2	2
Kepulauan Riau Riau Islands	1	1	-	1
Kuala Lumpur	1	1	1	3
Lampung	1	1	-	5
Maluku	-	1	1	1
Maluku Utara North Maluku	-	3	1	-
Nusa Tenggara Barat West Nusa Tenggara	2	1	1	1
Papua	1	2	1	1
Papua Barat West Papua	-	1	-	1
Riau	1	-	2	1
Sulawesi Barat West Sulawesi	1	-	1	1
Sulawesi Selatan South Sulawesi	2	4	4	4
Sulawesi Tengah Central Sulawesi	-	1	1	-
Sulawesi Tenggara Southeast Sulawesi	1	4	-	1
Sumatera Selatan South Sumatra	6	-	3	2
Sumatera Utara North Sumatra	-	1	2	4
Jumlah Total	**221**	**113**	**224**	**203**

Pada tahun 2023, Bank juga memproses berakhirnya hubungan kerja dengan berbagai sebab. Terdapat 310 karyawan yang mengakhiri hubungan kerja, angka tersebut lebih rendah 44% dari tahun sebelumnya sejumlah 554 karyawan. Berbagai alasan berhentinya hubungan kerja dari para karyawan tersebut beragam, tetapi umumnya mengundurkan diri karena adanya kesempatan lain. Berdasarkan data, karyawan yang mengajukan pengunduran diri untuk mengakhiri hubungan kerja umumnya masih dalam usia produktif, sebagaimana tampak pada tabel-tabel berikut.

In 2023, the Bank also processed the termination of employment relationships for a number of employees for various reasons. There were 310 employees who ended their employment relationship, this figure was 44% lower compared to 554 employees in the previous year. The reasons why these employees terminate their employment are varied, but generally they resign because they have other opportunities. Based on the data, employees who submit their resignation to end their employment relationship are generally still of productive age, as shown in the following table.

Jumlah Karyawan Keluar berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin [GRI 401-1]
Number of Employees Leaving based on Age and Gender [GRI 401-1]

Kelompok Usia Age Group	2022		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 Tahun < 30 Years old	25	39	36	38
30 - 50 Tahun 30 – 50 Years old	283	167	121	95
> 50 Tahun > 50 Years old	30	10	16	4
Jumlah Total	**554**		**310**	

Jumlah Karyawan Keluar berdasarkan Lokasi Operasional [GRI 401-1]
Number of Employees Leaving based on Operational Locations [GRI 401-1]

Lokasi Location	2022		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Bali	-	1	-	1
Banten	9	4	10	8
Bengkulu	3	-	-	2
DI Aceh	2	-	2	-
DI Yogyakarta	7	6	4	-
DKI Jakarta	130	85	70	50
Gorontalo	1	1	1	-
Jambi	3	-	1	1
Jawa Barat West Java	41	36	21	20
Jawa Tengah Central Java	11	14	8	7
Jawa Timur East Java	35	17	20	16
Kalimantan Barat West Kalimantan	-	1	4	1
Kalimantan Selatan South Kalimantan	3	3	2	-
Kalimantan Tengah Central Kalimantan	3	1	3	2
Kalimantan Timur East Kalimantan	6	9	4	4
Kalimantan Utara North Kalimantan	2	1	-	-

Jumlah Karyawan Keluar berdasarkan Lokasi Operasional [GRI 401-1]
Number of Employees Leaving based on Operational Locations [GRI 401-1]

Lokasi Location	2022		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Kepulauan Bangka Belitung Bangka Belitung Islands	2	1	2	2
Kepulauan Riau Riau Islands	2	-	-	-
Kuala Lumpur	2	-	2	2
Lampung	8	6	3	3
Maluku	1	3	-	3
Maluku Utara North Maluku	-	2	1	-
Nusa Tenggara Barat West Nusa Tenggara	3	1	-	-
Papua	1	-	-	-
Papua Barat West Papua	1	-	1	1
Riau	4	-	1	2
Sulawesi Barat West Sulawesi	4	1	2	-
Sulawesi Selatan South Sulawesi	8	3	3	4
Sulawesi Tengah Central Sulawesi	4	1	1	1
Sulawesi Tenggara Southeast Sulawesi	6	3	1	2
Sulawesi Utara North Sulawesi	3	2	1	-
Sumatera Barat West Sumatra	4	2	-	1
Sumatera Selatan South Sumatra	9	5	1	1
Sumatera Utara North Sumatra	20	7	4	3
Jumlah Total	**338**	**216**	**173**	**137**

Jumlah dan Alasan Pengunduran Diri [GRI 401-1]
Number and Reasons for Resignation [GRI 401-1]

Alasan Reason	2022	2023
Diberhentikan Terminated	55	13
Efisiensi Efficiency	6	-
Gagal Probation Probation Failure	30	39
Kontrak Berakhir Contract Completion	22	13
Mengundurkan Diri Resignation	286	228
Meninggal Dunia Passed Away	-	3
Pensiun Karir Carreer Pension	9	14
Resign (program) Resignation (program)	146	-
Jumlah Total	**554**	**310**

REMUNERASI DAN KESEJAHTERAAN [GRI 401-2]

Dalam upaya mempertahankan karyawan terbaik, Bank memastikan sistem remunerasi dan kesejahteraan yang objektif dan kompetitif bagi seluruh karyawan baik tetap maupun tidak tetap/kontrak. Sistem remunerasi ini ditetapkan berdasarkan prestasi karyawan, peran dan tanggung jawab, kompetensi, masa kerja serta hasil penilaian kinerja individu, tanpa membedakan jenis kelamin, suku, ras, agama, golongan maupun aspek diskriminasi lainnya. Pemberian remunerasi tidak ada perbedaaan antara karyawan pria dan wanita di jabatan yang sama dengan kinerja dan kompetensi yang relatif sama dengan menerapkan sistem *single salary*.

Bank memastikan struktur remunerasi dikaji ulang setiap tahun guna disesuaikan dengan situasi dan kondisi di industri sejenis sehingga dapat terus bersaing sekaligus memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Struktur remunerasi Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa mematuhi peraturan terkait Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku. Untuk setiap karyawan yang telah bergabung dengan Bank menerima upah di atas atau sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP).

Berikut adalah remunerasi dan fasilitas yang diberikan: [OJK F.20][GRI 202-1]

a. Upah untuk karyawan yang telah memenuhi standar UMP.
b. Program BPJS Ketenagakerjaan sesuai ketentuan.
c. Program BPJS Jaminan Pensiun.
d. Program BPJS Kesehatan sesuai ketentuan.
e. Asuransi kesehatan yang fleksibel sesuai kebutuhan karyawan dan keluarganya.
f. Asuransi jiwa bagi karyawan.
g. Program Dana Pensiun yang dikelola oleh DPLK Muamalat.

Bank juga menyediakan program penghargaan, skema remunerasi dan benefit lain dalam bentuk *variable pay* untuk mendukung pencapaian bisnis bagi karyawan tetap dan karyawan kontrak sebagaimana diilustrasikan dalam tabel berikut: [GRI 401-2].

REMUNERATION AND WELFARE [GRI 401-2]

In an effort to retain the best employees, the Bank ensures an objective and competitive remuneration and welfare system for all employees, both permanent and non-permanent/ contract. This remuneration system is determined based on employee achievements, roles and responsibilities, competencies, years of service and the results of individual performance assessments, without discrimination against gender, ethnicity, race, religion, class, or other aspects of discrimination. There is no difference in remuneration between male and female employees in the same position with relatively the same performance and competency by implementing a single salary system.

The Bank ensures that the remuneration structure is reviewed every year to adapt to the situation and conditions in similar industries, allowing it to continue to compete while complying with applicable regulations. Bank Muamalat Indonesia's remuneration structure also always complies with applicable regulations regarding the Provincial Minimum Wage (UMP). Every employee who has joined the Bank receives a wage above or in accordance with the Provincial Minimum Wage (UMP).

The following is the remuneration and facilities provided: [OJK F.20][GRI 202-1]

a. Wages for employees who have met UMP standards.
b. BPJS Employment Program in accordance with its provisions.
c. BPJS Pension Guarantee Program.
d. BPJS Health Program in accordance with its provisions.
e. Flexible health insurance according to the needs of employees and their families.
f. Life insurance for employees.
g. Pension Fund Program managed by DPLK Muamalat.

The Bank also provides award programs, remuneration schemes, and other benefits in the form of variable pay to support business achievements for permanent employees and contract employees, as illustrated in the following table: [GRI 401-2].

Remunerasi dan Manfaat bagi Karyawan Remuneration and Benefits for Employees	Karyawan Tetap Permanent Employee	Karyawan Kontrak Contract Employee
Upah & Gaji Wages & Salaries	√	√
Tunjangan Frontline Frontline Allowance	√	X
Tunjangan Cuti Leave Allowance	√	√
Tunjangan Hari Raya Keagamaan Religious Holiday Allowance	√	√

Remunerasi dan Manfaat bagi Karyawan Remuneration and Benefits for Employees	**Karyawan Tetap** Permanent Employee	**Karyawan Kontrak** Contract Employee
Penghargaan Loyalitas Loyalty Rewards	√	√
Upah Lembur & Makan Lembur Overtime Wages & Overtime Meals	√	√
Program Insentif Incentive Program	√	√
Tunjangan Haji dan Umrah Hajj and Umrah Allowances	√	√
Tunjangan Daerah & Penugasan Regional Assignments Allowances	√	√
Santunan Pernikahan/Kelahiran/Kematian Marriage/Birth/Death Compensation	√	√
Bantuan Biaya Pendidikan Anak Children's Educational Costs Support	√	X
Kecelakaan Kerja Work Accident Insurance	√	√
Asuransi Kematian di Tempat Kerja & Luar Tempat Kerja Inside & Outside of Workplace Death Insurance	√	√
Asuransi Kesehatan bagi Karyawan Employee Health Insurance	√	√
Asuransi Kesehatan bagi Pasangan Karyawan Health Insurance for Employee Spouse	√	√
Asuransi Kesehatan bagi Anak Karyawan Health Insurance for Employee Children	√	√
Hak Cuti Leave Right	√	√
Cuti Melahirkan Maternity Leave	√	√
Cuti Haid Menstruation Leave	√	√
Cuti karena Keguguran untuk Wanita Miscariage Leave for Women	√	√
Cuti untuk Pria karena Kelahiran Anak Paternity Leave	√	√
Cuti Ibadah Religious Leave	√	√
Izin Meninggalkan Pekerjaan Tanpa Gaji Unpaid Leave	√	X
Program Pembiayaan Karyawan untuk Rumah dan atau Kendaraan Employee Car and House Loan Program	√	X
Dana Pensiun Pension Fund	√	X
Pesangon Severance Pay	√	X

Bank telah menetapkan kebijakan durasi jam kerja bagi karyawan sebanyak 8 jam per hari, dengan rentang jam kerja dasar dari pukul 08.00 hingga pukul 17.00. Bagi 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 di atas.

The Bank has established a policy of working hours for employees of 8 hours per day, with basic working hours starting from 08.00 to 17.00. For contract employees and permanent employees, who for certain reasons have to complete work outside of these hours, the Bank applies overtime pay and overtime meal policies, as presented in the table above.

Cuti Melahirkan [GRI 401-3]

Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Bank memberikan hak cuti melahirkan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. 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 2023, terdapat 90 karyawan perempuan yang mengajukan cuti melahirkan, dimana 76 orang di antaranya sudah kembali masuk kerja.

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI [OJK F.22][GRI 404-1][GRI 404-2]

Keberlanjutan perusahaan tentunya harus didukung dengan karyawan yang selalu siap dan mampu beradaptasi menghadapi perkembangan bisnis yang semakin kompleks dan kompetitif. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia secara berkelanjutan berupaya meningkatkan kualitas SDM dengan melakukan berbagai porgram pelatihan dan pendidikan bagi karyawan.

Bank memastikan setiap karyawan memiliki kesempatan setara dan tidak membedakan latar belakang suku, agama, ras, jenis kelamin, kondisi fisik maupun golongan. Program pelatihan dan pendidikan karyawan diselenggarakan secara internal maupun eksternal, untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensinya, baik di bidang *soft skill* maupun *technical skill* dalam rangka menciptakan karyawan yang unggul dan mumpuni di bidangnya.

Program pelatihan internal dilaksanakan dengan menggunakan pengajar internal dari kalangan karyawan Bank. Sementara program pelatihan eksternal dilakukan dengan menyediakan sejumlah program pelatihan dan/atau seminar bagi para karyawan, yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan eksternal secara berkala.

Dengan berkembangnya teknologi digital saat ini, Bank menyadari bahwa penggunaan teknologi dapat lebih mengoptimalkan proses pembelajaran bagi karyawan khususnya peningkatan *learning culture*. Diharapkan pemanfaatan tekonologi ini mampu memberikan pemahaman lebih baik terhadap bisnis dan proses kerja serta memastikan setiap karyawan mendapatkan kompetensi yang sama di seluruh jenjang organisasi.

Bank juga melakukan beragam program *creative learning* sebagai pendukung berbagai pelatihan *in class*. Materi program *creative learning* membahas tentang fokus Bank saat ini, sehingga arah pembahasan sesuai dengan apa yang diharapkan demi terwujudnya keberlanjutan bisnis.

Maternity Leave [GRI 401-3]

Bank Muamalat Indonesia has established a policy that supports the balance between work and family life. The Bank provides maternity leave rights in accordance with regulations set by the government. The Bank provides female employees with the right to maternity leave for 3 (three) months and allows them the freedom to return to work and occupy their previous work positions. The leave taken by the employee does not affect her position and remuneration after returning to work.

During 2023, 90 female employees applied for maternity leave, of which 76 have returned to work.

TRAINING AND COMPETENCY DEVELOPMENT [OJK F.22][GRI 404-1][GRI 404-2]

The sustainability of the Company is undoubtedly supported by employees who are always ready and able to adapt to face increasingly complex and competitive business developments. For this reason, Bank Muamalat Indonesia continuously strives to improve the quality of HR by carrying out various training and education programs for employees.

The Bank ensures that every employee has equal opportunities and does not discriminate against ethnic background, religion, race, gender, physical condition, or class. Employee training and education programs are held internally and externally, to improve and develop their competencies, both in the fields of soft skills and technical skills in order to create superior employees who are capable in their fields.

Internal training programs are implemented using internal teachers from among Bank employees. Meanwhile, external training programs are carried out by providing a number of training programs and/or seminars for employees, which are carried out by external educational institutions on a regular basis.

With the current development of digital technology, the Bank realizes that the use of technology can further optimize the learning process for employees, especially increasing learning culture. The use of this technology is expected to be able to provide a better understanding of business and work processes and ensure that every employee has the same competencies at all levels of the organization.

The Bank also carries out various creative learning programs to support various in-class training. The creative learning program material discusses the Bank's current focus, to ensure that the direction of the discussion is in line with what is expected for the realization of business sustainability.

Sepanjang tahun 2023, *HC Strategy & Development* Bank Muamalat Indonesia secara rutin menggelar pelatihan untuk berbagai tingkat jabatan. Persentase karyawan berdasarkan tingkat jabatan yang telah melaksanakan pelatihan di tahun 2023 adalah 99,9% untuk level *Staff*, 99,7% untuk level *Junior Management*, 100% untuk level Middle Management, dan 100% untuk level *Senior Management*. Adapun rata-rata jam pelatihan karyawan pada tahun 2023 mencapai 82 jam per karyawan. Berikut di bawah ini merupakan berbagai program pelatihan dan pembelajaran di Bank Muamalat Indonesia yang meliputi beberapa kategori.

1. 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 Sertifikasi *Regulatory* dan Internal
      Program ini merupakan sertifikasi wajib yang harus diikuti oleh karyawan guna memenuhi peraturan yang diterbitkan oleh regulator atau internal perusahaan dan juga bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam bidang dan jabatan tertentu. Berikut adalah contoh sertifikasi yang dibagi dalam jenis sertifikasi:
      - Sertifikasi *Regulatory*
        1. Sertifikasi Manajemen Risiko
        2. Sertifikasi Tresuri
        3. Sertifikasi WPPE
        4. Sertifikasi AASI
      - Sertifikasi Internal (Via *Digital Learning*)
        1. *Basic Sharia Banking*
        2. *Intermediate Sharia Banking*
        3. *Basic Risk Awareness*
        4. *AntiFraud Awareness*
        5. APU-PPT
        6. *Code of Conduct*
        7. *Corporate Values*

   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*

Throughout 2023, HC Strategy & Development of Bank Muamalat Indonesia regularly held trainings for various levels of positions. The percentage of employees based on position level who have carried out training in 2023 is 99.9% for Staff level, 99.7% for Junior Management level, 100% for Middle Management level, and 100% for Senior Management level. The average employee training hours in 2023 reached 82 hours per employee. Below are the various training and learning programs at Bank Muamalat Indonesia, which cover several categories.

1. Learning Program
   The Learning Program category is divided into 5 (five) main programs, namely:
   a. Core Training Program
      Mandatory training for all employees of Bank Muamalat Indonesia. This form of training consists of the following core programs:
      - Induction Program, which contains the Basic Module.
      - Sharia Banking and Product Knowledge.
      - Basic Risk Awareness Program, which contains Financing and Operation Risk Modules, General Compliance, and an Introduction to the Audit Process.

   b. Regulatory and Internal Certification Program
      This is a mandatory certification program for employees to comply with regulations issued by regulators or internal companies also aims to improve employee competence in specific fields and positions. The following is an example of a certification divided into types of certification:
      - Regulatory Certification
        1. Risk Management Certification
        2. Treasury Certification
        3. WPPE Certification
        4. AASI Certification
      - Internal Certification (Via Digital Learning)
        1. Basic Sharia Banking
        2. Intermediate Sharia Banking
        3. Basic Risk Awareness
        4. AntiFraud Awareness
        5. AML-CFT
        6. Code of Conduct
        7. Corporate Values

   c. Functional Program/Matrix Training
      A training program that is designed for Bank Muamalat Indonesia employees based on their work functions. This form of training is divided into 3 (three) academies according to job functions, as follows:
      - 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*
   Program *Creative Learning* merupakan program pembelajaran di luar program formal di atas, dilaksanakan dengan tujuan guna menumbuhkan *Learning Culture* setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia dalam rangka meningkatkan pengetahuan. keterampilan dan kompetensinya.

2. **Program *Non-class Room Learning***
   Upaya Bank Muamalat Indonesia meningkatkan kompetensi setiap karyawan, Bank secara rutin melaksanakan Program *Non-class Room Learning* yaitu program pembelajaran dengan menggunakan platform berbasis teknologi yang dapat diakses oleh seluruh karyawan. Program yang dijalankan ini merupakan bentuk komitmen Bank untuk terus menumbuhkan *learning culture* dengan memperkuat program-program pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*). Berbagai program yang telah dikembangkan sepanjang tahun 2023, antara lain:
   1. Muamalat Knowledge One (MK One), adalah suatu media di mana modul-modul pembelajaran dapat diakses oleh seluruh karyawan pada aplikasi Human Capital Information System (*Muamalat Human Power* - MHP).
   2. M-Coach, yaitu sebuah sistem yang diperuntukan bagi *leaders* untuk melakukan *coaching* terhadap karyawan di bawah supervisinya dengan standar acuan *coaching* yang ditentukan oleh manajemen.

Selain program pembelajaran yang telah dijelaskan di atas, Bank juga meluncurkan program-program khusus sepanjang tahun 2023, yakni:

1. **MAP Wholesale Banking**
   Program MAP *Wholesale Banking* dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang semakin mendesak untuk mendukung strategi bank dalam mengembangkan bisnis *wholesale segment* yang berkelanjutan, MAP merupakan salah satu program lulusan BMI dalam mengembangkan talenta untuk menjadi spesialis di segmen *Wholesale Banking* dengan kompetensi standar dan memadai sebagai *Relationship Manager* di masa depan untuk mendukung kinerja bisnis perusahaan.

2. **MAP SME Banking**
   Dalam upaya mendukung strategi Bank dalam mengembangkan bisnis *financing commercial* yang berkelanjutan, Bank Muamalat Indonesia meluncurkan

d. Departmental Training Program
   This training program is held based on suggestions or requests from each work unit in the context of developing employee competencies. The implementation can be done in-house or by sending employees to attend seminars or training outside the Bank.

e. Creative Learning
   Creative Learning Program is a learning program outside the formal program above, carried out with the aim of cultivating a Learning Culture for every employee of Bank Muamalat Indonesia in order to increase knowledge, skills, and competencies.

2. **Non-class Room Learning Program**
   Bank Muamalat Indonesia's efforts to increase the competency of each employee, the Bank routinely implements Non-class Room Learning Program, namely a learning program using a technology-based platform that can be accessed by all employees. This program is a form of the Bank's commitment to continue to foster a learning culture by strengthening knowledge management programs. Various programs that have been developed throughout 2023 include:
   1. Muamalat Knowledge One (MK One), is a medium where learning modules can be accessed by all employees on the Human Capital Information System (Muamalat Human Power - MHP) application.
   2. M-Coach, which is a system intended for leaders to coach employees under their supervision with coaching reference standards determined by management.

In addition to the learning programs described above, the Bank also launched special programs throughout 2023, namely:

1. **MAP Wholesale Banking**
   The MAP Wholesale Banking program is designed to meet the Bank's increasingly urgent need to support its strategy for developing a sustainable wholesale segment business. MAP is one of the BMI graduate programs that focuses on developing talent to become specialists in the Wholesale Banking segment with standard and adequate competencies as a Relationship Manager to support the company's business performance in the future.

2. **MAP SME Banking**
   In an effort to support the Bank's strategy in developing a sustainable commercial financing business, Bank Muamalat Indonesia launched the MAP SME Banking

program MAP SME Banking. MAP merupakan salah satu program lulusan BMI dalam mengembangkan talenta untuk menjadi spesialis di segmen SME Banking dengan kompetensi standar dan memadai sebagai Relationship Manager di masa depan untuk mendukung kinerja bisnis perusahaan.

3. **MAP Consumer Banking**
   MAP Consumer Banking dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang semakin mendesak untuk membina spesialis yang menjanjikan yang menjanjikan di bidang Pembiayaan untuk bisnis komersial yang selaras dengan budaya perusahaan, nilai-nilai, karakter dan kompetensi yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia.

4. **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.

5. **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 seluruh Indonesia. Melalui program ini, peserta program yang memiliki kinerja baik dan telah mencapai masa program yang ditentukan akan mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan pendidikannya.

