

Laporan Keberlanjutan

2017

Sustainability Report



Nilai Keberlanjutan Muamalat

Muamalat Sustainability Values

www.bankmuamalat.co.id

Daftar Isi

Contents

01

Makna Tema Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2017	2
<i>Theme Rationale of Bank Muamalat Indonesia Sustainability Report 2017</i>	2

02

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2017	4
<i>Sustainability Performance Highlights for 2017</i>	4

03

Tentang Laporan Keberlanjutan Kami	5
<i>About This Report</i>	5

04

Sekapur Sirih	12
<i>Message from Management</i>	12

05

Pelibatan Pemangku Kepentingan	31
<i>Engaging with Stakeholders</i>	31

06

Tentang Bank Muamalat Indonesia	35
<i>About Bank Muamalat Indonesia</i>	35

07

Makna Keberlanjutan Usaha Kami Sebagai Lembaga Keuangan	47
<i>Business Sustainability in Our Definitions as a Financial Institution</i>	47

08

Aspek Sosial: Keberlanjutan Muamalat Untuk Seluruh Umat	54
<i>Social Aspect: Muamalat Sustainability for the People</i>	54

09

Aspek Lingkungan: Keberlanjutan Muamalat yang Ramah Lingkungan	88
<i>Environmental Aspect: Muamalat Sustainability for the Environment</i>	88

10

Aspek Ekonomi: Keberlanjutan Muamalat untuk Pertumbuhan Ekonomi Indonesia	93
<i>Economic Aspect: Muamalat Sustainability for the Growth of Indonesia's Economy</i>	93

11

Tata Kelola Keberlanjutan Muamalat	98
<i>Corporate Governance of Muamalat Sustainability</i>	98

12

Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan	117
<i>Stakeholder's Feedback Form</i>	117

13

Referensi Silang Indeks GRI G4-Inti dan Indikator Suplemen Sektor Keuangan	119
<i>GRI G4 Cross Reference & Indicators of Financial Sector Service Supplement</i>	119

01

Makna Tema Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2017

*Theme Rationale of Bank Muamalat Indonesia
Sustainability Report 2017*

Nilai-Nilai Keberlanjutan Muamalat

Muamalat Sustainability Values

Laporan keberlanjutan ini mengusung tema **"Nilai-Nilai Keberlanjutan Muamalat"** yang merefleksikan semangat seluruh insan Bank Muamalat Indonesia untuk terus berkarya memajukan umat, terlepas dari dinamika kondisi perekonomian global maupun nasional di sepanjang 2017 yang masih cukup berdampak bagi perekonomian Indonesia, begitu juga bagi Bank Muamalat Indonesia.

Seiring dengan visi Bank Muamalat Indonesia, Bank menyadari bahwa pencapaian kinerja secara berkesinambungan harus selalu melibatkan seluruh pemangku kepentingan; khususnya dalam menyelaraskan tiga aspek keberlanjutan yang umumnya disebut dengan *triple bottom line*, yang terdiri dari *profit* (ekonomi), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan) secara bersamaan dan berimbang. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk senantiasa berkarya memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia guna mendukung terciptanya pembangunan nasional yang berkelanjutan.

Sementara orientasi investasi yang inovatif ditranslasikan melalui kebijakan yang selalu memperhatikan aspek-aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola dalam setiap keputusan terutama terkait dengan keputusan pembiayaan. Bank Muamalat Indonesia meyakini bahwa upaya-upaya tersebut akan turut meningkatkan kesadaran nasabah dalam menerapkan maupun mempertahankan pola usaha yang berkelanjutan. Bank menyadari bahwa pembiayaan yang diberikan kepada nasabah memiliki dampak langsung kepada lingkungan maupun sosial ekonomi seluruh umat yang beraktivitas di sekitar lokasi usaha Bank. Oleh karena itu, Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan untuk tidak membiayai nasabah yang secara nyata membahayakan lingkungan.

This sustainability report's theme, "Muamalat Sustainability Values", reflects the spirit of Bank Muamalat Indonesia to encourage all employees to continually contribute to better prosper wider Indonesian society members, despite the ongoing global and local economic conditions throughout 2017, which brought impacts to overall Indonesian economy, hence to Bank Muamalat Indonesia.

In line with Bank Muamalat Indonesia's vision, we realize that the attainment of the Bank's sustainability performance must involve all key stakeholders at all times; especially in aligning the so-called triple bottom line sustainability concept comprising profit (economy), people (social), and planet (environment) aspects simultaneously and evenly. Bank Muamalat Indonesia is therefore committed to work consistently in delivering concrete contributions toward sustainable national development through welfare improvement of the Indonesian people.

Meanwhile, we are determined by our capability to translate our innovative investments into policies, which will ensure a balance and conducive implementation between the aspects of Environment, Social and Governance in any decision making process particularly that relating to financing. Bank Muamalat Indonesia believes that such efforts will help raise awareness of the customers in implementing and in maintaining sustainable business practices. Bank Muamalat Indonesia is aware that the financing facilities provided for the Bank's customers have some direct impacts on the environment and/or socio economic condition of the people who live surrounding the Bank's operating locations. That has led Bank Muamalat Indonesia to set a policy of not proceeding with approval for financing application for customers, whose activities are actually endangering the environment.

Dalam rangka melestarikan lingkungan, Bank Muamalat Indonesia berupaya mewujudkan program *green banking* sebagai bentuk nyata penerapan *green economy* dalam dunia perbankan syariah sesuai dengan peraturan Bank Indonesia dan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Salah satu penerapan intinya yaitu melalui penyaluran pembiayaan ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan (*green campaign*).

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk terus bergerak agresif dalam rangka meraih pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi Bank untuk Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk Kedalam 10 Bank Terbesar di Indonesia dengan Kehadiran Regional yang Kuat. Amanah untuk mencapai tujuan jangka panjang tersebut kami senantiasa jalankan dengan membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami, Modern dan Profesional, serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Dengan demikian, upaya Bank dalam menanamkan serta menerapkan "**Nilai-Nilai Keberlanjutan Muamalat**" ditujukan untuk mempertegas bahwa keberadaannya di tengah masyarakat sebagai lembaga perbankan syariah adalah untuk menjadi mitra utama terpercaya bagi semua pemangku kepentingan di seluruh pelosok tanah air. Melalui penerapan strategi serta prinsip-prinsip yang sesuai dengan Tata Kelola Keberlanjutan yang Baik, Bank Muamalat Indonesia yakin bisa mencapai keberhasilan bisnis yang selaras dengan peningkatan kesejahteraan seluruh umat di Indonesia.

In line with the efforts of preserving the environment, Bank Muamalat Indonesia has taken part in exercising the green banking program as a way to proof the Bank's true contributions to the green economy campaign applicable for the sharia banking sector, which has been carried out accordingly to the regulations set forth by Bank Indonesia and Indonesia's Ministry of Environment and Forestry. One of the core implementations being put into action was through the Bank's eco-friendly financing facility and environmentally sustainable operational activities (green campaign).

Bank Muamalat Indonesia continues its commitment to work aggressively to attain valuable growth within Indonesia's sharia financial industry.

Bank Muamalat Indonesia will continue to pursue the Bank's vision 'To be the Best Islamic Bank and one of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence'. The mandate of achieving that long-term goal will always be carried out by building an excellent and sustainable sharia financial institution with emphasis on entrepreneurial approach that are relying on prudent banking principles, Islamic, Modern and Professional human resources, as well as by keeping on the innovative investment orientation in maximizing the values of stakeholders.

*Throughout the endeavors, the Bank's efforts in instilling and applying "**Muamalat Sustainability Values**" are aimed to underpin the Bank's presence among all society members as a sharia banking institution is to become a reliable partner for all stakeholders in Indonesia. Therefore through the implementation of strategies and principles of Good Sustainability Governance, Bank Muamalat Indonesia is confident that the Bank able to achieve business success in harmony with its genuine intention to improve the welfare of all Indonesians.*

02

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2017

Sustainability Performance Highlights for 2017

I IKHTISAR SOSIAL: KEBERLANJUTAN MUAMALAT UNTUK SELURUH UMAT



*Wanita dalam kepemimpinan meningkat
*Women in managerial role increased **▲ 0.3%**

*) Dihitung berdasarkan jumlah pegawai wanita yang menduduki level Manager, VP/AVP & SEVP/EVP/SVP.
*) Calculated based on the number of female employees occupying Manager, VP/AVP & SEVP/EVP/SVP levels.

2016 **1.5%** | 2017 **1.8%** pegawai wanita
female employees



Tingkat Penggantian (Turnover) Pegawai
Employee Turnover Rate

2016 **14.4%** | 2017 **11.4%**

I SOCIAL HIGHLIGHTS: MUAMALAT SUSTAINABILITY VALUES FOR THE PEOPLE



Jumlah Penyaluran Dana untuk Program Corporate Social Responsibility/CSR 2017
Total Spending on Corporate Social Responsibility/CSR Program in 2017

Rp11,428,140,160



Insiden Pelanggaran HAM
Human Rights Violations Incidence
[G4-HR12]

0%



Jumlah Nasabah
Total Customers **▲ 16.6%**

Total nasabah meningkat dibanding tahun 2016.
Total customers increased compared to 2016.

II IKHTISAR LINGKUNGAN: KEBERLANJUTAN MUAMALAT YANG RAMAH LINGKUNGAN



Konsumsi Listrik Kantor Pusat (GJ)
Head Office Energy Consumption (GJ)

2016 **1303.76kwh** | 2017 **1336.08kwh**



Efisiensi Penggunaan Kertas
Paper Use Efficiency

GO PAPERLESS, GO E-BANKING & E-BILLING
2016 **5,000** rim/ reams & 2017 **3,041** rim/ reams
64.4% (Pemakaian kertas di tahun 2017 lebih efisien dibanding tahun 2016)
(Paper consumption in year 2017 was more efficient than in year 2016)

II ENVIRONMENTAL HIGHLIGHTS: MUAMALAT ENVIRONMENTALLY FRIENDLY VALUES



Meningkatnya Utilisasi Perbankan Digital
Increased Utilization of Digital Banking Service
Tabel Transaksi Perbankan Berbasis Digital 2016-2017
Table of Digital Banking Transaction from 2016-2017

Transaksi Digital Digital Transaction	2016	2017	Hasil Results
Mobile Banking	3,385,053	7,158,212	Meningkat 111% Increased 111%
Internet Banking	524,240	356,270	Menurun 32% Decreased 32%
ATM	22,572,561	17,714,356	Lebih optimal menurun 22% More optimal use with a decrease by 22%
PPOB	9,305,941	21,700,852	Meningkat 133% Increased 133%

III IKHTISAR EKONOMI: KEBERLANJUTAN MUAMALAT UNTUK INDONESIA



Nilai Ekonomi Didistribusikan (Rp)
Economic Value Distributed (Rp)

2016 **150,520,919,120.66**

2017 **133,810,879,252**



Total Pembiayaan
Pembangunan Jalan Tol
Total Financing for Toll
Road Construction

2016 **Rp58.6**
Miliar / Billion

2017 **Rp138.95**
Miliar / Billion



Pembiayaan Plasma dari Grup Inti yang
memiliki Sertifikasi RSPO/ISPO dan
Memerhatikan Aspek Lingkungan
Plasma Financing from RSPO/ISPO Certified Core
Group and Whom with Serious Concern about
Environmental Aspects

Total Pembiayaan
Total Financing

Rp787
Miliar / Billion

Anggota Koperasi
Member of Cooperative

7,827
Anggota / Member

1,129,236 ha Luas Lahan / Land Area
di / at **9 Provinsi / Provinces**
& **11 Kabupaten / Regencies**

03

Tentang Laporan Keberlanjutan Kami

About This Report

Tentang Laporan Keberlanjutan Kami

About This Report

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan pertama kami. Mulai tahun 2017, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia" atau "Bank" atau "Kami") akan rutin menyampaikan inisiatif-inisiatif pengembangan berkelanjutan Bank Muamalat Indonesia melalui Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia.

Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia diterbitkan untuk mengkomunikasikan komitmen dan kinerja kami seiring dengan upaya meningkatkan kontribusi Bank Muamalat Indonesia terhadap keberlanjutan program pembangunan ekonomi, lingkungan dan sosial kepada seluruh pemangku kepentingan termasuk masyarakat setempat secara transparan.

Selain itu, penerbitan laporan ini guna memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik yang disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2017.

Laporan Keberlanjutan ini memuat informasi mengenai kondisi faktual yang terkait dengan program dan pendekatan manajemen Bank Muamalat Indonesia dalam menghadapi dan mengantisipasi segala bentuk peluang, risiko, serta tantangan yang terkait dengan keberlanjutan bisnis Bank Muamalat Indonesia. Seluruhnya Bank Muamalat Indonesia rangkum dengan mengacu pada konsep *triple bottom line* sebagai landasan bagi manajemen Bank Muamalat Indonesia dalam proses pengambilan keputusan agar dengan sungguh-sungguh mempertimbangkan faktor sebab-akibat terhadap seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) Bank Muamalat Indonesia, termasuk kondisi lingkungan sekitar.

Dalam pelaksanaannya, konsep keseimbangan *triple bottom line* menjadi landasan komitmen berkelanjutan yang diterapkan

Welcome to our first Sustainability Report. Commencing 2017, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia" or "the Bank" or "We") will provide regular updates on Bank Muamalat Indonesia's sustainable development initiatives through Bank Muamalat Indonesia Sustainability Report.

Bank Muamalat Indonesia's Sustainability Report is published to communicate our commitment and performance along with the efforts to increase the contribution of Bank Muamalat Indonesia to the sustainability of economic, environmental and social development programs to all stakeholders, including the local community, in a transparent manner.

In addition, the issuance of this report is to comply with Regulation of the Financial Services Authority (POJK) No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Financing for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies, which are prepared in conjunction yet published separately with the Annual Report of Bank Muamalat Indonesia 2017.

This Sustainability Report contains information on the factual conditions associated with Bank Muamalat Indonesia's programs and management approaches in addressing and anticipating all opportunities, risks and challenges associated with Bank Muamalat Indonesia's business sustainability. All of which are summarized by Bank Muamalat Indonesia with reference to the triple bottom line concept as the basis for the management of Bank Muamalat Indonesia in its decision-making process to thoroughly consider the cause and effect factor against all Bank Muamalat Indonesia's stakeholders, including the surrounding environmental conditions.

In practice, the triple bottom line balancing concept serves as the cornerstone of an ongoing commitment that Bank

Bank Muamalat Indonesia untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan komunitas setempat hingga masyarakat luas (umat) di negeri ini, bersamaan dengan peningkatan taraf hidup seluruh karyawan Bank serta seluruh keluarganya, dan juga upaya pelestarian lingkungan sekitar.

Laporan keberlanjutan ini mengusung tema **"Nilai-Nilai Keberlanjutan Muamalat"** yang merefleksikan semangat seluruh insan Bank Muamalat Indonesia untuk terus berkarya memajukan umat.

Periode Pelaporan

Laporan Keberlanjutan tahun 2017 ini merupakan laporan pertama yang kami akan diterbitkan pada Juni 2018. [G4-29]

Melalui laporan ini Bank Muamalat Indonesia berharap para pemangku kepentingan bisa memperoleh gambaran lebih menyeluruh dan terbuka mengenai segala aktivitas serta perkembangan kegiatan pembangunan berkelanjutan yang telah dijalankan oleh seluruh kantor Bank Muamalat Indonesia mulai dari kantor pusat hingga kantor cabang, untuk periode 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Desember 2017. Untuk selanjutnya Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk tetap menerbitkan laporan keberlanjutan secara periodik setiap tahunnya. [G4-28] [G4-30]

Pedoman Pelaporan

Penyusunan Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia yang pertama ini mengacu pada Pedoman Pelaporan Keberlanjutan (*Sustainability Reporting Guidelines*) yang disusun oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 4.0 termasuk Suplemen Sektor Jasa Keuangan (G4 *Financial Services Sector Disclosures*) sebagai pedoman Bank Muamalat Indonesia, dengan tingkat kesesuaian "Core". [G4-32]

Untuk membantu semua pembaca menemukan kaitan antara isi laporan dan indikator GRI G4, Bank Muamalat Indonesia telah menyediakan tabulasi khusus pada setiap halaman laporan ini dan indeks referensi GRI yang dapat ditemukan pada halaman terakhir buku laporan keberlanjutan ini. Indikator kinerja keberlanjutan dari pedoman pelaporan yang diterapkan dalam laporan ini disajikan dengan huruf berwarna oranye di dalam kurung pada setiap penjelasan yang relevan. [G4-32]

Karena Laporan Keberlanjutan 2017 ini baru pertama kali kami terbitkan, maka belum terdapat perubahan dan/atau penyajian ulang (*restatement*) atas informasi yang disampaikan di dalam laporan tahun sebelumnya. [G4-22] [G4-23]

Lingkup dan Batasan

Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia fokus pada kinerja operasional dalam seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia, serta segala perkembangan dan perubahan yang terjadi selama tahun 2017. Informasi dan data kinerja keberlanjutan yang disajikan dalam laporan ini mencakup kinerja keuangan konsolidasi dengan anak perusahaan

Muamalat Indonesia has adopted to act ethically and make a tangible contribution to the development of the local and wider community in this country, along with the improvement of the lives of all Bank's employees and their families, as well as environmental conservation efforts.

This sustainability report carries the theme "Sustainability Values of Muamalat" which reflects the spirit of all Bank Muamalat Indonesia employees to continue working for the advancement of the society members or whom we call 'umat'.

Reporting Period

This sustainability Report 2017 is our first report to be published in June 2018. [G4-29]

Through this report Bank Muamalat Indonesia expects the stakeholders to obtain a more comprehensive and transparent picture of all activities and the progress of sustainable development activities implemented by all Bank Muamalat Indonesia's offices from headquarter to branch offices, for the period 1 January 2017 up to 31 December 2017. Moving forward, Bank Muamalat Indonesia is committed to continuously publish sustainability report periodically every year. [G4-28] [G4-30]

Reporting Guidelines

Preparation of this first Bank Muamalat Indonesia Sustainability Report refers to the Sustainability Reporting Guidelines compiled by Global Reporting Initiative (GRI) version 4.0, including the Financial Services Sector Supplement (G4 Financial Services Sector Disclosures), as the guideline of Bank Muamalat Indonesia, with "Core" conformity. [G4-32]

To help all readers find a link between the report content and the GRI G4 indicator, Bank Muamalat Indonesia has provided a special tabulation on each page of this report and the GRI reference index that can be found on the last page of this sustainability report booklet. The sustainability performance indicators of the reporting guidelines applied in this report are presented in orange letters within brackets following each relevant explanation. [G4-32]

As Sustainability Report 2017 is the first edition that we are publishing, there has been no change and/or restatement of the information submitted in the previous year's report. [G4-22] [G4-23]

Scope and Boundary

The Sustainability Report is focused on operational performance in all working units of Bank Muamalat Indonesia, as well as developments and changes that occurred during the year 2017. The information and sustainability performance data presented in this report include consolidated financial performance with subsidiaries where Bank Muamalat Indonesia is the majority

dimana Bank Muamalat Indonesia menjadi pemegang saham mayoritas yang terdiri dari PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF), Baitulmaal Muamalat, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat, Muamalat Institute (MI), dan PT Syarikat Takaful Indonesia (Perusahaan). Sedangkan untuk kinerja sosial dan lingkungan hanya mencakup data Bank Muamalat Indonesia dan tidak termasuk kinerja keberlanjutan perusahaan anak. [G4-17]

Data yang Bank Muamalat Indonesia laporkan adalah data yang terhitung mulai dari 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Desember 2017, khususnya data keuangan yang mencakup konsolidasian seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia di seluruh Indonesia. Seluruh data keuangan dinyatakan dalam satuan mata uang Rupiah Indonesia (Rp), kecuali dinyatakan lain dalam laporan. Penggunaan kata "Bank Muamalat Indonesia", "Bank", dan "Kami" menunjuk pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. [G4-18] [G4-28]

Dalam laporan tahun ini sedapat mungkin Bank Muamalat Indonesia turut melaporkan keterlibatan, interaksi serta kinerja Bank Muamalat Indonesia bersama-sama dengan para nasabah, pemegang saham, karyawan, masyarakat, pemerintah, regulator pasar modal dan mitra kerja yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah serta nilai-nilai yang membawa berkah bagi seluruh umat. Namun, data-data terkait kinerja dari para mitra usaha Bank Muamalat Indonesia yang dilaporkan terbatas pada aktivitas para mitra usaha di area sekitar operasional Bank Muamalat Indonesia, di antaranya mencakup: data nasabah, data kinerja lingkungan, data kinerja keselamatan dan kesehatan kerja, praktik pengamanan (*security*), praktik ketenagakerjaan, dan penerapan prinsip-prinsip hak asasi manusia. Kemudian terkait data pendukung upaya pelestarian lingkungan yang Bank Muamalat Indonesia terapkan dalam aktivitas operasional Bank Muamalat Indonesia yaitu upaya efisiensi energi, efisiensi penggunaan energi, pengelolaan limbah, konsumsi bahan bakar serta seluruh informasi tersebut akan Bank Muamalat Indonesia sampaikan terbatas pada aktivitas operasional Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia di Bank Muamalat Tower di Jakarta. Pertimbangannya adalah karena ruang lingkup wilayah kerja Bank Muamalat Indonesia yang cukup tersebar di wilayah Indonesia dan belum adanya keseragaman perhitungan sehingga belum dapat memaparkan penggunaan energi, pengelolaan limbah, dan konsumsi bahan bakar secara menyeluruh (*bankwide*). Selain itu, Bank Muamalat Indonesia tidak memantau, mengendalikan dan melaporkan aktivitas para mitra usaha di luar interaksinya dengan Bank Muamalat Indonesia. Tentunya, laporan ini mencakup ketiga aspek keberlanjutan, yaitu: ekonomi, lingkungan dan sosial yang Bank Muamalat Indonesia laporkan secara menyeluruh dan berimbang. [G4-18] [G4-26] [G4-HR7]

Prinsip Pelaporan

Laporan Keberlanjutan ini menyajikan kinerja Bank Muamalat Indonesia dalam rangka mewujudkan keberlanjutan bisnis dan sosial-lingkungan serta apa yang Bank Muamalat Indonesia lakukan bersama para pemangku kepentingan. Dalam proses penyusunannya, Bank Muamalat Indonesia menerbitkan Laporan Keberlanjutan ini dengan senantiasa menyertakan aspek-aspek pelaporan keberlanjutan yang

shareholder consisting of PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF), Baitulmaal Muamalat, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat, Muamalat Institute (MI), and PT Syarikat Takaful Indonesia. Meanwhile, the social and environmental performance only covers data of Bank Muamalat Indonesia and excludes the sustainability performance of subsidiary companies. [G4-17]

The data that Bank Muamalat Indonesia reports is data from 1 January 2017 to 31 December 2017, in particular financial data covering the consolidation of all work units of Bank Muamalat Indonesia throughout Indonesia. All financial data are expressed in Indonesian Rupiah currency (Rp), unless otherwise stated in the report. The use of the word "Bank Muamalat Indonesia", "Bank" and "We" refers to PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. [G4-18] [G4-28]

In this year's report Bank Muamalat Indonesia will strive to detail any involvement, interaction and collaborative works between Bank Muamalat Indonesia and its customers, shareholders, employees, the community, government, capital market regulators and partners who embrace the principles of sharia and other values that benefits the entire umat. However, the reported performance-related data from Bank Muamalat Indonesia's business partners are limited to the activities of business partners in areas surrounding Bank Muamalat Indonesia's operations, including among others: customer data, environmental performance data, occupational health and safety data, security practices, labour practices, and the application of human rights principles. Additionally, supporting data relating to environmental conservation initiatives applied by Bank Muamalat Indonesia throughout its operational activities, namely energy efficiency, energy use efficiency, waste management, fuel consumption and so on, will be limited to the operational activities of Bank Muamalat Indonesia Head Office at Bank Muamalat Tower in Jakarta. This is based on the consideration that the scope of the working area of Bank Muamalat Indonesia is quite widespread across Indonesia and there is no standardized method of calculation, therefore we are not yet able to identify the level of energy use, waste management, and fuel consumption in a consolidated figure (bankwide). In addition, Bank Muamalat Indonesia does not monitor, control and report the activities of its business partners outside their interaction with Bank Muamalat Indonesia. Of course, this report covers all three aspects of sustainability, namely: economic, environmental and social that Bank Muamalat Indonesia reports on thoroughly and objectively. [G4-18] [G4-26] [G4-HR7]

Principles of Reporting

This Sustainability Report presents the performance of Bank Muamalat Indonesia in realizing its business and socio-environmental sustainability, as well as other efforts by Bank Muamalat Indonesia together with its stakeholders. In its preparation, Bank Muamalat Indonesia publishes this Sustainability Report to always maintain aspects of sustainability reporting that covers Accuracy, Completeness, and Reliability.

mencakup Ketepatan (*Accuracy*), Kelengkapan (*Completeness*), serta Keandalan (*Reliability*). Bank Muamalat Indonesia telah melaksanakan *review* internal dan audit eksternal terhadap isi dari laporan ini yang diharapkan mampu menjamin bahwa ketiga elemen tersebut telah diterapkan dengan baik.

Proses penentuan konten laporan keberlanjutan ini berpedoman pada empat prinsip dari GRI G4, yaitu: [G4-18]

1. Inklusivitas Pemangku Kepentingan

Prinsip ini mengharuskan proses pelaporan melibatkan para pemangku kepentingan, baik dalam menentukan isi dari laporan hingga memberikan saran atau tanggapan terhadap laporan yang telah diterbitkan. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia telah melakukan identifikasi kelompok Pemangku Kepentingan Bank serta ekspektasi dan kepentingan masing-masing kelompok yang terkait dengan kegiatan bisnis Bank Muamalat Indonesia dan pembaruan struktur isi dari laporan keberlanjutan yang akan diterbitkan.

2. Konteks Keberlanjutan

Prinsip ini mengharuskan pengungkapan kinerja Bank di dalam laporan mencakup semua isu keberlanjutan relevan bagi Bank Muamalat Indonesia yang terdiri dari aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

3. Materialitas

Prinsip ini mengharuskan laporan memuat isu-isu atau aspek-aspek material terkait dampak ekonomi, sosial dan lingkungan, yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan dalam rangka mengambil keputusan.

4. Kelengkapan

Prinsip ini mengharuskan laporan dibuat dengan cakupan yang jelas untuk periode pelaporan tertentu, dan didukung oleh data yang lengkap untuk cakupan dan periode pelaporan yang telah ditentukan. Tujuannya agar semua aspek keberlanjutan yang material, telah secara memadai dilaporkan sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia dalam periode pelaporan.

Proses Penentuan Konten Laporan

Prinsip-prinsip pelaporan keberlanjutan di atas kemudian Bank Muamalat Indonesia terapkan dalam empat tahapan yaitu:

1. **Pertama**, identifikasi aspek dan isu keberlanjutan yang relevan bagi Bank Muamalat Indonesia dan para pemangku kepentingan serta objek atau lokasi dari aspek tersebut.
2. **Kedua**, penentuan prioritas dari aspek dan isu keberlanjutan yang teridentifikasi dengan menentukan materialitas dari masing-masing isu dan aspek.

Bank Muamalat Indonesia has conducted an internal review and external audit of the contents of this Report, which is expected to ensure that all three elements have been applied properly.

The process of determining the content of this sustainability report is guided by four principles of GRI G4, which are: [G4-18]

1. Stakeholder Inclusivity

This principle requires that the reporting process involves stakeholders, both in determining the content of the report and providing advice or responses to published reports. To that end, Bank Muamalat Indonesia has identified the Bank's Stakeholder Group and the expectations and interests of each group related to Bank Muamalat Indonesia's business activities and updates to the content structure of the sustainability report that is to be published.

2. Sustainability Context

This principle requires that the disclosure of Bank performance in the report includes all relevant sustainability issues for Bank Muamalat Indonesia which consists of economic, social and environmental aspects.

3. Materiality

This principle requires that the report contains material issues or aspects of the economic, social and environmental impacts required by stakeholders to assist in their decision-making process.

4. Completeness

This principle requires that the report be made with clear scope for a specific reporting period and is supported by complete data for the scope and reporting period specified. The objective is so that all aspects of material sustainability have been adequately reported to enable proper evaluation by stakeholders on Bank Muamalat Indonesia's sustainability performance during the reporting period.

Content Determination Process

Bank Muamalat Indonesia then applies the above principles of sustainability reporting in four stages:

1. **First**, to identify relevant sustainability aspects and issues for Bank Muamalat Indonesia and its stakeholders, as well as the object or location of those aspects.
2. **Second**, prioritizing identified sustainability aspects and issues by determining the materiality of each issue and aspect.

3. **Ketiga**, validasi dari isu dan aspek keberlanjutan yang material dengan memilih indikator kinerja yang sesuai setelah mempertimbangkan ketersediaan data.
4. **Keempat**, *review* atas proses penentuan konten laporan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip kualitas pelaporan termasuk akurasi, kejelasan, keseimbangan, komparabilitas, batasan waktu, dan keandalan informasi yang diungkapkan untuk pengambilan keputusan. [G4-18]

3. **Third**, *validate the materiality issues and aspects of sustainability by choosing the appropriate performance indicators after considering the availability of data.*
4. **Fourth**, *to review of the process of determining the content of the report by taking into account the quality reporting principles including accuracy, clarity, balance, comparability, time constraints, and reliability of information disclosed for decision making.* [G4-18]

Penentuan Aspek Material dan Objek Pelaporan

Laporan ini memberikan gambaran prioritas Bank Muamalat Indonesia dan menangkap berbagai perspektif pemangku kepentingan yang akan mencerminkan komitmen Bank Muamalat Indonesia yang berkelanjutan. Bank Muamalat Indonesia juga telah mengidentifikasi perlunya dilakukan inisiatif perbaikan berkesinambungan dalam area-area yang menjadi prioritas utama Bank Muamalat Indonesia dan apa yang telah Bank lakukan untuk mencapainya. Sekarang Bank Muamalat Indonesia berupaya membuat suatu rencana tanggung jawab perusahaan yang lebih ambisius dan menggunakan rencana ini untuk melaksanakan praktik keberlanjutan yang lebih baik. [G4-18]

Dalam praktiknya, Bank Muamalat Indonesia melibatkan seluruh karyawan dan pemangku kepentingan untuk mendukung agenda keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia. Berbagai aspek telah dibahas untuk mendapatkan isu-isu keberlanjutan yang bersifat paling material beserta batasannya di Bank Muamalat Indonesia maupun dalam sektor perbankan syariah. [G4-18]

Laporan Keberlanjutan Tahun 2017 ini fokus pada beberapa aspek keberlanjutan utama dimana Bank Muamalat Indonesia

Determination of Material Aspects and Reporting Objects

This report provides an overview of Bank Muamalat Indonesia's priorities and captures multiple stakeholders' perspectives that will reflect Bank Muamalat Indonesia's ongoing commitment. Bank Muamalat Indonesia has also identified the need for sustainable improvement initiatives in Bank Muamalat Indonesia's top priority areas and what the Bank has done to achieve them. Bank Muamalat Indonesia is now working to devise a more ambitious corporate responsibility plan and use this plan to implement better sustainability practices. [G4-18]

In practice, Bank Muamalat Indonesia involves all employees and stakeholders to support its sustainability agenda. Various aspects have been discussed to identify the most tangible sustainability issues along with its limitations in Bank Muamalat Indonesia, as well as in the sharia banking sector. [G4-18]

This Sustainability Report 2017 focuses on a number of primary sustainability aspects determined by Bank Muamalat Indonesia



telah menentukan berdasarkan analisis materialitas dan relevansinya dengan aktivitas Bank Muamalat Indonesia. Proses penentuan materialitas dalam hal ini merupakan proses untuk

based on an analysis of its materiality and relevance to the Bank's activities. The process of determining materiality in this case is the process of determining what issues are relevant

menentukan isu-isu apa saja yang relevan dengan kegiatan usaha Bank Muamalat Indonesia yang berpengaruh secara signifikan bagi para pemangku kepentingan. Penentuan aspek material dilakukan berdasarkan analisis keberlanjutan bisnis Bank Muamalat Indonesia serta survei dan forum diskusi eksternal serta internal untuk menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Berbagai kelompok pemangku kepentingan yang terlibat dalam survei ini meliputi pemegang saham, karyawan, masyarakat sekitar lokasi Bank Muamalat Indonesia, nasabah, asosiasi industri, jurnalis/media, analis keuangan, akademisi, regulator, dan pemasok. Dari hasil survei tersebut, maka aspek-aspek material dan batasan (*boundary*) laporan ini adalah sebagai berikut: [G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

Bank Muamalat Indonesia memberikan lembar kuesioner kepada pemangku kepentingan untuk menentukan tingkatan materialitas. Dari hasil survei tersebut, terdapat tiga tingkatan materialitas yaitu rendah (*low*), sedang (*medium*), dan tinggi (*high*).

Keandalan Laporan

Dengan menggunakan panduan *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 4.0, verifikasi dari pihak ketiga untuk laporan periode ini belum dilakukan, namun seluruh data dan informasi dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal Bank Muamalat Indonesia khususnya masing-masing departemen terkait.

Pengukuran kinerja ekonomi yang diungkapkan dalam laporan ini disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku di Indonesia, sedangkan untuk kinerja sosial dan lingkungan, Bank Muamalat Indonesia menggunakan teknik pengukuran yang berlaku secara internasional. Untuk laporan keuangan konsolidasi Bank Muamalat Indonesia telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Doli, Bambang, Sulistiyanto, Dadang dan Ali untuk laporan tahun 2017. Seluruh informasi yang diungkapkan dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal Bank sehingga dapat diandalkan untuk proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Untuk tahun ini, Bank Muamalat Indonesia belum melakukan proses verifikasi oleh pihak eksternal namun ke depannya, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk melibatkan pihak eksternal dalam proses verifikasi untuk meningkatkan keandalan laporan keberlanjutan. [G4-33]

Sistem pengukuran data yang digunakan untuk mengukur dan mengumpulkan data serta informasi yang Bank Muamalat Indonesia sampaikan di dalam laporan ini tentunya telah sesuai dengan standar baku nasional yang berlaku dan telah diterapkan di Bank Muamalat Indonesia, di antaranya seperti Peraturan Kementerian Lingkungan Hidup, serta Peraturan dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi. [G4-18]

Tanggapan

Bank Muamalat Indonesia mengapresiasi setiap tanggapan, saran dan pemikiran yang masuk terkait pelaporan berbagai program dan komunikasi yang telah Bank Muamalat Indonesia lakukan. Tujuannya adalah agar seluruh pemangku

to the business activities of Bank Muamalat Indonesia, which have significant influence for the stakeholders. The process of material aspect determination is conducted through ongoing analysis of Bank Muamalat Indonesia's business sustainability, surveys and external as well as internal discussion forums to generate relevant information in accordance with the needs of the stakeholders. The various stakeholder groups involved in the survey include shareholders, employees, communities around Bank Muamalat Indonesia locations, customers, industry associations, journalists/media, financial analysts, academicians, regulators, and suppliers. From the survey results, the material aspects and constraints (boundary) of this report are as follows: [G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

Bank Muamalat Indonesia provided a questionnaire sheet to stakeholders to determine the level of materiality. From the survey results, there are three levels of materiality, which are low, medium, and high.

Reliability of the Report

By using the Global Reporting Initiative (GRI) guidance version 4.0, third party verification for this reporting period has not been performed, but all data and information in this report has undergone internal verification processes within Bank Muamalat Indonesia, particularly within the relevant departments.

The measurement of economic performance disclosed in this report is prepared in accordance with the applicable Financial Accounting Standards in Indonesia; while for social and environmental performance, Bank Muamalat Indonesia uses internationally accepted measurement techniques. The consolidated financial statements of Bank Muamalat Indonesia for the 2017 report have been audited by Public Accounting Firm Doli, Bambang, Sulistiyanto, Dadang and Ali. All information disclosed in this report has undergone an internal Bank verification process so that it is reliable for the evaluation and decision-making process. For this year, Bank Muamalat Indonesia has not conducted a verification process by external party; however, moving forward, Bank Muamalat Indonesia is committed to engaging external parties in the verification process to improve the reliability of its sustainability reports. [G4-33]

The data measurement system used to measure and collect data and information conveyed by Bank Muamalat Indonesia in this report is compliant with the current national standard and is applied at Bank Muamalat Indonesia, such as Ministry of Environment Regulations, and Regulations from the Ministry of Manpower and Transmigration. [G4-18]

Feedback

Bank Muamalat Indonesia appreciates any responses, suggestions and ideas that come in relation to the reporting of various programs and communications done by Bank Muamalat Indonesia. The objective is to enable all stakeholders

kepentingan dapat mengetahui dan memberikan masukan konstruktif terkait aspek keberlanjutan yang perlu menjadi perhatian, dan berharap agar ke depan laporan keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia bisa menjadi sarana pembelajaran dan penyempurnaan kinerja keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia di masa mendatang.

Jika Anda ingin memberikan umpan balik atau memiliki gagasan mengenai apa yang dapat Bank Muamalat Indonesia sempurnakan di masa mendatang, Anda dapat mengirimkan Formulir Umpan Balik terlampir di akhir buku Laporan Keberlanjutan ini atau Anda bisa langsung menghubungi: [\[G4-31\]](#)

Sekretaris Perusahaan
Gedung Muamalat Tower Lantai 17
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta Selatan 12940
Telp : +62 21 8066 6000, Ext: 117223
Fax : +62 21 8066 6001
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Web : www.bankmuamalat.co.id

to know and provide constructive feedback on sustainability aspects that need attention, and with the hope that Bank Muamalat Indonesia sustainability report can be a learning and improvement tool for Bank Muamalat Indonesia's future sustainability performance.

If you would like to provide feedback or have any suggestions on what Bank Muamalat Indonesia can improve in the future, you can send the attached Feedback Form at the end of this Sustainability Report or you can contact: [\[G4-31\]](#)

Corporate Secretary
17th Floor Muamalat Tower Building
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Kuningan Timur, Setiabudi, South Jakarta 12940
Tel : + 62 21 8066 6000, Ext: 117223
Fax : +62 21 8066 6001
E-mail : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Web : www.bankmuamalat.co.id

04

Sekapur Sirih

Message from Management

Laporan Dewan Pengawas Syariah [G4-1]

Report of the Sharia Supervisory Board [G4-1]



Prof. DR. (HC) K.H. Ma'aruf Amin

*Ketua Dewan Pengawas Syariah
Chairman of the Sharia Supervisory Board*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Bismillaahirrohmaanirrohiim*

*Alhamdulillah Rabbil 'aalamin, was-shalatu was-salamu 'ala Nabiyyina Muhammadin, wa 'ala aalihi
wa ashhabih wa man tabi'ahu biihsanin ila yaumil qiyamah, amma ba'du.*

Yang Kami Hormati Para Pemegang Saham dan Pemangku
Kepentingan,

Alhamdulillah sepanjang tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia mampu meraih kinerja yang positif dan konsisten dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dalam rangka 'Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar

Dear Honoured Shareholders and Stakeholders,

Alhamdulillah, praise to God that in 2017, Bank Muamalat Indonesia was able to achieve positive and consistent performance in various improvement initiatives in order 'To be

Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional’.

Mewakili Dewan Pengawas Syariah, kami turut bangga dan akan terus memupuk kepercayaan kami kepada Dewan Komisaris dan Direksi akan komitmen mereka dalam menjalankan strategi yang tepat guna mewujudkan visi tersebut. Sebagai pelopor industri perbankan syariah di Indonesia dan satu-satunya yang memiliki cabang penuh di luar negeri, Bank Muamalat Indonesia tentunya memiliki komitmen dalam meningkatkan layanan prima di seluruh jaringan usahanya melalui pengembangan produk dan jasa yang mampu mengakomodir kebutuhan nasabah baik perorangan maupun korporasi. Dari sisi sosial, Bank juga berkomitmen untuk senantiasa menjalin silaturahmi dengan seluruh lapisan umat di segala lini. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pendekatan usaha berbasis komunitas seperti membangun kerja sama berbasis umat seperti dengan berbagai institusi Islam, seperti sekolah, rumah sakit, dan juga dengan menyediakan produk dan layanan bagi aktivitas jemaah haji dan umrah. Terkait dengan pemberdayaan pembiayaan di sektor Mikro, Kecil, dan Menengah, Bank juga terus menjaga langkahnya agar senantiasa selaras dengan program Pemerintah dalam rangka meningkatkan nilai akan produk-produk buatan dalam negeri. Perwujudan komitmen tersebut merupakan amanah yang senantiasa kami emban menuju iklim usaha yang fokus dalam membangun kemaslahatan umat.

Untuk itu peran pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, karyawan dan juga seluruh pemangku kepentingan Bank Muamalat Indonesia untuk turun tangan memberdayakan seluruh nasabah untuk menjadi teladan, sangatlah penting dalam menunjang berubahnya kehidupan nasabah di seluruh Indonesia.

Ke depan, Bank Muamalat Indonesia akan terus bergerak dinamis dan efektif dalam upaya menggapai pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia senantiasa mempersiapkan diri untuk dapat bersaing di tengah persaingan industri perbankan syariah dan perbankan nasional, sekaligus menjadi lokomotif pertumbuhan industri syariah di Indonesia. Kami meyakini bahwa pertumbuhan bisnis Bank akan selalu didukung oleh sistem keuangan yang sehat dan stabil, dan merupakan faktor krusial yang menjadi fondasi usaha Bank dalam membangun dan melayani ekonomi umat menuju pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Kami ingin sampaikan bahwa, penerapan prinsip syariah telah dilakukan dengan baik di Bank Muamalat Indonesia. Tentunya, dengan meningkatkan pengawasan dan sosialisasi terhadap aspek syariah secara berkesinambungan yang di antaranya dilakukan melalui rapat rutin Dewan Pengawas Syariah, uji petik di beberapa jaringan kantor, sosialisasi aspek syariah melalui video dan lain-lain, akan turut meningkatkan kepercayaan masyarakat luas terkait penerapan prinsip syariah di setiap produk dan layanan yang dimiliki Bank.

the Best Islamic Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence’.

On behalf of the Sharia Supervisory Board, we take pride in and will continue to cultivate our trust in the Board of Commissioners and the Board of Directors for their commitment in implementing the right strategy to realize that vision. As a pioneer in Indonesia’s sharia banking and the only one that has a full operation overseas branch, Bank Muamalat Indonesia is undoubtedly committed to improving the service excellence throughout its business networks through the development of products and services capable of accommodating the needs of both individual and corporate customers. On the social side, the Bank is also committed to maintain close ties with every layer of the community in all lines. The commitment is realized through a community-based business approach by building cooperation with various Islamic institutions, such as schools and hospitals, and by creating products and services specifically for pilgrims embarking on the haji and umrah. In relation to funding enablement for Micro, Small and Medium Enterprises, the Bank also continues to keep pace with the Government programs in adding the value of domestically made products. The realization of this commitment is a mandate that we should continually carry towards a business climate focused on creating community welfare.

Therefore, the role of the shareholders, Board of Commissioners, Board of Directors, employees and all stakeholders of Bank Muamalat Indonesia in directly empowering all the customers in becoming a role model, is very significant in changing the lives of the Bank’s customers across Indonesia.

Going forward, Bank Muamalat Indonesia will continue to move dynamically and effectively in achieving growth of the Islamic financial sector in Indonesia. Bank Muamalat Indonesia will always make itself ready to remain competitive within the sharia banking and national banking industries, while acting as a driving force for the development within the sharia industry in Indonesia. We believe that our business growth will always be supported by a sound and stable financial system, which is a crucial factor underlining the Bank’s efforts in building and servicing the people’s economy toward a sustainable business growth.

We would like to report that, implementation of the Islamic principles has been properly done throughout Bank Muamalat Indonesia. Of course, we should improve our roles in the overall oversight function and in socializing the sharia aspect within our business processes, which among others have been carried out through regular meetings of the Sharia Supervisory Board, sampling and benchmarking in several branch offices, socialization of the sharia aspects through video as well as other means of communications. All of these implementations will help increase confidence of the public in general, in terms of their trust in the sharia principle practices in each of Bank’s product and service.

Insya Allah, upaya Bank Muamalat Indonesia dalam meningkatkan taraf hidup seluruh umat di Indonesia dapat menjadi upaya yang berkelanjutan di masa yang akan datang. Semoga kita semua selalu dalam lindungan dan berkah Allah dalam menjalankan tugas sehingga lebih berkembang dan bermanfaat untuk semua. Aamiin.

If God wills, the efforts of Bank Muamalat Indonesia in improving the living standards of the Indonesian people can be sustainably undertaken moving forward. May all of us be under God's protection and under His blessings in performing our duties so that we can achieve higher growth and can deliver more benefits to all. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,



Prof. DR. (HC) K.H. Ma'ruf Amin

Ketua Dewan Pengawas Syariah
Chairman of the Sharia Supervisory Board

Laporan Dewan Komisaris [G4-1]

Report of the Board of Commissioners [G4-1]



Prof. DR. Anwar Nasution

Komisaris Utama / Komisaris Independen
President Commissioner / Independent
Commissioner

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh
Bismillaahirrohmaanirrohiim
Alhamdulillah Rabbil 'Aalamin, Wa Shalatu Wa Salamu 'Ala Nabiyyina Muhammad, Wa 'Ala Aalihi Wa
Shahbihi Wa Sallam, Amma Ba'du.*

Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Atas nama Dewan Komisaris PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. ('Bank Muamalat Indonesia'), saya ingin memanjatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkat yang diberikan kepada keluarga besar Bank Muamalat Indonesia sehingga kami dapat melewati tahun 2017 dengan kinerja yang cukup memuaskan. Kami ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh Pemangku Kepentingan atas kepercayaan serta dukungannya kepada Bank Muamalat Indonesia. Walaupun Bank Muamalat Indonesia disebut sebagai bank syariah terbaik dan terbesar di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional, tapi bank ini masih menghadapi berbagai tantangan yang masih memerlukan perhatian. Permasalahan ini terutama kredit bermasalah yang diwarisi dari masa kepemimpinan periode yang lalu.

Sekilas tentang Kondisi Perekonomian Makro dan Sektor Perbankan Nasional

Peningkatan suku bunga dan terus melemahnya kurs Rupiah yang terjadi perlu mendapatkan perhatian serius, kedua hal tersebut merupakan akibat dari kebijakan moneter yang

Dear Respected Shareholders and Stakeholders,

On behalf of the Board of Commissioners of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. ('Bank Muamalat Indonesia'), I would like to express my gratitude to Allah SWT for all the blessings bestowed upon Bank Muamalat Indonesia family that saw us finishing year 2017 with a good standard in performance. We would like to thank Stakeholders for their trust in Bank Muamalat Indonesia. Despite the fact that Bank Muamalat Indonesia has been considered as the best and also the largest sharia bank in Indonesia with strong regional presence, yet the Bank experienced many challenges that must be put as priority concerns. One of which was the non performing financing issues remained unresolved by the previous boards.

Overview of Macroeconomic Conditions and the National Banking Sector

Increased interest rates combined with continued weakening of the Rupiah exchange rate were two areas needed serious attention, both of which were due to the monetary policy that

mengakhiri *quantitative easing* di negara-negara maju khususnya di Amerika Serikat, Inggris, Eropa Barat dan Jepang. Dimana hal tersebut berdampak negatif dan memberatkan bagi pihak-pihak yang meminjam dari luar negeri baik dari sektor pemerintah, perbankan, dunia usaha maupun perorangan. Semoga masalah ini dapat diatasi oleh Pemerintah sehingga tidak menimbulkan krisis seperti tahun 1997 dan 2008.

Di tahun 2017, pertumbuhan perekonomian Indonesia menunjukkan peningkatan yang tercatat di tingkat 5,05%, dibandingkan dengan 5,02% di tahun sebelumnya. Pertumbuhan tersebut berhasil diraih terlepas dari dinamika kondisi perekonomian Indonesia ditambah fluktuasi harga komoditas dan nilai tukar mata uang yang turut berdampak terhadap sektor keuangan. Faktor tersebut turut mempengaruhi kondisi perbankan Indonesia yang memiliki pertumbuhan kredit di kisaran 8,2% dan *Non Performing Loan (NPL)* gross sekitar 2,6%, yang artinya masih bisa dikendalikan dengan baik. Walaupun demikian, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memandang sektor perbankan masih dalam moderasi pertumbuhan yang baik pada tahun 2017, dimana aset bertumbuh 9,8%, dana pihak ketiga tumbuh 9,4% secara *year on year*, dan di sisi permodalan Rasio Kecukupan Modal (*Capital Adequacy Ratio/CAR*) yang tercatat di kisaran 23,5%. Artinya, di tengah dinamika yang dialami oleh berbagai industri nasional, indikator kesehatan masih terjaga dengan baik. Dengan demikian sistem perbankan masih ditopang dengan ketahanan modal yang memadai, sehingga kepercayaan masyarakat dan investor terhadap industri perbankan terlihat masih tinggi. Oleh karena itu, akselerasi pertumbuhan kredit perbankan dan/atau pembiayaan berbasis syariah tergantung pada bagaimana strategi *funding* bisa berjalan dengan baik.

Konsisten dalam Berkomitmen Menyejahterakan Berjuta Umat di Indonesia

Sejak beberapa tahun terakhir Bank Muamalat Indonesia telah memusatkan diri pada pelayanan badan usaha dan nasabah Muslim termasuk program plasma dan mendukung penerapan konsep '*green banking*'. Berkat program ini, Bank Muamalat Indonesia berhasil memberikan kesempatan kepada kelompok-kelompok nasabah mikro hingga menengah untuk mendapatkan akses, produk, layanan perbankan syariah serta program pemberdayaan dengan membangun tiga perilaku unggul yang mencerminkan nilai-nilai Islami, Modern dan Profesional (IDEAL).

Program Pemberdayaan Umat ini menjadi salah satu prioritas Bank Muamalat Indonesia dalam meraih visi Bank. Komitmen kami dalam memberikan perhatian pada program pemberdayaan umat inilah yang terus kami pertahankan sejalan dengan visi Bank dengan menjalankan misi kami yaitu "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

has ended quantitative easing particularly in developed countries such as the United States, Great Britain, Western Europe, and Japan. That also brought negative impact and burdensome for parties who recorded overseas borrowings either from the government, banking sector, businesses, or even individual lending. This issue hopefully can be overcome by the Government as prevention from the crisis experienced back in 1997 and 2008.

In 2017, the Indonesian economic growth showed an improvement being recorded at 5.05%, compared to 5.02% in the previous year. Growth was achieved despite the dynamics of Indonesia's economic conditions, in addition to fluctuations in commodity prices and exchange rates, which were likewise affecting the financial sector. Despite those factors also influenced the Indonesian banking conditions, however, Indonesia's banking sector could record credit growth at approximately 8.2% and gross Non Performing Loans (NPL) at approximately 2.6%, meaning that it was still manageable. Nonetheless, the Financial Services Authority (OJK) considered the banking sector to be in moderately good growth as of 2017, where assets grew to 9.8%, Third Party Fund (Dana Pihak Ketiga/DPK) grew by 9.4% year on year, and in terms of capital grants the Capital Adequacy Ratio (CAR) was recorded at about 23.5%. This means that in the midst of dynamics experienced by various national industries, health indicators have still been well preserved. Thus, the banking system was still supported by the resilience of adequate capital, and public and investor confidence in the banking industry remained to appear high. Therefore, the acceleration of growth in credit banking and/or sharia-based financing is dependent on how the funding strategy can be well implemented.