6. ***Individual Learning Development Program* (ILDP)**
   Pada tahun 2022, Bank meluncurkan program Learning Development Program (ILDP) bertujuan untuk mendukung *Key Strategic Initiatives* perusahaan dan menciptakan bisnis Bank Muamalat Indonesia yang berkelanjutan. Melalui program ini, Bank mempersiapkan pelatihan pelatihan yang dapat diikuti oleh seluruh sumber daya insani guna menunjang aktivitas pekerjaan maupun untuk meningkatkan kemampuan sisi *Leadership, Communication, Productivity,* dan *Business Ethics.*

7. ***Retail Collection Training***
   Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kapabilitas dan kompetensi bagi para Tim Collection, dan juga agar tercapainya standardisasi *basic knowledge* dari Tim Collection sehingga bisa dilakukan percepatan penyelesaian *Bad Bank segmen Retail.*

8. ***Trilogy Financing Training***
   Program training yang di desain untuk menstandardisasi pemahaman terhadap proses pembiayaan. Program ini diberikan kepada tim sales (RM Retail Financing) dengan tema *Financing Risk Analyst, Financing Operation Process* dan *Account Maintenance Collection.*

program. MAP is one of BMI's graduate programs in developing talents to become specialists in the SME Banking segment with standard and adequate competencies as Relationship Managers in the future to support the Company's business performance.

3. **MAP Consumer Banking**
   MAP Consumer Banking is designed to meet the increasingly urgent need to cultivate promising specialists in the field of Financing for commercial businesses that are in line with the corporate culture, values, character, and competencies of Bank Muamalat Indonesia.

4. **Relationship Manager Acceleration - (RM Acceleration)**
   A program for marketing employees at the entry level, which is implemented to produce quality Relationship Managers in the Retail segment. The program, which lasts for 6 (six) months, contains provisioning and training on soft skills and hard skills related to sharia contracts and products.

5. **Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)**
   An educational program geared toward high school graduates and equivalents to be placed as frontliners (Tellers and Customer Service) at Bank Muamalat Indonesia throughout Indonesia. Through this program, program participants who have good performance and have reached the specified program period will receive a scholarship to continue their education.

6. **Individual Learning Development Program (ILDP)**
   In 2022, the Bank launched the Learning Development Program (ILDP) aimed at supporting the company's Key Strategic Initiatives and creating a sustainable Bank Muamalat Indonesia business. Through this program, the Bank prepares training courses that can be attended by all human resources to support work activities and to improve skills in Leadership, Communication, Productivity and Business Ethics.

7. **Retail Collection Training**
   The objective of this training is to increase the Collection Team's capability and competence, as well as to standardize the Collection Team's basic knowledge, enabling for a faster completion of the Bad Retail Bank segment.

8. **Trilogy Financing Training**
   A training program designed to standardize understanding of the financing process. This program is provided to the sales team (RM Retail Financing) with the themes of Financing Risk Analyst, Financing Operation Process, and Account Maintenance Collection.

Rata-rata Jam Pelatihan per Karyawan [OJK F.22][GRI 404-1]
The Average Training Hours per Employee [OJK F.22][GRI 404-1]

Keterangan Description	2022	2023
Rata-rata Jam Pelatihan per Tahun per Karyawan Average training hours per employee	81,4	82

Program Pelatihan bagi Petugas Keamanan [GRI 410-1]

Nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan yang penting dalam upaya mencapai keberlanjutan bisnis perusahaan. Untuk itu, Bank menyadari bahwa pentingnya tugas dan fungsi petugas keamanan yang bertugas di kantor pusat maupun di seluruh kantor layanan. Bagi Bank, petugas keamanan tidak hanya bertugas menciptakan rasa aman bagi nasabah yang datang ke kantor layanan, namun juga berfungsi memberikan pelayanan bagi nasabah.

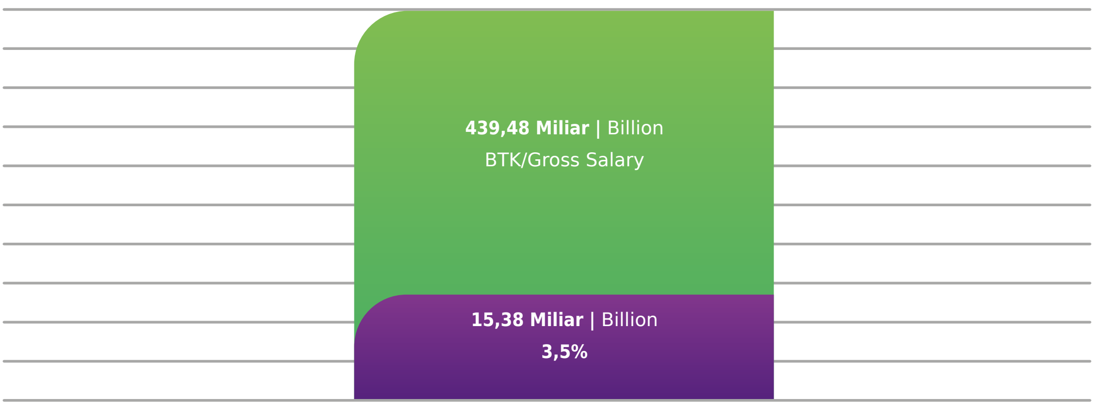
Para petugas keamanan yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia merupakan karyawan *outsourcing*. Maka dari itu, Bank senantiasa memastikan standar layanan terbaik dapat terpenuhi dengan Bank memberlakukan Perjanjian Kerja sama (PKS) yang menegaskan setiap Petugas Keamanan yang ditempatkan di kantor layanan wajib memiliki Kartu Tanda Anggota (KTA) Satpam yang masih berlaku dan dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia, selain telah lulus pelatihan dasar Garda Pratama. Setiap kantor layanan Bank juga melakukan berbagai *role play* yang melibatkan Petugas Kemanan agar memahami standar layanan perbankan dengan pendekatan tanpa kekerasan.

Training Program for Security Officers [GRI 410-1]

Customers are one of the important stakeholders in efforts to achieve the Company's business sustainability. For this reason, the Bank realizes the importance of the duties and functions of security officers on duty at the head office and in all service offices. For the Bank, security officers are not only tasked with creating a sense of security for customers who come to the service office, but also function to provide services to customers.

The security officers who work at Bank Muamalat Indonesia are outsourced employees. Therefore, the Bank always ensures that the best service standards can be met by implementing a Cooperation Agreement (PKS) which stipulates that every Security Officer placed in a service office must have a valid Security Guard Membership Card (KTA) issued by the Indonesian National Police, in addition to having passed basic Garda Pratama training. Each Bank service office also carries out various role plays involving Security Officers in order to understand banking service standards with a non-violent approach.

Realisasi Biaya Pelatihan & Pembelajaran
VS
Biaya Tenaga Kerja (Gross Salary)



Realisasi Biaya Pelatihan & Pembelajaran VS Biaya Tenaga Kerja (*Gross Salary*)
Realization of Training & Learning Costs VS Labor Costs (Gross Salary)

Rp15,38 miliar
Realisasi biaya program pelatihan dan pengembangan SDM, atau 3,5% dari Biaya Tenaga Kerja (BTK) yang dialokasikan Bank guna mendukung pengembangan kompetensi SDM

Rp15,38 billion
Realization of HR training and development program costs, or 3.5% of the Labor Costs (BTK) allocated by the Bank to support HR competency development

PENILAIAN KINERJA DAN PENGEMBANGAN KARIER [GRI 404-3]

Penilaian Kinerja

Demi terwujudnya keberlanjutan perusahaan, Bank Muamalat Indonesia secara rutin melakukan penilaian kinerja terhadap karyawan. Bank melaksanakan penilaian kinerja setiap karyawan secara akurat dan terukur guna menentukan promosi, remunerasi bagi karyawan yang berprestasi serta untuk melihat pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan karyawan untuk kemajuan bisnis ke depannya.

Untuk itu, Bank melaksanakan penilaian kinerja karyawan berdasarkan parameter target kinerja berupa *Most Important Goals* (MIG) yang telah ditentukan di awal tahun. Setiap semester, atau pada pertengahan dan akhir tahun, penilaian MIG 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 (*manager-assessment*), yang kemudian dikaji dan dievaluasi oleh pimpinan unit kerja yang lebih tinggi. Penilaian Kinerja karyawan juga mempertimbangkan pencapaian dari Bank dan Direksi sebagai bentuk *alignment Management* dengan karyawan.

Penilaian kinerja karyawan menjadi bagian penting untuk mengukur sejauh mana pencapaian atas target yang telah ditetapkan oleh Management dan keberhasilan program pengembangan SDM yang telah dilakukan oleh Bank.

Pada tahun 2023, MIG seluruh karyawan (100%) telah dinilai kinerjanya dengan dukungan Human Capital Information System tersebut.

Pengembangan Karier

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk memberikan yang terbaik dari segi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya pada aspek pengembangan karier karyawan. Bank berkomitmen untuk memberikan kesempatan setara bagi setiap karyawan untuk mengembangkan karier di bidang masing-masing menurut kompetensi yang dimiliki melalui penerapan sistem *Talent Management.* Sistem tersebut telah disosialisasikan dan diimplementasikan diseluruh level organisasi baik untuk jabatan struktural maupun fungsional (*officer*). *Talent Management System* melibatkan para pimpinan unit kerja dalam mengidentifikasi kategori talenta dari tiap karyawan di unit kerja masing-masing.

Bank memastikan selalu mengedepankan kebijakan yang adil dengan memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan pria maupun wanita, didukung oleh penerapan sistem Career Management karyawan Bank Muamalat

PERFORMANCE ASSESSMENT AND CAREER DEVELOPMENT [GRI 404-3]

Performance Assessment

In order to realize company sustainability, Bank Muamalat Indonesia routinely carries out performance assessments of employees. The Bank carries out an accurate and measurable performance assessment of each employee to determine promotions, remuneration for employees who excel, and to determine the training and development that are needed by employees for future business progress.

For this reason, the Bank carries out employee performance assessments based on performance target parameters in the form of Most Important Goals (MIG), which were determined at the beginning of the year. Every semester, or at the middle and end of the year, the MIG assessments are carried out through the Human Capital Information System (MHP – Muamalat Human Power). In this system, performance assessment is carried out in stages starting from self-assessment by employees and evaluation by direct superiors (manager-assessment), which is then reviewed and evaluated by higher work unit leaders. The employee performance assessment also considers the achievements of the Bank and the Board of Directors as a form of management alignment with employees.

Employee performance assessment is an important part of determining the extent to which the targets set by Management have been achieved and the success of the HR development program carried out by the Bank.

In 2023, MIG performance of all employees (100%) have been assessed with the support of the Human Capital Information System.

Career Development

Bank Muamalat Indonesia is committed to providing the best in terms of Human Resources (HR) management, particularly in the aspect of employee career development. The Bank is committed to providing equal opportunities for every employee to develop a career in their respective fields according to their competencies through the implementation of the Talent Management system. This system has been socialized and implemented at all levels of the organization for both structural and functional (officer) positions. The Talent Management System involves work unit leaders in identifying the talent categories of each employee in their respective work units.

The Bank ensures that it always prioritizes fair policies by providing equal opportunities for male and female employees, supported by the implementation of the Career Management system for Bank Muamalat Indonesia

Indonesia yang dilandaskan pada kompetensi dan kinerja karyawan. Salah satu bentuk penerapan *Career Management System* adalah Program Akselerasi jalur karier seperti CS Development Program dan RM Acceleration Program, dimana program ini disediakan bagi karyawan yang memenuhi kualifikasi dan memiliki aspirasi untuk peningkatan karier.

Sebagai langkah keberlanjutan pengelolaan SDM, Bank juga telah mengembangkan mekanisme manajemen karier melalui Promosi, Mutasi, dan Demosi dengan memperhatikan pada kebutuhan organisasi, histori hasil kinerja dan kompetensi karyawan. Setiap karyawan yang mendapatkan promosi kenaikan jabatan, akan mendapatkan program pelatihan prajabatan. Program pelatihan pra-jabatan dilaksanakan di antaranya untuk beberapa kategori jabatan tertentu, seperti karyawan Sales dan Operation, dengan jenis pelatihan mencakup di antaranya *training RM Acceleration* dan *Branch Operation Leadership Development Program,* serta Sertifikasi Manajemen Risiko bagi posisi yang diwajibkan sesuai ketentuan regulator sehingga karyawan dapat berkinerja secara optimal sesuai dengan tuntutan jabatannya.

PERSIAPAN PENSIUN

Bank memastikan bahwa bagi setiap karyawan yang akan memasuki masa pensiun diberikan pelatihan berwirausaha dan Program Masa Persiapan Purna Karya sebagai bentuk apresiasi dan kepedulian Bank melihat pengabdian yang telah diberikan setiap karyawan. Pelatihan ini bertujuan 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 dengan lebih baik dan berkualitas sehingga tetap produktif serta tidak mengalami *post power syndrome* untuk dapat menikmati masa purna karya yang terbaik bersama keluarga tercinta.

Program Masa Persiapan Purna Karya 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. Program pelatihan masa persiapan pensiun dilakukan bersama dengan pasangan karyawan atau putra/i karyawan untuk dapat menjalankan proses spiritual, persiapan kemandirian ekonomi dengan memaksimalkan hasil investasi selama berkarya atau mempersiapkan menjadi wirausahaan dan juga berfokus pada kesehatan selama masa purna karya. [GRI 201-3][GRI 404-2]

employees, which is based on employee competency and performance. One form of Career Management System implementation is a career path acceleration program, such as the CS Development Program and RM Acceleration Program, where these programs are provided for employees who meet the qualifications and aspire for career advancement.

As HR management sustainability step, the Bank has also developed a career management mechanism through Promotion, Transfer, and Demotion by taking into account organizational needs, historical performance results, and employee competency. Every employee who receives a promotion will receive a pre-service training program. Pre-service training programs are carried out for certain job categories, such as Sales and Operation employees, with types of training including RM Acceleration training and Branch Operation Leadership Development Program, as well as Risk Management Certification for positions that are required according to regulatory provisions to ensure that employees can perform optimally in accordance with the demands of their position.

RETIREMENT PREPARATION

The Bank ensures that every employee entering retirement age is provided with entrepreneurship training and a Pre-Retirement Program as a form of appreciation and concern of the Bank, considering the dedication that each employee has provided. This training aims to increase employees' mental readiness in facing changes that occur during retirement and provide motivation to remain optimistic, have a positive paradigm as a retiree, and be able to manage time better with better quality so that they remain productive and do not experience post power syndrome, allowing them to enjoy the best post-employment period with their beloved family.

Employees are not required to work in the Pre-Retirement Program, but they do receive wages and benefits as employees, which can be taken by those who wish. The program is provided for a minimum period of 3 (three) months and a maximum of 6 (six) months prior to retirement age. The Pre-Retirement Program is carried out together with the employee's spouse or employee's son/daughter to be able to carry out the spiritual process, prepare for economic independence by maximizing investment returns, while working or preparing to become an entrepreneur, as well as focusing on health during the retirement period. [GRI 201-3][GRI 404-2]

Komitmen lain yang diberikan Bank Muamalat Indonesia yaitu Bank juga mengikutsertakan karyawan dalam program pensiun melalui 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.

Another commitment provided by Bank Muamalat Indonesia is that the Bank also includes its employees in pension programs through the Financial Institution Pension Fund Program (DPLK) and the BPJS Employment Pension Guarantee Program (JP). Thus, every employee will receive pension benefits (funds) when they enter retirement age, which they can use as capital for entrepreneurship or to carry out other productive activities in their retirement age.

Bank memastikan bahwa seluruh karyawan tetap didaftarkan pada program pensiun antara lain Dana Pensiun yang dikelola DPLK Muamalat dan BPJS Pensiun oleh BPJS Tenagakerja. Bank berkontribusi bagi pembayaran premi iuran program pensiun tersebut, dengan besaran sebagai berikut: [GRI 201-3]

The bank ensures that all employees remain registered in pension programs, including the Pension Fund managed by DPLK Muamalat and BPJS Pension by BPJS Tenagakerja. The Bank contributes to the payment of premiums for the pension program contributions with the following amounts: [GRI 201-3]

Program Pensiun Pension Program	Iuran Bank Bank's Contribution	Iuran karyawan Employees' Contribution
BPJS Pensiun BPJS Pension	2% Upah 2% Wage	1% Upah 1% Wage
Dana Penisun Pension Fund	5% Gaji 5% Salary	5% Gaji 5% Salary

ASPEK KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Komitmen dan Kebijakan [OJK F.21][GRI 3-3]

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) merupakan salah satu aspek penting keberlanjutan. Bank senantiasa berkomitmen membangun dan menanamkan budaya K3 serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa memberikan perlindungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap seluruh karyawan merupakan kewajiban dan merupakan wujud hak asasi manusia bagi karyawan. Bank meyakini dengan tersedianya tempat kerja yang sehat dan aman akan mendorong semangat, loyalitas dan dedikasi karyawan dalam bekerja, sehingga memberikan manfaat positif kepada kinerja Perseroan.

Untuk itu, Bank berkomitmen penuh untuk memenuhi berbagai ketentuan Pemerintah pada aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja, mencakup:

- Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan,
- Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja,
- Undang-Undang No.24 Tahun 2011 mengenai kesehatan kerja karyawan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dan
- Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ASPECTS

Commitment and Policy [OJK F.21][GRI 3-3]

Occupational Health and Safety (OHS) is an important aspect of sustainability. The Bank is always committed to building and instilling an OHS culture and creating a safe and comfortable work environment. Bank Muamalat Indonesia is aware that providing Occupational Safety and Health (OHS) protection to all employees is an obligation and is a form of human rights for employees. The Bank believes that providing a healthy and safe workplace will encourage employee enthusiasm, loyalty, and dedication to work, thereby providing positive benefits to the Company's performance.

To that end, the Bank is fully committed to complying with various Government regulations regarding Occupational Health and Safety aspects, including:

- Law No.13 of 2003 on Manpower,
- Law No. 1 of 1970 on Work Safety,
- Law No.24 of 2011 on employee health through the Social Security Administrator (BPJS) program, and
- Government Regulation No.50 of 2012 on the Implementation of Occupational Safety and Health Management Systems.

Bagi Bank Muamalat Indonesia, aspek K3 merupakan 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 dibuat karena kewajiban akan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan, maupun perangkat aturan internal untuk memenuhi kebutuhan Bank.

For Bank Muamalat Indonesia, the OHS aspect is an important part of manpower management, considering that OHS implementation has a positive impact on the management of risks that may arise from employment. To that end, the Bank has developed a number of operational rules that were made due to the obligation to comply with laws and regulations, as well as a set of internal rules to meet the needs of the Bank.

Pembentukan P2K3 [GRI 403-1]

Upaya Perseroan meningkatkan implementasi dan efektivitas aspek K3, 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.

Establishment of CGOHS [GRI 403-1]

The Company's efforts to increase the implementation and effectiveness of OHS aspects, the Bank established the Committee for Guidance of Occupational Health and Safety (CGOHS) as a forum for cooperation between management and employees to develop mutual understanding and effective participation in OHS implementation. The legal basis for the establishment of the CGOHS is 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.

Program dan Kegiatan K3 [GRI 403-5]

Sebagai langkah menuju operasional yang berkelanjutan, Bank terus memperbaharui program *Business Continuity Management* (BCM), yakni rencana dan strategi kontinjensi untuk mengantisipasi kondisi internal dan eksternal yang berdampak pada kelancaran kegiatan operasional. Tujuan Program 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 2023, Bank menjalankan berbagai kegiatan BCM *Awareness Program,* meliputi:

1. Pelatihan tim tanggap darurat
2. Testing/simulasi kejadian bencana
3. Sosialisasi rutin melalui *flyer-flyer* mitigasi bencana

Berbagai 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.

OHS Program and Training [GRI 403-5]

As a step towards sustainable operations, the Bank continues to update the Business Continuity Management (BCM) program, namely contingency plans and strategies to anticipate internal and external conditions that have an impact on the smooth running of operational activities. The aim of the BCM Program is to ensure that the Bank can continue to carry out business activities and serve customer needs despite disruptions or disasters.

In order to increase all employees' and stakeholders' awareness of the importance of OHS aspects, we carried out various BCM Awareness Program activities in 2022, including:

1. Emergency response team training
2. Testing/simulation of disaster events
3. Routine outreach through disaster mitigation flyers

The various activities are part of the implementation of operational risk mitigation and reputation risk, which are affected by internal and external factors, with the aim to be able to manage occupational safety and health aspects properly and appropriately.

Tim Tanggap Darurat Bank Muamalat Indonesia [GRI 403-5]

Bank telah mengembangkan sistem pengendalian tanggap darurat dengan membentuk tim tanggap darurat, yaitu Emergency Response Team (ERT) dan Incident Management Team (IMT). Bagi Bank, keadaan tanggap darurat yakni semua kejadian yang terjadi secara mendadak diakibatkan oleh alam maupun akibat kegiatan operasional dan kejadian tersebut berdampak pada keberlanjutan operasional perusahaan

Bank Muamalat Indonesia Emergency Response Team [GRI 403-5]

The Bank has developed an emergency response control system by establishing emergency response teams, namely the Emergency Response Team (ERT) and Incident Management Team (IMT). For the Bank, an emergency response is all events that occur suddenly due to nature or resulting from operational activities and these events have an impact on the sustainability of the Company's operations.

ERT merupakan tim tanggap darurat yang dibentuk 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. ERT Muamalat Tower telah mendapat pelatihan langsung Manajemen Keselamatan Kebakaran Gedung (MKKG) dari Dinas Kebakaran Jakarta. Muamalat Tower juga telah dilakukan penilaian MKKG dari Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan kota Jakarta dengan hasil "Baik".

Sedangkan IMT merupakan tim yang disusun dengan anggota dari berbagai lintas divisi, mencakup bidang Logistik dan Prasarana, Komunikasi, Sumber Daya Manusia (SDM), Operasional, Layanan, Teknologi Informasi (TI) dan Legal. IMT dibentuk untuk mendukung optimalisasi proses pengelolaan insiden/bencana yang terjadi di BMI. Guna mangatasi kondisi bencana, Bank juga telah menyusun panduan yang dituangkan dalam Prosedur *Business Continuity Management* (BCM) dan *Business Continuity Plan* (BCP).