Consistent in Committing to the Welfare of the Millions of Umat in Indonesia

Continuing Bank Muamalat Indonesia's strategy, which is applied through an approach in favor of the umat/customers across Indonesia, in 2017, Bank Muamalat Indonesia remained focused on the tactical level, specifically on the 'Empowerment of Umat' program, alongside efforts to support the plasma program and also by implementing the 'green banking' concept. Thanks to this program, Bank Muamalat Indonesia succeeded in providing opportunities for micro to medium-sized groups of customers through access to products, sharia banking services and empowerment programs, as well as the implementation of exceptional behaviors that reflect the three core values of Islamic, Modern and Professional (IDEAL).

The Empowerment of Umat Program is among Bank Muamalat Indonesia's priorities in achieving the Bank's vision. We must continue to maintain our focus on the Empowerment of Umat Program in line with the Bank's vision, and by accomplishing our mission in 'developing an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principle and excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented

serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan". Keunikan tersebutlah yang membedakan Bank Muamalat Indonesia agar tetap unggul di antara bank berbasis syariah lainnya di Indonesia.

Untuk itu, guna mewujudkan Visi dan Misi Bank serta meningkatkan akses keuangan, Bank Muamalat Indonesia membuka akses perbankan, memberikan pembiayaan keuangan, namun tetap memberdayakan jutaan umat di Indonesia untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik, melalui produk pembiayaan, tabungan, asuransi, dan layanan perbankan syariah di tempat nasabah serta senantiasa meningkatkan kapasitas seluruh karyawan ('insan') dan nasabah Bank Muamalat Indonesia terkait program Pemberdayaan Umat sebagai wujud pelaksanaan tanggung jawab perusahaan dalam aspek sosial. [G4-DMA-FS]

Ini adalah bentuk konkrit yang Bank Muamalat Indonesia lakukan dalam menjalankan program edukasi literasi keuangan berbasis syariah melalui program sosialisasi akses keuangan kepada nasabah baik berupa informasi pembiayaan, tabungan, dan pelatihan. Kami yakin bahwa keberhasilan dari program ini terletak pada bagaimana metode pendekatan yang dilakukan berjalan sistematis dan efektif. Dengan demikian, objektif akhir yang dituju yaitu peningkatan kesejahteraan dari berbagai anggota masyarakat yang membutuhkan fasilitas yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia dapat tercapai dengan baik, yang nanti akan tercermin dari perubahan perilaku (*behavioral change*) dari segmen utama yang menjadi sasaran Bank Muamalat Indonesia.

Hal lain yang menjadi kunci keberhasilan serta keunikan dari program Bank Muamalat Indonesia adalah konsistensi Bank dalam menanamkan nilai-nilai Islami dan nilai pemberdayaan (*value empowerment*) dan integritas yang terpercaya kepada seluruh karyawan hingga nasabah seperti kedisiplinan, kemampuan kerja sama, kesetiakawanan, dan kemampuan serta komitmen keinginan untuk membayar kembali.

Suksesi Kinerja Direksi di Tahun 2017

Kami bersyukur dengan kinerja industri keuangan syariah yang semakin positif di 2017, seiring dengan hal tersebut Bank Muamalat Indonesia juga mampu membukukan performa yang cukup membanggakan. Pencapaian kinerja yang baik di tahun 2017 salah satunya didukung oleh upaya Direksi sepanjang 2017 khususnya dalam memenuhi target Rencana Bisnis Bank 2017.

Per 31 Desember 2017, pencapaian kinerja positif Bank Muamalat Indonesia tercermin dari nilai Total Aset yang mencapai Rp61,7 triliun atau meningkat 10,6% dari Rp55,8 triliun di akhir 2016, ditambah dengan pencatatan laba sebelum pajak sebesar Rp60,3 miliar pada tahun 2017. Dengan kinerja ini *Alhamdulillah* target Bank Muamalat Indonesia dapat tercapai dengan baik, namun demikian walau dalam rentang usianya yang relatif muda, Bank Muamalat Indonesia mengalami tantangannya sendiri dalam menjalankan kegiatan operasional dan memerlukan tambahan modal untuk pengembangan usaha, dimana kami menganggap

towards innovative investment to optimize values which benefit all stakeholders'. This uniqueness is what distinguishes Bank Muamalat Indonesia, so that it remains ahead of other sharia-based banks in Indonesia.

Therefore, in order to realize the Bank's Vision and Mission, as well as to improve access to finance, Bank Muamalat Indonesia opens access to banking; providing financing, while still empowering millions of umat in Indonesia to gain a higher standard of living through financing, savings, insurance and sharia banking services across customer locations, and by constantly improving the capacity of all Bank Muamalat Indonesia employees ('insan') and customers related to the Empowering Umat program as a form of implementing corporate responsibility in the social aspect. [G4-DMA-FS]

This is a concrete action that Bank Muamalat Indonesia undertakes in implementing sharia-based financial literacy education programs through the socialization of financial access to customers, whether it is via information on financing, savings or training. We are confident that the success of this program lies in ensuring that the approach method is systematic and effective. Thus, the final objective, which is to improve the welfare of various community members in need of the facilities offered by Bank Muamalat Indonesia can be well achieved, after which it would be reflected by the behavioral changes in the main segment targeted by Bank Muamalat Indonesia.

Another aspect that is key to the success and uniqueness of Bank Muamalat Indonesia's program is the Bank's consistency in instilling Islamic values and empowerment values at all levels, from its employees to its customers, such as self-discipline, the capacity for cooperation, solidarity, and the ability and commitment in commitment in making repayments.

Board of Directors Performance Succession in 2017

We are grateful that the better performance of the sharia financial industry, could eventually drive Bank Muamalat Indonesia in recording a relatively proudful performance. Such positive performance in 2017 has been supported by the efforts of the Board of Directors throughout 2017 particularly in meeting the Bank's Business Plan targets of 2017.

As of 31 December 2017, the achievement of positive performance by Bank Muamalat Indonesia was reflected in the value of Total Assets that reached Rp61.7 trillion or an increase of 10.6% from Rp55.8 trillion at the end of 2016, plus a recorded pre-tax profit of Rp60.3 billion in 2017. With this performance, Alhamdulillah, Bank Muamalat Indonesia targets have been well-achieved, however, even in its relatively young age range, Bank Muamalat Indonesia has been struggling with its own challenges in carrying out its operational activities, hence requiring more capital injection for

hal tersebut merupakan persoalan yang kerap terjadi dan lumrah di dalam sebuah bisnis.

Dalam upaya menjaga agar kinerja Bank searah dengan pencapaian visi dan misi Bank, Dewan Komisaris juga menghargai upaya Direksi dalam menjalankan saran-saran berupa rekomendasi yang diberikan Dewan Komisaris kepada Direksi di tahun 2017. Tujuannya adalah agar strategi bisnis Bank Muamalat Indonesia berjalan seimbang dan harmonis dengan komitmen Bank yang senantiasa diterapkan guna memberikan faedah berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Salah satu rekomendasi yang Dewan Komisaris telah sampaikan kepada Direksi adalah untuk meningkatkan pertumbuhan kinerja Bank dengan memperluas penyaluran pembiayaan kepada kelompok usaha Muslim termasuk sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Terkait dengan pemberdayaan pembiayaan di sektor UMKM, pendekatan bisnis ini dijalankan seiring dengan program Pemerintah dalam rangka meningkatkan nilai tambah dari produk-produk asli buatan dalam negeri. Terkait hal itu, Dewan Komisaris menghargai upaya Direksi dalam menerapkan pendekatan berbasis komunitas seperti membangun kerja sama dengan sekolah-sekolah Islam, madrasah, pesantren atau rumah sakit Islam, dan biro perjalanan haji dan umrah (*travel agent*). Upaya lainnya adalah dengan menyediakan produk dan layanan khusus yang dapat memberikan kemudahan bagi aktivitas jemaah haji dan umrah baik sebelum keberangkatan maupun selama berada di Tanah Suci.

Dewan Komisaris juga ingin mengucapkan selamat atas keberhasilan Bank dalam kegiatan peluncuran program 1HRAM atau Layanan Satu Atap Haji dan Umrah guna memfasilitasi kebutuhan bisnis haji dan umrah bagi seluruh nasabah dan *stakeholder* terkait lainnya, seperti biro perjalanan haji dan umrah, kelompok bimbingan ibadah haji, layanan pembuatan visa, layanan manasik dan lain sebagainya. Tahap berikutnya sebagai bagian dari rencana penerapan pemberdayaan di bidang UMKM, Bank Muamalat Indonesia akan menyalurkan pembiayaan kepada kelompok usaha lokal yang memproduksi kerudung, baju ihram, peci, tasbih, ikat pinggang, penginapan maupun usaha tempat makan/restoran Indonesia di Tanah Suci guna memenuhi kebutuhan para Jemaah haji dan umrah. Juga diharapkan akan lebih banyak pengiriman *remittance* TKI yang ada di Timur Tengah melalui Bank Muamalat Indonesia.

Memandang Prospek Usaha ke Depan

Dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), khusus perbankan tahun 2020 mendatang, industri perbankan harus melakukan persiapan yang matang. Sebab, kalau tidak, perbankan akan sulit bersaing dengan bank asing dari kawasan Asia Tenggara karena bank-bank tersebut akan lebih ekspansif untuk merambat ke pangsa pasar yang belum pernah dijangkau. Salah satu hal yang disoroti dari perbankan Indonesia adalah capaian pertumbuhan kredit yang masih belum mampu untuk tumbuh setinggi tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, suku bunga kredit di Indonesia pun

the business development purpose, which we consider it as a common practice and issue experienced by any business.

In the effort to keep the Bank's performance in line with the achievement of the Bank's vision and mission, the Board of Commissioners also appreciates the efforts of the Board of Directors in implementing the recommendations of the Board of Commissioners to the Directors in 2017. The aim was to ensure that Bank Muamalat Indonesia's business strategy was balanced and ran in harmony with the Bank's commitment that is always applied to provide sustainable benefits to all stakeholders.

One of the recommendations that the Board of Commissioners conveyed to the Board of Directors was to improve the growth in Bank performance by extending the distribution of financing to the Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) sector. In relation to the empowerment of financing in the MSMEs sector, this business approach has been run in line with the Government's program to provide more added values to the authenticity of domestically produced products. Therefore, the Board of Commissioners appreciates the efforts of the Board of Directors in implementing a community-based approach such as in building cooperation with Islamic schools, madrassah, Islamic boarding schools and hospitals, and hajj and umrah travel agents. Other efforts were in the provision of special products and services that can facilitate ease for pilgrims' activities both before departure and while in the Holy Land.

The Board of Commissioners also wish to congratulate on the Bank's success in launching the 1HRAM program or the Muamalat One Stop Service for hajj and umrah that facilitates the Hajj and Umrah business needs for all customers and other relevant stakeholders, such as hajj and umrah travel agents, the hajj preparation groups, visa services for hajj, manasik services and others. The next stage, as part of the implementation plan of empowerment program in the field of MSMEs, Bank Muamalat Indonesia will distribute financing to local business groups who produce veils, ihram clothes, moslem prayer cap called peci, prayer beads called tasbih, belts, accommodation and Indonesian restaurant business operating in the Holy Land, with the aim to fulfill the needs of the Hajj and Umrah participants while in the Holy Land. Besides, we are also expecting an increase in remittance transactions by migrant workers residing in the Middle East through Bank Muamalat Indonesia.

Review on Future Business Prospects

In facing the ASEAN Economic Community (MEA), especially for the banking sector in 2020, the banking industry must make full preparations. Otherwise (Indonesian) banks will find it difficult to compete with foreign banks from Southeast Asia because these banks will perform more expansive efforts in penetrating to new market segments. Among the observable aspects of Indonesian banking was the credit growth rate that was lower than previous years. In addition, the credit interest rates in Indonesia were still fairly high, in the ASEAN region, Indonesia's credit interest rate

masih terbilang tinggi, di kawasan ASEAN, suku bunga kredit Indonesia masih dua kali lebih tinggi, tidak terkecuali suku bunga untuk kredit mikro.

Dari sisi perbankan syariah, kami memandang prospek perbankan syariah akan tumbuh signifikan, apalagi saat ini arah pengembangan bank syariah sedang digalakkan untuk menjadi lembaga keuangan untuk *financial inclusion*, yaitu lembaga yang memberikan kesempatan kepada masyarakat pra sejahtera untuk mendapatkan akses lebih luas terhadap produk dan layanan perbankan. Arah pengembangan usaha perbankan syariah inilah yang menjadi pemicu bagi Bank Muamalat Indonesia untuk terus memfokuskan pertumbuhan bisnisnya sebagai lembaga keuangan syariah yang bisa meningkatkan kesejahteraan seluruh umat.

Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Dewan Komisaris berperan aktif dalam pelaksanaan Tata kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*), yang menjadi keharusan dalam melindungi Bank dan kepentingan para pemangku kepentingan. Dalam memastikan bahwa seluruh mekanisme pengawasan berfungsi secara optimal, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, Komite Tata Kelola Perusahaan, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi.

Dewan Komisaris menyampaikan bahwa Tata Kelola Perusahaan yang Baik telah dijalankan sesuai dengan praktik-praktik terbaik maupun Hukum dan Peraturan yang berlaku. Nasabah yang tidak membayar kredit, direksi maupun karyawan Bank Muamalat Indonesia yang melanggar aturan perbankan akan dilaporkan kepada penegak hukum. Prinsip-prinsip GCG yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi dan profesional, kewajaran dan kepedulian tentunya telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari budaya Bank. Dalam kapasitasnya sebagai Pengawas, Dewan Komisaris tetap menjaga komunikasi yang konstruktif dengan Direksi, dan bersama-sama sepakat untuk mencapai pertumbuhan yang berkualitas dimana pengembangan bisnis selalu disertai dengan pemantauan risiko dan fungsi internal audit yang efektif.

Apresiasi

Atas nama Dewan Komisaris kami ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pemegang saham, nasabah, seluruh jajaran karyawan, mitra bisnis, dan seluruh pemangku kepentingan lainnya atas dukungan, loyalitas serta kepercayaan yang telah diberikan sehingga kami dapat mempertahankan kinerja yang positif di tahun 2017. Dewan Komisaris juga ingin menyampaikan bahwa salah satu aspirasi kami adalah agar kita semua dapat menghimpun kekuatan untuk menciptakan *teamwork* yang lebih solid dan efektif.

Perkenankan saya menyampaikan apresiasi tertinggi kepada Direksi yang telah menunjukkan upaya dalam meningkatkan efektivitas dari kepemimpinan, komunikasi, pengelolaan yang

was still two times higher, including the interest rate for micro financing.

In terms of sharia banking, we believe that the prospects of sharia banking will grow significantly, especially now that the development of Islamic banks has been directed towards being a financial institution for financial inclusion, meaning institutions that provide pre-prosperous communities with opportunities for wider access to banking products and services. This direction for the development of sharia banking is in fact what is triggering Bank Muamalat Indonesia to continue its focus on growing its business as a sharia financial institution that is able to increase the welfare of the entire society members or umat.

Good Corporate Governance

The Board of Commissioners played an active role in the implementation of Good Corporate Governance (GCG), which is a necessity in protecting the Bank and the interests of stakeholders. In ensuring that all oversight mechanisms function optimally, the Board of Commissioners is assisted by the Audit Committee, Risk Monitoring Committee, Nomination and Remuneration Committee, Corporate Governance Committee and Integrated Corporate Governance Committee.

The Board of Commissioners viewed that Good Corporate Governance has been executed in accordance with the best practices and applicable Laws and Regulations. Customers who have bad credit ratings, as well as Directors or employees of Bank Muamalat Indonesia who are in violation of banking rules, will be reported to the law enforcement authorities. The GCG Principles that comprise transparency, accountability, responsibility, independent and professional, and fairness have no doubt become an integral part of the Bank's culture. In its capacity as Supervisor, the Board of Commissioners maintains constructive communication with the Board of Directors, and together agree to achieve quality growth where business development is always accompanied by effective risk monitoring and internal audit functions.

Appreciation

On behalf of the Board of Commissioners, we would like to express our gratitude to all our shareholders, customers, all ranks of employees, business partners and all other stakeholders for their support, loyalty and trust that has been given so that we can maintain a positive performance in 2017. The Board of Commissioners also wish to convey that one of our aspirations is that we all can muster the power to create a more solid and effective teamwork.

Please allow me to express my highest appreciation to the Board of Directors who have demonstrated efforts in improving the effectiveness of leadership, communication, good governance

baik serta bentuk kontribusi lainnya di sepanjang 2017 dalam mendorong pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Selamat atas capaian dan prestasi yang berhasil diraih, dan semoga kinerja Bank Muamalat Indonesia ke depan akan lebih baik dan membawa manfaat bagi banyak umat.

Bersama, mari kita tanamkan optimisme untuk tumbuh mewujudkan Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional. Kami sangat berharap agar layanan yang kami sediakan mampu membawa perubahan bagi setiap pemangku kepentingan menuju kehidupan yang lebih berarti dengan berpijak kepada nilai-nilai Islami dan prinsip-prinsip perbankan syariah.

and other forms of contribution throughout 2017 in driving sustainable business growth. Congratulations on the achievements and accomplishment, and hopefully the performance of Bank Muamalat Indonesia in the future will be better and bring benefits for many more umat.

Together, let us cultivate optimism to develop and realize Bank Muamalat Indonesia as the best sharia bank and included in the top 10 banks in Indonesia with strong regional recognition. We sincerely hope that the services we provide can bring change for every stakeholder to a more meaningful life based on the sharia banking Islamic values and principles.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,



Prof. DR. Anwar Nasution

Komisaris Utama / Komisaris Independen
President Commissioner / Independent Commissioner

Laporan Direksi [G4-1]

Report of the Board of Directors [G4-1]



Achmad K. Permana

Direktur Utama
President Director

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh
Bismillaahirrohmaanirrohiim
Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, Wa Shalatu Wa Salamu 'Ala Nabiyyina Muhammad, Wa 'Ala Aalihi Wa
Shahbihi Wa Sallam, Amma Ba'du.*

Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Kami Hormati,

Dengan penuh rasa syukur saya laporkan bahwa tahun 2017 merupakan 26 tahunnya PT Bank Muamalat Tbk ("Bank Muamalat Indonesia") melayani nasabah di Indonesia, seiring dengan terus bergeraknya dinamika pertumbuhan ekonomi Indonesia yang dapat dikatakan mampu bertahan di tengah ketidakpastian kondisi perekonomian global maupun dalam negeri. Bersama nasabah kami, Bank Muamalat Indonesia mampu meraih hasil yang cukup positif, seperti perbaikan sistem serta kinerja dalam hal penyaluran pembiayaan, penghimpunan dana, organisasi yang lebih kuat, dan pelayanan yang lebih bisa diandalkan. Kinerja yang positif tersebut mencerminkan kemampuan karyawan kami dalam upaya meningkatkan hubungan baik dengan nasabah dengan senantiasa memberikan nilai tambah bagi mereka.

Maka untuk menandai kiprah Bank Muamalat Indonesia setelah melewati masa Tahun Perak perjalanan kami khususnya di sektor perbankan syariah di Indonesia, maka kami berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip usaha berkelanjutan yang kami wujudkan dengan mulai menerbitkan Laporan Keberlanjutan pertama untuk tahun buku 2017.

Dear Respected Shareholders and Stakeholders,

I am grateful to report our 26th year journey of PT Bank Muamalat Tbk ("Bank Muamalat Indonesia") in serving Indonesian customers as per end 2017, which went along with all the ongoing dynamics leading to Indonesia's economic growth, after which considered as surviving the many uncertainties of both global and domestic economic conditions. Together with our customers, Bank Muamalat Indonesia was able to achieve fairly positive results, such as improvements in system as well as performance in terms of financing disbursement, fund collecting, stronger organization structure, hence more reliable services. These positive performance indicators are reflecting our employees' ability to improve relationships with customers by always delivering more values to them.

Therefore, as to mark Bank Muamalat Indonesia's accomplishment after reaching through the Bank's Silver Anniversary especially in our journey among Indonesia's sharia banking sector, we are committed to undertake sustainable business principles that we will realize by publishing our First Sustainability Report for the fiscal year of 2017.

Melalui Laporan Keberlanjutan 2017 ini, perkenalkan kami menyampaikan ringkasan pencapaian yang telah diraih selama 2017 seiring dengan upaya Bank untuk mencapai keseimbangan berkelanjutan antara kontribusi Bank Muamalat Indonesia terhadap pemuasan **aspek ekonomi** (dalam upaya memaksimalkan upaya agar hasil yang Bank raih dari sisi kinerja keuangan, dapat memberikan manfaat seluas-luasnya kepada perbaikan taraf hidup seluruh umat di Indonesia serta berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian negara); **aspek sosial** (keberlangsungan pemerataan layanan perbankan yang diberikan kepada seluruh nasabah dibarengi dengan perlakuan yang adil dan non-diskriminatif bagi seluruh karyawan Bank dalam melayani nasabah, dan lebih dari itu adalah kepedulian kami dalam tercapainya kesejahteraan masyarakat dimanapun Bank Muamalat Indonesia beroperasi); kemudian terakhir adalah pemuasan **aspek pelestarian lingkungan hidup** (itikad baik serta aksi Bank Muamalat Indonesia dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup serta ekosistem di dalamnya dimanapun Bank menjalankan aktivitasnya).

Namun sebelumnya kami ingin mengulas singkat bagaimana kondisi makro ekonomi nasional dan dinamika industri perbankan nasional mempengaruhi kinerja sektor keuangan dan perbankan termasuk Bank Muamalat Indonesia di sepanjang 2017.

Arah Perekonomian Makro dan Sektor Perbankan Nasional di Tahun 2017

Di tengah dinamika perekonomian global di tahun 2017, syukurlah sektor perbankan Indonesia mampu bertahan menghadapi kondisi yang cukup fluktuatif dimana Indonesia masih mengalami tekanan dari berbagai industri, tidak terkecuali sektor keuangan. Terlepas dari kondisi tersebut, Indonesia menyikapinya sebagai tantangan bukan sebagai halangan, demi meraih pertumbuhan positif bagi perekonomian dan perbankan Indonesia.

Di akhir tahun 2017, penurunan dan fluktuasi harga komoditas dan nilai tukar mata uang bisa dikatakan turut berdampak terhadap sektor perbankan Indonesia. Hal ini pun berdampak pada masih terbatasnya kredit Industri Perbankan Indonesia yang tumbuh sekitar 8,2% dan *Non Performing Loan (NPL) gross* yang tercatat 2,6%. Walaupun begitu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memandang sektor perbankan masih dalam moderasi pertumbuhan yang baik pada tahun 2017. Indikator kesehatan masih terjaga dengan baik; dimana sektor perbankan nasional mencatat rasio keuangan industri perbankan untuk *Loan to Deposit Ratio (LDR)* atau rasio kredit terhadap Dana Pihak Ketiga (DPK) cenderung lebih tinggi, dengan posisi per Desember 2017 berada di posisi 89,6%. Per Desember 2017, aset Industri Perbankan Indonesia tumbuh 9,8%, DPK tumbuh 9,4% secara *year on year*. Sementara itu di sisi permodalan, Rasio Kecukupan Modal (*Capital Adequacy Ratio/CAR*) tercatat di 23,18% (batas minimum 8%) dengan tier 1 Capital 21,50%. Mengacu kepada hasil pengamatan yang menyatakan sistem perbankan masih ditopang dengan ketahanan modal yang memadai, kepercayaan masyarakat dan investor terhadap industri perbankan terlihat masih stabil. Oleh karena itu, akselerasi pertumbuhan kredit tergantung pada bagaimana strategi pembiayaan bisa berjalan dengan efektif, adil dan merata.

*Through this 2017 Sustainability Report, allow us to present a summary of our achievements made in 2017 in line with the Bank's efforts to attain a sustainable balance between Bank Muamalat Indonesia's contribution to fulfill the required: **economic aspect** (in efforts of optimizing the Bank's financial performance to be delivered to the maximum benefits in the way that can improve Indonesian people living standards and in contributing to better economic growth for the country); **social aspect** (the efforts of continuously providing equal banking services for all customers while highly regarding fair and non-discriminatory treatment for all Bank employees in serving the customers, and moreover is to uphold our primary concern about achieving community welfare wherever Bank Muamalat Indonesia operates); then the **environmental conservation aspect** (the Bank's good intention and real action in preserving the surrounding environment and ecosystem in which the Bank runs its activities).*

However, here we would like to briefly describe how the national macroeconomic conditions and the dynamics of the national banking industry affected the performance of the financial and banking sectors including Bank Muamalat Indonesia throughout 2017.

Macroeconomic Direction and National Banking Sector in 2017

Amidst the global economy volatility in 2017, the Indonesian banking sector is able to withstand the fluctuating conditions in which Indonesia still received pressure from various industries, including the financial sector. Despite of these conditions, Indonesia saw it as a challenge instead of obstacles, in its way to achieve positive growth for both the economy and the banking sector.

As of end of 2017, the decline and fluctuation in commodity prices and exchange rates was considered impacting the Indonesian banking sector. This also affected the limitation of credit of the Indonesian Banking Industry which grew by 8.2% and the gross Non Performing Loan (NPL) recorded at 2.6%. Nevertheless, the Financial Services Authority (FSA) viewed that the banking sector was still in moderation of good growth by 2017. The health indicators were managed positively with a tendency where the national banking sector recorded higher banking industry's financial ratios, such as for Loan to Deposit Ratio (LDR) or ratio of Credit to Loan to Third Party Fund that was recorded at 89.6%, as of December 2017. Assets of the Indonesian Banking Industry grew by 9.8%, Third Party Fund grew by 9.4% year on year. Meanwhile, on the capital side, the Capital Adequacy Ratio (CAR) was recorded at 23.18% (of minimum 8%) with tier 1 Capital at 21.50%. Considering with reference to some observation results stating that the strength of national banking system stood mainly on the adequacy of capital, thus it seemed that the confidence of both public and investors towards the banking industry remained stable. Therefore, the accelerated credit growth will depend on how financing strategies can work effectively, fairly and equitably.

Menumbuhkan Semangat Transformasi Melalui Program Metamorfosa Bank Muamalat Indonesia

Tahun 2017 merupakan fase terakhir dari tahapan pertama program metamorfosa Bank Muamalat Indonesia dalam rangka mencapai visi dan misi besar kami. Setelah periode konsolidasi Bank Muamalat Indonesia yang telah dilalui dari tahun 2015 hingga 2016, Bank Muamalat Indonesia telah mengambil langkah-langkah strategis untuk mencapai 'Visi 2017' yaitu *Healthy and Excellent Executor of Islamic Banking Service*. Ke depan, kami berharap agar seluruh jaringan bisnis Bank Muamalat Indonesia bisa mencapai pertumbuhan positif di tahun-tahun selanjutnya dengan eksistensi yang semakin kuat sebagai fondasi untuk melangkah pada fase selanjutnya.

Seiring dengan langkah strategik tersebut, tim Manajemen Bank Muamalat Indonesia memfokuskan arah kebijakan Bank di tahun 2017 pada upaya untuk meneruskan penerapan strategi efisiensi biaya yang telah dilakukan sejak 2016. Selain itu, Manajemen juga melengkapinya dengan inisiatif peningkatan pendapatan, serta menyelaraskan kembali arah pertumbuhan bisnis kepada pembiayaan ritel. Untuk terus memberikan produk dan layanan terbaik, Bank Muamalat Indonesia melakukan pendekatan *human customer centric*, sebagai strategi dalam mengembangkan produk dan layanan mapun pemasarannya, terutama di segmen Konsumer dan Ritel, yang dirancang berdasarkan pemahaman atas kebutuhan atau keinginan para nasabah Bank Muamalat Indonesia.

Seiring dengan tema strategi tahun 2017 yaitu: *"Accelerate Business Growth Towards Healthy Financial Performance"*, Bank Muamalat Indonesia telah menentukan rencana pembangunan jangka pendek yang harus mendukung keberlanjutan pencapaian sasaran pada fase berikutnya, guna mencapai visi dan misi jangka panjang Bank Muamalat Indonesia. Untuk itu, sejalan dengan Visi Bank untuk 'Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional', maka perencanaan strategis Bank di tahun 2017 memprioritaskan pada 3 (tiga) hal yaitu: i) Peningkatan Pendapatan, ii) Penyelarasan Arah Bisnis, dan iii) Optimalisasi Biaya.

Sebagai salah satu Bank Umum yang memelopori perbankan berprinsip syariah pertama di Indonesia, *Alhamdulillah*, pada tahun 2017 Bank Muamalat Indonesia tetap berupaya untuk mampu menjalankan amanah seluruh *stakeholder* dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut guna mempertahankan kepercayaan para pemegang saham, dan reputasi Bank Muamalat Indonesia dalam menerapkan sistem perbankan syariah yang sehat serta berpihak kepada kebutuhan seluruh umat. Untuk mewujudkan hal tersebut, Bank Muamalat Indonesia telah membuat strategi perusahaan yang fokus pada upaya pembenahan *bad bank* di tahun 2017 hingga 2018. Di waktu yang sama, Bank Muamalat Indonesia akan menjalankan strategi *good bank* dan *new bank* dengan memanfaatkan dana yang tersedia secara efektif dan berkesinambungan. Strategi tersebut telah dan akan terus diterapkan guna memperoleh hasil yang memuaskan nasabah dan seluruh pemangku kepentingan melalui penyelarasan nilai-nilai ke-Islaman. Kemudian strategi tersebut diterjemahkan ke dalam produk-produk Bank Muamalat Indonesia, kualitas layanan nasabah yang PRIMA, program peningkatan kapasitas

Instilling the Transformation Spirit through Bank Muamalat Indonesia's Metamorphosis Program

Year 2017 was the last stage of the first phase of Bank Muamalat Indonesia's metamorphosis program in achieving the Bank's vision and mission. After the consolidation period of Bank Muamalat Indonesia from year 2015 up to 2016, Bank Muamalat Indonesia has taken strategic steps to achieve 'Vision 2017' aiming at becoming a *Healthy and Excellent Executor of Islamic Banking Service*. Moving forward, we hope that the entire business network of Bank Muamalat Indonesia can achieve positive growth in the coming years by noting down stronger presence, as the underlying factor for stepping in to the next metamorphosis phase.

In line with these strategic steps, Bank Muamalat Indonesia's Management team has focused on setting up the Company's policy for year 2017 to continue the implementation of cost efficiency strategy that has been implemented since 2016. Moreover, the Bank's Management also conducted income-generating initiatives as well as realignment initiative of business growth direction toward retail financing. Meanwhile, our continuous endeavors in providing the best products and services to customers have been exercised through human customer centric approach as part of our products and services development strategy, as well as our marketing strategy, in promoting the Consumer and Retail segments in particular, designed on the basis of what the customers need and want from Bank Muamalat Indonesia.

Along with year 2017 thematic strategy: *"Accelerate Business Growth Towards Healthy Financial Performance"*, Bank Muamalat Indonesia has determined a short-term development plan that is of supportive to the sustainability of the target achievement set out for the next phase aiming at accomplishing the long-term vision and mission of Bank Muamalat Indonesia. Therefore, in line with the Bank's Vision *"To be the Best Islamic Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence"*, the Bank's strategic planning in 2017 prioritized on these 3 (three) issues: i) Increased Revenue, ii) Alignment of Business Direction, and iii) Cost Optimization.

As one of non-government Banks who pioneered the first sharia-compliant banking in Indonesia, *Alhamdulillah*, in 2017 Bank Muamalat Indonesia was able to perform accordingly on the best interests of the stakeholders. The aim was to maintain the trust of shareholders, and the good reputation of Bank Muamalat Indonesia in applying a sound sharia banking system that reflects the interests of all society members (*"umat"*). Therefore, in order to achieve that, Bank Muamalat Indonesia has developed a business strategy focusing on bad bank restructuring exercised from year 2017 to 2018. At the same time, Bank Muamalat Indonesia will fully implement the good banks and new banks strategy through the utilization of the funds available in an effective and sustainable manner. The strategy has been and will continue to be implemented in line with the attempt to deliver more satisfactory results for the customers and stakeholders by aligning the Islamic values. That values and strategy will then be translated into Bank Muamalat Indonesia's products, excellent customer service quality, people capacity building

sumber daya manusia, program sosial kemasyarakatan, dan program pelestarian lingkungan Bank.

Pencapaian Positif Tim Bank Muamalat Indonesia Tahun 2017

Alhamdulillah, di tengah kondisi internal dan eksternal yang cukup dinamis, Bank Muamalat Indonesia dapat tumbuh secara positif. Hal ini terindikasi dari jumlah Total Aset Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2017 tercatat sebesar Rp61,7 triliun atau meraih 106,4% dari target rencana bisnis. Selain itu, per akhir 2017, Bank juga berhasil mencatatkan Laba Sebelum Pajak sebesar Rp60,3 miliar atau mencapai sebesar 100,5% dari target. Namun, Bank Muamalat Indonesia perlu untuk meningkatkan kinerjanya untuk dapat sejajar dengan tingkat profitabilitas di industri perbankan syariah maupun industri perbankan Indonesia.

Sedangkan dari aspek produk dan layanan nasabah (*excellent service quality*), Bank Muamalat Indonesia terus mengupayakan pengembangan produk dan layanan yang prima. Beberapa di antaranya diupayakan melalui peresmian Layanan Muamalat Prioritas pada bulan Januari 2017 serta Layanan Satu Atap Haji dan Umrah (IHRAM) atau *1 Stop Service Hajj and Umrah* (1HRAM) pada 16 Agustus 2017, dan peluncuran *tools* registrasi Muamalat Mobile melalui *Smartphone* pada bulan November 2017. Selain itu, pengembangan produk serta layanan berbasis kepentingan umat (*community centric*) dan berbasis konsep *electronic channel* yang meliputi ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*, juga terus diperbarui dan bergulir sepanjang 2017.

Selain itu, untuk memberi pengalaman bertransaksi yang lebih berkesan, Bank Muamalat Indonesia terus berupaya memaksimalkan utilisasi jaringan kantor layanan dan/atau kantor cabang, serta perbaruan seluruh sistem perbankan secara terus-menerus khususnya dengan memperkuat sistem informasi teknologi seiring dengan perkembangan teknologi perbankan yang terjadi. Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia memiliki 278 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang penuh di Malaysia [G4-6]. Secara operasional, aktivitas Bank Muamalat Indonesia juga didukung oleh jaringan layanan yang luas sebanyak 710 unit ATM Muamalat, 77.470 jaringan ATM Bersama dan 126.150 jaringan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta 8.303 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS).

Pada 2017, otomasi menjadi salah satu yang dibangun Bank Muamalat Indonesia untuk memperkuat kontrol atau *monitoring*. Upaya ini akan sangat membantu dari sisi arus kas dan menurunkan biaya operasional, meningkatkan efisiensi, dan pengurangan *Employee Turnover* sehingga produktivitas meningkat sebagai hasil dari otomatisasi.

Dari sisi kinerja keuangan, sebagai langkah untuk mengoptimalkan strategi *New Bank*, Bank Muamalat Indonesia terus membina kerja sama dengan berbagai komponen umat sehingga berhasil menumbuhkan Dana Pembiayaan dan dana Murah dari berbagai *Islamic Institution*. Selain itu, langkah tersebut juga dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia. Per akhir 2017, Bank Muamalat Indonesia berhasil melayani hampir 2,2 Juta Nasabah; Bank

program, social and community development programs, and environmental conservation programs of the Bank.

Positive Achievement of Bank Muamalat Indonesia in 2017

Alhamdulillah, amidst all the internal and external dynamics, Bank Muamalat Indonesia could successfully conclude the year with positive growth. This was indicated by Bank Muamalat Indonesia's Total Asset, which as of 31 December 2017, amounted to Rp61.7 trillion or reached 106,4% of the initial target set in the business plan. In addition, by the end of 2017, the Bank also managed to record a Profit Before Tax at Rp60.3 billion or reached 100.5% of the target. However, Bank Muamalat Indonesia needs to improve its overall performance so that the Bank's profitability can remain competitive among other sharia banks as well as the national banking industries.

Meanwhile, from the aspect of product and customer service or the so called '*excellent service quality*', Bank Muamalat Indonesia continued to pursue continuous development of excellent products and services. Among others were accomplished through the launching of Muamalat Prioritas Service in January 2017, the *1 Stop Service Hajj and Umrah* (1HRAM) on 16 August 2017, and the launching of Muamalat Mobile registration tools via *Smartphone* in November 2017. Besides, the development of community centric products, which has also adopted the electronic channel concept such as ATM, *Mobile Banking* and *Internet Banking*, has been constantly upgraded and rolled out in 2017.

Also, in providing a more impressive transaction experience, Bank Muamalat Indonesia will be consistent in striving to maximize the utilization of branch network services and/or branch offices, while also performing continuous improvement of the banking system, particularly by strengthening the information technology system that goes in line with the ongoing advancement in the banking technology. To date, Bank Muamalat Indonesia has 278 service offices including 1 (one) full branch office in Malaysia [G4-6]. Operational wise, Bank Muamalat Indonesia's activity is also supported by a wide service network totaling of 710 Muamalat ATMs, 77,470 ATM Bersama networks and 126,150 ATM Prima networks, 103 mobile branch and 8,303 ATMs in Malaysia operating through *Malaysian Electronic Payment System* (MEPS).

In 2017, automation became one of Bank Muamalat Indonesia's development initiatives to strengthen control or monitoring program. The automation initiative will much help improve the cash flow and in lowering operational costs, improve efficiency, while reducing *Employee Turnover* so that productivity can gradually increase.

On the financial performance side, as the way to optimize the *New Bank* strategy, Bank Muamalat Indonesia continued to foster cooperation with various components of the society members, which eventually helped enabling the Bank to manage a growing Financing and Low-Cost Funds from various Islamic Institutions. Thanks for doing the extra mile for everyone working with Bank Muamalat Indonesia, as per the end of 2017, Bank Muamalat Indonesia succeeded in managing to serve nearly 2.2 million

mencatat pertumbuhan aset sebesar 10,6% atau tumbuh dari Rp55,8 triliun menjadi Rp61,7 triliun pada tahun 2017. Sejalan dengan hal tersebut, pertumbuhan pembiayaan juga turut meningkat sebesar 3,2% menjadi Rp41,3 triliun pada tahun 2017 dibandingkan dengan posisi tahun 2016 yang tercatat sebesar Rp40,0 triliun. Bank juga mencatat pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) dari nasabah sebesar 16,1% menjadi Rp48,7 triliun pada tahun 2017 dibandingkan posisi tahun 2016 sebesar Rp41,9 triliun. Peningkatan simpanan dari nasabah ini didukung oleh pertumbuhan tabungan dan giro (Current Account & Saving Account – CASA) yang juga cukup signifikan yaitu sebesar 16,8%.

Dari segi hasil usaha, walaupun terjadi penurunan hak bagi hasil milik bank (net income margin – NIM) dari Rp1,5 triliun menjadi Rp1,2 triliun di tahun 2017, Bank mencatatkan peningkatan signifikan pada pendapatan berbasis jasa yaitu sebesar 46,6%. Pendapatan operasional lainnya tersebut meningkat menjadi Rp476 miliar dari Rp325 miliar di tahun 2016. Beban operasional lainnya berhasil diturunkan sebesar 5,6% menjadi Rp1,6 triliun pada tahun 2017 dibandingkan dengan tahun 2016 yang tercatat sebesar Rp1,7 triliun. Walaupun Bank telah berupaya untuk meningkatkan pendapatan operasional lainnya serta melakukan efisiensi pada Beban operasional lainnya, tekanan yang terjadi pada NIM tersebut menyebabkan laba sebelum pajak Bank tercatat Rp60 miliar.

Sementara dari segi kecukupan modal, per 31 Desember 2017, berdasarkan perhitungan Aktiva Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) berbasis risiko pembiayaan, risiko pasar dan risiko operasional, Total Modal Bank tercatat sejumlah Rp6,1 triliun atau meningkat 17,4% dari Rp5,2 triliun di tahun 2016; maka rasio kecukupan modal atau *Capital Adequacy Ratio* (CAR) Bank adalah sebesar 13,6%. Walaupun posisi CAR tersebut sudah berada di atas level minimum yang diwajibkan oleh OJK, namun masih lebih rendah dibandingkan dengan tingkat rasio kecukupan modal industri perbankan syariah maupun nasional. Sehingga upaya-upaya peningkatan permodalan juga merupakan fokus ditahun-tahun mendatang.

Pada tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia memfokuskan kegiatan usahanya pada segmen ritel. Untuk terus memberikan produk dan layanan terbaik, Bank Muamalat Indonesia melakukan pendekatan *Human Customer Centric*, sebagai strategi dalam mengembangkan produk dan layanan maupun pemasarannya, terutama di segmen Konsumer dan Ritel, yang dirancang berdasarkan pemahaman atas kebutuhan atau keinginan para nasabah Bank Muamalat Indonesia. Dinamika persaingan yang semakin ketat dan perkembangan teknologi yang pesat menuntut Bank untuk senantiasa berinovasi dalam berbagai hal baik produk, layanan, maupun strategi pemasaran agar senantiasa dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Strategi pemasaran didasari atas pemahaman akan kebutuhan dan keinginan para nasabah (*voice of customer*). Guna menggali pemahaman tersebut, dilakukan pendekatan secara langsung kepada customer melalui program *customer engagement* untuk mendapatkan *customer insight* yang kemudian diterjemahkan menjadi produk atau layanan yang dibutuhkan.

Customers; while the Bank recorded its Total Assets growth by 10.6% that increased from Rp55.8 trillion to Rp61.7 trillion at the end of 2017. In parallel to that, Total Financing also grew by 3.2% to Rp41.3 trillion in year 2017 compared to Rp40.0 trillion in 2016. Likewise the Bank's Third Party Fund deposited by customers went up by 16.1% to Rp48.7 trillion in 2017, from Rp41.9 trillion in year 2016. The increased third part funds was accompanied by the growth in the Bank's Current Account and Saving Account (CASA), which also grew quite significantly by 16.8%.

In terms of business revenue, despite a decline in Net Income Margin (NIM) from Rp1.5 trillion to Rp1.2 trillion in 2017, the Bank recorded a significant increase in service-based revenue by 46.6%. Meanwhile, other operating income increased to Rp476 billion from Rp325 billion in 2016. Other operating expenses were reduced by 5.6% to Rp1.6 trillion in 2017, compared to Rp1.7 trillion recorded in 2016. Although the Bank has attempted to increase other operating income as well as efficiency in other operating expenses, the pressure on the NIM caused the Bank's profit before tax to be recorded at Rp60 billion.

From the Bank's capital adequacy perspective, as of 31 December 2017, based on the Risk-Weighted Assets (RWA) calculated on the basis of financing risk, market risk and operational risk, thus Total of the Bank's Capital was recorded at Rp6.1 trillion or increased by 17.4% from Rp5.2 trillion in year 2016; then it made the Bank's Capital Adequacy Ratio (CAR) at 13.6%. Although the CAR position was considered better than what is required by the OJK, but the Bank's CAR was still lower than the level of capital adequacy ratio of both sharia and national banking industry. That led the Bank to focus more on capital improvement efforts going forward.

In 2017, Bank Muamalat Indonesia focused its business activities on the retail segment. In order to continue providing the best products and services, Bank Muamalat Indonesia applied a human customer centric approach, as a strategy in developing its products and services as well as its marketing initiatives, particularly for the Consumer and Retail segments, which have been designed based on the needs and wants of Bank Muamalat Indonesia's customers. The ongoing dynamic in the increasingly fierce competition and rapid technological developments required the Bank to constantly innovate throughout its products, services as well as marketing strategies to always meet the needs of customers.

The applicable marketing strategy is developed by adopting the needs and wants of customers (voice of customer). Therefore, in order to better explore our knowledge on the customers' needs and wants, a direct approach has been made to the customers through customer engagement program, which aims at obtaining the customers' insights, which then can be translated into the required products or services.

Sementara itu, di segmen *treasury*, Bank Muamalat Indonesia terus berupaya untuk mendorong perannya sebagai unit bisnis, untuk meningkatkan *fee-based income*, baik berupa laba transaksi valuta asing, maupun *capital gain* transaksi Sukuk. Sepanjang 2017, unit bisnis Tresuri berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dengan melakukan beragam langkah strategis di antaranya; *Treasury Front End System Phase II (Money Market & Fixed Income)*, Agen Penjual SUKRI 009, *Hedging Product*, dan *Forex Reward Booster 2017*.

Lalu dari sisi internal, Bank Muamalat Indonesia terus melengkapi struktur organisasi dan menempatkan insan-insan berkualitas guna mendukung pertumbuhan Bank secara keseluruhan. Secara umum, Bank Muamalat Indonesia telah berhasil mencatatkan performa yang positif dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja senantiasa dilakukan oleh manajemen guna menggapai hasil yang gemilang.

Berkat kerja keras seluruh tim Bank Muamalat Indonesia dalam memberikan layanan nasabah yang prima, maka atas pencapaian kinerja positif Bank sepanjang tahun 2017 Bank berhasil memperoleh beberapa penghargaan antara lain: Indonesia WOW Service Excellence Award kategori Islamic Bank 2017 dari Markplus, Platinum Award Kategori Perusahaan Perbankan Tbk 2017 dari Economic Review, Digital Brand Awards 2017 dari Infobank, Perusahaan Pembayar Zakat Terbaik 2017 dari Baznas Awards. Selain itu Bank juga meraih beberapa penghargaan berskala internasional di antaranya Best Islamic Finance Bank in Indonesia 2017 dari Islamic Finance News (IFN).

Secara keseluruhan Direksi menilai bahwa penerapan kebijakan strategis dan tepat sasaran menjadi kunci utama Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan roda usahanya. Segenap manajemen optimis bahwa untuk ke depannya Bank Muamalat Indonesia senantiasa membukukan prestasi dan kinerja yang positif serta memenuhi harapan para pemegang saham.

Kesungguhan dalam Menerapkan Tata Kelola Perbankan Syariah yang Sehat dan Berkelanjutan

Manajemen Bank Muamalat Indonesia senantiasa berpijak pada sistem tata kelola perbankan yang kuat guna menjamin akuntabilitas dalam menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG). Fungsi komite dan sistem pemantauan risiko kami catat berjalan baik, secara efektif mampu menghimpun, menilai dan melaporkan hal-hal yang patut mendapatkan perhatian. Seluruh komite di tingkat Direksi mengadakan rapat secara teratur, agar Direksi selalu menerima informasi terkini sehingga hal-hal penting yang perlu mendapat perhatian khusus dari Direksi dapat segera ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, Direksi dibantu oleh Sekretaris Perusahaan dan 4 (empat) komite eksekutif yang dipimpin langsung oleh Direktur Utama dan/atau Direktur terkait, yaitu Komite Manajemen Risiko, Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Aset dan Liabilitas, dan Komite Sumber Daya Manusia.

As for the Treasury segment, Bank Muamalat Indonesia continued the efforts to deepen the Treasury's role as a business unit, that is to increase fee-based income through foreign exchange transaction profit and capital gains on Sukuk transactions. In 2017, the Treasury business unit was seeking to improve its performance by taking various strategic steps namely Treasury Front End System Phase II (Money Market & Fixed Income), SUKRI 009 Selling Agent, Hedging Product, and Forex Reward Booster 2017.

Then from the internal side, Bank Muamalat Indonesia continued to complement the organizational structure and placed quality human resources to support the Bank's overall growth. In general, Bank Muamalat Indonesia has successfully managed to record a positive and sustainable performance. Performance evaluation is always carried out by the management to achieve outstanding results.

Thanks to the extra efforts put in to the work by all Bank Muamalat Indonesia's employees in providing excellent customer service, from which the Bank's positive performance scored in 2017 led the Bank to receive some awards, which among others were: Indonesia WOW Service Excellence Award for Islamic Bank Category in 2017 from Markplus, Platinum Award Category for Publicly Listed Bank in 2017 rewarded by Economic Review, Digital Brand Awards 2017 rewarded by Infobank, Best Zakat Paying Company 2017 rewarded by Baznas Awards. In addition, the Bank also achieved several international awards including Best Islamic Finance Bank in Indonesia 2017 from Islamic Finance News (IFN).

In overall, the Board of Directors considered that the implementation of strategic and targeted policies became the key for Bank Muamalat Indonesia's going concern. All the Management Board is optimistic that in the future Bank Muamalat Indonesia will be able to continue to record positive achievement and performance, while meeting the expectations of shareholders.

Strongly Committed to Implement a Sustainable and Healthy Sharia Banking Governance

Bank Muamalat Indonesia's management constantly strives to maintain a strong governance system to ensure accountability in implementing Good Corporate Governance (GCG). The Bank recorded good performance of both the committee function and risk monitoring committee, as well as effective collection, assessment and reporting on issues that needs immediate attention. All committees reporting to the Board of Directors meet on a regular basis, so that the Board of Directors will always receive updated information particularly on important matters that need special attention, from which the Board of Directors can immediately and effectively take follow up action. In performing its duties and responsibilities, the Board of Directors is assisted by Corporate Secretary and 4 (four) executive committees under direct supervision of the President Director and/or each respective Director. The four committees are Risk Management Committee, Information Technology Steering Committee, Asset and Liability Committee, and Human Resources Committee.

Untuk mengelola risiko dengan baik, Bank Muamalat Indonesia juga tetap menerapkan Standar Pengelolaan Risiko dan Kepatuhan yang Tinggi (*High Standard of Risk and Compliance*), sebagai bagian dari implementasi budaya kerja perusahaan yang juga menjunjung tinggi nilai-nilai islami. Ini dilakukan melalui pemeriksaan dan telaah kebijakan, perbaikan dan pembaruan *Standard Operating Procedure* (SOP), maupun pemeriksaan terhadap Petunjuk Pelaksanaan (Juklak) dan Petunjuk Teknis (Juknis). Dengan demikian, kami tidak hanya tumbuh dengan pesat, namun tetap sehat, kuat dan menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian dalam koridor perbankan syariah (*prudent shariah banking*).

Di samping itu, Laporan Keberlanjutan 2017 ini juga kami terbitkan seiring dengan bentuk kepatuhan serta upaya pemenuhan kewajiban kami sebagai emiten perbankan terhadap mandat/peraturan OJK yang akan efektif diberlakukan mulai tahun 2019 mendatang terkait penyerahan laporan kinerja emiten dalam bentuk buku Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan.

Kepedulian Kami terhadap Kemajuan Sosial Pemangku Kepentingan dan Kearifan Lingkungan

Sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), Bank Muamalat Indonesia terus menanamkan komitmen kuat yang diiringi dengan tindakan nyata dalam setiap aktivitas operasional sehari-hari yang mencerminkan nilai kepedulian terhadap terus bergulirnya program pemberdayaan masyarakat serta pelestarian lingkungan hidup. Peningkatan kualitas dan kuantitas kebijakan program CSR Bank Muamalat Indonesia merefleksikan kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya peran program CSR bagi keberlanjutan bisnis Bank.

Program CSR kami jalankan sebagai bentuk pemenuhan amanat Undang-Undang No.40 tentang kewajiban serta komitmen perusahaan dalam pelaksanaan CSR. Lebih dari itu, Bank Muamalat Indonesia memposisikan CSR sebagai *good will dan good initiative beyond the law*. Hal ini mencerminkan bahwa dalam penerapan CSR, Bank Muamalat Indonesia menekankan komitmennya untuk bertindak secara etis, mendukung pembangunan ekonomi masyarakat secara luas sebagai investasi modal kehidupan manusia dan dalam hubungannya dengan Pemangku Kepentingan.