Kesehatan Kerja

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa kesehatan karyawan berkorelasi dengan produktivitas dan kinerja bisnis yang berkelanjutan. Maka, Bank telah menerapkan berbagai program pengelolaan Kesehatan Kerja secara komprehensif, mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Bank berkomitmen senantiasa 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 kesahatan berkala, dan
   c. Pemeriksaan kesehatan khusus
2. Pelayanan kesehatan kerja:
   a. Setiap Karyawan dan Keluarga terdaftar sebagai peserta asuransi kesehatan,
   b. Setiap karyawan terdaftar BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan,
   c. Penyediaan *in-house clinic* di Muamalat Tower
3. Pelaksanaan program kesehatan kerja sebagai upaya preventif, seperti:
   a. Vaksinasi Influenza,
   b. *Inject* vitamin C,
   c. Vaksinasi Hepatitis B terbatas,
   d. Vaksinasi Pneumonia terbatas,
   e. *Healthy Corner* seperti bekam, akupuntur, DEXA Scan, pemeriksaan mata, dst
   f. Penyediaan perlengkapan olah raga berikut *personal trainers* (*coach*) di Muamalat Tower,

ERT is an emergency response team formed to handle emergency conditions that occur in the Muamalat Tower building, chaired by Building Management, with members consisting of floor captains on each floor of the Muamalat Tower building, a logistics team, and a security team from the Security division. ERT Muamalat Tower has received hands-on training in Building Fire Safety Management (MKKG) from the Jakarta Fire Department. Muamalat Tower has also carried out an MKKG assessment from the Jakarta City Fire and Rescue Service with a "Good" result.

Meanwhile, IMT is a team composed of members from various cross-divisions, covering the fields of Logistics and Infrastructure, Communication, Human Resources (HR), Operations, Services, Information Technology (IT), and Legal. IMT was formed to support the optimization of incident/disaster management processes that occur at BMI. In order to overcome disaster conditions, we have also developed guidelines that are outlined in the Business Continuity Management (BCM) Procedure and Business Continuity Plan (BCP).

Occupational Health

Bank Muamalat Indonesia realizes that employee health is correlated with productivity and sustainable business performance. Therefore, the Bank has implemented various comprehensive Occupational Health management programs, including promotive, preventive, curative and rehabilitative efforts. The Bank is committed to always complying with all provisions related to occupational health aspects, both as stipulated in the relevant laws and regulations and in reference to applicable operational standards. The Bank fulfills occupational health aspects through the implementation of various programs, such as:

1. Occupational health examination, including:
   a. Initial health check.
   b. Periodic health checks, and
   c. Special health check
2. Occupational health services:
   a. Every employee and family are registered as a health insurance participant,
   b. Every employee is registered with BPJS Health and BPJS Employment,
   c. Provision of an in-house clinic at Muamalat Tower
3. Implementation of occupational health programs as a preventive measure, such as:
   a. Influenza Vaccination,
   b. Vitamin C Injection,
   c. Limited Hepatitis B Vaccination,
   d. Limited Pneumonia Vaccination,
   e. Healthy Corner such as cupping, acupuncture, DEXA Scan, eye examination, etc
   f. Provision of sports equipment and personal trainers (coaches) at Muamalat Tower,

g. Program kesehatan secara komprehensif yang dipandu oleh *nutritionist, coach,* dan psikolog,
h. Donor darah di Regional dan Muamalat Tower
i. *Health Talk* yang dapat diikuti oleh seluruh Karyawan

g. Comprehensive health program guided by nutritionists, coaches, and psychologists,
h. Blood donation at Regional and Muamalat Tower
i. Health Talk that all employees can participate in.

- **Bank Muamalat Indonesia Raih Penghargaan TOP Human Capital Awards 2023**
  Bank Muamalat mendapatkan penghargaan TOP Human Capital Awards 2023 dalam kategori TOP Human Capital Awards 2023 # Star 4 dan The Most Committed Top Leader on Human Capital 2023. Penghargaan ini membuktikan bahwa Program HC Bank Muamalat telah efektif sejalan dan mendukung pencapaian akselerasi bisnis yang berkelanjutan bagi perusahaan.

- **Bank Muamalat Indonesia Raih Penghargaan TOP 100 Perusahaan untuk *Fresh Graduate* di Indonesia versi Prosple**
  Bank Muamalat melalui penghargaan ini menempatkan dirinya di peringkat ke-51 dari 100 perusahaan, dan peringkat ke-8 untuk kategori Financial Industry dan peringkat ke-3 untuk Perbankan. Melalui penghargaan ini Bank Muamalat berhasil membuktikan bahwa melalui nilai IDEAL dan program *employee engagement* serta *employer branding* perusahaan ini bisa menciptakan program yang nyaman sehingga karyawan bisa *say, stay, and strive* dan menjadikan Bank Muamalat IDEAL *Place to Work.*

- **Bank Muamalat Indonesia Received the 2023 TOP Human Capital Awards**
  Bank Muamalat received the 2023 TOP Human Capital Awards in the categories of TOP Human Capital Awards 2023 # Star 4 and The 2023 Most Committed Top Leader on Human Capital. The awards prove that the Bank Muamalat HC Program has been effective in line with and supports the achievement of sustainable business acceleration for the Company.

- **Bank Muamalat Indonesia received the TOP 100 Companies Award for Fresh Graduates in Indonesia according to Prosple**
  Through this award, Bank Muamalat placed itself in 51st place out of 100 companies, and 8th in the Financial Industry category and 3rd in Banking. Through this award, Bank Muamalat has managed to prove that through IDEAL values and employee engagement programs, as well as employer branding, this company can create comfortable programs, allowing employees to say, stay, and strive and make Bank Muamalat an IDEAL Place to Work.

Partisipasi Pelestarian Lingkungan

Environmental Preservation Participation

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen memastikan keberlanjutan lingkungan dalam menjalankan seluruh kegiatan usaha. Bank menyadari bahwa keberlanjutan lingkungan memiliki keterkaitan erat dengan pertumbuhan bisnis di masa mendatang. Untuk itu, Bank senantiasa mengedepankan praktik terbaik dalam kegiatan operasional untuk memberikan manfaat positif bagi seluruh pemangku kepentingan.

Bank Muamalat Indonesia is committed to ensuring environmental sustainability in carrying out all business activities. The Bank recognizes the close relations between environmental sustainability with future business growth. For this reason, the Bank always prioritizes best practices in operational activities to provide positive benefits for all stakeholders.

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa aspek lingkungan menjadi kunci penting dalam membawa keberlanjutan bisnis perusahaan. Meski aktivitas operasional Bank tidak bersentuhan langsung atau berdampak negatif terhadap lingkungan, Bank senantiasa memperhatikan aspek lingkungan di setiap pembiayaan yang disalurkan. Hal ini merupakan bentuk komitmen Bank dalam upaya mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan yang dicanangkan Pemerintah. Komitmen ini juga selaras 17 tujuan pembangunan berkelanjutan skala global – *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Lebih dari itu, Indonesia juga menjadi salah satu negara yang telah meratifikasi kesepakatan negara-negara di seluruh dunia dalam Paris COP 21 yang dilaksanakan pada tahun 2015. Dalam ratifikasi tersebut, Pemerintah Indonesia memiliki komitmen kuat untuk mengurangi emisi CO_2 dalam pengelolaan pembangunan ekonominya hingga sebesar 31,89% dengan upaya sendiri, atau hingga 43,20% jika mendapatkan bantuan internasional di tahun 2030 mendatang.

Sebagai salah satu perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat senantiasa berkomitmen mendukung agenda Pemerintah terkait isu lingkungan dan perubahan iklim global. Bank melakukan berbagai kebijakan dan program untuk meminimalkan dampak terhadap lingkungan dari setiap aktivitas operasional. Melalui kerja sama, dukungan, dan komitmen dari seluruh pihak, Bank meyakini dapat memberikan kontribusi besar pada aspek lingkungan yang berkelanjutan.

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa kegiata usaha melalui aktivitas pembiayaan yang dilakukan dapat membawa kemajuan ekonomi bagi negeri. Namun di sisi lain juga, dari aktivitas pembiayaan tersebut Bank berkomitmen untuk selalu mengedepankan dan memperhatikan secara saksama agenda Pemerintah dalam pencapaian tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan terkait aspek SDGs.

Upaya tersebut diimplementasikan dengan menjalankan 3 (tiga) pendekatan utama dalam mendukung pencapaian beragam tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan.

Bank Muamalat Indonesia recognizes that environmental aspects are a key in bringing sustainability to the company's business. Even though the Bank's operational activities do not have direct contact with or have a negative impact on the environment, the Bank always takes into account environmental aspects in every financing it disburses. This is a form of the Bank's commitment to achieving the sustainable development goals proclaimed by the Government. This commitment is also in line with 17 global scale Sustainable Development Goals (SDGs).

Furthermore, Indonesia is also one of the countries that has ratified the agreement between countries around the world at Paris COP 21, which was held in 2015. In this ratification, the Indonesian Government has a strong commitment to reducing CO_2 emissions in managing its economic development by up to 31 .89% with your own efforts, or up to 43.20% with international assistance by 2030.

As one of the sharia banks in Indonesia, Bank Muamalat is always committed to supporting the Government's agenda regarding environmental issues and global climate change. The Bank carries out various policies and programs to minimize the impact on the environment from every operational activity. Through cooperation, support, and commitment from all parties, the Bank believes that it can make a major contribution to aspects of a sustainable environment.

COMMITMENT AND POLICY [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia realizes that business activities through its financing activities can bring economic progress to the country. However, on the other hand, from these financing activities, the Bank is committed to always prioritizing and close consideration to the Government's agenda in achieving sustainability goals in the environmental sector related to SDGs aspects.

These efforts are implemented by carrying out 3 (three) main approaches to support the achievement of various sustainability goals in the environmental sector. First, the

Pertama, pemberlakuan kebijakan pembiayaan korporasi ramah lingkungan. Kedua, implementasi pendanaan ramah lingkungan, dan Ketiga, implementasi kebijakan operasional ramah lingkungan.

Ketiga pendekatan tersebut dapat dilihat secara lebih rinci dalam dokumen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Bank Muamalat Indonesia 2022-2025. Dokumen RKAB yang telah disusun menjadi bukti dari komitmen Bank Muamlat Indonesia dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan di setiap kegiatan operasional maupun bisnis.

Pada impelementasinya, Bank telah mempunyai berbagai 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.

Komitmen mewujudkan keuangan berkelanjutan telah diinisiasi Bank Muamalat Indonesia sejak tahun 2015, dimana bersama dengan 7 (tujuh) bank lokal lain yang merepresentasikan 46% aset perbankan nasional pada tahun tersebut, secara sukarela berinisiatif menjadi "*First Movers on Sustainable Banking*", sebuah proyek percontohan yang diprakarsai oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Didukung WWF Indonesia, kedelapan bank tersebut berpartisipasi dalam rangkaian program peningkatan kapasitas dan asistensi teknis terkait integrasi aspek Environmental, Social, and Governance (ESG) serta menyempurnakan kebijakan pembiayaan kelapa sawit berkelanjutan.

Tidak hanya itu, komitmen Bank untuk senantiasa menerapkan sistem perbankan yang ramah lingkungan juga diwujudkan melalui pelaksanaan berbagai program, antara lain:

1. *Green Building* di lingkungan kantor pusat, seluruh kantor atau dimanapun 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. Meminimalkan Risiko Pemanasan Global.

Dengan komitmen Bank menjalankan kegiatan operasional ramah lingkungan secara kosisten, Bank tidak menerima

implementation of environmentally friendly corporate financing policies. Second, implementing environmentally friendly funding, and third, implementing environmentally friendly operational policies

These three approaches are presented in more detail in the Bank Muamalat Indonesia 2022-2025 Sustainable Financial Action Plan (RAKB) document. The RKAB document that has been prepared is proof of Bank Muamlat Indonesia's commitment to supporting the achievement of sustainability goals in every operational and business activity.

In practice, the Bank has various Policies and Standard Operating Procedures (SOPs) for providing environmentally friendly industrial financing through the issuance of several provisions, namely:

- General Policy on Financing No. ERM/B/I/020/2019 of 2019 and its amendments.
- Guideline on Financing in Corporate and Commercial Segments No. EDM.PDM.088.2016 of 2016 and its amendments.
- Guideline on Financing in Corporate and Commercial Segments No. ERM.SOP.246.2017 of 2017 and its amendments.
- Technical Guideline for the Sustainability Financing Form No. ERM/B/III/213/2020 of 2020 and its amendments.

The commitment to realizing sustainable finance has been initiated by Bank Muamalat Indonesia since 2015, where together with 7 (seven) other local banks, which represented 46% of national banking assets in that year, voluntarily took the initiative to become "First Movers on Sustainable Banking", a pilot project that was initiated by the Financial Services Authority (OJK). Supported by WWF Indonesia, the eight banks participated in a series of capacity building programs and technical assistance related to the integration of Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects as well as improving sustainable palm oil financing policies.

Moreover, the Bank's commitment to always implementing an environmentally friendly banking system is also realized through the implementation of various programs, among others:

1. Green Buidling in the head office environment, all offices, or wherever Bank Muamalat Indonesia 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.

With the Bank's commitment to consistently carry out environmentally friendly operational activities, the Bank satupun pengaduan terkait isu lingkungan dan tidak menerima denda dan sanksi non-moneter karena ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan Peraturan terkait lingkungan sepanjang tahun 2023. [GRI 307-1]

GREEN BUILDING

Bank telah menerapkan prinsip operasional ramah lingkungan melalui berbagai upaya di lingkungan kerja. Seperti penggunaan kaca khusus *double glass* sebagai penutup *facade* gedung Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia yang dapat menghemat penggunaan listrik pada bangunan dengan memaksimalkan pencahayaan matahari.

Upaya lain yang dilakukan Bank yaitu area kantor pusat juga dilengkapi dengan berbagai jenis tumbuhan yang menghasilkan O_2 dan mampu menyerap CO_2. Gedung Kantor Pusat juga memanfaatkan lampu-lampu LED untuk mengurangi konsumsi listrik serta dilengkapi sensor gerak dalam pengelolaan aktivasi pencahayaan. Gedung juga dilengkapi dengan *roller blinders* untuk fleksibilitas dalam mengatur kebutuhan pencahayaan alami dari luar guna mengoptimalkan pemanfaatan cahaya alami serta meminimalkan penggunaan partisi *blocking* di area kantor.

PENGELOLAAN ENERGI

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa penggunaan energi sangat penting dalam menjalankan kegiatan operasional. Bank 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. [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen secara berkelanjutan melakukan upaya efisiensi energi di setiap kegiatan operasional. Untuk itu, Bank menerapkan berbagai langkah upaya pengelolaan energi dengan menerapkan kebijakan dan inisiatif hemat energi sebagai berikut: [OJK F.7][OJK F.12]

- Inisiatif *cost efficiency* melalui program "*Reduction of electricity cost*" & "*Utilization of Muamalat Tower*" pada:
    - Barang - barang elektronik seperti dispenser, kulkas, mesin fotokopi dan lain-lain dipadamkan dan dicabut setelah jam operasional mulai pukul 18.00 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/*roller blind*.
    - Mengoptimalkan penggunaan tangga darurat untuk naik/turun ke lantai terdekat.

did not receive a single complaint regarding environmental issues and did not receive fines and non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations throughout 2023. [GRI 307-1]

GREEN BUILDING

The Bank has implemented environmentally friendly operational principles through various efforts in the work environment. Such as the use of special double glass as a cover for the facade of the Bank Muamalat Indonesia Head Office building, which can save electricity usage in the building by maximizing sunlight.

Another effort made by the Bank is that the head office area is also equipped with various types of plants that produce O_2 and are able to absorb CO_2. The Head Office Building also utilizes LED lights to reduce electricity consumption and is equipped with motion sensors to manage lighting activation. The building is also equipped with roller blinds for flexibility in managing natural lighting needs from outside to optimize the use of natural light and minimize the use of blocking partitions in office areas.

ENERGY MANAGEMENT

Bank Muamalat Indonesia realizes that energy consumption is crucial in carrying out operational activities. The Bank uses two types of energy sources to support operational activities, namely electricity supplied entirely by PLN, and fuel for operational vehicles in order to support employee mobility in establishing face-to-face interactions with customers and potential customers. [GRI 3-3]

Bank Muamalat Indonesia is committed to continuously carrying out energy efficiency efforts in every operational activity. Accordingly, the Bank carries out various energy management measures by implementing the following energy saving policies and initiatives: [OJK F.7][OJK F.12]

- Cost efficiency initiatives through the "Reduction of electricity cost" and "Utilization of Muamalat Tower" programs on:
    - Electronic items such as dispensers, refrigerators, copiers, and others are turned off and plugged out after operating hours, starting at 18.00 WIB and on holidays.
    - Turning off computers and other electronic equipment when not in use.
    - Turn off the air conditioner and lights in the work area that are not in use and take advantage of sunlight to help brighten the room during the day by adjusting the position of the blinds/roller blinds.
    - Optimizing the use of emergency stairs to go up/down to the nearest floor.

- o Menggunakan air secukupnya dan mengatur volume air keran setelah digunakan untuk menghemat listrik dari mesin pompa air.
- o Meminimalkan frekuensi naik/turun lift.
- o Mematikan lampu mushalla/masjid setelah digunakan.
- o Di Muamalat Tower dengan efisiensi sebagian lampu tangga darurat dan sebagian sebagian lampu area basement mulai pukul 18.00 WIB.
- o Di Muamalat Tower dengan mengefisiensikan operasional 1 unit lift *low zone*, dan 1 unit lift parkir pada waktu tertentu.
- o Di Muamalat Tower membatasi fasilitas AC setiap lantai dimatikan mulai pukul 17.00 WIB & lampu mulai pukul 19.00 WIB.
- o Sedangkan di kantor cabang, mengatur timer (jika ada) lampu gedung facia "Bank Muamalat" agar menyala hanya sampai dengan pukul 22.00 WIB.

- Program "*Reduction of gasoline cost*" pada Inisiatif *cost efficiency*:
  - o Pengaturan penggunaan mobil operasional di Muamalat Tower & kantor cabang (hemat penggunaan bensin mobil operasional)
  - o Pengelolaan jam kerja, lembur driver sehingga mengurangi penggunaan bensin untuk mobil operasional dikarenakan waktu penggunaannya dibatasi.
  - o 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 Bank tersebut membantu menekan jumlah konsumsi listrik maupun BBM meskipun masih lebih tinggi dibanding dengan tahun sebelumnya dikarenakan kebutuhan yang memang meningkat seiring aktivitas dan mobilitas yang juga meningkat pasca-pencabutan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh pemerintah di awal tahun 2023. Hal tersebut dapat tercermin dalam tabel berikut.

- o Use enough water and adjust the volume of tap water after use to save electricity from the water pump machine.
- o Minimizing the frequency of going up/down the elevator.
- o Turning off the lights of the mushalla/mosque after use.
- o At Muamalat Tower, with the efficiency of some of the emergency staircase lights and some of the basement area lights, starting at 18.00 WIB.
- o At Muamalat Tower, by streamlining the operation of 1 low-zone lift unit and 1 parking lift unit at a certain time.
- o At Muamalat Tower, air conditioning facilities are limited on each floor, starting at 17.00 WIB, and lights start at 19.00 WIB.
- o Meanwhile, at the branch office, set the timer (if there is one) for the lights on the "Bank Muamalat" facia building to light up only until 22.00 WIB.

- The "Reduction of gasoline cost" program on the cost efficiency initiative:
  - o Managing the use of operational cars at Muamalat Tower and branch offices (efficient use of operational cars' gasoline)
  - o Management of working hours and overtime for drivers, thereby reducing the use of gasoline for operational cars due to limited usage time.
  - o Prior to the "New Normal," many activities of the sales and RCM teams were conducted with customers or third parties outside the office. More activities are carried out by telephone or other electronic communication media as a result of the implementation of the "New Normal," and visits are only required to reduce the activity of using operational cars.

The various initiatives implemented by the Bank have helped in reducing the amount of electricity and fuel consumption, although it is still higher compared to the previous year due to demand which has increased along with activity and mobility, which has also increased after the government lifted the Implementation of Community Activity Restrictions (PPKM) in early 2023. This can be reflected in the following table.

Tabel Konsumsi Energi **[OJK F.6][GRI 302-1][GRI 302-3]**

Energi Consumption Table **[OJK F.6][GRI 302-1][GRI 302-3]**

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023	Selisih Delta
Konsumsi Listrik Electricity Consumption	KWh	4.491.680	5.245.400	753.720
Konsumsi BBM Fuel Consumption	Liter	57.009	71.712	14.702

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023	Selisih Delta
Konversi Conversion				
Konsumsi Listrik Electricity Consumption	GJ	16.170	18.883	2.713
Konsumsi BBM Fuel Consumption	GJ	1.881	2.366	485
Total Konsumsi Energi Total Energy Consumption	GJ	18.051	21.249	3.198
Luas Ruangan Total Area	m^2	19.156	24.069	4.913
Intensitas Konsumsi Energi Listrik Intensity of Electrical Energy Consumption	GJ/m^2	0,94	0,88	0,006

PENGELOLAAN EMISI GRK

Bank berkomitmen menjalankan aktivitas operasional dengan menerapkan prinsip keberlanjutan dan mengimplementasikan program penghematan energi sebagai bentuk kepedulian terhadap keberlangsungan aspek lingkungan. Pengurangan emisi CO_2 merupakan salah satu fokus Bank yang selaras pada rumusan *Sustainable Development Goals* (SDGs). [GRI 3-3]

Bank berupaya mengelola emisi CO_2 atau Karbondioksida atau Gas Rumah Kaca (GRK), yang berasal dari pembakaran langsung bahan bakar fosil untuk BBM transportasi dan dari penggunaan listrik. Pengelolaan penggunaan energi yang telah dilakukan Bank dapat dilihat pada uraian sebelumnya.

Berdasarkan data pengelolaan atau konsumsi energi tersebut di atas, Bank telah menghitung besaran emisi CO_2 yang dihasilkan dan ditampilkan pada tabel-tabel berikut.

MANAGEMENT OF GHG EMISSIONS

The Bank is committed to carrying out operational activities by applying sustainability principles and implementing energy saving programs as a form of concern for the sustainability of environmental aspects. Reducing CO_2 emissions is one of the Bank's focuses, which is in line with the formulation of Sustainable Development Goals (SDGs). [GRI 3-3]

The Bank seeks to manage CO_2 or Carbon Dioxide or Greenhouse Gas (GHG) emissions, which is derived from direct burning of fossil fuels for transportation and electricity. The management of energy consumption that has been carried out by the Bank can be viewed in the previous description.