Kesadaran Bank Muamalat Indonesia dalam implementasi program CSR diwujudkan ke dalam empat pilar yang dirangkum dalam tiga tema besar, yaitu (i) Sekolah Prestasi Muamalat – Pilar Pendidikan, (ii) *Social Business* Muamalat – Pilar Ekonomi, (iii) *Muamalat Social Initiative* – Pilar Kemanusiaan dan (iv) Lingkungan Hidup. Implementasi program dilakukan secara mandiri, konsorsium maupun sinergis bersama Lembaga Amil Zakat (LAZ), afiliasi Bank Muamalat Indonesia yaitu Baitulmaal Muamalat (BMM), dan mitra pemberdayaan lokal serta LAZ lainnya.

Salah satu tujuan utama program CSR Bank Muamalat Indonesia adalah untuk membuka akses perbankan, memberikan pembiayaan keuangan, namun tetap memberdayakan jutaan umat di Indonesia beserta keluarganya guna mendapatkan

To manage any potential risks properly, Bank Muamalat Indonesia also continues to implement High Standard of Risk Compliance, as part of the implementation of corporate work culture that also upholds strong Islamic values. This is done through examination and review of policies, improvements and updates on Standard Operating Procedures (SOPs), as well as regular checking on both Implementation Guidelines and Technical Guidelines. Therefore, besides our accomplishment in growing rapidly, the Bank's performance can be pertained at a healthy and strong level while upholding prudent sharia banking principles.

Besides, this 2017 Sustainability Report is published to proof our compliance and fulfillment to fulfill one of our obligations as a stock issuer to the OJK's mandate/regulation, which will come into effect starting in 2019 onward, regarding the submission of public company's performance report through Annual Report and Sustainability Report.

Our Concern about Realizing Better Social Welfare of Stakeholders and in Preserving Environment

As part of the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR), Bank Muamalat Indonesia continues to instill a strong commitment accompanied by real action in each of the Bank's daily operation, which reflects our concern for the sustainability of community development and environmental preservation programs. Meanwhile, improvement in both quality and quantity of the Bank Muamalat Indonesia's CSR policy reflects the Bank's high awareness of the importance of the CSR program's role towards the sustainability of the Bank's business.

Our CSR program has been run as a form of the Bank's compliance with Law No.40 on corporate obligation and commitment to implement CSR program. Moreover, Bank Muamalat Indonesia has perceived CSR as a good will and good initiative beyond the law. This reflects that in the Bank's CSR implementation, Bank Muamalat Indonesia emphasizes its commitment to act ethically, and to support the society economic development as an investment of human capital and in building good relationship with stakeholders.

Awareness of Bank Muamalat Indonesia in implementing the CSR program has been embodied into four pillars of CSR comprising: (i) Muamalat Institute – Education Pillar, (ii) Muamalat Social Business – Economy Pillar, (iii) Muamalat Social Initiative - Humanitarian Pillar, and (iv) Environmental Pillar. Implementation of each program has been carried out independently, in collaboration with Amil Zakat Agency, affiliation of Bank Muamalat Indonesia namely Baitulmaal Muamalat (BMM), and local community empowerment partner as well as other amil zakat agencies.

One of the main objectives of Bank Muamalat Indonesia's CSR programs is to widen banking access, provide financing, and empowering millions of people in Indonesia including their families to live a better quality of life. This is a concrete approach

kehidupan yang lebih baik. Hal ini merupakan bentuk konkrit dari inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan yang dimaksud, yang diwujudkan dalam bentuk program edukasi literasi keuangan melalui program sosialisasi akses keuangan kepada nasabah baik berupa informasi pembiayaan dan tabungan, serta pelatihan.

Rencana ke Depan

Tahun 2018 akan menjadi titik program metamorfosa pengembangan serta penguatan bisnis Bank Muamalat Indonesia Tahapan Kedua, yang merupakan fase penentuan pencapaian target jangka panjang Perseroan untuk 'Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional'.

Tantangan yang beragam dalam mencapai mimpi bersama tersebut tentunya akan selalu kita temui dalam perjalanan menuju kinerja Bank yang sehat dan berkelanjutan. Namun, saya optimis, dengan keteguhan menjalankan nilai-nilai utama Bank Muamalat Indonesia yaitu Muamalat IDEAL (Islami, Modern, dan Profesional) yang disertai dengan kebulatan tekad untuk bersatu mewujudkan mimpi, tentunya tidak ada yang mustahil untuk diselesaikan.

Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan satu-satunya yang memiliki cabang penuh di luar negeri, tidak pernah merasa berpuas diri dengan status sebagai pelopor industri perbankan syariah di Indonesia, namun tetap mawas diri untuk senantiasa meningkatkan performa bisnisnya melalui layanan prima di seluruh jaringan kantornya. Bank akan terus mengembangkan produk serta jasa yang dapat mendukung kebutuhan nasabah baik perorangan maupun korporasi. Bank Muamalat Indonesia yakin, dengan dukungan pemerintah, otoritas/regulator, maupun bank sentral, penetrasi industri perbankan syariah akan semakin tinggi dan Bank Muamalat Indonesia akan senantiasa mempersiapkan diri untuk dapat bersaing dalam kompetisi antar perbankan syariah dan juga perbankan nasional, sekaligus menjadi lokomotif pertumbuhan industri syariah di Indonesia.

Tahun 2018 merupakan tahun dimana Indonesia akan menghadapi pesta demokrasi. Manajemen juga mencatat bahwa tahun 2018 adalah tahun konsolidasi, hal ini dikarenakan dengan adanya rencana pemegang saham yang baru. Bank Muamalat Indonesia senantiasa mewujudkan komitmennya dengan melakukan konsolidasi yang komprehensif demi melakukan ekspansi yang lebih agresif pada tahun-tahun berikutnya. Konsolidasi tersebut meliputi struktur permodalan, identifikasi portofolio *bad debt/bank*, dan lain-lain, serta *repositioning* bank dalam rangka membangun iklim usaha yang lebih berkelanjutan.

Menurut keterangan yang dilansir OJK, keuangan syariah di Indonesia tercatat telah berkembang lebih dari dua dekade sejak beroperasinya Bank Muamalat Indonesia, sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Perkembangan keuangan syariah telah membuahkan berbagai prestasi, dari makin banyaknya produk dan layanan, hingga berkembangnya infrastruktur yang mendukung keuangan syariah. Bahkan di pasar global,

conducted for the CSR initiative, which is carried out through financial literacy education program by organizing socialization of financial access to customers with topics covering financing and savings information, as well as through training.

Future Plan

Year 2018 will be the core momentum of Phase Two of the Bank's metamorphosis program focusing on the development and strengthening of Bank Muamalat business Indonesia's businesses, which will also become the phase that determines how the Bank can achieve the long-term target to 'Be the Best Islamic Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with a Strong Regional Presence'.

Of course, we will always find numerous challenges in achieving that shared dreams, on the way to achieve the Bank's healthy and sustainable performance. However, I am optimistic, that with our resilient spirit in embedding the core values of Bank Muamalat Indonesia namely IDEAL (Islamic, Modern, and Professional), and accompanied by our strong determination to unite in realizing our shared dream together, of course nothing is impossible to resolve.

Bank Muamalat Indonesia as the first and only sharia bank who has a full overseas branch, has never felt contented with the status as a pioneer in Indonesia's sharia banking industry; however, we remain introspective to always improve our business performance through excellent service throughout our branch office networks. The Bank will continue to develop products and services that can support the needs of both individual and corporate customers. Bank Muamalat Indonesia believes that with the support from the government, regulators and the central bank, penetration of the sharia banking industry can eventually be better. Thus, Bank Muamalat Indonesia will always be ready to deal with the competition between sharia banking and conventional banking, while at the same time to become the locomotive within the sharia industry growth in Indonesia.

Year 2018 is a year when Indonesia will face a big democratic momentum, and for that, the Management also notes down that year 2018 is the year of consolidation, along with the Bank's plan to welcome some new shareholders. Bank Muamalat Indonesia will continually realize its commitment by conducting a massive consolidation towards a more aggressive expansion in the coming years. The consolidation effort covers capital structure, identification of bad debt/bank portfolio, and bank repositioning in building a more sustainable business climate.

According to the information released by FSA, Islamic financing in Indonesia has grown more than two decades ever since Bank Muamalat Indonesia's firstly operated, as the first sharia bank in Indonesia. The development of Islamic financing has recorded various accomplishments, from the larger number of products and services, up to the development of infrastructure that supports sharia financing. Even in the global market, Indonesia

Indonesia termasuk dalam 10 besar negara yang memiliki indeks keuangan syariah terbesar di dunia.

Adapun hal-hal yang perlu dilakukan dalam mengakselerasi pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia adalah melakukan berbagai program yang dapat menyelesaikan berbagai permasalahan lintas sektor. Permasalahan bersama yang dihadapi oleh ketiga sektor keuangan syariah antara lain keterbatasan suplai produk syariah; keterbatasan akses akan produk keuangan syariah; masih rendahnya tingkat literasi keuangan syariah dan tingkat utilitas produk keuangan syariah; keterbatasan sumber daya manusia; perlunya optimalisasi koordinasi dengan para pemangku kepentingan; serta perlunya kebijakan jasa keuangan yang selaras dan dapat saling mendukung perkembangan seluruh sektor keuangan syariah.

Sementara itu, Direksi juga senantiasa mengkomodir arahan Dewan Komisaris agar bisnis Bank Muamalat Indonesia berjalan harmonis dengan komitmen Bank Muamalat Indonesia yang selalu berusaha untuk memberikan faedah berkelanjutan bagi para *stakeholder* dan *shareholder*. Dewan Komisaris senantiasa mengarahkan pada Direksi untuk meningkatkan pertumbuhan kinerja Bank Muamalat Indonesia dengan memperluas penyaluran pembiayaan ke sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Untuk tahun 2018, produk-produk yang mendukung pembiayaan UMKM akan terus dikembangkan, sehingga Bank Muamalat Indonesia dapat menjadi bank pilihan masyarakat dalam pembiayaan untuk UMKM secara syariah dalam rangka pemberdayaan ekonomi umat.

Karenanya, saya mengajak seluruh pemangku kepentingan untuk bersatu dan meleburkan diri sebagai sebuah Tim yang hebat. Mari terus ciptakan peluang untuk senantiasa menjadikan Bank Muamalat Indonesia tumbuh dan menjadi inspirasi, sehingga visi perusahaan 'Untuk Menjadi Bank Syariah Terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat Regional', dapat segera terealisasi.

Insha Allah, kami akan memulai perjalanan kami untuk merintis dan membangun bisnis Bank Muamalat Indonesia menuju layanan *digital banking* yang terintegrasi, melakukan pengembangan inisiatif produk dan layanan berbasis syariah, serta peningkatan kapasitas organisasi. Masing-masing *Key Strategic Initiatives* (KSI) tersebut akan diturunkan sebagai target yang akan dipenuhi tanpa terkecuali. Tentunya, proses metamorfosa ini akan terus dilakukan secara bertahap dengan target dan evaluasi yang terukur.

Apresiasi untuk Prestasi Bank Muamalat Indonesia

Visi besar Bank Muamalat Indonesia tersebut tentunya hanya dapat terwujud apabila diupayakan dengan strategi yang tepat, melalui misi Bank untuk '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'. Misi tersebut tidak akan mungkin bisa kami jalankan tanpa dedikasi serta kerja keras seluruh karyawan tanpa terkecuali.

is among the top 10 countries with the largest sharia financial index in the world.

Furthermore, there are other initiatives that need to be done in accelerating the growth of Islamic financing in Indonesia, which is to conduct various programs that can solve cross-sector problems. The common problems faced by the three sharia financial sectors include the limited supply of sharia products; limited access to sharia financial products; the relatively low level of sharia financial literacy and utility level of sharia financial products; limited human resources; the need to optimize coordination with stakeholders; as well as the need for a more aligned financial services policy that can support the development of all Islamic financial sectors.

Meanwhile, the Board of Directors will always accommodate the direction given by the Board of Commissioners so that the business of Bank Muamalat Indonesia can be run in harmony with the commitment of Bank Muamalat Indonesia to always strive to provide sustainable benefits for the stakeholders and shareholders. The Board of Commissioners will always provide guidance for the Board of Directors to improve performance growth of Bank Muamalat Indonesia by expanding distribution of financing to Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) sector. As for year 2018, the products that support MSME financing will continue to be further developed, so that Bank Muamalat Indonesia can be the people's bank of choice in MSME sharia financing in order to empower the people's economy.

At this opportunity, I would like to invite all stakeholders to join and bond with us as a great Team. Let us continue to create opportunities by being consistent in making Bank Muamalat Indonesia to grow and become an inspiration, so that the Bank's vision 'To Become the Best Sharia Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional 'Presence', can be soon achievable.

Insha Allah, we will begin our journey to pioneer and build the business of Bank Muamalat Indonesia towards an integrated digital banking services, through development of sharia-based products and services, and by improving capacity of the organization. Each of these Key Strategic Initiatives (KSI) will be cascaded down as a target to be met without exception. This metamorphosis process will surely continue to be carried out in stages with measurable target and evaluation.

Recognizing the Achievement of Bank Muamalat Indonesia

The great vision of Bank Muamalat Indonesia can only be achieved through the pursuance of the right strategy, by carrying out the Bank's mission 'to develop an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principle, excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented towards innovative investment to optimize values which benefit all stakeholders'. The mission will not be feasible to accomplish without the dedication and hard work of each employee.

Untuk itu, mewakili Direksi, saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi bagi pemegang saham, nasabah, karyawan ('insan'), regulator, dan seluruh pemangku kepentingan Bank Muamalat Indonesia yang tidak bisa kami ucapkan satu-persatu. Apresiasi yang tinggi juga ingin kami ekspresikan untuk keluarga Anda semua yang telah memberikan energi yang baik sehingga seluruh insan Bank Muamalat Indonesia dapat terus berkarir dan berkarya di Bank Muamalat Indonesia.

Bagi para insan Bank Muamalat Indonesia yang langsung berhubungan dengan Nasabah, tolong sampaikan salam hormat Direksi serta Manajemen, sebab karena merekalah Bank Muamalat Indonesia mampu mencapai kinerjanya yang sehat hingga hari ini. Karena mereka pulalah, Bank Muamalat Indonesia berani meleburkan diri sebagai satu tim yang memiliki satu mimpi yang dijalankan untuk mengemban satu tujuan bersama yaitu untuk mencapai visi besar Bank untuk "Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui di Tingkat Regional". Visi tersebut dapat terwujud dengan senantiasa menerapkan nilai-nilai keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia yang mengutamakan kontribusi Bank terhadap aspek ekonomi, sosial dan lingkungan secara seimbang dan berkesinambungan.

Mari wujudkan mimpi untuk mewujudkan kehidupan yang lebih berarti, untuk Kita, untuk Mereka, Untuk Indonesia!

On behalf of the Board of Directors, I would like to extend our gratitude and high appreciation to our shareholders, customers, employees, regulators and all stakeholders of Bank Muamalat Indonesia, who we cannot mention one by one here. Please extend our regards to your family members, all of whom have provided good energy to our employees so that they can continue contribute and work productively for Bank Muamalat Indonesia.

For all employees of Bank Muamalat Indonesia who are interacting directly with the Customers, kindly express the highest respect from the Board of Directors and Management, as because of them, Bank Muamalat Indonesia is able to achieve a healthy performance today. And because of them, Bank Muamalat Indonesia is encouraged to join together as a team to reach a shared dream envisioning the Bank "To be the Best Islamic Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence". That vision is surely achievable through the continuous efforts in implementing Bank Muamalat Indonesia's sustainability values which prioritize the Bank's contribution to the economy, social and environmental aspects in a balanced and sustainable manner.

Let's make our shared dreams come true for a more meaningful life, for Us, for Them, for Indonesia!

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,



Achmad K. Permana

Direktur Utama
President Director

05

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Engaging with Stakeholders

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Engaging Stakeholders

Bank Muamalat Indonesia berupaya menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan. Kami mengambil pendekatan yang holistik untuk mencapai hasil-hasil yang saling mendukung bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk dengan menjaga fokus pada imbal hasil atas ekuitas yang berkelanjutan secara jangka panjang. Prinsip-prinsip pelibatan pemangku kepentingan di Bank Muamalat Indonesia didasarkan pada prinsip perbankan Syariah, Materialitas dan Secara Responsivitas. [G4-25]

Bank Muamalat Indonesia menyadari dengan luasnya wilayah operasional, para pemangku kepentingan memiliki ekspektasi yang berbeda-beda di tiap wilayah sehingga diperlukan kesepahaman akan visi masa depan Perusahaan. Untuk mewujudkannya, Bank Muamalat Indonesia telah melakukan proses identifikasi berbagai kelompok pemangku kepentingan yang signifikan terhadap kegiatan bisnis Perseroan yang terdiri dari Pemegang Saham, Masyarakat, Karyawan dan Serikat Pekerja, Pemerintah, Regulator & Legislatif, Nasabah, Rekanan, Media Massa, serta Aparat Keamanan. [G4-24]

Identifikasi kelompok Pemangku Kepentingan tersebut menggunakan metode *stakeholder mapping* yang bertujuan agar Bank Muamalat Indonesia mengetahui dengan jelas siapa 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. [G4-25]

Bank Muamalat Indonesia strives to create values for all of our stakeholders. We are taking a more holistic approach to stimulate mutually supportive outcomes across our stakeholders, including a focus on sustainable long-term return on equity. Our engagement principles are based on Shariah Principles, Materiality and Responsiveness. [G4-25]

Bank Muamalat Indonesia realizes that by having vast operational areas, its stakeholders will also have varying expectations from one region to another. Therefore, it is necessary to establish a common ground regarding Bank Muamalat Indonesia's vision for the future. To that end, Bank Muamalat Indonesia has identified various stakeholders namely the Shareholders, Communities, Employees & Employee Organizations, Government, Regulator & Legislature, Customers, Partners, Mass Media, Military/Police force. [G4-24]

Identification of the Stakeholders was performed using stakeholder mapping method aimed at ensuring that Bank Muamalat Indonesia is fully aware of who is most concerned with Bank Muamalat Indonesia on a reciprocal basis, what kind of relationships are built, what needs to be communicated and how to maximize the characteristics of the communication media so that Bank Muamalat Indonesia can communicate with the stakeholders effectively, which in turn will enable Bank Muamalat Indonesia to achieve its expected targets. [G4-25]

Rencana Pengelolaan Pemangku Kepentingan Bank Muamalat Indonesia 2017
Bank Muamalat Indonesia Stakeholders Management Plan 2017

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approach [G4-26]	Topik Topic [G4-27]	Respon terhadap Topic Response to the Topic [G4-27]
Pemegang Saham Shareholders	Komunikasi - Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) - Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Communications - Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) - Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS)	Perusahaan mempertahankan dan meningkatkan nilai usaha sesuai harapan pemegang saham. 1. Improved corporate performance. Positive stock performance.	- Penguatan kemampuan, keterampilan dan keahlian karyawan. - Meningkatkan Performa Perusahaan. 1. Building employee's capacity, skills and competencies. 2. Improving the Company's performance.
Masyarakat Communities	- Memperluas akses dan porsi pembiayaan produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). - Meningkatkan akses keuangan syariah bagi penduduk di daerah populasi rendah. [G4-FS13] - Menyediakan layanan khusus 'Satu Atap bagi Haji dan Umrah' (IHRAM). - Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan syariah. - Broadening access to and distribution of productive financing for Micro Small Medium Enterprises (MSMEs) segment. - Increasing access to sharia banking and financing, especially to low populated regions. [G4-FS13] - Providing customized service namely "One Stop Solution for Hajj and Umrah" (IHRAM). - Educating the public through consultation relating to sharia financial management.	- 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. - Increased community's welfare ("umat") through sharia based financing for MSMEs. - Increased total number of customers especially those who live in low populated areas in Indonesia. - Better service quality, particularly for customers with Hajj and Umrah plan. - Increased the literacy of larger community members on sharia based 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. - Optimization of the ongoing financing program for MSMEs segment. - Increase the number of new customers particularly from the low populated areas in Indonesia. - Provide extra mile service to customers. - Providing consultation and training to wider market segments with topic of sharia based financial management.
Karyawan, Organisasi Karyawan Employees, Employee Organizations	Konsultasi dan Komunikasi - Menjamin pemenuhan hak-hak normatif sesuai Undang-Undang Ketenagakerjaan. - Menjamin kebebasan berserikat dan hak menyatakan pendapat. [G4-HR4] - Mengadakan pertemuan berkala dalam forum antara Bank Muamalat Indonesia dan serikat pekerja. - Menyusun dan membuat kesepakatan kerja bersama. Consultation and Communications - Ensuring the fulfillment of basic rights in accordance with the Manpower Law. - Ensuring freedom of association and freedom of expression. - Holding regular meetings of the bipartite forum involving Bank Muamalat Indonesia and the labor union. - Preparing and drafting a collective labor agreement.	- Hak-hak karyawan. - Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan karyawan. 1. Employee's rights. 2. Improved relationship between managerial staff and employees.	- Memberikan hak penuh kepada karyawan terhadap PKB yang telah ditetapkan. - Konsistensi melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan karyawan. 1. Granting the employees their entire rights according to the effective Collective Labor Agreement (CLA) in place. 2. Consistently holding periodical meetings in various forums between management and employees.

Pemangku Kepentingan <i>Stakeholders</i>	Pendekatan <i>Approach [G4-26]</i>	Topik <i>Topic [G4-27]</i>	Respon terhadap Topik <i>Response to the Topic [G4-27]</i>
Pemerintah dan Pembuat Kebijakan <i>Government, Regulators, Legislature</i>	Kolaborasi, Konsultasi dan Komunikasi 1. Melakukan komunikasi dan mematuhi seluruh regulasi yang berlaku, termasuk dalam pelaporan rutin. 2. Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana kegiatan bersama. 3. Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Muamalat Indonesia. <i>Collaboration, Consultation and Communication</i> 1. <i>Complying with all regulations in force, including reporting requirements (annual financial statements, licenses and so on).</i> 2. <i>Paying taxes, local government charges and non-tax state revenues in accordance with the laws and regulations.</i> 3. <i>Actively participating in the local government's development planning discussions so as to ensure synergies with the Bank's social responsibility plans.</i> 4. <i>Seeking input from various government agencies as regards the Bank's operations.</i>	• Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku. • Tata kelola Perusahaan yang Baik. • Kerja sama dalam program CSR dan lainnya. • <i>Compliance with all applicable regulations.</i> • <i>Good Corporate Governance.</i> • <i>Cooperation in CSR programs and others.</i>	• Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. • Meningkatkan program-program Anti Korupsi serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). • Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah • <i>Conducting evaluation regularly to measure the effectiveness of compliance with the applicable regulations.</i> • <i>Improving Anti-Corruption and Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-PPT) programs.</i> • <i>Enhancing cooperation on CSR programs with the Government.</i>
Nasabah <i>Customers</i>	Konsultasi dan Informasi 1. Ensuring provision of good service delivery and guaranteed access to quality sharia-based financial products. 2. Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya. 3. Melakukan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan <i>Customer Satisfaction Index</i>. 4. Menjaga privasi pelanggan. 5. Adanya forum <i>Customer Gathering</i>. <i>Consultation and Information</i> 1. <i>Providing quality services and shariah-based financial products.</i> 2. <i>Holding regular meetings to discuss issues related to the execution of agreed contracts.</i> 3. <i>Providing complaints and follow-up mechanisms.</i> 4. <i>Conducting customer satisfaction surveys and preparing Customer Satisfaction Index.</i> 5. <i>Maintaining the customers' privacy.</i> 6. <i>Facilitating a Customer Gathering forum.</i>	• Peningkatan intensitas penyelenggaraan edukasi 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. • <i>Intensifying the provision of education in respect of Bank Muamalat Indonesia's financial products and services, especially for new customers and people who lack of education on shariah financial access.</i> • <i>Improving facilities of and access to banking services as well as transactions security.</i> • <i>Transparency of information on the Bank's services.</i>	1. Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Bank. 2. Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan syariah. 3. Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan syariah. 1. <i>Consistency of the implementation of transparent educational programs to every customer.</i> 2. <i>Strengthening the system at the Bank's facilities and ensuring better security in sharia banking transactions.</i> 3. <i>Providing accurate and updated information to every customer about the latest shariah banking products and services.</i>

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approach [G4-26]	Topik Topic [G4-27]	Respon terhadap Topic Response to the Topic [G4-27]
Rekanan Partners	Kolaborasi dan Informasi 1. Membuat kontrak kerja yang dilandasi panduan kerja dan Standar Etika Bank Muamalat Indonesia. 2. Melakukan pengawasan serta evaluasi berkala pelaksanaan kontrak kerja sesuai dengan panduan kerja dan Standar Etika Bank Muamalat Indonesia. 3. Melakukan sanksi penghentian kontrak kerja sama terhadap pemasok, yang mengabaikan panduan kerja dan Standar Etika Bank Muamalat Indonesia. <i>Collaboration and Information</i> 1. Using work contracts that are based on the employment guidelines and ethical standards adhered to by Bank Muamalat Indonesia. 2. Conducting periodic monitoring and evaluation on the implementation of work contracts in accordance with the employment guidelines and ethical standards adhered to by Bank Muamalat Indonesia. 3. Imposing sanctions in the form of termination of contracts in respect of suppliers that ignore the Bank Muamalat Indonesia employment guidelines and ethical standards.	Transparansi dalam proses pengadaan. <i>Transparency in the procurement process.</i>	Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika. <i>Implementing procurement systems that comply with the principles of work guidelines and standard ethics.</i>
Media Massa Mass Media	Informasi 1. Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi yang selayaknya diketahui publik melalui penyampaian berita pers (press release) maupun bentuk informasi lainnya. 2. Melakukan kunjungan ke media maupun ke unit kerja Bank Muamalat untuk memperluas wawasan mengenai kegiatan bisnis Bank Muamalat Indonesia. <i>Information</i> 1. Applying the principles of information disclosure in respect of information that should be made publicly available through the publication of press releases and other forms of communication. 2. Organizing visits to the Bank's business units so as to broaden perspectives as regards to the Bank's business operations.	Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini. <i>Disclosure of clear and updated information.</i>	Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank Muamalat Indonesia. <i>Providing accurate information about the latest news regarding Bank Muamalat Indonesia.</i>
Industri Sejenis (Bank Syariah Lain) Similar Industries (Other Sharia Banks)	Komunikasi, Kolaborasi dan Informasi • Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO). • Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES). • Masyarakat Ekonomi Syariah (MES). <i>Communication, Collaboration and Information</i> • Association of Indonesia Sharia Banks • Center of Sharia Economy Communication • Shariah Economy Society	• Terjalinnnya kerja sama yang baik di antara sesama industri perbankan syariah. • Terciptanya persaingan usaha yang sehat. • Pertemuan berkala diantara sesama pelaku bisnis. <i>The good synergy built with similar sharia banking industry.</i> • To create a healthy business competition. • Periodical meeting with other businesses in the same industry.	Melaksanakan aktivitas dan kegiatan perbankan syariah yang sesuai dengan prosedur, beretika/GCG. <i>Carrying out sharia banking activities according to the applying procedures, ethical conduct, and governance.</i>

06

Tentang Bank Muamalat Indonesia

About Bank Muamalat Indonesia

Sekilas Tentang Kami [G4-16]

About Bank Muamalat Indonesia [G4-16]

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan 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 tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank Muamalat Indonesia semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 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 278 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.

Bank Muamalat Indonesia commenced its journey as the first Sharia Bank in Indonesia on 1 November 1991, or Rabi'us Tsani 24, 1412 H. The establishment of Bank Muamalat Indonesia was instigated by Indonesian Council of Ulema (MUI), the Association of Indonesian Muslim Intellectuals (ICMI) and local moslem businessmen who later gained supports from the Government of Republic of Indonesia. Since it officially began operating on 1 May 1992 or Syawal 27, 1412 H, Bank Muamalat Indonesia keeps on innovating and releasing sharia financial products such as Sharia Insurance (Asuransi Takaful), Muamalat financial institution pension fund (DPLK Muamalat) and sharia multifinance company (Al-Ijarah Indonesia Finance), all of which are breakthroughs in the country. In addition to these, Bank's product Shar-e launched in 2004 which was also the first instant saving in Indonesia. The Shar-e Gold Debit Visa launched in 2011 obtained an award from the Indonesian Museum of Records (MURI) as the first Sharia Debit Card with the chip technology in Indonesia; as well as a comprehensive e-channel services such as internet banking, mobile banking, ATM and cash management services. All these products are pioneers of sharia products in Indonesia and have become the most significant milestone in sharia banking industry.

On 27 October 1994, Bank Muamalat Indonesia obtained its Foreign Exchange Bank license and was listed as a public company without being listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX).

As there is more acknowledgment on the Bank's capacity, Bank Muamalat Indonesia expanded its business by adding more branch offices all over Indonesia. In 2009, the Bank obtained a license to operate a branch office in Kuala Lumpur, Malaysia and has become the first and still the only bank in Indonesia to expand its business in Malaysia. To date, the Bank has 278 service offices including 1 (one) branch office in Malaysia.

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional.

On its 20th anniversary in 2012, Bank Muamalat Indonesia conducted rebranding on its logo to enhance the image awareness as an Islami, Modern, and Profesional Sharia Bank.

Kepemilikan Saham Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2017 [G4-7]
The Shareholder Composition as per December 31, 2017 [G4-7]

No.	Pemegang Saham Shareholders	Jumlah Saham (lembar) Total of Shares	Persentase Kepemilikan Percentage of Ownership (%)
1.	ISLAMIC DEVELOPMENT BANK	3,341,894,294	32.74%
2.	BANK BOUBAYAN	2,245,694,513	22.00%
3.	ATWILL HOLDINGS LIMITED	1,828,090,034	17.91%
4.	NATIONAL BANK OF KUWAIT	862,755,656	8.45%
5.	IDF INVESTMENT FOUNDATION	355,461,941	3.48%
6.	BMF HOLDINGS LIMITED	289,985,977	2.84%
7.	REZA RHENALDI SYAIFUL	170,527,590	1.67%
8.	DEWI MONITA	170,250,000	1.67%
9.	ANDRE MIRZA HARTAWAN, MBA, IR.	169,500,000	1.66%
10.	KOPERASI PERKAYUAN APKINDO-MPI (KOPKAPINDO)	142,012,245	1.39%
11.	MASYARAKAT (MASING-MASING <5%) / Community (Each <5%)	631,530,085	6.19%
	Jumlah Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh / Number of Issued and Fully Paid Capital	10,207,702,335	
	Saham dalam Portepel / Shares in Portepel	98,965,648,490	
	Total / Amount	109,173,350,825	100.00%

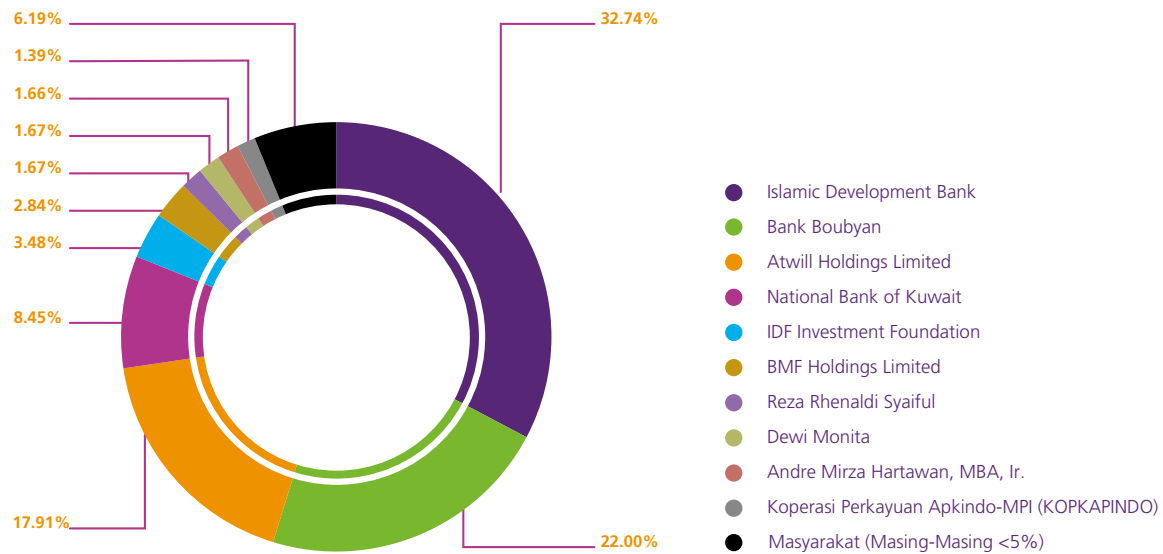
Nilai Nominal Saham A Rp. 200 / Value of Share A Rp200
Nilai Nominal Saham B Rp. 100 / Value of Share B Rp100

**Tabel Komposisi Kepemilikan Saham Bank Muamalat Indonesia selama 5 (Lima) Tahun Terakhir
(per 31 Desember di setiap tahunnya)**

**Table of Ownership Composition of Bank Muamalat Indonesia's Shares during the Last 5 (Five) Years
(as of 31 December of each year)**

	2013	2014	2015	2016	2017
Ritel Domestik / Domestic Retail	7.89%	7.89%	7.89%	7.89%	7.89%
Institusi Domestik / Domestic Institutions	4.69%	4.69%	4.69%	4.69%	4.69%
Ritel Asing / Foreign Retail					
Institusi Asing / Foreign Institution	87.42%	87.42%	87.42%	87.42%	87.42%

Komposisi Pemegang Saham Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2017
Composition of Bank Muamalat Indonesia Shareholder as per 31 December 2017



Brand Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia Brand



Identitas brand perseroan terdiri dari simbol, huruf logo dan warna. Secara sederhana, huruf "Dal-Yaa'-Nuun" memiliki dua makna, yaitu pertama adalah "Ad Diin" yang berarti agama, dan kedua adalah "Madaniyah" yang mewakili niat-niat luhur Bank Muamalat Indonesia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur sesuai konsep Islam.

Warna hijau pada huruf-huruf tersebut melambangkan nilai universal yang segar, memiliki kesesuaian dengan gambaran dunia Islam sehingga relevan menggambarkan nilai Islami. Sementara warna ungu pada nama Bank Muamalat, mewakili makna kedewasaan dan kemapanan sesuai dengan nilai profesional.

The identity of the Bank's brand consists of symbols, logo letters and colors. Simply put, the letters "Dal-Yaa'-Nuun" have two meanings, the first is "Ad Diin" which means religion, and the second is "Madaniyah" representing the noble intentions of Bank Muamalat Indonesia to realize prosperity, just and wealth according to Islamic concept.

The green color of the letters represents a fresh universal value, compatible with the image of the Islamic world and relevantly describing Islamic values. While the color purple that literally stating the name of Bank Muamalat represents maturity and stability to reflect the professional value.

Penghargaan dan Sertifikasi 2017 [G4-15]

Awards and Certifications in 2017 [G4-15]



Bronze Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award Category Islamic Bank 2017
Indonesia WOW Service Excellence Award, Markplus



Silver Champion of Jabodetabek WOW Service Excellence Award 2017
Indonesia WOW Service Excellence Award, Markplus



Platinum Award Kategori Perusahaan Perbankan Tbk 2017
Indonesia Good Corporate Governance Award III



Best Full Fledged Bank 2017
Indonesia Sharia Finance Award 2017, Warta Ekonomi



Most Reliable Full Fledged Bank 2017
Indonesia Sharia Finance Award 2017, Warta Ekonomi



Perusahaan Pembayar Zakat Terbaik 2017
Baznas Award



Bank Syariah Tbk Terbaik di Indonesia 2017 Buku 2
Anugerah Perbankan Indonesia VI



Bank Syariah Terbaik 2017
Indonesia Digital Innovation Award



The Big 10th Human Capital Director 2017
3rd The Best Human Capital



Peringkat I Kategori CSR 2017
Indonesia Corporate Social Responsibility Award



Best Reputation Full Fledged Bank 2017
Indonesia Sharia Finance Award 2017, Warta Ekonomi



Peringkat ke-3 Best Overall Bank Umum Syariah 2017
Indonesia Service Excellence Award



Performa Terbaik Teller Bank Umum Syariah 2017
Indonesia Service Excellence Award



Peringkat 1 Terbaik ATM Bank Umum Syariah 2017
Banking Service Excellence Award



Peringkat II The Best Digital Brand Kategori Bank Umum Syariah
Digital Brand Awards 2017, Infobank



The Best Digital Brand 2017 Kategori Bank Umum Syariah
6th Indonesia Digital Brand Award, Infobank



Best Islamic Bank in Indonesia 2017
Islamic Finance News (IFN) Awards



Best Islamic Finance Bank in Indonesia 2017
11th Best Financial Institutions Awards in Southeast Asia



Bank Syariah Tbk Terbaik di Indonesia Buku 2
Anugerah Perubahan Tbk Indonesia IV



Best Reputation Full Fledged Bank 2017
Indonesia Sharia Finance Award 2017, Warta Ekonomi

Visi, Misi dan Budaya Kerja Bank [G4-56]

Vision, Mission and Work Culture [G4-56]

VISI

Menjadi Bank Syariah Terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui di Tingkat Regional.

VISION

To become The Best Islamic Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence.

MISI

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.

MISSION

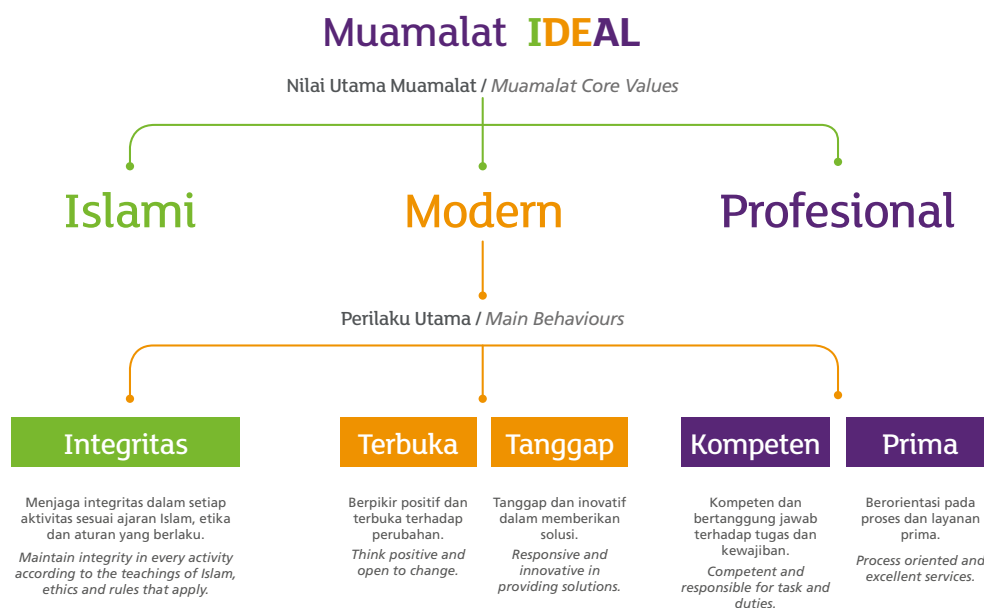
To develop an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principle, as well as excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented towards innovative investment to optimize values which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

Nilai-Nilai Muamalat

Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia adalah Islami - Modern - Profesional, yang kemudian diturunkan menjadi lima Perilaku Utama di mana 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 tujuh indikator perilaku dan 11 *Do's and Don't's* sebagai panduan karyawan dalam penerapan nilai-nilai tersebut dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.

Muamalat Values

The Core values of Bank Muamalat Indonesia are Islamic - Modern - Professional. These Core values are expanded into five main behaviours. Islamic value translates into Integrity, Modern value translates into Openness and Responsiveness, and Professional value translates into Competence and Excellence. Each of these five main behaviours becomes the basis for seven behavioral indicators and 11 Do's and Don'ts which employees use as the guideline in performing their daily tasks.



Informasi Bank [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-7] [G4-9]

Corporate Information [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-7] [G4-9]

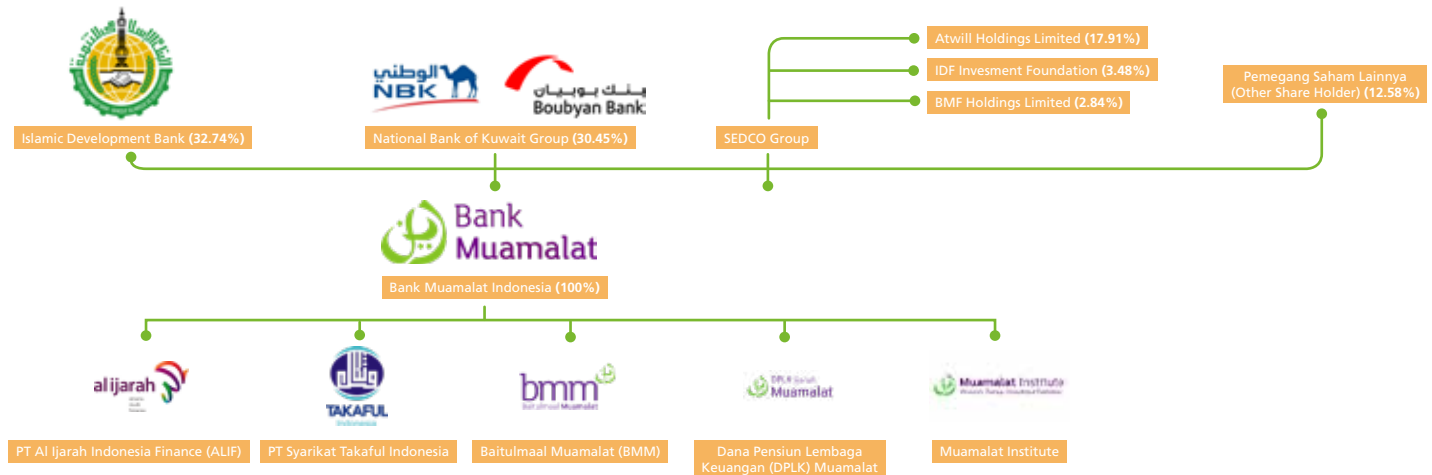
Nama Perusahaan / Company Name	PT Bank Muamalat Indonesia Tbk	
Nama Inisial / Initial Name	Bank Muamalat Indonesia	
Tanggal Pendirian dan Beroperasi Komersial Date of Establishment and Commercial Operation	Didirikan pada 1 November 1991 / Resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 Established on 1 November 1991 / Official operational since 1 May 1992	
Dasar Hukum Pembentukan Legal Basis for Establishment	Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, 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 1 November 1991 AD, or Rabiul Akhir 24, 1412 Hijri, made before Yudo Paripurno, S.H., Notary in Jakarta. The Deed of Establishment was ratified by the Justice Minister with Decision Letter No.C2-2413.HT.01.01 Year 1992 dated 21 March, 1992, and registered at Central Jakarta District Court on 30 March 1992 with registration No.970/1992, and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 34 dated 28 April 1992 Supplement No.1919A.	
Bidang Usaha / Line Business	Perbankan Syariah / Sharia Banking	
Kepemilikan Saham / Share Ownership	Islamic Development Bank (IDB) : 32.74% Boubyan Bank : 22.00% Atwill Holdings Limited : 17.91% National Bank of Kuwait : 8.45% IDF Investment Foundation : 3.48% BMF Holdings Limited : 2.84% Reza Rhenaldi Syaiful : 1.67% Dewi Monita : 1.67% Andre Mirza Hartawan : 1.66% KOPKAPINDO : 1.39% Pemegang Saham Lainnya : 6.19%	
Modal Dasar / Authorized Capital	Rp11,000,000,000,000 (Sebelas Triliun Rupiah / Eleven Trillion Rupiah)	
Modal Ditempatkan Issued Capital	Rp1,103,435,151,000 (Satu Triliun Seratus Tiga Milyar Empat Ratus Tiga Puluh Lima Juta Seratus Lima Puluh Satu Ribu Rupiah) (One Trillion One Hundred Three Billion Four Hundred Thirty-five Million and One Hundred Fifty-one Thousand Rupiah)	
Jumlah Karyawan / Number of Employees	4,444 (2017) orang / people	
Jaringan Layanan Service Network	278 Total Kantor Layanan / Total Number of Offices 83 Kantor Cabang / Branch Offices 152 Kantor Cabang Pembantu / Sub-branch Offices 43 Kantor Kas / Cash Offices	710 ATM Muamalat / ATM Muamalat 103 Mobile Branch Muamalat / Mobile Branch Muamalat 120,000 Jaringan ATM Bersama dan ATM Prima / ATM Bersama and ATM Prima Network
Jaringan Kantor Luar Negeri / Overseas Offices	Kantor Cabang Kuala Lumpur, Malaysia / Kuala Lumpur Branch Office, Malaysia	
Entitas Asosiasi dan Afiliasi Subsidiaries and Affiliates	PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF) Baitulmaal Muamalat (BMM) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat	Muamalat Institute PT Syarikat Takaful Indonesia
Alamat dan Kontak Perusahaan Head Office Address and Contact Information	PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Muamalat Tower Jalan Prof. DR. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940	Tel : 021 - 8066 6000 Fax: 021 - 8066 6001 Email : info@bankmuamalat.co.id : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Situs Web / Website	www.bankmuamalat.co.id	

Struktur Entitas dan Afiliasi ^[G4-17]

Structures of Associates and Affiliates ^[G4-17]

Berikut adalah ilustrasi struktur entitas asosiasi dan afiliasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Here is an illustration of the structure of associates and affiliates of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.



Keanggotaan Asosiasi ^[G4-16]

Association Membership ^[G4-16]

Hingga akhir 2017, Bank Muamalat Indonesia berpartisipasi aktif dalam sekitar 12 asosiasi, yakni:

Until the end of 2017, Bank Muamalat Indonesia actively participated in approximately 12 associations, namely:

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)

1. Association of Bank Syariah Indonesia (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. Forum for Banking Archives Communication (FKKP)
7. iB Marcomm Working Group - OJK
8. Communication Forum Director of Banking Compliance (FKDKP)
9. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
10. Association Cambiste Internationale - Financial Market Association Indonesia (ACI FMA Indonesia)
11. Communication Forum of Beneficiary Bank Deposit Fees Hajj Travel (FK BPS BPIH)
12. Indonesian Banking Dispute Resolution Alternative Institution (LAPSPI)

Skala Organisasi Bank [G4-9, G4-13]

The Bank's Scale of Organizational [G4-9, G4-13]

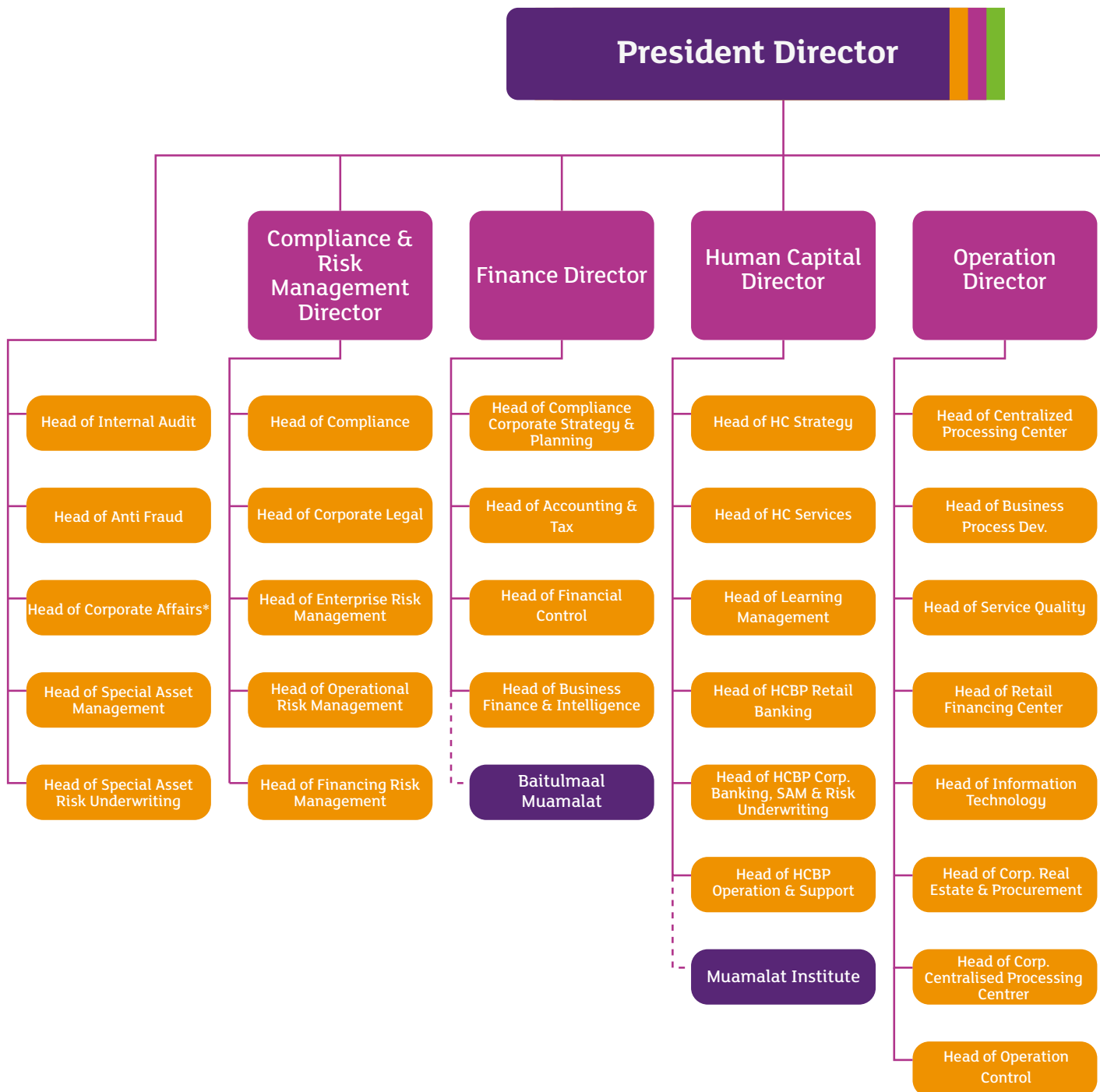
Tabel di bawah ini merupakan skala organisasi Bank Muamalat Indonesia yang dilihat dari aspek sumber daya manusia, wilayah operasi dan aspek keuangan.

The table below is the organizational scale of Bank Muamalat Indonesia adopting the data from the human resources, operating areas and financial aspects.