Based on the abovementioned energy management or consumption data, the Bank has calculated the amount of CO_2 emissions produced and is presented in the following table.

Tabel Emisi CO_2 [OJK F.11][GRI 305-1][GRI 305-2] [GRI 305-4]

Tabel Emisi CO_2 [OJK F.11][GRI 305-1][GRI 305-2] [GRI 305-4]

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023	Selisih Delta
Emisi Langsung dari BBM (Cakupan 1) Direct Emission Through Fuel (Scope 1)	Ton CO_2eq	148,22	186,45	38,23
Emisi Tak Langsung dari Listrik (Cakupan 2) Indirect Emission Through Electricity (Scope 2)	Ton CO_2eq	3.907,76	4.563,50	655,74
Total Emisi Cakupan 1 dan 2 Total Emission Scope 1 and 2	Ton CO_2eq	4.055,98	4.749,95	693,97
Luas Ruangan Total Area	m^2	19.156	24.069	4.913
Intensitas Emisi Konsumsi Listrik Intensity of Emission from Electricity Consumption	Ton CO_2eq/m^2	0,21	0,20	0,01

Catatan: Metode penghitungan emisi GRK sesuai dengan *Intergovernmental Panel on Climate Change* 2006 (IPCC-2006) atau faktor emisi nasional berdasarkan Pedoman Penghitungan dan Pelaporan Inventarisasi Gas Rumah Kaca Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian ESDM tahun 2019.
Notes: Metode penghitungan emisi GRK sesuai dengan Intergovernmental Panel on Climate Change 2006 (IPCC-2006) atau faktor emisi nasional berdasarkan Pedoman Penghitungan dan Pelaporan Inventarisasi Gas Rumah Kaca Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian ESDM tahun 2019.

PENGGUNAAN AIR

Penggunaan air merupakan salah satu aspek penting dalam menjalankan aktivitas operasional. Pemenuhan kebutuhan sumber air bersih Bank Muamalat Indonesia berasal dari pihak ketiga (PDAM). Bank berkomitmen untuk tidak menggunakan air tanah dengan pertimbangan bahwa penggunaan air tanah secara berlebihan akan menyebabkan degradasi kuantitas maupun kualitas air tanah sehingga bisa memiliki dampak pada keseimbangan lingkungan sekitar.

Sebagai upaya dalam rangka penghematan penggunaan air, Bank terus mensosialisasikan dan mempromosikan gerakan "gunakan air secukupnya" untuk pemakaian air di toilet, masjid, kantin, taman, untuk mesin pendingin udara dan beberapa aktivitas lainnya.

Pada tahun 2023, konsumsi penggunaan air untuk fasilitas gedung Kantor Pusat Bank dapat dilihat pada tabel di bawah ini: [OJK F.8] [GRI 303-3]

WATER CONSUMPTION

Water use is an important aspect in carrying out operational activities. Bank Muamalat Indonesia's supply of clean water comes from a third party (PDAM). The Bank is committed not to use groundwater with the consideration that excessive use of groundwater will lead to degradation of the quantity and quality of groundwater, which will ultimately have an impact on the balance of the surrounding environment.

As an effort to reduce water consumption, the Bank continues to socialize and promote the "use enough water" movement for water use in toilets, mosques, canteens, parks, for air conditioning machines and several other activities.

In 2023, water consumption for Bank Head Office building facilities can be viewed in the following table: [OJK F.8] [GRI 303-3]

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023	Selisih Delta
Volume Air dari PDAM Water Volume from PDAM	m^3	18.356	23.035	4.679
Fasilitas Kantor Office Facilities	m^3	3.600	3.726	126
Kantin Canteen	m^3	12	84	72

Upaya keberlanjutan lain terkait efisiensi penggunaan air yaitu 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. [GRI 303-1]

Another sustainability effort related to water consumptioin efficiency is that the Bank has also maximized the use of water recycling technology in the Muamalat Tower Building, namely by using recycled water for tower cooling and garden watering in the Muamalat Tower building as well as other branch offices. [GRI 303-1]

PENGELOLAAN LIMBAH

Pengelolaan limbah merupakan salah satu upaya Bank Muamalat Indonesia untuk berkontribusi mengurangi dampak yang ditimbulkan oleh sampah. Maka, Bank mempunyai komitmen yang kuat atas pengelolaan limbah lingkungan kantor yang juga selaras dengan agenda SDGs. Dalam upaya melakukan pengelolaan sampah yang berkualitas, Bank bekerja sama dengan pengelola limbah. Pada tahun 2023, Jumlah limbah B3 yang dikelola bersama disampaikan pada tabel di bawah ini: [OJK F.13][OJK F.14]

WASTE MANAGEMENT

Waste management is one of Bank Muamalat Indonesia's efforts to contribute to reducing the impact caused by waste. Therefore, the Bank has a strong commitment to managing office environmental waste, which is also in line with the SDGs agenda. In an effort to carry out quality waste management, the Bank collaborates with waste managers. In 2023, the amount of B3 waste that is jointly managed is presented in the following table: [OJK F.13][OJK F.14]

Jenis Limbah Types of Waste	Lokasi Location	Volume Volume	Pengelolaan Treatment
Oli Bekas Used Oil	Ruang Limbah B3 Storage Room	425 Kg	Diserahkan ke Pengelola Limbah Secured by the Waste Manager
Lampu TL Bekas Used TL Lamps	Ruang Limbah B3 Storage Room	25 Kg	Diserahkan ke Pengelola Limbah Secured by the Waste Manager
Tabung Freon Freon Container	Ruang Limbah B3 Storage Room	-	Diserahkan ke Pengelola Limbah Secured by the Waste Manager

PENGGUNAAN KERTAS

Penghematan kertas merupakan salah satu kebijakan yang dapat mendukung agenda pemerintah terkait aspek keberlanjutan lingkungan. Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa program penghematan kertas yang dilakukan secara tidak langsung berkontribusi dalam menjaga kelestarian alam, terutama kelangsungan hidup hutan. Oleh karena itu, Bank melaksanakan beberapa program sebagai wujud komitmen mengurangi pemakaian kertas yaitu dengan mendorong peningkatan penggunaan perangkat elektronik sebagai upaya mengurangi penggunaan kertas sehingga menciptakan instrumen perbankan yang ramah lingkungan.

Komitmen ini juga dalam rangka Bank mendukung gerakan melindungi hutan dengan meningkatkan kesadaran para karyawan agar tidak menggunakan kertas secara berlebihan. Salah satu program efisiensi pemakaian kertas 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*.

Penggunaan kertas untuk Kantor Pusat selama tahun 2023 dan perbandingannya dengan tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut: [OJK F.5]

USE OF PAPER

Efficiency in paper use is a policy that can support the government's agenda regarding aspects of environmental sustainability. Bank Muamalat Indonesia realizes that the paper efficiency program it carries out indirectly contributes to preserving nature, especially the survival of forests. Therefore, the Bank is implementing several programs as a form of commitment to reduce paper use, namely by encouraging increased use of electronic devices in an effort to reduce paper use thereby creating environmentally friendly banking instruments.

This commitment is also in the context of the Bank supporting the movement to protect forests by increasing employee awareness not to use excessive paper. One of the paper usage efficiency programs is to use the Multi Function Device (MFD) Apeosport V C3070 & HP Laserjet Managed MFP E72525DN for black and white printing at the Head Office (since 2015), and the HP MFD M586 & Lexmark MX521ADE for branch offices (since 2017) with a 2-sided or duplex printing method.

Paper usage for the Head Office during 2023 and the comparison with 2022 is presented in the following table: [OJK F.5]

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023
Volume Penggunaan Kertas Volume of Paper Usage	Rim Ream	5.120	5.560

PELESTARIAN LINGKUNGAN [OJK F.9][OJK F.10]

Seluruh lokasi operasional Bank Muamalat Indonesia terletak di area perkotaan sehingga tidak memiliki area operasional yang berdekatan dengan area dengan tingkat keanekaragaman hayati yang tinggi. Meski demikian, Bank tetap berupaya melaksanakan berbagai inisiatif untuk melestarikan lingkungan untuk mengurangi emisi gas CO_2.

Bank telah mempunyai program dengan 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 CO_2 tinggi, seperti pohon pucuk merah, pohon palem, pohon kurma, pohon lee kwan yu, pohon tabibuya, serta pohon lain dari spesies pohon yang beraneka ragam.

ENVIRONMENTAL PRESERVATION [OJK F.9][OJK F.10]

All of Bank Muamalat Indonesia's operational locations are located in urban areas so it has no operational areas close to areas with high levels of biodiversity. However, the Bank continues to strive to implement various initiatives to preserve the environment to reduce CO_2 gas emissions.

The Bank has a program to ensure that all Green Open Space (RTH) and landscape areas in all offices and work units of Bank Muamalat Indonesia are planted with various vegetation with high CO_2 absorption capacity, such as red top trees, palm trees, date palm trees, Lee Kwan yu trees, tabibuya trees, as well as other trees from various tree species.

BIAYA PEMELIHARAAN LINGKUNGAN [OJK F.4]

Pada tahun 2023, realisasi biaya pemeliharaan lingkungan yang telah diinvestasikan Bank sebesar Rp453,2 juta, naik dari tahun 2022 sebesar Rp447,8 juta. Sampai akhir tahun 2023, Bank belum menggunakan jasa konsultan yang bertugas untuk mengaudit kinerja lingkungan (*surveillance*). Jumlah Investasi Perlindungan Lingkungan

COST OF ENVIRONMENTAL PRESERVATION [OJK F.4]

In 2023, the realization of environmental maintenance costs that the Bank has invested amounted to Rp453.2 million, an increase from Rp447.8 million in 2022. As of the end of 2023, the Bank has not used the services of consultants tasked with auditing environmental performance (surveillance).

Total Investment in Environmental Preservation
Total Investment in Environmental Preservation

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023
Pengelolaan limbah, emisi, dan remediasi Cost of waste management, emission, and remediation	Rp	282.626.943	283.264.656
Pengelolaan & pembuangan limbah Management and disposal of waste	Rp	14.500.000	14.500.000
Pengeluaran peralatan, perawatan, & operasional penggunaan material serta biaya personil Equipment, maintenance, & operation, use of materials and personnel expense	Rp	150.702.262	155.484.978
Jumlah **Total**	**Rp**	**447.829.205**	**453.249.634**

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

Penerapan praktik tata kelola yang baik/*Good Corporate Governance* (GCG) merupakan landasan Bank Muamalat Indonesia menuju pertumbuhan Bank yang berkelanjutan.

The implementation of Good Corporate Governance (GCG) practices forms the foundation of Bank Muamalat Indonesia's journey towards sustainable growth.

KOMITMEN, TUJUAN, DAN DASAR PENERAPAN

Bank Muamalat Indonesia meyakini penerapan prinsip-prinsip GCG dapat memaksimalkan potensi bisnis dan dapat menyelaraskan hubungan Bank dengan pemangku kepentingan dalam mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Untuk itu, Bank senantiasa berkomitmen mengimplementasikan praktik-praktik GCG terbaik di setiap lini usaha ataupun tahapan operasional di seluruh organ Perseroan. Bank senantiasa memastikan prinsip-prinsip GCG sebagai budaya kerja yang melekat pada setiap insan karyawan, sehingga penerapan tersebut menghasilkan nilai lebih bagi Bank dan seluruh pemangku kepentingan.

Prinsip-prinsip tata kelola Bank terapkan bertujuan untuk menjamin kegiatan operasional yang transparan, akuntabilitas, profesional, kesetaraan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh pemangku kepentingan. Bank meyakini dengan pelaksanaan penerapan tata kelola yang baik, Bank akan menjadi lebih efisien dan efektif serta pengambilan keputusan secara tepat dan terukur dalam mendukung kinerja keberlanjutan.

COMMITMENT, OBJECTIVES, AND FOUNDATION OF IMPLEMENTATION

Bank Muamalat Indonesia holds the belief that adherence to GCG principles holds the key to maximizing business potential and fostering sustainable growth while maintaining alignment with stakeholders. Hence, the Bank remains steadfast in its commitment to embedding best GCG practices across all levels and functions within the organization. This steadfast commitment ensures that GCG principles become an integral part of the organizational culture, thereby enhancing value for both the Bank and its stakeholders.

The Bank's governance principles aim to ensure transparent, accountable, professional, equitable, and responsible operational activities for all stakeholders. It is firmly believed that the adoption of good corporate governance practices enhances efficiency and effectiveness, facilitating informed decision-making to bolster sustainable performance.

Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik
Good Corporate Governance Principles

Tujuan Penerapan Prinsip-prinsip GCG

Bank memandang penting penerapan GCG terbaik, adapun tujuan dari penerapan prinsip-prinsip GCG di lingkungan Bank Muamalat Indonesia, 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 Bank Muamalat Indonesia menjadi semakin baik di tingkat nasional maupun regional.
3. Meningkatkan kinerja Bank Muamalat melalui programprogram 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.

GCG Goals

The Company considers the implementation of optimal GCG practices as paramount. The goals of incorporating GCG principles within the framework of Bank Muamalat Indonesia encompass:

1. Controlling and directing relationships among the Company's Organs (Shareholders, Board of Commissioners, Board of Directors, and Sharia Supervisory Board), employees, customers, business partners, as well as the community and the environment, to ensure that all Bank activities are conducted effectively in accordance with GCG principles.
2. Enhancing the image of Bank Muamalat Indonesia at both national and regional levels.
3. Improving Bank Muamalat's performance through corporate efficiency programs created from the application of the GCG culture in every operational activity.
4. Increasing accountability to stakeholders.
5. Preventing deviations in the management of Bank Muamalat.
6. Establishing a strong foundation for Bank Muamalat's sustainable growth.

Infrastruktur GCG [GRI 2-24]

Dalam upaya 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. Piagam Komite Sumber Daya Manusia
16. Piagam Komite Bisnis
17. Pedoman dan Prosedur *Anti-Fraud*
18. Piagam Internal Audit
19. Kebijakan dan Prosedur penerapan APU-PPT (Anti Pencucian Uang-Pencegahan Pendanaan Terorisme)
20. Piagam Komite Kebijakan Pembiayaan
21. Kebijakan Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal.

GCG Infrastructure [GRI 2-24]

To improve the quality and extent of sustainable governance implementation, the Company has established governance infrastructure, comprising policies and procedures to direct the functions and responsibilities of corporate organs, including:

1. Bank Muamalat Indonesia's Articles of Association
2. Bank Muamalat Indonesia's Board Manual
3. Bank Muamalat Indonesia's Code of Conduct
4. Bank Muamalat Indonesia's GCG Policy
5. Bank's General Operational Policy
6. Board Meeting Implementation Procedure
7. General Meeting of Shareholders Implementation Procedure
8. Charter of the Audit Committee
9. Charter of the Nomination and Remuneration Committee
10. Charter of the Risk Monitoring Committee
11. Charter of the Corporate Governance Committee
12. Charter of the Asset and Liability Committee
13. Charter of the Information Technology Steering Committee
14. Charter of the Risk Management Committee
15. Charter of the Human Resources Committee
16. Charter of the Business Committee
17. Anti-Fraud Guidelines and Procedures
18. Internal Audit Charter
19. Policy and Procedures for the implementation of AML-CFT (Anti-Money Laundering – Counter-Terrorism Financing)
20. Charter of Financing Policy Committee
21. Policy for Implementing Anti-Money Laundering Programs, Prevention of Terrorism Financing, and Prevention of Funding for the Proliferation of Weapons of Mass Destruction.

STRUKTUR TATA KELOLA [GRI 2-9]

Bank Muamalat Indonesia secara konsisten dan berkomitmen penuh menciptakan struktur tata kelola yang transparan sesuai aturan yang berlaku berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dan ketentuan terkait lainnya.

Struktur tata kelola Bank terdiri atas organ utama dan organ pendukung. Organ utama terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Pengawas Syariah, 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 Orgran Utama dalam menjalankan tugasnya, baik melalui pemberian opini maupun melalui pelaksanaan tugas operasional.

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). Sedangkan 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). [GRI 2-10]

Adapun penjelasan lebih lengkap terkait organ utama Bank dapat dilihat di Laporan Tahunan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2023 pada bab Tata Kelola Perusahaan. [GRI 2-11]

GOVERNANCE STRUCTURE [GRI 2-9]

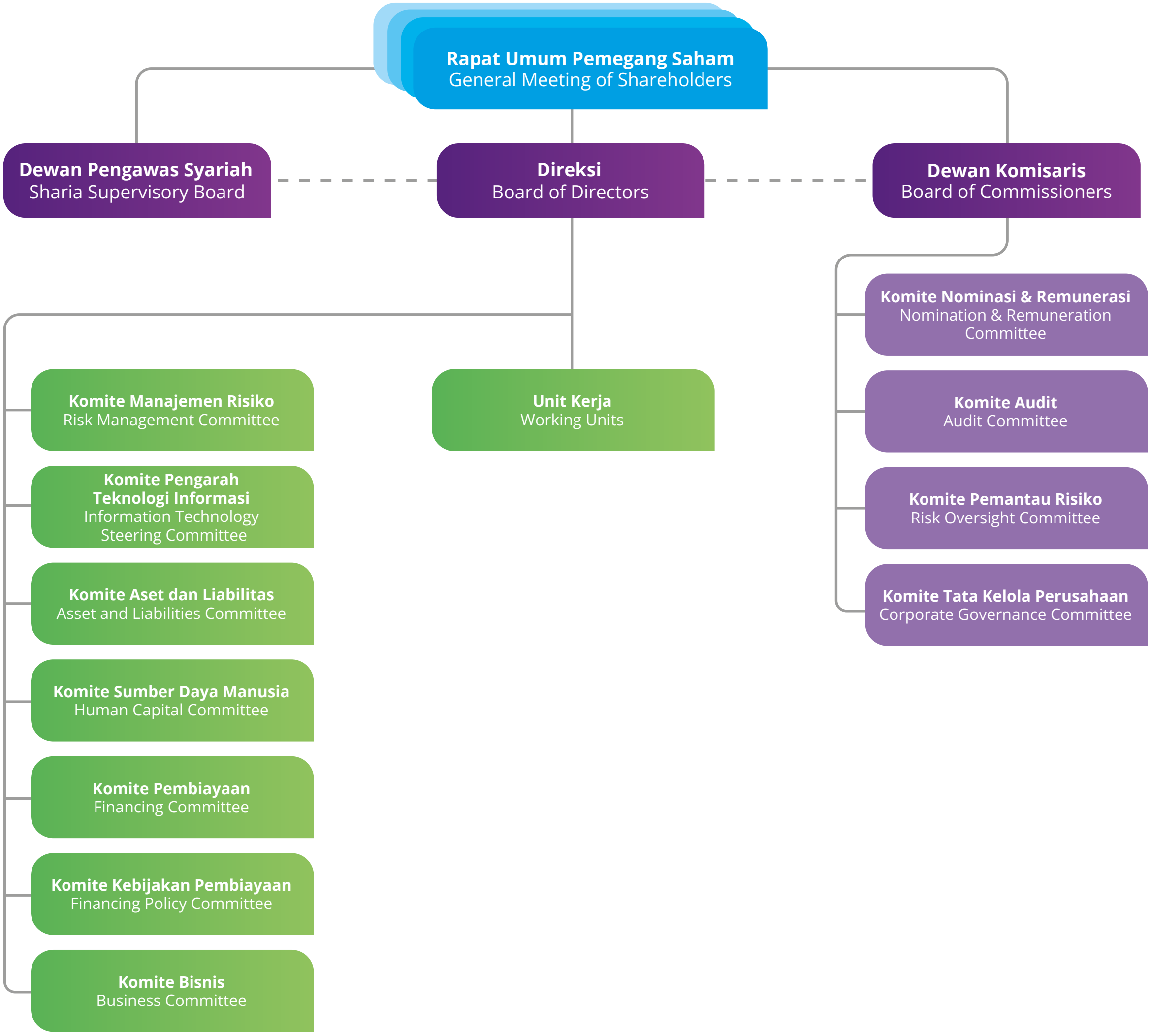
As a commitment, the Company consistently establishes a transparent governance framework in compliance with relevant regulations outlined in Law Number 40 of the year 2007 concerning Limited Liability Companies, Law No.21 2008 concerning Sharia Banking, and other related provisions.

The Bank's governance structure comprises primary and auxiliary organs. Primary organs encompass the General Meeting of Shareholders (GMS), the Sharia Supervisory Board, the Board of Commissioners, and the Board of Directors, each executing its duties and responsibilities in accordance with their designated functions. Supporting organs within the Board of Commissioners and the Board of Directors aid the Primary Organs by offering opinions and carrying out operational tasks.

Members of the Board of Commissioners are nominated by the GMS, considering recommendations from the Nomination and Remuneration Committee in adherence to regulations. Their appointment must fulfill the general and specific requirements stipulated in the Board Manual. The effectiveness of the Board of Commissioners' position is confirmed upon receiving a declaration of competence and suitability assessment from the Financial Services Authority (OJK). Similarly, members of the Board of Directors are appointed by the GMS, with recommendations from the Nomination and Remuneration Committee, adhering to regulations. Their appointment must meet the general and specific criteria outlined in the Board Manual. The position of the Board of Directors becomes valid after obtaining a declaration of competence and eligibility assessment from the Financial Services Authority (OJK). [GRI 2-10]

For a more detailed explanation regarding the Company's main organs, please refer to the PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Annual Report 2023 in the Corporate Governance section. [GRI 2-11]

STRUKTUR ORGANISASI TATA KELOLA BANK MUAMALAT INDONESIA
Bank Muamalat Indonesia Governance Organization Structure



TATA KELOLA REMUNERASI

Kebijakan Remunerasi dan Proses Penentuan Remunerasi [GRI 2-19][GRI 2-20]

Bank Muamalat Indonesia dalam memberikan 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. 012/R/DIR-KPTS/I II/2024 tentang Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang ditandatangani bersama oleh Komisaris Utama dan Direktur Utama pada tanggal 25 Maret 2024.

REMUNERATION GOVERNANCE

The Company's remuneration policy and determination process [GRI 2-19][GRI 2-20]

Adhere to governance principles established by the Financial Services Authority Regulation No.59/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Governance in Remuneration for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units, further specified in Decree No. 012/R/DIR-KPTS/I II/2024 concerning Board of Directors, Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board Provision for PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, jointly signed by the President Commissioner and the President Director on 25 March, 25 2024.

Peran Komite Nominasi dan Remunerasi

Bank Muamalat Indonesia telah 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.

Role of the Nomination and Remuneration Committee

The Company has formed a Nomination and Remuneration Committee within the Board of Commissioners. This committee is responsible for assessing, overseeing, evaluating, and ensuring the proper and consistent implementation of the Nomination and Remuneration System in line with relevant regulations. It offers suggestions to the Board of Commissioners after assessing the alignment of the Nomination and Remuneration system with the Company's internal policies. Furthermore, it undertakes other responsibilities delegated by the Board of Commissioners within its defined scope and obligations according to applicable regulations.

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 2023, jumlah keseluruhan remunerasi dan fasilitas lainnya adalah sebagai berikut: [GRI 2-21]

Remuneration and Other Facilities (Remuneration Package) Set by the GMS for the Sharia Supervisory Board, Board of Commissioners, and Board of Directors

The remuneration policy and other facilities are determined by the General Meeting of Shareholders (GMS) and include:

1. Remuneration, which includes monetary benefits such as salary, allowances, stock compensation, bonuses, and other forms of remuneration.
2. Other facilities, which encompass non-monetary benefits such as housing, transportation, health insurance, telecommunication facilities, and other amenities, whether tangible or intangible.

In 2023, the total remuneration and other facilities were as follows: [GRI 2-21]

Uraian Description	Jumlah yang Diterima dalam Satu Tahun Amount Received in 1 (One) Year					
	Direksi Board of Directors		Dewan Komisaris Board of Commissioners		DPS Board of Sharia Supervisory	
	Orang People	Rp Juta Rp Million	Orang People	Rp Juta Rp Million	Orang People	Rp Juta Rp Million
Gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lain dalam bentuk non natura Salaries, bonuses, regular allowances, tantiem, and other facilities in cash	5	20.549,72	4	7.969,17	3	1.031,25
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, asuransi kesehatan, dan sebagainya) yang: a. dapat dimiliki; dan/atau b. tidak dapat dimiliki. Other benefits-in-kind (housing, health insurance, etc.) which: a. can be owned; and/or b. can't be owned	-	-	-	-	-	-
Total | Total	5	20.549,72	4	7.969,17	3	1.031,25

Rasio Gaji [GRI 2-21]

Informasi mengenai rasio gaji Dewan Komisaris, Direksi, dan karyawan Bank adalah sebagai berikut:

Gross Salary Ratio [GRI 2-21]

Information regarding the gross salary ratio of the Board of Commissioners, Board of Directors, and employees of the Bank is as follows:

Rasio Gaji Tertinggi: Terendah Highest Salary: Lowest Ratio	24,4
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 Employee Ratio	2,3

PENANGGUNG JAWAB PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN [OJK E.1][GRI 2-12][GRI 2-13]

Dalam memastikan Penerapan Keuangan Berkelanjutan, Dewan Komisaris memiliki forum rapat guna membahas tugas pengawasan terhadap program dan kebijakan yang dilakukan oleh Direksi. Melalui forum rapat ini Dewan Komisaris juga dapat menerima laporan, mendiskusikan dan memutuskan berbagai hal-hal kritis dan strategis dalam memastikan tercapainya beragam target dan tujuan pengembangan usaha, maupun target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disampaikan oleh Komite-komite Dewan Komisaris.

Direksi juga bertanggung jawab untuk mengelola dampak positif maupun mitigasi dampak negatif dari kegiatan operasional terhadap aspek sosial di tengah masayarakat maupun terhadap aspek kelestarian lingkungan hidup. Pada pengelolaan dampak sosial dan lingkungan ini, tugas Direksi adalah menjalankan program mitigasi dampak negatif sesuai kebijakan yang digariskan oleh Dewan Komisaris.

Direksi mendelegasikan pelaksanaan pengelolaan dan mitigasi dampak sosial dan lingkungan pada jajaran yang relevan dengan tugasnya. Pelaksanaan program mitigasi Pengembangan Kompetensi Keberlanjutan dampak sosial maupun lingkungan akan diawasi oleh Dewan Komisaris melalui Komite-komite Dewan Komisaris. Direksi juga bertanggung jawab untuk me*review* hasil implementasi program mitigasi dampak yang dilakukan dan menjadikannya sebagai bagian dari isi laporan Laporan Keberlanjutan.

Selain itu, Bank juga 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

RESPONSIBILITY FOR SUSTAINABLE FINANCE APPLICATION [OJK E.1][GRI 2-12][GRI 2-13]

To ensure the execution of Sustainable Finance, the Board of Commissioners convenes meetings to oversee their supervisory responsibilities concerning the initiatives and policies implemented by the Board of Directors. These sessions serve as forums where the Board of Commissioners receives reports, deliberates, and makes decisions on various pivotal and strategic matters to uphold the attainment of diverse business growth objectives outlined in the Sustainable Financial Action Plan (SFAP) presented by the Board of Commissioners' Committees.

In addition, the Board of Directors assumes the duty of managing both the positive and negative impacts of operational activities on social aspects within communities and environmental sustainability. To address these impacts, the Directors are tasked with executing mitigation programs aligned with the policies set forth by the Board of Commissioners.

The Directors entrust the execution of social and environmental impact management to relevant departments under their purview. Oversight of the Sustainable Competency Development Program for social and environmental impacts will be conducted by the Board of Commissioners through its Committees. Furthermore, the Directors are responsible for assessing the outcomes of implemented impact mitigation programs and integrating them into the contents of the Sustainability Report.

Moreover, the Company places emphasis on financing environmentally friendly enterprises as stipulated in Financial Services Authority Regulation (POJK) 51/POJK.03/2017 concerning Sustainable Finance Implementation for Financial Institutions (LJK), Issuers, and Public Companies. The Directors will actively participate in and be answerable for the bank's sustainability strategy and operations, with day-to-day sustainable finance activities overseen by the Sustainable Finance Task Force, led by Wholesale Banking dipimpin oleh Wholesale Banking Business Development bersama-sama dengan jajaran Integrated Risk Management.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI KEBERLANJUTAN [OJK E.2][GRI 2-17]

Sebagai wujud komitmen Perseroan meningkatkan bisnis secara berkelanjutan, Direksi dan Dewan Komisaris setiap tahunnya melakukan program pengembangan kompetensi yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan/kompetensi Direksi dan Dewan Komisaris pada topik-topik keberlanjutan. Diharapkan dengan adanya pelatihan ini, pengetahuan dan kompetensi setiap insan Bank semakin meningkat berdampak pada kemajuan bisnis di masa akan datang. Perseroan juga terus berupaya menyesuaikan diri dengan pedoman, standar, dan kajian tentang aspek-aspek keberlanjutan yang terkini. Hal ini dilakukan agar Bank dapat memenuhi harapan dan ekspektasi para pemangku kepentingan terkait kinerja keberlanjutan.

Dalam dokumen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RKAB), Bank juga menetapkan pengembangan kompetensi karyawan pada aspek Keuangan Berkelanjutan sebagai salah satu program utama yang akan dijalankan untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan berbagai program dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan. Bank berkomitmen untuk senantiasa konsisten menjalankan berbagai program pelatihan khusus dalam rangka meningkatkan pemahaman dan kompetensi karyawan yang terlibat langsung dalam merancang dan menjalankan program-program dukungan pencapaian tujuan keberlanjutan yang disampaikan dalam RAKB.

Dalam upaya penerapan kebijakan perbankan yang ramah lingkungan, Bank memberikan pelatihan khusus kepada karyawan terkait pengenalan dan pendalaman prinsip keuangan berkelanjutan, termasuk pengetahuan dalam mengenali, mengelola dan memitigasi risiko lingkungan maupun sosial dari pembiayaan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan Bank yaitu dalam program pelatihan Green Banking & Sustainable Finance yang bekerja sama dengan Permian Global.

Business Development in collaboration with the Integrated Risk Management team.

SUSTAINABLE COMPETENCY DEVELOPMENT [OJK E.2][GRI 2-17]

As a manifestation of the Company's commitment to enhancing business sustainability, the Board of Directors and Board of Commissioners conduct annual competency development programs aimed at improving the knowledge/skills of Directors and Commissioners on sustainability topics. It is expected that through these training programs, the knowledge and skills of every Bank staff member will increase, leading to future business advancement. The Company also continuously strives to adapt to the latest guidelines, standards, and studies on sustainability aspects. This is done to ensure that the Bank meets the expectations and demands of stakeholders regarding sustainability performance.

In the Sustainable Financial Action Plan (SFAP) document, the Bank also sets competency development for employees in Sustainable Finance as one of the main programs to ensure the success of various support programs for achieving sustainability goals. The Bank is committed to consistently implementing various specialized training programs to enhance the understanding and competencies of employees directly involved in designing and implementing support programs for achieving sustainability goals outlined in the SFAP.

In efforts to apply environmentally friendly banking policies, the Bank provides specialized training to employees on the introduction and deepening of sustainable finance principles, including knowledge in identifying, managing, and mitigating environmental and social risks from financing provided. One of the Bank's initiatives is the Green Banking & Sustainable Finance training program, conducted in collaboration with Permian Global.

Tabel Pendidikan dan/atau Pelatihan Dewan Komisaris dan Direksi Tahun 2023

Education and/or Training Table for the Board of Commissioners and Directors in 2023

Jabatan Position	Nama Pelatihan/Workshop/Konferensi/Seminar Name of Training/Workshop/Conference/Seminar	Lembaga Penyelenggara Organizer
Komisaris Independen /Plt. Komisaris Utama Independent Commissioner /Acting as President Commisioner	**Penerapan GCG, GRC, dan ESG Pada Perbankan** Application of GCG, GRC, and ESG in Banking	Muamalat Institute
Komisaris (Independen) Commissioner (Independent)	**Penerapan GCG, GRC, dan ESG Pada Perbankan** Application of GCG, GRC, and ESG in Banking	Muamalat Institute
Komisaris (Independen) Commissioner (Independent)	**Penerapan GCG, GRC, dan ESG Pada Perbankan** Application of GCG, GRC, and ESG in Banking	Muamalat Institute

MANAJEMEN RISIKO

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa perusahaan memiliki berbagai risiko yang akan menjadi tantangan keberlanjutan baik itu dari segi operasional maupun bisnis. Untuk itu, pengelolaan dan pengendalian melalui manajemen risiko yang efisien dan efektif menjadi faktor penting dalam mengatasi tantangan tersebut. Dengan adanya manajemen risiko, pengelolaan Bank dapat berjalan sesuai yang direncanakan dan dapat menciptakan ekosistem bisnis yang berkelanjutan saat ini dan di masa yang akan datang.

Dalam upaya menghadapi tantangan tersebut, Bank menerapkan manajemen risiko dalam kerangka Governance, Risk & Compliance (GRC). Pelaksanaan manajemen risiko bersama dengan praktek *good corporate governance* dan terpenuhinya aspek kepatuhan serta hukum dalam kerangka GRC ini menjadi *enabler* dalam pencapaian target bisnis Bank yang pelaksanaannya sangat didukung oleh sumber daya manusia, teknologi informasi dan proses bisnis yang dilakukan oleh Bank.

Kerangka Manajemen Risiko Bank Muamalat Indonesia [GRI 2-25]

Komitmen Bank Muamalat dalam menerapkan Governance, Risk and Compliance (GRC) selanjutnya diwujudkan dengan diperolehnya penghargaan di ajang GRC & Performance Excellence Award 2023 pada bulan September 2023. Bank Muamalat berhasil memenangkan sejumlah kategori penghargaan di antaranya adalah The Best GRC for Corporate Governance & Compliance 2023 (*banking industries*), Direktur Utama Bank Muamalat, Indra Falatehan, sebagai The Best CEO For GRC Excellence 2023, dan Sekretaris Perusahaan Bank Muamalat, Hayunaji, sebagai *The Best Corporate Secretary* 2023.

Kerangka kerja manajemen risiko merupakan seperangkat strategi, aturan, sarana dan prasarana yang digunakan untuk mengimplementasikan konsep dan prinsip manajemen risiko secara komperhensif.

RISK MANAGEMENT

The Company acknowledges that various risks pose sustainability challenges, both operationally and in terms of business. Therefore, efficient and effective risk management and control are crucial factors in addressing these challenges. With risk management in place, the Company's operations can proceed as planned and create a sustainable business ecosystem for the present and the future.

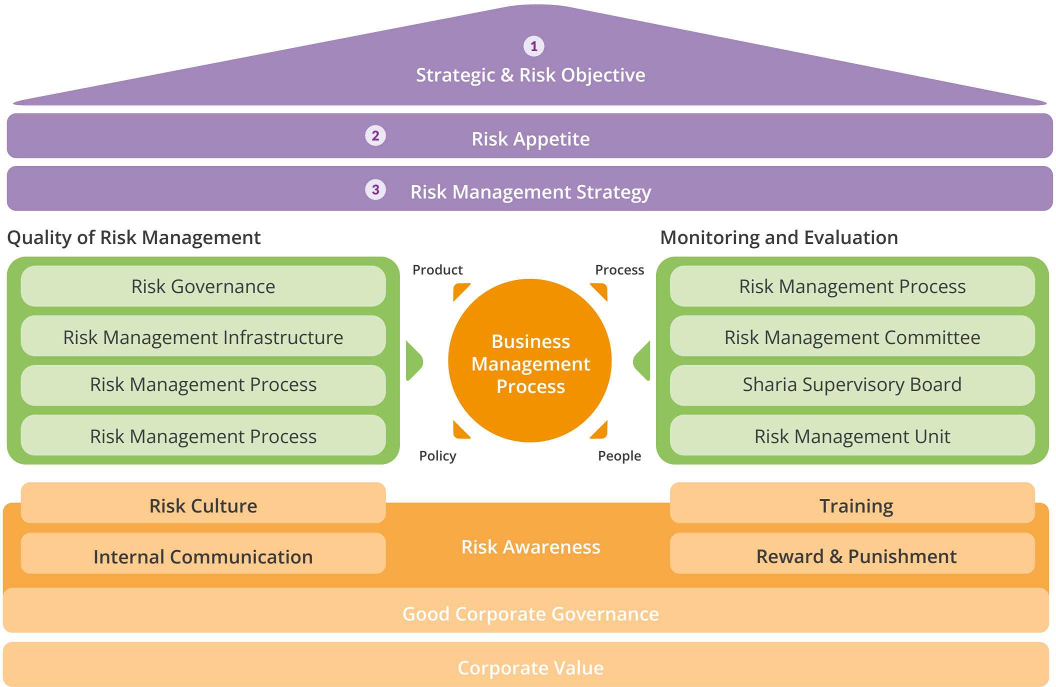
In facing these challenges, the Company applies risk management within the Governance, Risk & Compliance (GRC) framework. The implementation of risk management, along with good corporate governance practices and compliance with legal aspects within this GRC framework, serves as an enabler in achieving the Company's business targets, heavily supported by human resources, information technology, and business processes conducted by the Company.

Bank Muamalat Indonesia's Risk Management Framework [GRI 2-25]

Bank Muamalat's commitment in implementing Governance, Risk and Compliance (GRC) is subsequently proven by the recognition received from the GRC & Performance Excellence Award 2023. Bank Muamalat successfully won a number of award categories, among others, as The Best GRC for Corporate Governance & Compliance 2023 (banking industries), as The Best CEO for GRC Excellence 2023 (President Director of Bank Muamalat, Indra Falatehan), and as The Best Corporate Secretary 2023 (Corporate Secretary of Bank Muamalat, Hayunaji).

The risk management framework is a set of strategies, rules, tools, and infrastructure used to comprehensively implement risk management concepts and principles.

Kerangka Kerja Manajemen Risiko Bank
Bank Risk Management Framework



Kerangka ini dibangun dengan mengedepankan nilai-nilai GCG dan *corporate value* serta penguatan *risk awareness* di seluruh unit kerja Bank. Proses bisnis yang dijalankan Bank ditopang oleh adanya ketentuan yang mengatur setiap aktivitas, produk yang ditawarkan, proses yang dijalankan, serta penguatan sumber daya manusia.

This framework is built on the foundation of GCG values and corporate values, as well as the reinforcement of risk awareness across all Bank units. The Company's business processes are supported by regulations governing every activity, product offerings, processes conducted, and the enhancement of human resources.

Dua Pilar Manajemen Risiko

Dalam menjalankan proses bisnis, Bank senantiasa memperhatikan 2 (dua) pilar manajemen risiko agar dapat meminalisir dan memitgasi risiko yang terjadi, yakni:

- Pilar mitigasi kualitas penerapan manajemen risiko yang memadai sesuai jenis risiko inheren yang dapat diidentifikasi, dalam bentuk tata kelola, infrastruktur, proses manajemen risiko, dan sistem 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.

Dalam mencapai dan melaksanakan *corporate strategy* dan *risk objective*, Bank memastikan melakukan manajemen risiko baik jangka panjang, menengah, maupun pendek, dan menjaga eksposur risiko sesuai *risk appetite* Bank, ditopang oleh landasan dan pilar yang kuat.

Pelaksanaan manajemen risiko di Bank Muamalat Indonesia, GRC diimplementasikan bersinergi dengan konsep tiga lini pertahanan (*three lines of defense*) manajemen risiko, di

Two Pillars of Risk Management

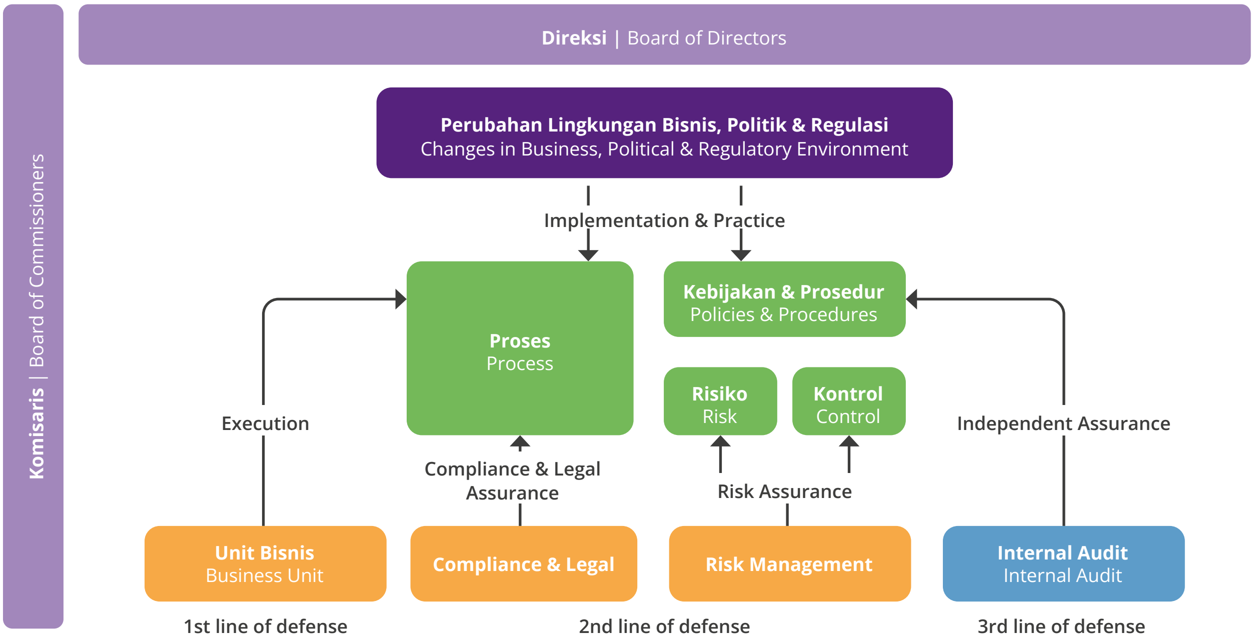
In conducting business processes, the Bank consistently considers two pillars of risk management to minimize and mitigate occurring risks, namely:

- Mitigation pillar: quality application of adequate risk management according to identified inherent risks, in the form of governance, infrastructure, risk management processes, and risk control systems.
- Monitoring and continuous evaluation pillar of the business processes conducted, including through the Risk Oversight Committee at the Board of Commissioners level, the Risk Management Committee at the Board of Directors level, the Sharia Supervisory Board (DPS), and the Risk Management units.

In achieving and implementing corporate strategy and risk objectives, the Company ensures long-term, medium-term, and short-term risk management and maintains risk exposure according to the Bank's risk appetite, supported by a strong foundation and pillars.

The implementation of risk management at Bank Muamalat Indonesia, within the GRC, is implemented synergistically with the three lines of defense risk management concept, mana meliputi juga pengelolaan risiko aspek Lingkungan, Sosial & Tata Kelola (LST) yang pelaksanaannya menjadi tangung jawab Direksi dan diawasi pelaksanaannya oleh Dewan Komisaris.

which also encompasses the management of Environmental, Social & Governance (ESG) risks. This implementation is the responsibility of the Directors and is overseen by the Board of Commissioners.



LINI PERTAHANAN PERTAMA I First Line of Defense

First line of defense atau lini pertahanan pertama terdiri dari unit bisnis dan unit kerja lainnya yang melaksanakan kegiatan bisnis dan operasional Bank secara langsung dan harian. Unit-unit kerja ini bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko pada setiap produk, proses, kegiatan, dan sistem yang dijalankan. Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan (LST), Unit Bisnis terkait ditugaskan untuk melakukan pengisian formulir pembiayaan keberlanjutan terhadap calon Nasabah/Nasabah *existing* pembiayaan yang bergerak di bidang usaha/sektor yang memiliki risiko LST yang tinggi.

The first line of defense consists of business units and other work units that directly carry out Bank's daily business and operational activities. These units are responsible for identifying and managing risks in every product, process, activity, and system conducted. In managing sustainability aspects (ESG), relevant Business Units are tasked with completing sustainability financing forms for prospective customers/existing customers in financing who operate in sectors with high ESG risks.

LINI PERTAHANAN KEDUA I Second Line of Defense

Second line of defense atau lini pertahanan kedua terdiri dari Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR), unit kepatuhan dan unit hukum. SKMR bertanggung jawab memastikan kecukupan kontrol atas risiko yang melekat pada kegiatan bisnis dan operasional Bank, yang dituangkan dalam ketentuan internal dan kerangka manajemen risiko. Unit kepatuhan dan hukum bertanggung jawab memastikan bahwa aspek kepatuhan dan hukum telah terpenuhi dalam produk dan proses yang dilakukan oleh Bank. Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan (LST) unit yang berada di *second lines* adalah unit 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.