Uraian Description	Satuan Unit	Tahun Laporan Reporting Year		
		2017	2016	2015
Jumlah Pekerja Total Employees	Orang Persons	4,444	4,727	6,406
Jumlah Kantor Cabang Dalam Negeri Total Domestic Branches	Cabang Branches	82	82	83
Jumlah Kantor Cabang Luar Negeri/Perwakilan Total Overseas Branches/Representative Office	Cabang Branches	1	1	1
Jumlah Kantor Wilayah Total Regional Offices	Kantor Offices	10	12	12
Jumlah Kantor Cabang Pembantu Sub Branch Offices	Cabang Branches	152	202	266
Jumlah Kantor Kas Total Cash Offices	Kantor Offices	43	78	96
Jumlah ATM Total ATMs	Unit Units	710	1196	1998
Jumlah ATM Malaysia Electronic Payment System (MEPS) Total of MEPS ATMs	Unit Units	8,303	9,416	8,849
Jumlah Mobil Kas Keliling Total of Mobile Branch	Unit Units	103	103	103
Jumlah Rekening Total Accounts	Juta Rekening Million Accounts	2,531,640	2,322,984	3,475,145
Pendapatan Bunga & Syariah Interest & Sharia Income	Rp miliar Rp billion	3,710	3,801	4,949
Laba Bersih Net Income	Rp miliar Rp billion	26	81	74
Jumlah Aset Total Assets	Rp miliar Rp billion	61,697	55,786	57,141
Jumlah Ekuitas Total Equity	Rp miliar Rp billion	5,545	3,619	3,519
Rasio Kecukupan Modal Capital Adequacy Ratio	Persentase Percentage	13.62%	12.74%	12.00%

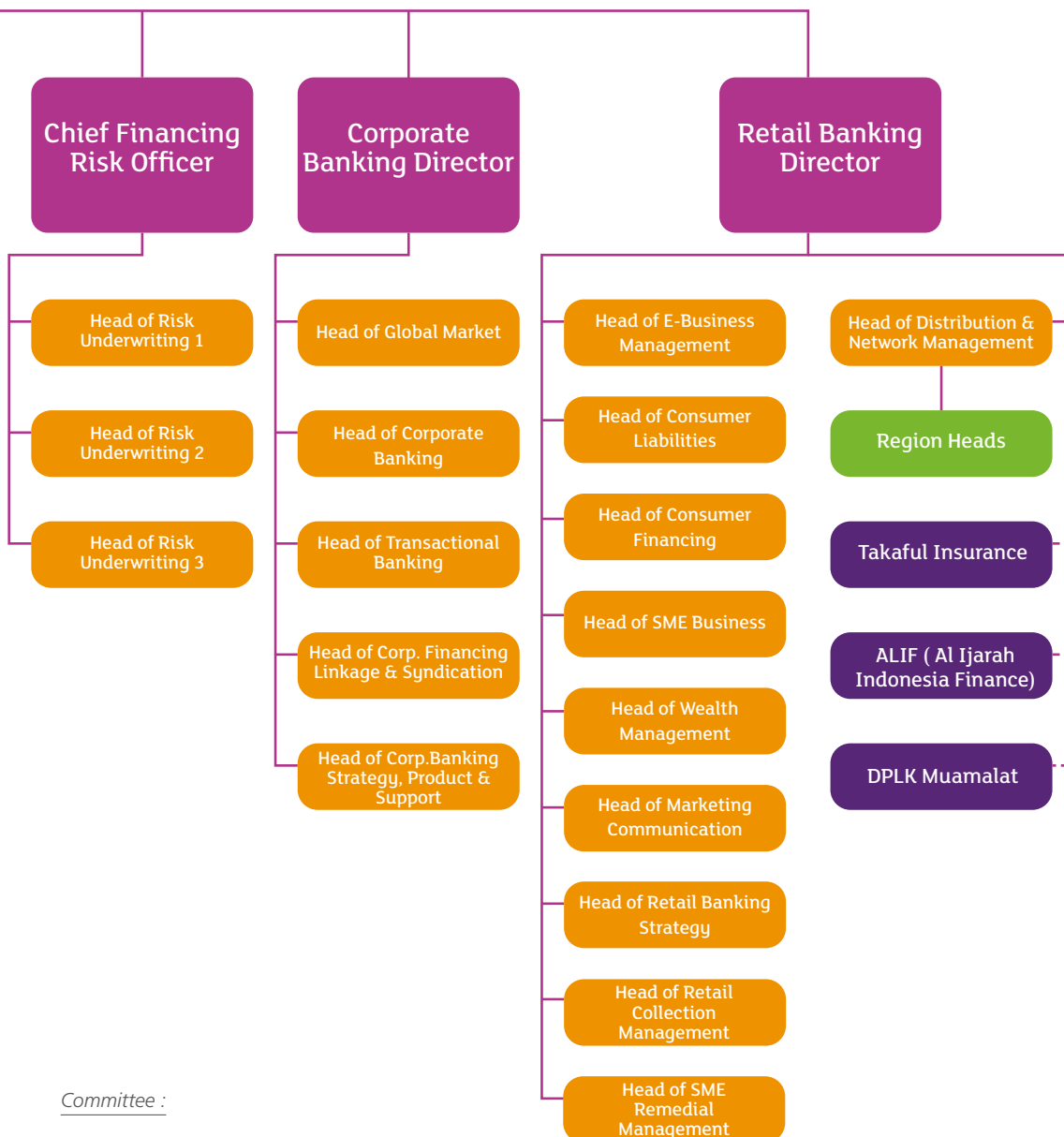
Struktur Organisasi Bank [G4-17]

Bank Organizational Structure [G4-17]



Struktur organisasi Perseroan per 31 Desember 2017 disusun sesuai dengan SK No. 050/B/DIR-KPTS/X/2017 tanggal 2 Oktober 2017 tentang Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

The organizational structure of the Bank as of 31 December 2017 was composed in accordance with Decree No. 050/B/DIR-KPTS/X/2017 dated 2 October 2017 regarding the Organizational Structure of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.



Committee :

1. Risk Management Committee
2. IT Steering Committee
3. ALCO
4. Human Capital Committee

*) Also Act as Corporate Secretary

Wilayah Operasional Bank [G4-5, G4-6, G4-8]

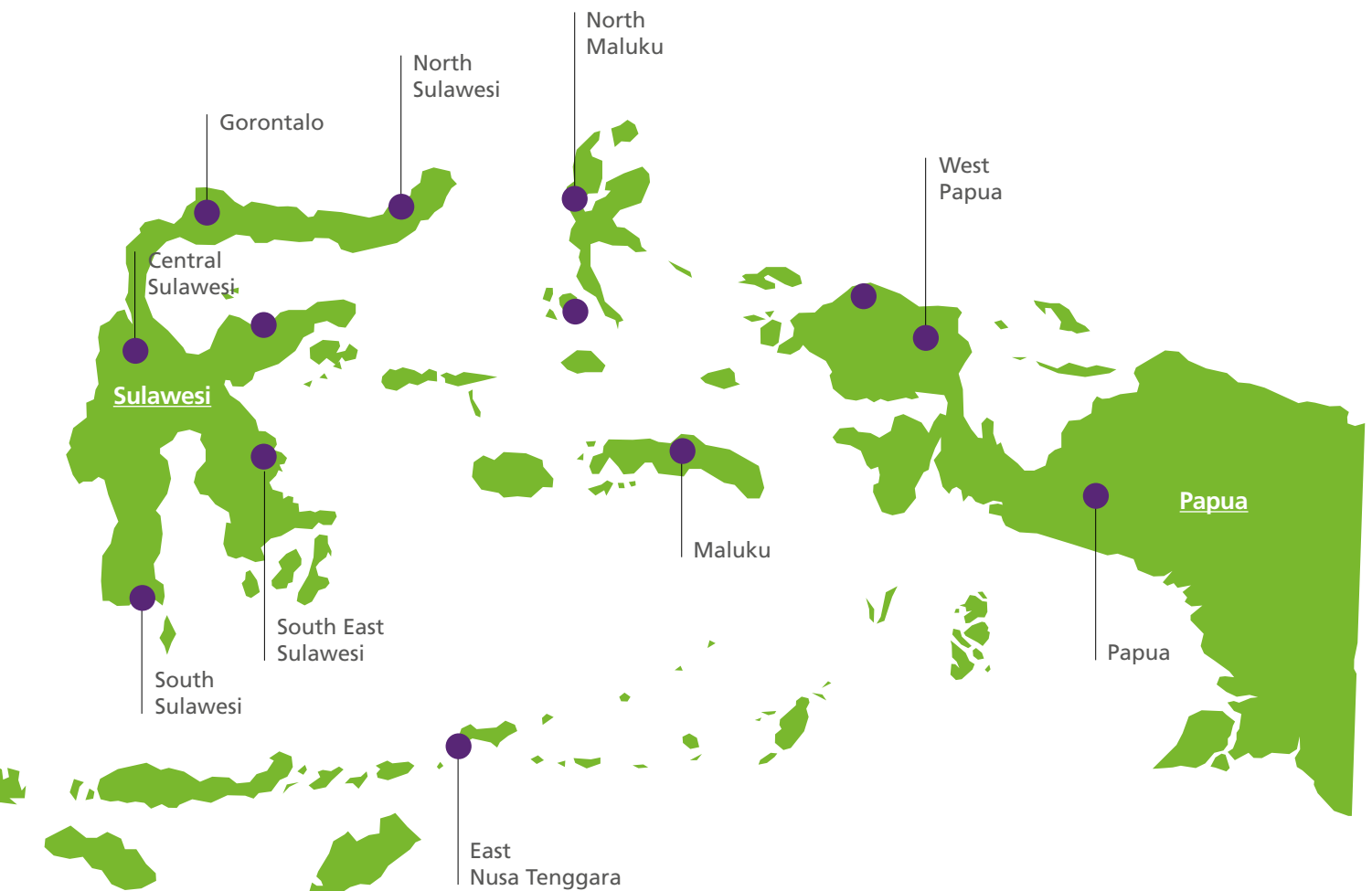
The Bank Operational Area [G4-5, G4-6, G4-8]



Per 31 Desember 2017, Wilayah Operasional Bank Muamalat Indonesia mencakup hampir seluruh kawasan Indonesia dan 1 (satu) di luar negeri yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Kantor Pusat Bank beralamatkan di Gedung Muamalat Tower, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia.

As of 31 December 2017, Bank Muamalat Indonesia's Operational Area covered almost the whole of Indonesia and 1 (one) overseas branch in Kuala Lumpur in Malaysia. The Bank's Head Office is addressed at Muamalat Tower Building, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia

Jenis Kantor / Offices	2017	2016	2015
Kantor Pusat / Head Office	1	1	1
Kantor Cabang / Branch Offices	83	83	84
Kantor Cabang Pembantu / Sub-branch Offices	152	202	266
Kantor Kas / Cash Offices	43	78	96
Kantor Luar Negeri / Overseas Office	1	1	1
Jumlah / Total	278	363	446



07

Makna Keberlanjutan Usaha Kami Sebagai Lembaga Keuangan

Business Sustainability in Our Definitions as a Financial Institution

Mewujudkan Keberlanjutan Kinerja Lembaga Keuangan yang Positif

Achieving Sustainability on the Perspective of Positive Financial Institution

Program Keberlanjutan Usaha Perbankan (*Sustainable Banking*) bagi Bank Muamalat Indonesia merupakan suatu komitmen berkelanjutan untuk bertindak etis dalam kerangka tanggung jawab terhadap nasabah, pegawai, pemegang saham, lingkungan, serta memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat ataupun masyarakat luas. Adapun pelaksanaan program keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia antara lain mengacu pada POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang penerapan keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten dan perusahaan publik dan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 mengenai tanggung jawab sosial perusahaan khususnya yang berbadan hukum perseroan terbatas. Dalam Undang-Undang ini diatur mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan yang bertujuan mewujudkan pembangunan ekonomi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat baik bagi perusahaan sendiri, komunitas setempat dan masyarakat umumnya.

Kinerja Positif Berkelanjutan Menuju Perkonomian Indonesia yang Lebih Maju

Tahun 2017 merupakan tahun terakhir dari program Transformasi 'Metamorfosa' Bisnis Bank Muamalat Indonesia menuju visi "Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk Dalam 10 Besar Bank Di Indonesia Dengan Eksistensi Yang Diakui Di Tingkat Regional". Dalam mendukung langkah transformasi ini, Bank menjalankan misi untuk "Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami

Bank Muamalat Indonesia perceives the Sustainable Banking Program as an ongoing commitment to act ethically within the framework of responsibility to customers, employees, shareholders, the environment, while contributing to the economic development of the local community as well as the public at large. Implementation of Bank Muamalat Indonesia's sustainable development programs, among others, is in accordance with the Financial Services Authority Regulation POJK No.51/POJK.03/2017 on sustainable financing practices for financial institutions, stock issuers and listed company; also Law No. 40 Year 2007 regarding corporate social responsibility, particularly those registered as proprietary limited company. The Act regulates the social and environmental responsibilities aimed at realizing sustainable economic development that can improve the quality of well-being and of the environmental soundness, which is beneficial to the company, the local community, and the public at large.

Sustaining Positive Performance Toward Indonesia's More Advanced Economic Performance

In 2017, Bank Muamalat Indonesia was going through the last year of Bank Muamalat Indonesia's Business Transformation Plan, namely the 'Metamorphosis' Program to achieve the Bank's vision "To Become the Top 10 Sharia Bank in Indonesia with Strong Regional Presence". Thus, in effort of achieving the transformation program, the Bank has been undertaking its big mission of "Building a leading and sustainable Islamic financial institution with emphasis on the entrepreneurial spirit based on prudent banking principle, excellent Islamic and professional

dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan". Sebagai salah satu perintis perbankan umum syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia berhasil mencatat kinerja positif sepanjang tahun 2017.

Secara umum pertumbuhan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia yang relatif positif di tengah kondisi ekonomi yang menantang, salah satunya adalah berkat pelaksanaan manajemen risiko pembiayaan yang baik, penerapan prinsip kehati-hatian dan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik. Hal ini tercermin dalam tingkat rasio NPF-gross (*Non-Performing Financing/NPF-gross*) secara konsolidasi sebagai indikator pembiayaan bermasalah adalah sebesar 4,43%, dan NPF *netto* secara konsolidasi tercatat sebesar 2,75%. Sementara Rasio Kecukupan Modal (*Capital Adequacy Ratio/CAR*) Bank di tahun 2017 adalah 13,62%, menunjukkan posisi permodalan Bank yang cukup kuat. Pencapaian NPF dan CAR tersebut mencerminkan kinerja Bank yang sehat karena keduanya tercatat masih memenuhi kualifikasi umum bank sehat sesuai ketentuan yang diwajibkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk NPF adalah harus di bawah 5% dan untuk CAR minimum 8%.

Mempertegas Peran Kami Sebagai Agen Pembangunan Bangsa

Peran Bank Muamalat Indonesia sebagai bagian dari *Agent of Development* bangsa terlihat dari segi pendanaan, Bank Muamalat Indonesia fokus untuk meningkatkan dana murah melalui proposisi utama yaitu Haji dan Umrah, komunitas, dan kesejahteraan karyawan (*employee benefit*). Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia untuk infrastruktur pada segmen Corporate dan Commercial di tahun 2017 adalah sebesar Rp3,67 triliun, untuk pembiayaan Jalan Tol di tahun 2017 tercatat meningkat menjadi Rp138,95 miliar dibandingkan dengan tahun 2016 yaitu sebesar Rp58,6 miliar. Untuk pembiayaan Tenaga Listrik tercatat sejumlah Rp1,54 triliun; Transportasi sejumlah Rp1,78 triliun; dan Telekomunikasi sejumlah Rp212,55 miliar.

Bank juga mendukung Bank Indonesia dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai guna mewujudkan *cashless society*. Kebutuhan nasabah untuk kemudahan bertransaksi akan dilayani dengan meningkatkan portofolio tabungan dan fokus pada *transactional banking* dan juga aspek digital banking seperti *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Ke depan, Bank Muamalat Indonesia berencana akan melakukan penambahan *biller-biller* yang terkait dengan produk-produk keuangan syariah serta akan berkolaborasi dengan perusahaan-perusahaan fintech yang memiliki fokus yang sama.

Untuk menguatkan posisi di Industri Syariah, *Mobile Banking* Muamalat ke depan juga akan menunjang aktivitas dalam transaksi Umroh dan Haji, baik pada persiapan keberangkatan, maupun pada saat aktifitas umroh dan haji

human resources, and an innovative investment orientation, in order to maximize value for all stakeholders". As one of the pioneers in Indonesia's sharia banking history, Bank Muamalat Indonesia has recorded a positive performance in 2017.

Bank Muamalat Indonesia's overall growth for financing amid the challenging economic conditions in 2017 was relatively positive due to the implementations of good financing risk management, prudent banking principles and good corporate governance. That resulted in the consolidated Non Performing Financings-gross (NPF-gross) to reach 4.43% level, and a consolidated net NPFs at 2.75%. Meanwhile, the Bank's Capital Adequacy Ratio (CAR) in 2017 was 13.62%, which demonstrated the Bank's strong capital position. Both NPF and CAR figures indicated a healthy performance of the Bank as both were measured according to the general qualifications for a healthy bank based on NPF and CAR parameters, with a minimum requirement set by Indonesia's Financial Service Authority (OJK) at below 5% and 8%, respectively.

Strengthening Our Role as Agent of the Development for the Nation

Bank Muamalat Indonesia's role as part of an Agent of Development for the country has been somewhat reflected through the funding where Bank Muamalat Indonesia has focused on improving cost of funds for Hajj and Umrah as the main proposition, the community as well as the employee benefit. As of year 2017, the Bank's role in the country's infrastructure development reached a total of Rp3.67 trillion, for Toll Road financing amounted to Rp138.95 billion or grew from Rp58.6 billion in year 2016. In addition, financing for Power reached a total of Rp1.54 trillion; for Transportation amounted to Rp1.78 trillion; and for Telecommunication Rp212.55 billion.

The Bank also supported Bank Indonesia and the FSA in increasing non-cash transactions as part of the effort to achieve a cashless society. The Bank will also cater the customers' needs for ease of transaction by increasing the savings portfolio and focus on transactional banking, on top of the aspects of digital banking such as Mobile Banking and Internet Banking. Going forward, Bank Muamalat Indonesia is planning to extend its biller services related to sharia financial products while at the same will collaborate with fintech companies sharing the same focus.

Meanwhile in order to strengthen the Bank's positioning within the Sharia Industry, the upcoming Mobile Banking of Bank Muamalat Indonesia will also support the activities of both umrah and hajj congregations, from pre to post activities of the umrah and hajj pilgrimage.

Di samping itu, layanan Automatic Teller Machine (ATM) juga akan terus dioptimalkan kinerjanya untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan menyeluruh.

Masih dalam konteks kontribusi Bank terhadap pembangunan ekonomi nasional, Bank juga turut mendorong pertumbuhan sektor riil melalui penyaluran Pembiayaan Mikro dan Menengah yang pada tahun 2017 tercatat mencapai Rp2,089,371,931,145 atau naik dari penyaluran pembiayaan di tahun 2016 yakni sebesar Rp680,858,654,472 secara tahunan dan disalurkan kepada sekitar 867 debitur di tahun 2017.

Selanjutnya, komitmen Bank Muamalat Indonesia untuk berkontribusi dalam memperbaiki taraf hidup seluruh umat di Indonesia diwujudkan melalui peningkatan akses kepemilikan rumah tinggal. Sepanjang tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia tercatat berhasil menyalurkan pembiayaan untuk 1.119 nasabah.

Berkelanjutan dalam Mewujudkan Green Economy melalui Praktik Green Banking

Pada tahun terakhir program Transformasi atau 'Metamorfosa' Bank Muamalat Indonesia Tahap I (2015-2017), Bank berinisiatif untuk menjadi salah satu institusi keuangan yang mendukung program *green banking* sebagai wujud nyata penerapan *green economy* dalam dunia perbankan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia, peraturan OJK dan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Pada dasarnya, konsep *green economy* mendorong agar setiap jenis kegiatan ekonomi harus memerhatikan kelestarian lingkungan dengan meminimalisir dampak kegiatan tersebut terhadap lingkungan. Salah satu wujud implementasi konsep *green economy* ini kami jalankan melalui inisiatif *green banking* yaitu upaya Bank dalam mendukung konsep keberlanjutan dalam kegiatan bisnisnya melalui penyaluran pembiayaan ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan.

Sebagai wujud dukungan Bank Muamalat Indonesia terhadap pemeliharaan kelestarian lingkungan hidup, Bank menyadari bahwa pembiayaan yang diberikan kepada nasabah memiliki dampak langsung kepada lingkungan maupun sosial ekonomi dimanapun Bank melakukan aktivitas usahanya. Untuk itu, Bank Muamalat memiliki kebijakan untuk tidak membiayai nasabah yang secara nyata membahayakan lingkungan.

Upaya tersebut diterapkan pada Industri Kelapa Sawit yang memiliki tingkat risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang tergolong tinggi khususnya. Terkait hal ini, Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa kebijakan dalam hal pembiayaan yang diberikan kepada nasabah-nasabah dengan kriteria tertentu guna bersama-sama dengan nasabah dan grup nasabah untuk melakukan aktivitas dan produksi kelapa sawit yang ramah lingkungan secara berkelanjutan. Bank Muamalat Indonesia mengutamakan pembiayaan nasabah-nasabah korporasi yang bergerak di bidang kelapa sawit, yang telah

Besides, Automatic Teller Machine (ATM) performance will be continuously optimized to facilitate customer transactions in a more practical and thorough manner.

In terms of the Bank's contributions to the national economic development, the Bank also strived to boost the real sector growth by distributing more Micro and Medium Term of Financing, which in 2017 was totaling Rp2.089.371.931.145 or increased from Rp680.858.654.472 total financing in 2016, year on year, which was distributed to around 867 borrowers in 2017.

Besides, the Bank Muamalat Indonesia's commitment to contribute in improving the people's well-being is also realized through a widened access to house ownership. In 2017, Bank Muamalat Indonesia was able to record house financing for a total of 1,119 housing units.

Sustaining Green Economy through Green Banking Practices

In the last year of Phase I of Bank Muamalat Indonesia's Transformation or the 'Metamorphosis' Program (2015-2017), the Bank took the initiative to become one of the financial institutions who implements the green banking program as a way to realize the green economy concept for the banking sector, carried out accordingly to the regulations of Bank Indonesia, Financial Services Authority, and the Ministry of Environment and Forestry. By definition, the green economy concept encourages any kind of economic activity to pay close attention to environmental sustainability by minimizing the impact of business activities on the surrounding environment. One of the implementations of the green economy concept is through Bank Muamalat Indonesia's green banking program that the Bank has been undertaking to achieve business sustainability through provision of environmentally-friendly financing portfolio as well as operational activities.

As part of Bank Muamalat Indonesia's initiatives to continually preserve the environment, the Bank recognizes that the financing provided to customers has a direct impact on the environment and the socio-economic environment wherever the Bank engages in all of its business activities. To that end, Bank Muamalat has set forth a policy to not financing customers whose activities are considered endangering the environment.

The initiative has been implemented to the Oil Palm Industry who generates a potentially high risk of environmental, social and governance aspects in particular. As regards, Bank Muamalat Indonesia has several policies by providing financing to customers with certain/specific criteria to collaborate with customers and groups of customers to engage in the environmentally friendly oil palm related activities and production in a sustainable manner. Bank Muamalat Indonesia prioritizes the financing only for corporate customers who engage in the palm oil business,

memiliki sertifikat atau menjadi member Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) dan/atau Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO).

Selain itu, Bank Muamalat Indonesia bekerjasama dengan OJK dan World Wide Fund for Nature (WWF) untuk menjadi "first movers" dalam praktik perbankan berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola sehingga dapat mengurangi dampak negatif terhadap pencemaran lingkungan. Bank Muamalat Indonesia juga telah menerapkan penyaluran pembiayaan pada organisasi ramah lingkungan seperti yang bergerak dalam energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan serta organisasi yang melakukan konsep keberlanjutan. Terkait dengan hal ini, pada 12 Juli 2017, Bank Muamalat Indonesia telah menghadiri *closing pilot project First Movers on Sustainable Finance* yang diadakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama-sama dengan WWF Indonesia serta menjadi salah satu inisiatif pembentukan Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia.

Komitmen kami untuk menjalankan aktivitas operasional yang ramah lingkungan kami terapkan ke dalam pengelolaan lingkungan di setiap unit kerja kami melalui program *green office*. Sebagai wujud nyata kontribusi kami dalam program kantor ramah lingkungan (*green office*), maka seluruh jajaran manajemen serta seluruh karyawan kami menunjukkan dukungannya melalui dua program inti. Program pertama yaitu Pemakaian Energi (penghematan listrik); dan program kedua adalah Penggunaan Material (penghematan kertas, bahan bakar dan air). Hasilnya, program ini mampu memberikan manfaat di antaranya pengurangan biaya operasional dan peningkatan efisiensi secara menyeluruh.

Berkelanjutan dalam Menyejahterakan Masyarakat

Sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial Bank terhadap masyarakat, Bank Muamalat Indonesia fokus pada pelaksanaan program kemasyarakatan berkelanjutan yang tidak hanya sekedar memberi donasi atau sumbangan, namun lebih dari itu Bank bertekad untuk secara masif mengubah pola pikir masyarakat agar bisa berkarya lebih efektif serta produktif sehingga mampu berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia. Implementasi program CSR yang dilakukan Bank fokus pada 4 (empat) aspek utama, yaitu (i) Pengembangan Sosial Kemasyarakatan, (ii) Tanggung Jawab terhadap Konsumen, (iii) Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), dan (iv) Bidang Lingkungan Hidup.

Bagi Bank Muamalat Indonesia, program dan kegiatan CSR merupakan salah satu aspek penting dalam menjalin hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. Bank Muamalat Indonesia menekankan pertumbuhan bisnisnya tidak hanya pada pencapaian aspek keuangan, namun bagaimana Bank mempertimbangkan dampak sosial & lingkungan untuk jangka panjang.

who are also certified with Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) and/or Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO).

In addition, in conjunction with the FSA and World Wide Fund for Nature (WWF), Bank Muamalat Indonesia has become part of the "first movers" in the sustainable banking practices that integrate environmental, social and governance so as to reduce the negative environmental impact resulting from pollution. Bank Muamalat Indonesia has also prioritized financings to environmental organizations engaged in renewable energy, eco-friendly transportation and other organizations focusing on the sustainability concept. With regard to this, on 12 July 2017, Bank Muamalat Indonesia attended the closing pilot project for First Movers on Sustainable Finance organized by the Indonesia Financial Services Authority (FSA) and WWF Indonesia. and WWF Indonesia, while also become one of the initiators in achieving Indonesia Sustainable Financing.