The second line of defense comprises the Risk Management Unit (RMU), compliance unit, and legal unit. The RMU is responsible for ensuring sufficient control over risks inherent in Bank's business and operational activities, as outlined in internal provisions and risk management frameworks. The compliance and legal units are responsible for ensuring that compliance and legal aspects are met in the products and processes conducted by the Bank. In managing sustainability aspects (ESG), the units in the second lines are those responsible for creating regulations or technical guidance and tools for assessing sustainability aspects of prospective customers/existing customers in financing who operate in sectors with high ESG risks.

LINI PERTAHANAN KETIGA | Third Line of Defense

Third line of defense atau lini pertahanan ketiga dilaksanakan fungsinya oleh unit audit internal sebagai unit independen yang memastikan bahwa lini pertahanan pertama dan kedua telah melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik. Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan (LST), unit yang berada di baris ketiga ditugaskan untuk melakukan audit terhadap pelaksanaan ketentuan internal dan regulasi eksternal.

The third line of defense is performed by the internal audit unit as an independent unit that ensures that the first and second lines have performed their functions and responsibilities properly. In managing sustainability aspects (ESG), the units in the third line are tasked with auditing the implementation of internal provisions and external regulations.

Organisasi Manajemen Risiko

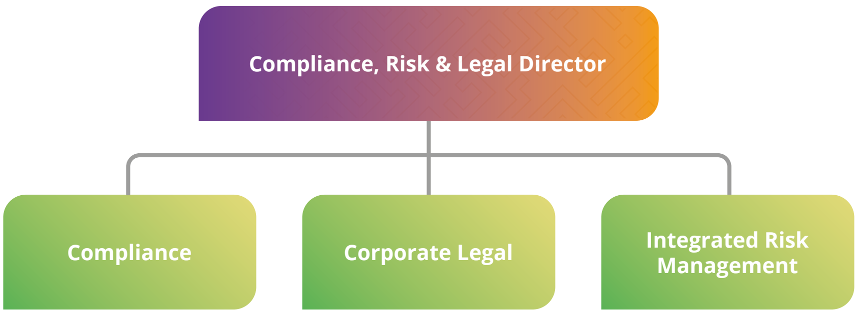
Pelaksanaan manajemen risiko di Bank Muamalat Indonesia menjadi tanggung jawab bersama seluruh manajemen dan karyawan Bank Direksi dan Dewan Komisaris serta komite yang dibentuk pada level Direksi dan Dewan Komisaris, serta Dewan Pengawas Syariah telah menjalankan peran aktif dalam memperkuat tata kelola manajemen risiko sebagai struktur manajemen risiko di Bank secara menyeluruh.

Pada implementasinya, Bank telah memiliki Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) yang dijalankan oleh unit Integrated Risk Management sebagai *second line of defense* di bawah Compliance, Risk & Legal Director guna memastikan pelaksanaan tata kelola manajemen risiko, menyediakan dan memperbaharui kerangka manajemen risiko, memastikan terlaksananya proses manajemen risiko, sistem informasi dan sumber daya manusia serta pelaksanaan sistem pengendalian risiko. SMKR 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:

Risk Management Organization

The implementation of risk management at Bank Muamalat Indonesia is the collective responsibility of all management and employees of the Bank, the Board of Directors, the Board of Commissioners, and the committees formed at the Director and Board of Commissioners levels. The Sharia Supervisory Board has played an active role in strengthening risk management governance as part of the Bank's overall risk management structure.

In its implementation, the Bank has established the Risk Management Unit (RMU) operated by the Integrated 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 risk management frameworks, ensure the implementation of risk management processes, information systems, and human resources, and execute risk control systems. The RMU is an independent unit from the business and operational units of the Bank and has the primary responsibility to ensure the effective implementation of risk management processes in the Bank. The organizational structure under the Compliance, Risk & Legal Director is as follows:



Proses Manajemen Risiko

Bank Muamalat Indonesia senantiasa memastikan bahwa proses manajemen risiko yang dijalankan bertujuan untuk mengelola risiko pada aktivitas operasional dan bisnis perusahaan dengan maksud memberikan nilai tambah yang berkelanjutan secara maksimal terhadap keseluruhan aktivitas. Proses manajemen risiko Bank digambarkan sebagai berikut:

Risk Management Process

The Company always ensures that the risk management process undertaken aims to manage risks in the operational and business activities of the Company with the intention of providing maximum sustainable added value to the overall activities. The Company's risk management process is described as follows:

1. Identifikasi Risiko bertujuan untuk mengetahui seluruh jenis risiko yang melekat pada setiap produk, aktivitas layanan dan aktivitas fungsional yang berpotensi merugikan Bank. Salah satu risiko yang diidentifikasi oleh Bank khususnya dalam proses pemberian pembiayaan kepada Nasabah adalah risiko yang berhubungan dengan isu lingkungan hidup, sosial dan tata kelola (LST). Isu LST memiliki relevansi khusus bagi Bank sehubungan dengan peran sebagai perantara keuangan. Bank merupakan katalis signifikan pembangunan ekonomi sehingga memiliki peran yang cukup besar dalam memfasilitasi praktik-praktik yang mempunyai dampak positif pada LST.

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. Dalam rangka melakukan pengukuran risiko LST, Bank menerapkan analisis dan *review* atas Nasabah menggunakan *tools* berupa Formulir Pembiayaan Berkelanjutan. Formulir ini digunakan juga untuk menentukan apakah suatu pembiayaan termasuk ke dalam kriteria pembiayaan berkelanjutan atau bukan berdasarkan ketentuan regulator.

3. Pemantauan Risiko atas isu LST dilakukan 1 (satu) tahun sekali bersamaan dengan proses *annual review* Nasabah. Hal ini dimaksudkan untuk melihat *progress*/ perkembangan bagaimana Nasabah melakukan perbaikan dalam meminimalkan risiko LST atas setiap proses usahanya.

4. Pengendalian Risiko sebagai bentuk pelaksanaan mitigasi atas potensi risiko yang ada. Dalam hal usaha Nasabah teridentifikasi memiliki risiko LST yang tinggi, maka Bank dapat memberikan tambahan persyaratan pembiayaan agar risiko LST tersebut dapat dimitigasi sehingga pembiayaan yang diberikan kepada Nasabah masih sesuai dengan *appetite* Bank.

1. Risk Identification aims to determine all types of risks inherent in each product, service activity, and functional activity that could potentially harm the Company. One of the risks identified by the Company, especially in the process of providing financing to Customers, is the risk related to environmental, social, and governance (ESG) issues. ESG issues are particularly relevant to the Company in connection with its role as a financial intermediary. The Company plays a significant role in economic development and therefore has a significant role in facilitating practices that have a positive impact on ESG.

2. Risk Measurement aims to determine the magnitude of the risks inherent in the Company's activities to be compared with the Company's risk appetite so that the Company can take risk mitigation actions and determine the capital to cover residual risks. In measuring ESG risks, the Company applies analysis and reviews of Customers using tools such as Sustainable Financing Forms. This form is also used to determine whether a financing is included in the criteria for sustainable financing or not based on regulatory requirements.

3. Risk Monitoring on ESG issues is carried out annually in conjunction with the annual Customer review process. This is intended to monitor the progress/development of how Customers make improvements in minimizing ESG risks in each of their business processes.

4. Risk Control as a form of mitigation implementation against existing potential risks. In cases where a Customer's business is identified to have high ESG risks, the Company may impose additional financing requirements so that these ESG risks can be mitigated, ensuring that the financing provided to the Customer still aligns with the Company's appetite.

EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN RISIKO

Sebagai upaya keberlanjutan dalam pengelolaan 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.

Evaluasi yang dilakukan atas efektivitas sistem manajemen risiko yang dilakukan oleh Bank meliputi:

1. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko;
2. Perkembangan eksposur risiko yang dihadapi oleh Bank;
3. Kecukupan 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 dalamLaporan Profil Risiko dan Laporan Tingkat Kesehatan Bank Berbasis Risiko.

KODE ETIK

Penerapan tata kelola yang baik akan membawa keberlanjutan bisnis dan nilai tambah bagi Bank Muamalat Indonesia. Komitmen tata kelola yang baik diimplementasikan Bank melalui Kode Etik yang di dalamnya mencakup standar etika dan budaya kerja sebagai acuan setiap karyawan dalam melakukan interaksi 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.

EVALUATION OF RISK MANAGEMENT SYSTEM EFFECTIVENESS

As part of the ongoing effort to manage Risk Management, 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 Company's risk management system. Periodically, committees and the Sharia Supervisory Board hold meetings to discuss and provide recommendations to the Board of Commissioners and the Board of Directors.

The evaluation conducted on the effectiveness of the risk management system carried out by the Company includes:

1. Adequacy of policies, procedures, and risk limit setting;
2. Development of risks faced by the Company;
3. Adequacy of risk identification, measurement, monitoring, and control processes; and
4. Effectiveness of comprehensive internal control systems.

Evaluation of risk management effectiveness is also carried out through periodic reports submitted to the Board of Commissioners, the Board of Directors, and the Sharia Supervisory Board in the Risk Profile Report and Risk-Based Bank Health Level Report.

CODE OF CONDUCT

The implementation of good governance will bring business sustainability and added value to the Company. The commitment to good governance is implemented by the Company through a Code of Conduct which includes ethical standards and work culture as a reference for every employee in interacting with stakeholders.

The Company's Code of Conduct upholds the values and principles of the Company and is a determining factor in making the right decisions. The Company applies the Code of Conduct to be complied with by all levels, from top management and middle management to all individuals of Bank Muamalat Indonesia, from headquarters to all work units throughout Indonesia. The Company's Code of Conduct consists of two main parts, namely Business Ethics and Work Ethics.

- **Business Ethics**
  It is the moral principles underlying the behavior of the Company's personnel in carrying out business activities.
- **Code of Conduct**
  It is a guideline for the behavior of the Company's personnel in carrying out daily duties and responsibilities.

SOSIALISASI KODE ETIK [GRI 2-26]

Bank Muamalat secara rutin memberikan pemahaman terkait Kode Etik yang bertujuan agar Kode Etik Bank diterapkan dan dipatuhi oleh seluruh jajaran insan Bank Muamalat Indonesia tanpa terkecuali, mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, seluruh pegawai, hingga mitra binaan maupun mitra kerja.

Upaya penerapan dan penegakkan Kode Etik Bank lakukan dengan penuh kesadaran secara terus-menerus ke setiap insan karyawan dalam bentuk sikap, perilaku, perbuatan, komitmen, dan ketentuan yang diperkuat dalam Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, *Annual Disclosure*, Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, dan Program *Awareness*.

Bank secara rutin menjalankan sosialisasi Kode etik dan Kebijakan Bank Muamalat Indonesia kepada para pemangku kepentingan. Sosialisasi dilakukan melalui *website* Bank Muamalat Indonesia, *e-mail* administrator, *standing banner*, *flyer*, dan media periklanan di lingkungan sekitar unit kerja. Bank juga menyediakan mekanisme pelaporan terhadap setiap tindakan yang diduga kuat merupakan pelanggaran terhadap kode etik, maupun pemberian saran bagi perbaikan dan penyempurnaan implementasi kode etik.

CODE OF CONDUCT SOCIALIZATION [GRI 2-26]

The Company regularly provides an understanding of the Code of Conduct aimed at ensuring that the Company's Code of Conduct is applied and complied with by all individuals of Bank Muamalat Indonesia without exception, from the Board of Commissioners, the Board of Directors, all employees, to fostered partners and working partners.

Efforts to implement and enforce the Company's Code of Conduct are carried out consciously and continuously by every employee in the form of attitudes, behaviors, actions, commitments, and provisions reinforced in the Code of Conduct Compliance Statement, Management Commitment, Annual Disclosure, Conflict of Interest, Integrity Pact, and Awareness Program.

The Company routinely conducts socialization of the Code of Conduct and the Policy of Bank Muamalat Indonesia to stakeholders. Socialization is carried out through the Bank Muamalat Indonesia website, administrator emails, standing banners, flyers, and advertising media in the surrounding environment of work units. The Company also provides mechanisms for reporting any actions that are strongly suspected of being violations of the Code of Conduct, as well as providing suggestions for improvements and enhancements to the implementation of the Code of Conduct.

KONFLIK KEPENTINGAN [GRI 2-15]

Bank Muamalat Indonesia berupaya menciptakan iklim usaha yang sehat, menghindari tindakan, perilaku ataupun perbuatan-perbuatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan. Dalam Pedoman Kode Etik termuat berbagai aturan etika bisnis maupun etika perilaku dimaksud, juga ditegaskan etika saat menghadapi pengambilan keputusan operasional maupun strategis yang mengandung unsur konflik kepentingan. Pada intinya telah ditegaskan bahwa semua pihak, termasuk pada jajaran manajemen menengah maupun manajemen puncak, yang memiliki konflik kepentingan, harus tidak terlibat dalam seluruh proses pengambilan keputusan dimaksud.

CONFLICT OF INTEREST [GRI 2-15]

The Company strives to create a healthy business climate, avoiding actions, behaviors, or actions that can cause conflicts of interest. In the Code of Conduct Guidelines, various business ethics rules and behavioral ethics are stated, and it is also emphasized the ethics when facing operational or strategic decision-making containing elements of conflict of interest. In essence, it has been emphasized that all parties, including middle management and top management, who have conflicts of interest, must not be involved in the entire decision-making process.

KOMITMEN ANTIKORUPSI DAN *ANTI-FRAUD* [GRI 3-3]

Korupsi menjadi persoalan serius dan menjadi perhatian besar bagi para pemangku kepentingan di Bank Muamalat Indonesia dan seluruh masyarakat Indonesia. Bank berkomitmen tinggi untuk melakukan berbagai upaya pencegahan dari segala bentuk tindak pidana korupsi, gratifikasi, penyuapan dan penyimpangan/pembiaran (*fraud*) demi menciptakan praktik tata kelola perusahaan yang bersih dan patuh kepada hukum.

Dalam upaya menghindari hal tersebut, Bank telah menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan berbasis ISO 37001:2016 yang berlaku bagi Karyawan BMI, Jajaran Manajemen serta Mitra Kerja. Bank juga memiliki Prosedur

ANTI-CORRUPTION AND ANTI-FRAUD COMMITMENT [GRI 3-3]

Corruption poses a significant challenge and remains a primary concern for stakeholders within Bank Muamalat Indonesia and the wider Indonesian society. The Company maintains a strong commitment to undertaking diverse initiatives aimed at preventing all manifestations of corruption, collusion, and nepotism (KKN). These endeavors are pivotal in fostering a culture of transparent corporate governance and ensuring adherence to legal mandates.

To address this concern, the Company has instituted an ISO 37001:2016 Anti-Bribery Management System (ABMS), applicable to BMI Employees, Management Levels, and Working Partners. Additionally, the Company has

Pengendalian Gratifikasi dan Prosedur Penerapan Strategi Anti *Fraud* yang berfungsi sebagai kebijakan antikorupsi dan bermanfaat untuk memastikan agar kegiatan usaha Bank dilakukan secara legal, berprinsip kehati-hatian (*prudent*), dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Secara umum Prosedur Penerapan *Anti-Fraud* Bank mengatur antara lain tugas dan tanggung jawab unit kerja *anti-fraud*, wewenang unit kerja *anti-fraud*, pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, sanksi, pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut. Terkait tindakan penyimpangan/pembiaran (*fraud*), Bank Muamalat Indonesia merujuk kepada 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, sebagai upaya untuk melakukan pemantauan dan mitigasi risiko terhadap tindakan *fraud*, Bank telah menyusun Strategi *Anti-Fraud* yang berlandaskan pada empat pilar, yakni: [GRI 205-2]

1. Pencegahan – yang memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk mengurangi potensi terjadinya *Fraud*
   a. *Anti-Fraud Awareness*
   b. Identifikasi Kerawanan
   c. *Know Your Employee*
2. Deteksi – yang memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk mengidentifikasikan dan menemukan kejadian *Fraud*
   a. *Whistleblowing System*
   b. *Surprise Audit*
   c. *Surveillance System*
3. Investigasi Pelaporan dan Sanksi – yang memuat perangkat yang ditujukan untuk menggali informasi, sistem pelaporan termasuk pengenaan sanksi atas kejadian *Fraud*
   a. Investigasi
   b. Pelaporan
   c. Pengenaan Sanksi
4. Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut – yang memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk memantau dan mengevaluasi kejadian *Fraud* serta tindak lanjut yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi
   a. Pemantauan
   b. Evaluasi
   c. Tindak Lanjut

PENGENDALIAN GRATIFIKASI

Kebijakan Pengendalian Gratifikasi merupakan bentuk komitmen pengelolaan Bank yang bebas dari segala bentuk korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) bagi seluruh karyawan serta manajemen Bank Muamalat Indonesia. Kegiatan gratifikasi berpotensi terjadi pada saat menjalin hubungan kerja dengan pihak ketiga.

Melihat hal tersebut, Bank telah memiliki Prosedur Pengendalian Gratifikasi dan mendapatkan sertifikat

Gratification Control Procedures and Anti-Fraud Strategy Implementation Procedures, serving as anti-corruption measures. These policies play a crucial role in ensuring that the Bank's business operations adhere to legal standards, prudential practices, and principles of good governance.

In general, the Company's Anti-Fraud Implementation Procedure regulates, among other things, the duties and responsibilities of anti-fraud work units, the authority of anti-fraud work units, prevention, detection, investigation, reporting, sanctions, monitoring, evaluation, and follow-up actions. Regarding deviation/fraud actions, Bank Muamalat Indonesia refers to POJK No.39/POJK.03/2019 dated December 19, 2019 concerning the Implementation of Anti-Fraud Strategies for Commercial Banks and as a form of improvement to the Company's Internal Control System Policy. Therefore, as an effort to monitor and mitigate the risk of fraudulent actions, the Company has developed an Anti-Fraud Strategy based on four pillars, namely: [GRI 205-2]

1. Prevention - which includes devices aimed at reducing the potential for fraud occurrence
   a. Anti-Fraud Awareness
   b. Vulnerability Identification
   c. Know Your Employee
2. Detection - which includes devices aimed at identifying and discovering fraud events
   a. Whistleblowing System
   b. Surprise Audit
   c. Surveillance System
3. Investigation Reporting and Sanctions - which includes devices aimed at collecting information, reporting systems including the imposition of sanctions for fraud events
   a. Investigation
   b. Reporting
   c. Sanctioning
4. Monitoring, Evaluation, and Follow-Up - which includes devices aimed at monitoring and evaluating fraud events and necessary follow-up actions based on evaluation results
   a. Monitoring
   b. Evaluation
   c. Follow-up

GRATIFICATION CONTROL

The Gratification Control Policy is a form of commitment to managing the Company free from all forms of corruption, collusion, and nepotism (KKN) for all employees and management of Bank Muamalat Indonesia. Gratification activities can potentially occur when establishing working relationships with third parties.

With this, the Company has established Gratification Control Procedures and has been awarded the ISO 37001:2016

ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP). Dengan adanya prosedur dan sertifikasi tersebut diharapkan seluruh Insan Bank Muamalat Indonesia memiliki pemahaman yang sama dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengendalian gratifikasi serta terhindar dari praktik gratifikasi termasuk tindak pidana penyuapan.

Anti-Bribery Management System (ABMS) certificate. Through these procedures and certification, the Company aims to foster a uniform understanding among all Insan Bank Muamalat Indonesia and enhance compliance with gratification control measures, thereby preventing gratification practices, including bribery crimes.

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 Bank dan/atau pihak lain atau hadiah tersebut diberikan sebagai akibat karena telah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatannya yang bertentangan dengan kewajibannya.

The Company defines gratification/gifts as all forms of receipt or giving, both directly and indirectly. Gratification/gifts can be in the form of money, goods, or any form of receipt or giving of anything (including entertainment and services) or other benefits that are not appropriate and it is known or reasonably suspected that the receipt or giving is intended to influence the decision of Bank officials and/or other parties or the gift is given as a result because it has done or not done something in its position that is contrary to its obligations.

Bank melarang seluruh karyawan serta manajemen Bank Muamalat Indonesia menerima atau memberi hadiah dari dan/atau kepada pihak lain yang dimaksudkan untuk atau diduga dapat mempengaruhi keputusan pejabat Bank dan/atau pihak lain. Bank mengizinkan pemberian bantuan (donasi) untuk kepentingan amal atau sosial dalam jumlah yang wajar sepanjang sesuai dengan ketentuan internal atau peraturan perundang-undangan dan kaidah syariah yang berlaku.

The Company prohibits all employees and management of Bank Muamalat Indonesia from receiving or giving gifts to and/or from other parties intended to or suspected of being able to influence the decision of Bank officials and/or other parties. The Company allows the provision of assistance (donations) for charitable or social purposes in a reasonable amount as long as it complies with internal regulations or applicable laws and sharia principles.

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN [GRI 2-26]

Pedoman Pelaporan Pelanggaran atau *Whistleblowing System* (WBS) merupakan mekanisme pengendalian internal yang didesain untuk menjaga transparansi dan kepatuhan karyawan serta manajemen Bank Muamalat Indonesia. WBS memastikan adanya sarana komunikasi yang dipercaya oleh seluruh pihak untuk melaporkan adanya indikasi atau kejadian penyalahgunaan wewenang/jabatan atau pelanggaran terhadap aturan kedisiplinan, kode etik atau peraturan internal lainnya, *fraud* atau Tindak pidana Pencucian Uang (TPPU) atau Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT).

Penerapan WBS bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang transparan dan akuntabel untuk mendukung terciptanya *Good Corporate Governance* (GCG) di lingkungan Bank serta dalam rangka mencegah terjadinya tindak penyimpangan/pembiaran (*fraud*) yang dapat menimbulkan kerugian material ataupun immaterial bagi Bank di kemudian hari.

Bank berkomitmen dan memastikan kerahasiaan identitas pelapor dan laporannya serta memberikan perlindungan penuh bagi pelapor. Pelapor dapat menyampaikan dugaannya secara pribadi, baik melalui surat, telepon, *e-mail* serta media lainnya. Laporan dugaan pelanggaran bisa disampaikan kepada *Contact Center* WBS Bank Muamalat Indonesia, yakni:

WHISTLEBLOWING SYSTEM [GRI 2-26]

The Violation Reporting Guidelines or Whistleblowing System (WBS) is an internal control mechanism designed to maintain transparency and compliance with Bank Muamalat Indonesia's employees and management. WBS ensures the existence of a communication channel trusted by all parties to report indications or occurrences of abuse of authority/position or violations of discipline rules, Code of Conduct or other internal regulations, fraud or Money Laundering Crimes (TPPU) or Terrorism Financing Crimes (TPPT).

The implementation of WBS aims to create a transparent and accountable environment to support the creation of Good Corporate Governance (GCG) within the Bank's environment and to prevent the occurrence of deviation/fraud actions that can cause material or immaterial losses to the Bank in the future.

The Company is committed to ensuring the confidentiality of the reporter's identity and report and providing full protection to the reporter. Reporters can submit their allegations personally, either by letter, telephone, email, or other media. Allegations of violations can be submitted to the WBS Contact Center of Bank Muamalat Indonesia, namely:

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
Telpon/SMS/WA: 0811-1310-6000

Bank juga akan 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 merujuk kepada ketentuan internal yang berlaku, maupun sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sepanjang tahun 2023, Bank telah menindak lanjuti 8 kasus yang masuk dengan melakukan investigasi terhadap indikasi *fraud* yang dilaporkan.

Terkait terjadinya pelanggaran, Bank memastikan telah memberikan sanksi terhadap pelaku dan pihak terkait dari kasus pelanggaran tersebut. Bagi pelaku, Bank menerapkan sanksi tegas dengan mengacu pada *Ittifaq* (Perjanjian Kerjasama).

Melalui WBS, Bank senantiasa melakukan evaluasi dan mitigasi agar dapat meminimalisir pelanggaran tersebut tidak terulang. Bank melakukan identifikasi *root cause* maupun kelemahan dari sisi *people*, internal proses, sistem yang masih terbuka untuk dilanggar dan menimbulkan risiko, untuk kemudian diberikan rekomendasi dalam bentuk sosialisasi, perbaikan prosedur maupun insfrastruktur sebagai bentuk *risk mitigation* (pencegahan) terhadap kasus *fraud* di masa mendatang dan bagian dari deteksi berkelanjutan. **[GRI 205-3]**

Contact Center WBS 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
Telephone/SMS/WA: 0811-1310-6000

The Company will also provide legal protection to the reporter from any form of threat, intimidation, punishment, or unpleasant actions from any party. Protection is also given to employees conducting investigations and those providing information related to the investigation of violations. If the reported party is found to have committed a violation, sanctions will be given referring to the applicable internal regulations or statutory provisions.

Throughout 2023, the Company followed up on 8 cases received by conducting investigations into suspected fraud indications reported.

Regarding violations, the Company ensures that sanctions have been imposed on the perpetrators and related parties of the violation cases. For perpetrators, the Company imposes strict sanctions based on the Ittifaq (Cooperation Agreement).

Through WBS, the Company continually evaluates and mitigates to minimize the recurrence of such violations. The Company identifies root causes and weaknesses from the people side, internal processes, systems that are still vulnerable to violations and risks, and then provides recommendations in the form of socialization, procedural improvements, or infrastructure as a form of risk mitigation (prevention) against fraud cases in the future and part of ongoing detection. **[GRI 205-3]**

MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN [OJK E.4] [GRI 2-29]

Pemangku kepentingan merupakan aspek penting dalam mewujudkan keberlanjutan operasional dan bisnis Bank Muamalat Indoneisa. Untuk itu, Bank berupaya untuk selalu menciptakan nilai tambah bagi seluruh pemangkungan kepentingan dengan secara rutin melakukan pendekatan yang holistik. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai hasil-hasil yang saling mendukung bagi seluruh pemangku kepentingan, dengan menjaga fokus pada imbal hasil atas ekuitas yang berkelanjutan secara jangka panjang. Prinsip-prinsip pelibatan pemangku kepentingan di Bank Muamalat Indonesia ini didasarkan pada prinsip Perbankan Syariah, Materialitas dan Responsivitas.

Bank mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan dengan 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.

Dalam mengidentifikasi pemangku kepentingan, Bank merujuk pada 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.

STAKEHOLDER MANAGEMENT [OJK E.4] [GRI 2-29]

Stakeholders play a pivotal role in ensuring the sustainability of Bank Muamalat Indonesia's operations and business endeavors. Hence, the Company endeavors to consistently generate added value for all stakeholders through a comprehensive approach. This approach aims to foster mutually beneficial outcomes for all stakeholders while maintaining a focus on long-term sustainable returns on equity. The principles guiding stakeholder engagement in Bank Muamalat Indonesia are rooted in Islamic Banking principles, Materiality, and Responsiveness.

To identify stakeholder groups, the Company employs a stakeholder mapping technique to delineate parties with the highest interest in Bank Muamalat Indonesia reciprocally. This process clarifies established relationships, communication needs, and optimal utilization of communication channels to ensure effective stakeholder engagement, ultimately facilitating the attainment of predetermined strategic objectives.

In identifying stakeholders, the Company refers to the AA1000 Stakeholder Engagement Standard document version 2015, which divides stakeholders into 6 (six) indicators as follows:

1. Dependency (D) If the Bank has dependence on someone or an organization, or vice versa.
2. Responsibility (R) If the Bank has legal, commercial, or ethical responsibilities to someone or an organization.
3. Tension (T) If someone or an organization needs the Bank's attention regarding certain economic, social, or environmental issues.
4. Influence (I) If someone or an organization has influence over the Bank or the strategies or policies of other stakeholders.
5. Diverse Perspective (DP) If someone or an organization has different views that can influence situations and encourage actions that did not exist before.
6. Proximity (P) If someone or an organization has geographic and operational proximity to the Bank.

Tabel Pengelolaan Hubungan dengan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Management Table

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approach	Topik Topic	Respons terhadap Topik Response to Topic	Frekuensi Frequency
Pemegang Saham Shareholders	Komunikasi: • Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) • Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Communication: • Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) • Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS)	• Bank mempertahankan dan meningkatkan nilai usaha sesuai harapan pemegang saham • The Bank maintains and increases business value according to the expectations of shareholders.	• Meningkatkan kemampuan, keterampilan dan keahlian karyawan. • Meningkatkan performa Bank • Improving the abilities, skills, and expertise of employees • Improving the Bank's performance	Setidaknya setahun sekali. At least once a year.
Media Massa Mass Media	• Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi yang selayaknya 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 • Implementing the principles of information disclosure that should be known to the public through the delivery of news and other forms of information. • Conducting visits to the media and the Bank's work units to broaden their knowledge of the Bank's business activities.	• Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini. • Disclosure of accurate and up-to-date information.	• Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank. • Providing accurate information regarding the latest news from the Bank	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approach	Topik Topic	Respons terhadap Topik Response to Topic	Frekuensi Frequency
Masyarakat Public	• 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. • Expanding access and a portion of productive financing for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). • Improving access to Islamic finance for residents in low population areas. • Providing a special 'One Stop for Hajj and Umrah' service (1HRAM). • Organizing educational consultations on Islamic financial planning	• 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. • 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. • Increasing public literacy regarding Sharia banking products/services	• 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. • Optimizing the financing program for the MSME sector that has been implemented. • Increasing the number of new customer partners in remote areas of the archipelago. • Providing service quality that exceeds customers' expectations. • Providing broader community consultation and training on Sharia-based financial planning.	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year
Pemerintah dan Pembuat Kebijakan Government and Policy Makers	• Mematuhi seluruh regulasi yang berlaku, termasuk dalam pelaporan rutin. • Membayar pajak, biaya pungutan pemerintah dan biaya terkait non-pajak lainnya. • Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana kegiatan bersama. • Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank. • Communicating and complying with all applicable regulations, including routine reporting. • Pay taxes, government levies and other non-tax related fees. • Actively participating in deliberations on joint activity plans. • Requesting input from various government institutions on operational aspects of the Bank.	• Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku. • Tata kelola Perusahaan yang Baik. • Kerja sama dalam program *Corporate Social Responsibility* (CSR). • Compliance with all applicable regulations • Good Corporate Governance • Cooperation in Corporate Social Responsibility (CSR) programs	• Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. • Meningkatkan program-program Antikorupsi serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). • Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah. • Conducting 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. • Increasing cooperation in CSR programs with the Government	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	**Pendekatan** Approach	**Topik** Topic	**Respons terhadap Topik** Response to Topic	**Frekuensi** Frequency
Industri sejenis (Bank Syariah lain) Similar industries (other Islamic banks)	• Berkomunikasi dan berkolaborasi dengan lembaga seperti: • Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO). • Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES). • Masyarakat Ekonomi Syariah (MES). • Communicating and collaborating with institutions such as: • Association of Indonesian Sharia Banks (ASBISINDO). • Islamic Economic Communication Center (PKES). • Islamic Economic Community (MES)	• Terjalinnya kerja sama yang baik di antara sesama industri perbankan syariah. • Terciptanya persaingan usaha yang sehat. • Pertemuan berkala di antara sesama pelaku bisnis. • Establishment of good cooperation among the Islamic banking industry. • The creation of healthy business competition. • Regular meetings among business people	• Melaksanakan aktivitas dan kegiatan perbankan syariah yang sesuai dengan prosedur, beretika/ *Good Corporate Gorvernance* (GCG). • Carrying out Sharia banking activities and actions in accordance with procedures, ethics/ Good Corporate Governance (GCG)	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year.
Nasabah Customers	• Menyediakan produk dan layanan keuangan syariah. • Mengadakan pertemuan reguler 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* • Providing products and services in Sharia finance • Organizing regular meetings to discuss contract-related issues . • establishing mechanisms for complaint handling and follow-up. • Conducting a survey to find out customer satisfaction with the Customer Satisfaction Index. • Maintaining customer privacy. • Organizing customer gathering events.	• Peningkatan intensitas penyelenggaraan sosialisasi terkait produk dan layanan keuangan Bank terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum teredukasi akses keuangan berbasis syariah. • Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi. • Transparansi informasi layanan Bank. • 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. • Improving banking facilities and access, as well as transaction security. • Transparency of Bank service information	• 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. • Consistently implementing open education programs for every customer of the Bank. • Improving the system's facilities and security for Sharia banking transactions. • Providing accurate information to each customer regarding the latest information on Sharia banking products and services.	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year
Organisasi Kemasyarakatan/ Perusahaan Nirlaba Community Organizations/ NonProfit Companie	• Informasi dan pengembangan kapasitas terkait keuangan berkelanjutan. • Information and capacity building related to sustainable finance.	• Pengungkapan informasi yang jelas dan terkini. • Peningkatan kapasitas yang berhubungan dengan keuangan berkelanjutan. • Clear and up-to-date disclosure of information. • Capacity building related to sustainable finance	• Pelibatan dan penyediaan informasi yang akurat terkait perkembangan terakhir keuangan berkelanjutan Bank. • Involvement and provision of accurate information related to the latest developments in the Bank's sustainable finance	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year

Pemangku Kepentingan Stakeholders	**Pendekatan** Approach	**Topik** Topic	**Respons terhadap Topik** Response to Topic	**Frekuensi** Frequency
Rekanan Partners	• 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. • Preparing work contracts based on work guidelines and Bank Ethical Standards • Conducting periodic monitoring and evaluation of the implementation of work contracts in accordance with work guidelines and Bank Ethical Standards • Imposing sanctions to terminate cooperation contracts against suppliers who ignore work guidelines and the Bank's Ethical Standards	• Transparansi dalam proses pengadaan. • Transparency in the procurement process	• Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika. • Implementing a procurement system that complies with work guiding principles and ethical standards.	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year.

Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia" atau "Bank") tahun 2023 merupakan laporan edisi ketujuh. Melalui laporan ini, Bank mengungkapkan informasi tentang komitmen, kebijakan, dan kinerja aspek-aspek keberlanjutan seperti aspek tata kelola, aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek lingkungan.

Laporan ini juga menjelaskan berbagai upaya yang dilakukan untuk meminimalkan dampak operasional terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial sekitar. Berbagai program dan pendekatan dilakukan untuk menghadapi dan mengantisipasi segala bentuk peluang, risiko, serta tantangan yang terkait dengan keberlanjutan bisnis Bank.

Melalui laporan ini, Bank berharap seluruh pemangku kepentingan dapat memahami wujud komitmen dukungan Bank Muamalat Indonesia terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) serta komitmen-komitmen yang sejalan dengan komitmen Pemerintah Indonesia.

The 2023 Sustainability Report of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia" or "Bank") is the seventh edition of the report. Through this report, the Bank discloses information about commitment, policies, and performance on sustainability aspects, such as governance aspects, economic aspects, social aspects, and environmental aspects.

This report also explains the various efforts made to minimize operational impacts on the surrounding economy, environment, and society. Various programs and approaches are carried out to face and anticipate all forms of opportunities, risks, and challenges related to the sustainability of the Bank's business.

Through this report, the Bank hopes that all stakeholders can understand the form of Bank Muamalat Indonesia's commitment to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) as well as commitments that are in line with the commitments of the Indonesian Government.

Pedoman dan Standar Guideline and Standard	• Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. • Format laporan mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.16/SOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik • Global Reporting Initiative (GRI) dengan opsi "With Reference" • Dalam melaporkan data keuangan, Bank menggunakan teknik berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Indonesia • Financial Services Authority Regulation No.51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. • The format of the report refers to the Circular of the Financial Services Authority No.16/SOJK.04/2021 on the Form and Content of Annual Reports of Issuers or Public Companies. • Global Reporting Initiative (GRI) with "With Reference" option • In reporting financial data, the Bank uses techniques based on the Indonesian Statement of Financial Accounting Standards (PSAK).
Siklus dan Periode Pelaporan [GRI 2-3] Reporting Cycle and Period	• Diterbitkan setiap tahun • Periode pelaporan 1 Januari 2023 sampai 31 Desember 2023 • Laporan sebelumnya diterbitkan pada bulan April 2023 • Published annually • Reporting period of January 1, 2023 to December 31, 2023 • The previous report was published in April 2023

Cakupan dan Batasan [GRI 2-2] Scope and Limitation	• Informasi dan data kinerja Laporan Keberlanjutan mencakup kinerja keuangan konsolidasi dengan entitas anak, yakni: o Baitulmaal Muamalat (BMM) o Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat o Muamalat Institute (MI) o PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF) o PT Syarikat Takaful Indonesia • Informasi kinerja sosial dan lingkungan hanya mencakup data Bank Muamalat Indonesia, tidak termasuk entitas anak. • Informasi kinerja lingkungan terbatas pada aktivitas operasional Kantor Pusat di Muamalat Tower Jakarta. Mengingat ruang lingkup kerja Bank Muamalat Indonesia tersebar di berbagai wilayah Indonesia dan belum adanya keseragaman perhitungan, Bank belum dapat memaparkan penggunaan energi, air, limbah, secara menyeluruh. • Sustainability Report performance information and data includes consolidated financial performance with subsidiaries, namely: o Baitulmaal Muamalat (BMM) o Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat o Muamalat Institute (MI) o PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF) o PT Syarikat Takaful Indonesia • Social and environmental performance information only includes Bank Muamalat Indonesia data, excluding subsidiaries. • Environmental performance information is limited to operational activities of the Head Office at Muamalat Tower Jakarta. Considering that Bank Muamalat Indonesia's scope of work is spread across various regions in Indonesia and there is no uniformity in calculations, the Bank cannot yet explain the use of energy, water, and waste as a whole.
Penyajian Kembali [GRI 2-4] Restatement	Tidak ada None
Tanggapan Umpan Balik Laporan Sebelumnya [OJK G.3] Feedback Response from the Previous Report	• Bank Muamalat Indonesia mendapatkan tanggapan umpan balik laporan sebelumnya dari Otoritas Jasa Keuangan dengan nomor S-1292/PM.211/2023 tentang Penelahaan atas Laporan Tahunan 2022 dan Laporan Keberlanjutan 2022. Berikut adalah beberapa poin yang akan dilengkapi di Laporan Keberlanjutan 2023: • Penjelasan Direksi untuk mengungkapkan pencapaian kinerja keberlanjutan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan serta prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan • Kinerja Ekonomi untuk mengungkapkan perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan atau investasi • Kinerja Lingkungan untuk mengungkapkan biaya lingkungan hidup • Aspek Ketenagakerjaan untuk mengungkapkan komitmen tentang tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa • Tanggung jawab pengembangan produk/jasa berkelanjutan mengenai dampak produk/jasa Bank Muamalat Indonesia received feedback on the previous report from the Financial Services Authority with No. S-1292/PM.211/2023 on the Review of the 2022 Annual Report and 2022 Sustainability Report. The following are several points that will be included in the 2023 Sustainability Report: • Explanation from the Board of Directors to disclose the achievement of sustainability performance compared to the established targets as well as achievements and challenges, including important events during the reporting period • Economic Performance to disclose comparisons of production targets and performance, portfolio, financing or investment targets • Environmental Performance to disclose environmental costs • Employment aspect to express commitment regarding child labor and forced labor • Responsibility forthe development of sustainable product/service regarding the impact of the product/service
Verifikasi Pihak Eksternal [OJK G.1][GRI 2-5] Verification of External Parties	Pada Laporan Keberlanjutan 2023, Bank belum melakukan verifikasi pihak eksternal. Adapun proses verifikasi dilakukan secara internal serta ditinjau dan disetujui oleh Direksi. In the 2023 Sustainability Report, the Bank has not carried out external verification. The verification process is carried out internally and reviewed and approved by the Board of Directors.

PENETAPAN ISI LAPORAN [GRI 3-1]

Dalam menetapkan isi laporan, Bank menerapkan empat tahapan penentuan topik material sesuai Standar GRI, yakni:

1. Mengerti Konteks Kegiatan Usaha
   Perseroan memulai proses penyusunan laporan dengan memahami hubungan kegiatan usaha dengan konteks keberlanjutan, pemangku kepentingan terkait serta mengenali informasi kritis untuk mengidentifikasi potensi dampak kegiatan usaha.
2. Identifikasi Potensi dan Dampak Aktual
   Perseroan mengidentifikasi dampak aktual maupun potensial kegiatan usaha yang dijalankan terhadap aspek ekonomi, lingkungan, sosial, maupun SDM.
3. Menilai signifikansi dampak
   Perseroan menilai dan memilah seluruh dampak aktual maupun potensial yang teridentifikasi dan memutuskan mana yang memiliki dampak terbesar, untuk kemudian ditetapkan sebagai topik material.
4. Memprioritaskan dampak paling signifikan

Bank kemudian menetapkan topik-topik material untuk dilaporkan, berdasarkan penilaian signifikansi dampak yang ditimbulkan.

Adapun penerapan empat tahapan penentuan isi laporan dilaksanakan dengan mengacu pada delapan prinsip dasar penyusunan sesuai Standar GRI, yakni:

1. ***Accuracy*** (Akurasi).
   Perseroan melaporkan informasi dengan benar, akurat dan cukup detail sehingga memungkinkan dilakukannya penilaian dampak kegiatan usaha.
2. ***Balance*** (Berimbang)
   Perseroan menyajikan informasi dengan tanpa bias dan dapat merepresentasikan keseimbangan penggambaran dampak positif maupun negatif kegiatan yang dilakukan.
3. ***Clarity*** (Jelas)
   Perseroan menyajikan informasi yang mudah diakses dan mudah dimengerti
4. ***Comparability*** (Dapat diperbandingkan)
   Perseroan memilah, mengumpulkan dan menyajikan informasi secara konsisten sehingga memungkinkan dilakukannya analisa perubahan dampak kegiatan setiap saat termasuk perbandingkan dampaknya terhadap organisasi sejenis lainnya.
5. ***Completeness*** (Kelengkapan)
   Perseroan menyajikan informasi yang memadai sehingga memungkinkan dilakukannya asesmen dampak kegiatan selama periode pelaporan
6. ***Sustainability context*** (Konteks keberlanjutan)
   Laporan mengungkapkan kinerja Perseroan dan dampak kegiatannya pada aspek-aspek utama keberlanjutan, meliputi aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi.

DETERMINATION OF REPORT CONTENTS [GRI 3-1]

In determining the contents of the report, the Bank applies four stages to determine material topics in accordance with GRI Standards, namely:

1. Understanding the Context of Business Activities
   The Company begins the report preparation process by understanding the relationship between business activities and the context of sustainability, identifying key stakeholders, and identifying critical information to identify potential business impacts.
2. Identification of Potential and Actual Impact
   The Company assesses the actual and potential economic, environmental, social, and HR impacts of its business activities.
3. Assess the significance of the impact
   The Company evaluates and sorts all identified actual and potential impacts to determine which has the greatest impact to be designated as a material topic.
4. Prioritize the most significant impacts

The material topics to be reported are then determined by the Bank based on an assessment of the significance of the impact.

The implementation of the four stages of determining the contents of the Report is carried out with reference to the eight basic principles of preparation in accordance with the GRI Universal Standard, namely:

1. **Accuracy**
   The Company reports information in a correct, accurate and detailed manner that allows for an impact assessment of business activities.
2. **Balance**
   The Company presents information without bias and can depict the positive and negative impacts of the activities carried out in a balanced manner.
3. **Clarity**
   The company provides information that is both easily accessible and understandable
4. **Comparability**
   The Company consistently sorts, collects, and presents information, allowing for an analysis of changes in the impact of activities at any time, including a comparison of the impact on other similar organizations.
5. **Completeness**
   The Company provides sufficient information to conduct an impact assessment of activities carried out during the reporting period
6. **Sustainability context**
   The report discloses the Company's performance as well as the impact of its activities on the main aspects of sustainability, such as environmental, social, and economic aspects.

7. *Timeliness* (Ketepatan waktu)
   Perseroan melaporkan kinerja keberlanjutan secara berkala dan tepat waktu sehingga memungkinkan pembaca membuat keputusan sesuai kebutuhan.
8. *Verifiability* (Dapat diferivikasi)
   Perseroan mengumpulkan, mencatat, memilah dan menganalisa seluruh informasi dengan seksama sehingga kualitas informasi yang disajikan dapat diperiksa.

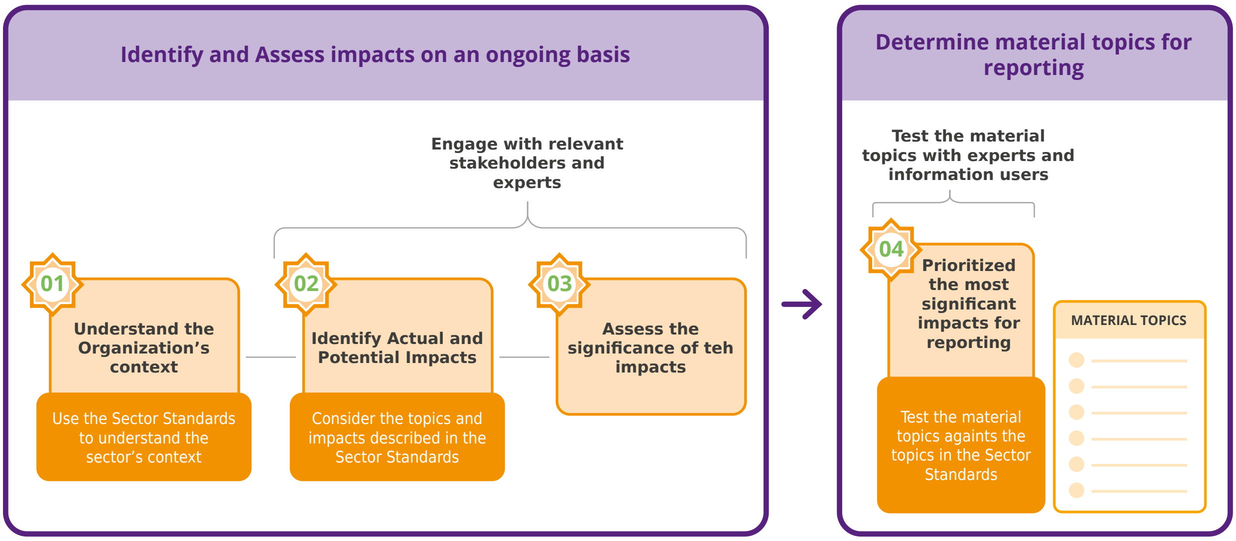
Keempat tahapan penetapan konten sesuai prinsip-prinsip dasar penyusunan Laporan Keberlanjutan tersebut digambarkan dalam Bagan Alur Proses Penetapan Topik Material Laporan sebagai berikut.

7. Timeliness
   The Company reports on sustainability performance on a regular and timely basis so that readers can make informed decisions as needed.
8. Verifiability
   The Company carefully collects, records, sorts, and analyzes all information so that the accuracy of the information presented can be verified.

The four stages of determining content according to the basic principles of preparing the Sustainability Report are described in the Flowchart of the Process for Determining Report Material Topics as follows.

Bagan Alur Proses Penentuan Topik Material Laporan Keberlanjutan

Flowchart of the Process of Determining Material Topics for Sustainability Reports



DAMPAK SIGNIFIKAN DAN UJI MATERIALITAS

[GRI 3-2]

Bank kemudian 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 interaksi dengan masyarakat sekitar, untuk menetapkan topik-topik yang dilaporkan.

Melalui diskusi tersebut Bank melakukan uji materialitas terhadap sejumlah topik material yang diperkirakan layak disampaikan dalam laporan termasuk *boundary*-nya. Bank kemudian menilai topik material dimaksud dengan skala 1-5 berdasarkan tingkat kepentingannya, yakni:

1. Paling Kurang Penting
2. Kurang Penting
3. Agak Penting
4. Penting
5. Paling Penting

SIGNIFICANT IMPACT AND MATERIALITY TEST

[GRI 3-2]

The Bank then conducted a material impact study by forming internal discussion groups to discuss operational impacts on key stakeholders, as well as considering input from several external parties, as well as interactions with the surrounding community, to determine the topics to be reported.

Through these discussions, the Bank conducted a materiality test on the number of material topics that is deemed appropriate to be presented in the Report including their boundaries. The Bank then assessed the material topics referred to on a scale of 1-5 based on their level of importance, as follows:

1. Least Important
2. Less Important
3. Somewhat Important
4. Important
5. Most Important

Hasil skala penilaian dari masing-masing topik material dimaksud kemudian direpresentasikan dalam grafik dua kuadran, sebagai berikut:

The results of the rating scale for each of the material topics referred to are then represented in a two-quadrant graph, as follows:

Diagram Matriks Materialitas [GRI 3-2]

Materiality Matrix Diagram [GRI 3-2]

1. **Kinerja Ekonomi** Economic Performance
2. **Kehadiran Pasar** Market Presence
3. **Dampak Ekonomi Tak Langsung** Indirect Economic Impact
4. **Aspek Pengadaan** Procument Aspects
5. **Antikorupsi** Anti-Corruption
6. **Pengelolaan Energi** Energy Management
7. **Pengelolaan Emisi** Emission Management
8. **Kepatuhan Lingkungan** Environmental Compliance
9. **Ketenagakerjaan** Employment
10. **Pelatihan dan Pendidikan** Training and Education
11. **Aspek K3** OHS Aspects
12. **Kebebasan Berserikat** Freedom of Association
13. **Praktik Keamanan** Security Practices
14. **Komunitas Lokal** Local Community
15. **Label Produk** Product Label
16. **Provasi Pelanggan** Customer privacy
17. **Kepatuhan Sosial & Lingkungan** Social & Environmental Compliance
18. **Pembiayaan Ramah Lingkungan** Environmentally Friendly Financing

Berdasarkan uji materialitas tersebut, terdapat 19 kelompok topik material yang memenuhi kriteria dampak paling penting terhadap kinerja keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia, yakni sebagai berikut:

=

Based on the materiality test, there are 19 groups of material topics that meet the criteria for the most important impact on Bank Muamalat Indonesia's sustainability performance, namely:

No	Topik Material Material Topics	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure Disclosure Index		Batasan Topik Topic Boundaries	
			POJK No.51/POJK.03 /2017 Atau/OR POJK No.51/POJK.03 /2017	GRI Universal 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 a significant impact on stakeholders	F2, F3	201-1	√	
2	Kehadiran Pasar Market Presence	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.20	202-1	√	
3	Dampak ekonomi tak langsung Indirect economic impact	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.23	203-1	√	√
4	Praktik Pengadaan Procurement Practices	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F2, F3	204-1	√	√
5	Antikorupsi Anti-Corruption	Berdampak signifikan pada pembangunan dan pada reputasi Perseroan Having a significant impact on the Company's development and reputation	F.1	205-2, 205-3	√	√
LINGKUNGAN/ENVIRONMENTAL						
6	Energy Energy	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.6 & F.7	302-1	√	
7	Air dan Tumpahan Water and Spills	Berdampak signifikan pada Lingkungan Having a significant Impact on the Environment	F.8	303-1, 303-3	√	
8	Emisi Emissions	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.11	305-1, 305-2, 305-4	√	
9	Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having a significant impact on stakeholders and the Company's reputation	F.16	307-1	√	

No	Topik Material Material Topics	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure Disclosure Index		Batasan Topik Topic Boundaries	
			POJK No.51/POJK.03 /2017 Atau/OR POJK No.51/POJK.03 /2017	GRI Universal Standard	Di dalam Bank Inside Bank	Di luar Bank Outside Bank
SOSIAL/SOCIAL						
10	Ketenagakerjaan Employment	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Having a significant impact on stakeholders and business continuity	F.18	401-1, 401-2, 401-3	√	
11	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Work Health and Safety	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.21	403-1, 403-5	√	
12	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Having a significant impact on stakeholders and business continuity	F.18	404-1, 404-2	√	
13	Kebebasan Berserikat dan PKB Freedom to Unionize and CLA	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having a significant impact on stakeholders and the Company's reputation	F.21	407-1	√	√
14	Hak Asasi Manusia – Praktik Keamanan Human Rights – Security Practices	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.21	410-1	√	
15	Masyarakat Lokal Local Community	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having a significant impact on stakeholders and the Company's reputation	F23. F.24, F.25	413-1	√	
16	Pemasaran dan Label Produk Marketing and Product Labels	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having a significant impact on stakeholders and the Company's reputation	F.26, F.27	417-1, 417-2, 417-3	√	
17	Privasi Pelanggan Customer Confidentiality	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Having a significant impact on stakeholders	F.28, F.30	418-1	√	

No	Topik Material Material Topics	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure Disclosure Index		Batasan Topik Topic Boundaries	
			POJK No.51/POJK.03 /2017 Atau/OR POJK No.51/POJK.03 /2017	**GRI Universal Standard**	**Di dalam Bank** Inside Bank	**Di luar Bank** Outside Bank
18	Kepatuhan terhadap Regulasi Sosial & Lingkungan Compliance to Social and Environmental Regulations	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan Having a significant impact on stakeholders and the Company's reputation	F.16, F.24	419-1	√	
FINANCIAL SERVICE SECTOR /FINANCIAL SERVICE SECTOR						
19	*Green Funding/Lending* Green Funding/Lending	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan, keberlanjutan dan pada reputasi Perseroan Having a significant impact on stakeholders, sustainability, and the Company's reputation			√	√

KONTAK [GRI 2-3]

Apabila memerlukan informasi lebih lanjut atau pertanyaanpertanyaan 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
Fax: +62 21 8066 6001
Web: www.bankmuamalat.co.id

CONTACT [GRI 2-3]

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
Jakarta Selatan 12940
Telp: +62 21 8066 6000
Fax: +62 21 8066 6001
Web: www.bankmuamalat.co.id

Informasi Pendukung

Supporting Information

Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/ POJK.03/2017 [OJK G.4]

LIST OF DISCLOSURE BASED ON POJK NO.51/POJK.03/2017 [OJK G.4]

No	Nama Indeks Index	Halaman Page
	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation on Sustainability Strategies	66
	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Overview of Sustainability Aspects Performance	
B.1	Aspek Ekonomi Economy Aspects	4
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspects	5
B.3	Aspek Sosial Social Aspects	5
	Profil Perusahaan Company Profile	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vission, Mission, and Sustainable Values	36
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	29
C.3	**Skala Usaha:** 1. Total aset atau kapitalisasi dan total kewajiban; 2. Jumlah karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; 3. Nama pemegang saham dan persentase kepemilikan saham; dan 4. Wilayah operasional Business Scale: 1. Total assets or assets capitalizationm and total liabilities; 2. Total employee based on gender, position, age, education and employment status; 3. Percentage of share ownership; and 4. Operational area.	28, 52, 54, 113, 135, 136,
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Product, Service and Business Activities	38
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Member Association	62
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes	Tidak Ada None
	Penjelasan Direksi Director Explanation	
D.1	Penjelasan Direksi Director Explanation	16
	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance	
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Person in Charge Responsibility for Sustainable Finance	75
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Competency Development	176
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Risk Assessment Implementation	110
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Stakeholders Relations	187
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Implementation Problems	75

No	Nama Indeks Index	Halaman Page
	Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance	
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan The Activities of Building a Culture of Sustainability	74
	Kinerja Ekonomi Economic Performance	
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of Production Targets and Performance, Portfolio, Financial Targets, or Investment, Revenue and Profit	101
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Financial Instruments or Projects in Line With the Implementation of Sustainable Finance	103, 110
	Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance	
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environment Cost Incurred	167
	Aspek Material Material Aspect	
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Materials	166
	Aspek Energi Energy Aspect	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan The Amount and Intensity of Energy Used	163
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency Including Use of Renewable Energy Sources	162
	Aspek Air Water Aspect	
F.8	Penggunaan Air Water Used	165
	Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspect	
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impacts from Operational Areas Close to or in Conservation Areas or Having Biodiversity	166
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Efforts	166
	Aspek Emisi **Emission Aspect**	
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya The Amount and Intensity of Emissions Produced by Type	164
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Efforts and Achievement Emission Reduction Carried Out	162
	Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspect	
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis The Amount of Waste and Effluent Produced by Type	165
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Mechanism of Waste and Effluent Management	165
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Spills that Occur (if any)	Tidak Relevan Not Relevant
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup **Environmental Complaint Aspect**	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan The Amount and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	Tidak Ada None
	Kinerja Sosial Social Aspect	
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen Commitment to Provide Services for Equivalent Products and/or Services to Consumers	78

Indeks Isi GRI

GRI Content Index – WITH REFERENCE

Pernyataan penggunaan Statement of use	PT Bank Muamalat Indonesia Tbk telah melaporkan informasi yang dikutip dalam indeks GRI ini untuk periode 1 Januari-31 Desember 2023 dengan mengacu pada Standar GRI PT Bank Muamalat Indonesia Tbk has reported the information cited in this GRI content index for the period January 1st-December 31st 2023 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI Standard	Pengungkapan | Disclosure		Lokasi Halaman | Page Location
GRI 2	2-1	Informasi Organisasi Organization Details	28, 52
	2-2	Entitas yang Termasuk dalam Laporan Keuangan Dikonsolidasi Entities Included in the Consolidated Financial Statement	195
	2-3	Periode Pelaporan, Frekuensi, dan Titik Kontak Reporting Period, Frequency and Contact Point	194
	2-4	Pernyataan Kembali Informasi Restatement of Information	193, 201
	2-5	Verifikasi Pihak Eksternal External Assurance	195
	2-6	Kegiatan, Rantai Pasokan, dan Hubungan Bisnis Lainnya Activities, Value Chain and Other Business Relationships	38, 54, 61
	2-7	Karyawan Employees	135
	2-9	Struktur Tata Kelola dan Komposisi Governance Structure and Composition	172
	2-10	Nominasi dan Seleksi Badan Tata Kelola Tertinggi Nomination and Selection of the Highest Governance Body	172
	2-11	Ketua Badan Tata Kelola Tertinggi Chair of the Highest Governance Body	172
	2-12	Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Mengawasi Pengelolaan Dampak Role of the Highest Governance Body in Overseeing the Management of Impacts	175
	2-13	Delegasi Tanggung Jawab untuk Mengelola Dampak Delegation of Responsibility for Managing Impacts	175
	2-15	Konflik Kepentingan Conflict of Interest	183
	2-17	Pengetahuan Kolektif Badan Tata Kelola Tertinggi Collective Knowledge of the Highest Governance Body	176
	2-19	Kebijakan Remunerasi Remuneration Policies	173
	2-20	Proses Menentukan Remunerasi Process to Determine Remuneration	173
	2-21	Rasio Kompensasi Total Tahunan Annual Total Compensation Ratio	174
	2-22	Pernyataan Tentang Strategi Pembangunan Berkelanjutan Statement on Sustainable Development Strategy	16
	2-23	Komitmen Kebijakan Policy Commitments	68
	2-24	Menerapkan Komitmen Kebijakan Embedding Policy Commitments	171

GRI Standard	Pengungkapan | Disclosure		Lokasi Halaman | Page Location
	2-25	Proses untuk Memulihkan Dampak Negatif Processes to Remediate Negative Impacts	177
	2-26	Mekanisme untuk Mencari Saran dan Menyampaikan Kekhawatiran Mechanism for Seeking Advice and Raising Concern	183
	2-28	Keanggotaan Asosiasi Membership Associations	62
	2-29	Pendekatan Pelibatan Pemangku Kepentingan Approach to Stakeholder Engagement	187
	2-30	Perjanjian Perundingan Kolektif Collective Bargaining Agreements	139
GRI 3	3-1	Proses Menentukan Topik Material Process to Determine Material Topics	196
	3-2	Daftar Topik Material List of Material Topics	197
EKONOMI | ECONOMIC			
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	98
GRI 201 Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan Direct Economic Value Generated and Distributed	101, 111
	201-3	Kewajiban Program Pensiun Manfaat Pasti dan Program Pensiun Lainnya Defined Benefit Plan Obligations and other Retirement Plans	152
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	144
GRI 202 Keberadaan Pasar Market Presence	202-1	Rasio Standar Upah Karyawan Entry-level Berdasarkan Jenis Kelamin terhadap Upah Minimum Regional Ratios of Standard Entry Level Wage by Gender Compared to Local Minimum Wage	144
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	89
GRI 203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact	203-1	Investasi Infrastruktur dan Dukungan Layanan Infrastructure Investments and Services Supported	89
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	113
GRI 204 Praktik Pengadaan Procurement Practices	204-1	Proposi Pengeluaran untuk Pemasok Lokal Proportion of Spending on Local Suppliers	113
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	183
GRI 205 Antikorupsi Anti-corruption	205-2	Komunikasi dan Pelatihan Tentang Kebijakan dan Prosedur Antikorupsi Communication and Training About Anti-corruption Policies and Procedures	184
	205-3	Insiden Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Diambil Confirmed Incidents of Corruption and Action Taken	186
LINGKUNGAN | ENVIRONMENT			
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	162
GRI 302 Energi Energy	302-1	Konsumsi Energi dalam Organisasi Energy Consumption Within the Organization	163
	302-3	Intensitas Energi Energy Intensity	163
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	165

GRI Standard	Pengungkapan | Disclosure		Lokasi Halaman | Page Location
GRI 303 Air dan Efluen Water and Effluents	303-1	Interaksi dengan Air Sebagai Sumber Daya Bersama Interactions With Water As A Shared Resource	165
	303-3	Pengambilan Air Water Withdrawal	165
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	164
GRI 305 Emisi Emission	305-1	Emisi GRK Langsung (Cakupan 1) Direct GHG Emissions (Scope1)	164
	305-2	Emisi Energi GRK (Cakupan 2) Tidak Langsung Energy Indirect (Scope 2) GHG Emmisions	164
	305-4	Intensitas Emisi GRK GHG Emissions Intensity	164
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	162
GRI 307 Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance	307-1	Ketidakpatuhan Terhadap Undang-Undang dan Peraturan Tentang Lingkungan Hidup Non-compliance with Environmental Laws and Regulations	162
SOSIAL | SOCIAL			
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	134
GRI 401 Ketenagakerjaan GRI 401: Employment 2016	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pengantian Karyawan New Employee Hires and Employee Turnover	140, 141, 142, 143
	401-2	Tunjangan yang Diberikan Kepada Karyawan Purnawaktu yang Tidak Diberikan Kepada Karyawan Sementara atau Paruh Waktu Benefits Provided to Full-time Employees That Are Not Provided to Temporary or Part-Time Employees	144
	401-3	Cuti Melahirkan Parental Leave	146
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	151
GRI 403 Keselamatan dan Kesehatan Kerja Occupational Health and Safety	403-1	Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety Management System	154
	403-5	Pelatihan Bagi Pekerja Mengenai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Worker Training On Occupational Health and Safety	154
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	146
GRI 404 Pelatihan & Pendidikan Training & Education	404-1	Rata-Rata Jam Pelatihan Per Tahun Per Karyawan Average Hours of Training Per Year Per Employee	146, 150
	404-2	Program untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan dan Program Bantuan Peralihan Programs for Upgrading Employee Skills and Transition Assistance Programs	146, 152
	404-3	Persentase Karyawan yang Menerima Tinjauan Rutin Terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier Percentage of Employees Receiving Regular Performance and Career Development Reviews	151
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	136
Keanekaragaman dan Kesempatan yang Setara Diversity and Equal Opportunity	405-1	Keanekaragaman Badan Tata Kelola dan Karyawan Diversity of Governance Bodies and Employees	137
	405-2	Rasio Gaji Pokok dan Remunerasi Perempuan Dibandingkan Laki-laki Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men	137
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	138

GRI Standard	Pengungkapan | Disclosure		Lokasi Halaman | Page Location
GRI 407 Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	Operasi dan Pemasok di mana Hak Atas Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif Mungkin Berisiko Operations and Suppliers in Which the Right to Freedom of Assciation and Collective Bargaining May be at Risk	138
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	138
GRI 408 Pekerja Anak Child Labor	408-1	Operasi dan Pemasok yang Berisiko Signifikan Terhadap Insiden Pekerja Anak Operations and Suppliers at Significant Risk for Incidents of Child Labor	138
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	138
GRI 409 Kerja Paksa atau Wajib Kerja Forced or Compulsory Labor	409-1	Operasi dan Pemasok yang Berisiko Signifikan Terhadap Insiden Pekerja Kerja Paksa atau Wajib Kerja Operations and Suppliers at Significant Risk for Incidents of Forced or Compulsory Labor	138
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	150
GRI 410: Praktik Keamanan Security Practices	410-1	Petugas Keamanan yang Dilatih Mengenai Kebijakan atau Prosedur Hak Asasi Manusia Security Personnel Trained in Human Rights Policies Or Procedures	150
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	116
GRI 413 Masyarakat Lokal Local Community	413-1	Operasi dengan Keterlibatan Masyarakat Lokal, Penilaian Dampak dan Program Pengembangan Operations with Local Community Engagement, Impact Assessments, and Development Programs	118, 119
	413-2	Operasi yang Secara Aktual dan yang Berpotensi Memiliki Dampak Negatif Signifikan Terhadap Masyarakat Lokal Operations with Significant Actual and Potential Negative Impacts On Local Communities	117
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	81
GRI 417 Pemasaran dan Pelabelan Marketing and Labeling	417-1	Persyaratan untuk Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa Requirements for Product and Service Information and Labeling	82
	417-2	Insiden Ketidakpatuhan Terkait Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa Incidents of Non-compliance Concerning Product and Service Information and Labeling	88, 93
	417-3	Insiden Ketidakpatuhan Terkait Komunikasi Pemasaran Incidents of Non-compliance Concerning Marketing Communications	88, 93
GRI 3	3-3	Pengelolaan Topik Material Management of Material Topics	81
GRI 418 Privasi Pelanggan Customer Privacy	418-1	Pengaduan yang Berdasar Mengenai Pelanggaran Terhadap Privasi Pelanggan dan Hilangnya Data Pelanggan Substantiated Complaints Concerning Breaches of Customer Privacy and Losses of Customer Data	88

Lembar Umpan Balik [OJK G.2]

Feedback Form [OJK G.2]

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim e-mail atau formulir ini melalui pos.

We request that the stakeholders provide feedback after reading this Sustainability Report by e-mailing 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)	:

☐ Pemerintah | Government ☐ Industri | Industry ☐ Media | Media ☐ Lembaga Pendidikan | Educational Institutions

☐ LSM | NGO ☐ Masyarakat | Community ☐ 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
SA: Strongly Agree
S: Setuju
A: Agree
RR: Ragu-ragu
SD: Somewhat Disagree
T S: Tidak Setuju
D: Disagree
STS: Sangat Tidak Setuju
SD: Strongly Disagree

Saran dan/atau kritik mengenal 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 | 10th floor
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 : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Web : www.bankmuamalat.co.id

2023 Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

Creating New Growth Landscape for Sustainable Profitability

Membuka Cakrawala Pertumbuhan Baru untuk Profitabilitas Berkelanjutan

Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah

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