Our commitment toward an environmentally sound operation has been applied to the environmental management of every working unit through the green office program. Therefore, our concrete contributions to the green office program have been directly exercised by all employees at all levels including the management through two core programs. Firstly is through the use of environmentally friendly materials (paper efficiency/ paperless program, fuel and water efficiency); and the second program is through efficient use of energy (save electricity program). To date, the program is now able to deliver benefits in form of reduction in operational costs and increased overall efficiency.

Sustainable in Improving Social Welfare

As part of the Bank's corporate social responsibility (CSR) intended for the community, Bank Muamalat Indonesia has focused the Bank's CSR implementations on the sustainable community programs that are not only merely focusing on giving out donations or other social aids, but beyond that, the Bank aims to massively change the people's mindset to become more effective and productive so that they can play a more active role in driving Indonesia's economic growth. The Bank's CSR implementation focuses on 4 (four) main programs that consists of (i) Community Development, (ii) Social Responsibility to Consumers, (iii) Best Employment Practices, and Occupational Health and Safety, and (iv) Environmental Preservation.

For Bank Muamalat Indonesia, the CSR programs and activities play significant role in building harmonious relationships with all stakeholders. Bank Muamalat Indonesia emphasizes its business growth in terms of achieving good financial performance, while also aiming at achieving a sustainable (long term) social and environmental impacts.

Selain menyediakan jasa perbankan syariah di bidang korporasi, ritel, dan internasional, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk senantiasa hadir dalam upaya mendukung implementasi program pembangunan nasional Indonesia dengan satu tujuan yakni untuk meratakan kemakmuran, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional di Indonesia.

Ke depan, seiring dengan langkah memasuki fase kedua program Metamorfosa Bank Muamalat Indonesia (2018-2020), Bank telah menetapkan rencana Bisnis Bank untuk tahun 2018 yang mengusung semangat "Membangun dan Melayani Ekonomi Umat Menuju Pertumbuhan Bisnis yang Berkelanjutan".

Praktik Pembiayaan yang Berkelanjutan Bank Muamalat Indonesia 2017

Sejalan dengan Visi Jangka Menengah Bank Muamalat Indonesia yaitu Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk Kedalam 10 Bank Terbesar di Indonesia dengan Kehadiran Regional yang Kuat, Bank senantiasa menetapkan arah pertumbuhan bisnis yang koheren dengan misi yang dimiliki Bank, yakni membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami, modern dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. Berlandaskan visi dan misi tersebut, Bank Muamalat Indonesia sadar bahwa sangat penting untuk mengintegrasikan seluruh kebijakan dan aksi perusahaan dalam mendukung pola pembiayaan yang berkelanjutan.

Komitmen

Industri Kelapa Sawit sebagai salah satu sektor usaha yang menjadi fokus pembiayaan bagi Bank Muamalat Indonesia, memiliki banyak isu dan tantangan terutama terkait praktik usaha yang berkelanjutan. Tidak terbatas pada isu lingkungan seperti kebakaran hutan saja, melainkan juga isu sosial seperti praktik pekerja anak dan wanita yang tidak sesuai dengan ketentuan pemerintah maupun isu tata kelola seperti kebijakan perusahaan terkait pekerja-pekerja di dalamnya.

Sebagai langkah awal Bank Muamalat Indonesia akan mulai menerapkan kebijakan, khususnya pada pembiayaan sektor industri kelapa sawit, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengutamakan pembiayaan kepada nasabah-nasabah korporasi yang memiliki sertifikasi atau menjadi member ISPO (*Indonesia Sustainable Palm Oil*) dan/atau RSPO (*Roundtable Sustainable Palm Oil*);

In addition to the shariah banking services offered for corporations, retail, and international customers, Bank Muamalat Indonesia is committed to be consistent in supporting the implementation of Indonesia's national development program, with one primary objective to evenly distribute welfare, economic growth and national stability throughout the country.

Moving forward, in entering the second phase of the Metamorphosis program of Bank Muamalat Indonesia (2018-2020), the Bank has set a Business Plan for year 2018 carrying the spirit of "Building and Serving People's Economies Toward a Sustainable Business Growth".

Sustainable Financing Practices of Bank Muamalat Indonesia in 2017

In line with Bank Muamalat Indonesia's Medium Term Vision of Being the Best Islamic Bank and One of the Top 10 Largest Banks in Indonesia with Strong Regional Presence, the Bank is always committed to set its business direction in coherent with the Bank's mission, that is to develop an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principles, as well as excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, all of whom are oriented towards innovative investment that aim to optimize the values on the best interest of all stakeholders. Based on that vision and mission, Bank Muamalat Indonesia is fully aware of the significance of integrating all the corporate policies and actions as a way to support the applied sustainable financing patterns.

Commitment

The Palm Oil Industry as one of the business sectors that has become Bank Muamalat Indonesia's key focus for financing services, has brought many issues and challenges especially related to the sustainable business practices. The subjects are not limited only to the environmental issues such as forest fire, but also to the extent of social issues such as child labor and woman labor practices that are not in compliance with the government regulations and governance issues relating to corporate employment policies.

As a first step, Bank Muamalat Indonesia will initiate to implement the policies, particularly on financing the palm oil industry sector, with the following action plan:

1. *Prioritize financing on corporate customers certified by ISPO (Indonesia Sustainable Palm Oil) and/or RSPO (Roundtable Sustainable Palm Oil);*

2. Memantau dan mendorong pemenuhan komitmen dan target nasabah korporasi sesuai dengan sertifikat ISPO/RSPO;
3. Membuat mitigasi atas nasabah-nasabah korporasi yang memiliki potensi yang dapat mengganggu aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola; dan
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam melakukan analisis risiko dalam pembiayaan kelapa sawit sehingga kualitas pembiayaan kelapa sawit yang diberikan dapat terjaga.

Kedepannya, setelah berhasil melaksanakan langkah awal dalam upaya praktik perbankan yang berkelanjutan, Bank Muamalat Indonesia akan menyusun program-program lanjutan yang dapat dipantau setiap tahunnya dalam Laporan Keberlanjutan. Hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana perkembangan praktik perbankan yang berkelanjutan yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia sepanjang tahun tersebut. Rencana jangka panjang Bank Muamalat Indonesia dalam praktik perbankan yang berkelanjutan ini tidak hanya akan fokus dalam sektor pembiayaan kelapa sawit saja, melainkan juga sektor usaha lainnya yang memiliki dampak besar dalam perkembangan aspek bisnis terkait Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

Ringkasan Kebijakan Keuangan Berkelanjutan dan Industri Kelapa Sawit

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa pembiayaan yang diberikan kepada nasabah memiliki dampak langsung kepada lingkungan maupun sosial ekonomi di sekitar lokasi usaha nasabah. Oleh karena itu Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan untuk tidak membiayai nasabah yang secara nyata membahayakan lingkungan, sosial dan ekonomi.

Pada Industri Kelapa Sawit yang memiliki tingkat risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang tinggi khususnya, Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa kebijakan dalam pembiayaan yang diberikan kepada nasabah-nasabah dengan kriteria tertentu guna bersama-sama dengan nasabah dan grup nasabah untuk melakukan aktivitas usaha perkebunan kelapa sawit yang berkelanjutan dari hulu ke hilir. Kebijakan terkait ini diperuntukkan untuk produk pembiayaan dengan segmentasi corporate dan commercial, yang disusun guna mengelola risiko nasabah terhadap lingkungan seperti perubahan iklim, deforestasi, emisi Gas Rumah Kaca, deforestasi, kebakaran lahan/hutan, risiko sosial seperti sengketa lahan dan risiko terkait perizinan.

Implementasi dan Mekanisme Kebijakan Sektor Industri Kelapa Sawit

Bank Muamalat Indonesia tentunya mengutamakan nasabah-nasabah pembiayaan dalam industri kelapa sawit pada segmen korporasi yang telah memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO.

2. *Monitor and encourage the fulfillment of commitments and targets of corporate customers according to the ISPO/RSPO certifications;*
3. *Mitigate corporate customers with potentially disruptive aspects covering the Environment, Social and Governance aspects; and*
4. *Increase the human resources competency in conducting risk analysis for palm oil financing, so that the quality of the palm oil financing provided can be well maintained.*

Going forward, after successfully stepping into the sustainable banking initiatives, Bank Muamalat Indonesia will develop some follow-up sustainability programs that can be monitored annually through our Sustainability Report. This is conducted to measure the extent to which the development of the sustainable banking practices that have been implemented by Bank Muamalat Indonesia throughout the related year. Bank Muamalat Indonesia's long-term plan in carrying out the sustainable banking practice will not only focus on the palm oil financing sector, but also on other business sectors that have a major impact on the progress of the Environment, Social and Governance business aspects.

Summary of Policies on Sustainable Financing and Palm Oil Industry

Bank Muamalat Indonesia realizes that the financing distributed for customers has a direct impact on the environment and socio-economic conditions wherever the customer's business is located. Thus, Bank Muamalat Indonesia has a policy not to provide financing for customers who are potentially endangering the environment, while also impacting the social and economic aspects.

In the Oil Palm Industry, which has particularly high level of environmental, social and governance risks, Bank Muamalat Indonesia has implemented several policies in financing made available to customers with certain criteria to conduct a joint initiative with other customers and groups of customers to engage in sustainable palm oil activities and production entirely from upstream to downstream. Several policies related to this particular issues, are intended for financing products designed for the corporate and corporate and commercial segments, which is initially designed to manage customer risk that may impact the environment such as climate change, deforestation, greenhouse gas emissions, deforestation, land/forest fires, and social risks such as land disputes and licensing related risks.

Policy Implementation and Mechanism for the Palm Oil Industry

Bank Muamalat Indonesia surely prioritizes its financing services for clients engaging in the palm oil industry as long as they are certified with ISPO and/or RSPO. However, Bank Muamalat

Namun, Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa sertifikasi ISPO dan RSPO hanya dapat diperoleh apabila mereka benar-benar mengikuti seluruh proses dan tahapan yang berlaku, dan tentunya memerlukan dukungan berbagai pemangku kepentingan terkait. Dengan demikian Bank Muamalat Indonesia akan tetap mendorong nasabah-nasabah yang belum memiliki sertifikasi ISPO dan RSPO melalui pemenuhan beberapa persyaratan standar di antaranya adalah:

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 atas pelaksanaan UKL-UPL/AMDAL dan penyampaian atas 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).

Secara khusus sesuai jenis/tipe bisnis industri kelapa sawit, berikut adalah beberapa kondisi yang perlu dipenuhi oleh nasabah:

Indonesia realizes that both ISPO and RSPO certifications can be obtained only if they follow through the required process and stages, which also need multi stakeholders' support. Bank Muamalat Indonesia will therefore continue to encourage customers who have not certified with ISPO and RSPO through the fulfillment of the following standard requirements:

1. *The company has already had a vision and mission/work plan/work program/guidance that express high concerns on the environment within the undertaking of its business operations, as set forth as part of the company's long-term plan;*
2. *The company has a track record/report on the implementation of its UKL-UPL/AMDAL and the submission of such reports to the relevant institutions;*
3. *The company has a labor union and has hired employees above the required minimum employment age range, and has applied a fair treatment to all employees;*
4. *The company has implemented an occupational safety and health management system for its employees, and also has initiated the efforts of improving the welfare of the surrounding community;*
5. *The company has a complete legal documents on acquired land and social environmental permit documents, such as Principle Permit, Location Permit, Plantation Business License (IUP), and Right of Business Operation (HGU).*

The following is a specifically designed term and conditions that need to be fulfilled by the customers who are engaging in the palm oil industry:

Perkebunan	Plantations
1. Menempati wilayah bukan hutan lindung dan jika berlokasi di lahan gambut, sesuai karakteristik dan ketentuan lahan yang berlaku. 2. Penggunaan bahan kimia secara wajar dan tidak berlebihan. 3. Pembukaan lahan Kelapa Sawit baru tanpa pembakaran dan strategi menghadapi perubahan iklim untuk mengurangi emisi Gas Rumah Kaca atau <i>Green House Gas</i> (GHG). 4. Memiliki tata rencana <i>High Conservation Value</i> area. 5. Memiliki SOP operasional kebun.	1. <i>Occupying areas of non protected forests, and if the plantation is located in peatlands, then it has to operate according to prevailing land characteristics and conditions.</i> 2. <i>The level of chemical use is within a fair and not excessive level.</i> 3. <i>Opening of new Palm Oil working areas must be without any burning activity and must align with with climate change strategy to reduce greenhouse gas (GHG) emissions.</i> 4. <i>Have a plan set for High Conservation Value area.</i> 5. <i>Have set SOP relating to the plantation operations.</i>
Fasilitas Pengolahan	Processing Facility
1. Fasilitas Pengolahan yang berdiri di atas lahan gambut memiliki rencana pondasi/konstruksi bangunan yang sesuai dengan karakteristik lahan dan ketentuan yang berlaku. 2. Akses dari dan menuju Fasilitas Pengolahan tidak bersinggungan dengan lahan konservasi. 3. Terdapat instalasi pengelolaan air limbah (IPAL) dan sistem pengelolaan limbah (cair, padat dan gas) dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). 4. Memiliki izin dari instansi terkait untuk pembuangan limbah baik ke badan air/laut/sungai.	1. <i>The Processing Facility should be located on peatland built based on a foundation/ construction plan that is in accordance with land characteristics and applicable regulations.</i> 2. <i>Access to and from the Processing Facility does not intersect with conservation land.</i> 3. <i>There is a waste water management installation (WWTP) and waste management system (liquid, solid and gas) and dangerous and toxic wastes.</i> 4. <i>Hold a permission from relevant agencies for the disposal of waste either to the water/sealriver bodies.</i>

08

Aspek Sosial: Keberlanjutan Muamalat Untuk Seluruh Umat

*Social Aspect:
Muamalat Sustainability for the People*

Fondasi Keberlanjutan Tanggung Jawab Sosial Kami

What Drives Our Social Responsibility

Melalui program tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), Bank Muamalat Indonesia berupaya untuk menciptakan sinergi atau aliansi yang kuat dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) melalui keterlibatan pegawai dalam pelaksanaan program CSR tersebut.

Through its Corporate Social Responsibility (CSR) program, Bank Muamalat Indonesia strives to create strong synergies or alliances with stakeholders through employee involvement in the implementation of the CSR program.

Bank Muamalat Indonesia senantiasa menghormati hak-hak penduduk setempat di setiap wilayah operasional Bank Muamalat Indonesia, sehingga selama periode pelaporan, tidak pernah terjadi insiden ataupun kekerasan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia terhadap masyarakat di sekitar unit kerja Bank Muamalat Indonesia. Pendekatan persuasif dan komunikasi dua arah yang rutin dan efektif selalu kami kedepankan dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat tetangga Bank Muamalat Indonesia. [G4-DMA-SO] [G4-SO2] [G4-HR12]

Bank Muamalat Indonesia always respects the rights of local residents in every operational area to prevent incidents or violence committed by Bank Muamalat Indonesia to the community around the working unit during the reporting period. In building a harmonious relationship with Bank Muamalat's neighborhood community we use persuasive approach and an effective two-way communication routines. [G4-DMA-SO] [G4-SO2] [G4-HR12]

Komitmen Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia terhadap Aspek Sosial

The Sustainability Commitment on Social Aspects of Bank Muamalat Indonesia

Di Indonesia, regulator telah mendorong upaya harmonisasi ini melalui Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), yang mewajibkan entitas usaha untuk memiliki kebijakan dan program terkait komitmennya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pemangku kepentingan. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007

Indonesia's regulators have encouraged these harmonization efforts through Corporate Social Responsibility (CSR), which requires business entities to have policies and programs related to their commitment in building sustainable relationships with stakeholders. The Law Number 40 of 2007 regarding Limited Liability Company Article 74 paragraph (1) states that

tentang Perseroan Terbatas Pasal 74 ayat (1) menyebutkan bahwa “Perusahaan yang bergerak dalam bidang sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perusahaan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran”.

Landasan Peraturan dan Perundang-undangan

Dalam implementasi kegiatan CSR, Bank Muamalat Indonesia senantiasa berusaha mematuhi setiap regulasi dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yaitu:

1. Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
2. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
5. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
6. Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
7. Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
8. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
9. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.
10. Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
11. Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 05/Men/1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
12. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pada lingkup pelaporan tahunan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 29/POJK.04/2016 tentang Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik serta Surat Edaran OJK No. 30/SEOJK.04/2016 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Secara umum, pilar-pilar komitmen Program CSR Bank Muamalat Indonesia di sepanjang 2017 mengacu pada 4 (empat) aspek utama yaitu:

1. Produk dan nasabah (Pelanggan)
2. CSR terkait dengan dengan Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
3. CSR terkait hubungan dengan Masyarakat;
4. CSR terkait hubungan dengan Lingkungan Hidup.

“Companies engaged in natural resources shall be obligated to carry out Social and Environmental Responsibility which is budgeted and calculated as the cost of the company whose execution is carried out with due regard to properness and fairness”.

The Regulation and Legislation Basis

In the implementation of CSR activities in Indonesia, Bank Muamalat Indonesia continuously strives to comply with all applicable laws and regulations in Indonesia:

1. *Legislation Law No.1 of 1970 on Occupational Safety.*
2. *Legislation Law No. 23 of 1992 on Health.*
3. *The Republic of Indonesia Law No.8 of 1999 on Consumer Protection.*
4. *Legislation Law No. 13 of 2003 on Manpower.*
5. *Legislation Law No. 40 Of 2007 regarding Limited Liability Company.*
6. *Legislation Law No. 32 of 2009 on the Protection and Management of the Environment.*
7. *Bank Indonesia Regulation No.11/33/PBI/2009 Concerning Implementation of Good Corporate Governance for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units.*
8. *Legislation Law No. 24 of 2011 on the Social Security Administrator.*
9. *Government Regulation No. 47 of 2012 on Corporate Social Responsibility and Environment Limited Liability Company.*
10. *Government Regulation No. 50 Year 2012 on Implementation of Occupational Safety and Health Management System.*
11. *Regulation of the Minister of Manpower No. 05/ Men/1996 on Occupational Safety and Health Management System (OSHMS).*
12. *Regulation of Financial Services Authority No. 1/ POJK.07/2013 concerning Consumer Protection of Financial Services Sector.*

On the annual reporting scope according to the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 29/POJK.04/2016 on the Issuer's Annual Report or Public Company and OJK Circular Letter Number 30/SEOJK.04/2016 regarding Form and Content of Annual Report of Issuers or Public Companies. In general, the pillars of Bank Muamalat's CSR Program commitment throughout 2017 referred to the following 4 (four) main aspects:

1. *CSR related to Product and Customer Responsibility (Customer);*
2. *CSR related to Employment Practices, Health and Safety (EHS);*
3. *CSR related to Social Community Development;*
4. *CSR related to Environment.*



Lingkungan Hidup

Environment



Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan
Keselamatan Kerja

Employment Practices Occupational
Health and Safety



Pengembangan Sosial dan
Kemasyarakatan

Social and Community Development



Tanggung Jawab terhadap
Konsumen

Responsibility to Customers

A. NASABAH: Komitmen terhadap Kepuasan Nasabah

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menjalankan misi Bank Muamalat Indonesia dengan memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabah. Kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia menunjukkan keberhasilan Bank Muamalat Indonesia sebagai institusi keuangan yang melayani publik secara islami, profesional dan sepenuh hati. Kepuasan nasabah menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan Bank Muamalat Indonesia yang sangat signifikan perannya dalam menentukan keberlangsungan bisnis Bank Muamalat Indonesia. Hal itulah yang melandasi pemikiran Bank Muamalat Indonesia untuk terus menciptakan produk dan layanan perbankan syariah berbasis kebutuhan nasabah ("umat") agar dapat memberikan kepuasan serta kenyamanan yang maksimal kepada seluruh umat.

Dalam praktiknya, Bank Muamalat Indonesia mengerahkan seluruh pegawai Bank Muamalat Indonesia mulai dari jajaran Manajemen hingga petugas keamanan (*security*) di seluruh pusat layanan Bank Muamalat Indonesia (*contact point*) untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik saat berinteraksi dengan nasabah. Tingkat kualitas layanan yang dimaksud adalah dengan meakukan pengukuran secara ketat dan disiplin oleh tim internal dan juga oleh lembaga independen salah satunya seperti Carre CCSL. Hasilnya, pada tahun 2017 Bank Muamalat Indonesia menerima penghargaan Contact Center Service Excellence Award 2017 dari Carre CCSL dan Majalah Service Excellence untuk program SalaMuamalat dengan capaian 'Exceptional Service Performance' untuk kategori perbankan syariah. Untuk beberapa penghargaan lain yang dianugerahkan kepada Bank Muamalat Indonesia terkait kualitas layanan nasabah silahkan merujuk ke sub-bab Komitmen yang Berbuah Penganugerahan dari Nasabah di Tahun 2017 di bab ini. [G4-DMA] [G4-HR7]

Upaya Bank Muamalat Indonesia dalam Menedukasi Nasabah

Komitmen kami untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan bagi nasabah mencerminkan integritas Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Contohnya ketika produk baru diluncurkan, Bank Muamalat Indonesia memberikan sesi pengenalan produk khusus bagi nasabah melalui berbagai bentuk kegiatan seperti seminar, *talkshow* dan acara lainnya. Dalam rangka mengomunikasikan semua informasi dari setiap produk dan

A. CUSTOMER: Our Commitment to Deliver Customer Satisfaction

Bank Muamalat Indonesia is committed to carry out the mission of Bank Muamalat Indonesia by providing the best services for all customers. Customer's satisfaction on the products and services of Bank Muamalat Indonesia shows the success of Bank Muamalat Indonesia as a financial institution serving the public with an Islamic way, professional and wholehearted services. Customer's satisfaction is the main parameter in measuring the quality of service, to the customer as one of the stakeholders of Bank Muamalat Indonesia it is a very significant role determining the business continuity of Bank Muamalat Indonesia. That's what underlies the thoughts of Bank Muamalat Indonesia to continue creating the products and services based on the needs of customers ("people") in order to provide maximum satisfaction and comfort to the entire ummah.

In practice, Bank Muamalat Indonesia mobilizes all employees of Bank Muamalat Indonesia from Management to Security Officers throughout the Bank Muamalat Indonesia service center (*contact point*) to always provides the best services when interacting with customers. The level of quality of service in question is to make strict measurements and discipline by internal teams and also by independent institutions such as Carre CCSL. As a result, in 2017 Bank Muamalat Indonesia received a Contact Center Service Excellence Award 2017 award from Carre CCSL and Service Excellence Magazine for SalaMuamalat program with "Exceptional Service Performance" for sharia banking performance category. For some other awards presented to Bank Muamalat Indonesia regarding the quality of customer services, please refers to the sub-chapters of Commitment Granted by Customer in 2017 in this chapter. [G4-DMA] [G4-HR7]

Bank Muamalat Indonesia's Effort in Increasing Literacy of the Customers

Our commitment to provide accurate and transparent information to our customers has reflected the integrity of Bank Muamalat Indonesia as one of the largest sharia banks in Indonesia. For example, when new products are launched, Bank Muamalat Indonesia delivers special product introduction sessions for customers through various forms of activities such as seminars, *talkshow* and other events. In order to communicate all information related to every product and service of Bank

layanan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah secara jelas dan mendalam, komunikasi yang interaktif serta informasi yang transparan merupakan dua cara pendekatan yang Bank Muamalat Indonesia coba refleksikan melalui brosur, *leaflet* produk, *newsletter* dan *website* Bank Muamalat Indonesia. [G4-DMA] [G4-PR3]

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

1. Media Sosial (akun Twitter @BankMuamalat).
2. Siaran Radio dan Iklan *Ad Libs* Radio.
3. SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.
4. Video Youtube.
5. Situs web Bank Muamalat Indonesia www.bankmuamalat.co.id
6. Material cetak seperti *gimmick/merchandise*, brosur, *billing*, amplop kartu kredit, dan struk ATM.

Sementara upaya edukasi terkait pengetahuan layanan dan produk perbankan kepada masyarakat, khususnya bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia, di tahun 2017 Bank menjalankan:

1. Sosialisasi pada saat nasabah *on-site* di kantor cabang.
2. Sosialisasi melalui *flyer*, brosur, *billboard*, televisi, radio, situs web, media sosial, dan media-media periklanan lainnya.

Program dan Aktivitas Sepanjang 2017

Selama tahun 2017 Bank Muamalat Indonesia telah melakukan berbagai program peningkatan kualitas layanan sesuai ekspektasi nasabah. Tujuan utama layanan tersebut adalah memberikan yang terbaik kepada nasabah sesuai indikator dari nilai Profesional, yaitu "Berorientasi pada proses dan layanan prima" dari Muamalat IDEAL dengan harapan nasabah bisa menjadi lebih setia (*loyal*) dan menghasilkan *advocacy* to customers. Beberapa kegiatan yang dilakukan di antaranya adalah:

1. Penilaian kualitas fisik kantor layanan, antara lain tampilan fisik luar dari area *banking hall*, nuansa *internal area banking hall*, area *counter Customer Service* (CS), area *counter Teller*, area *counter Supervisor*, toilet dan musholla yang meliputi kebersihan, kerapian, serta fungsinya.
2. Penilaian kualitas fisik mesin ATM, meliputi kebersihan serta fungsi mesin ATM.
3. Pelaksanaan tes *Know Your Process and Product* (KYPP) bagi *frontliner* dan *supervisor* layanan dengan berbagai macam materi yang diujikan.
4. Penilaian kualitas layanan *frontliner* berdasarkan parameter standar industri layanan menggunakan metode survei telepon (dilakukan secara internal) kepada nasabah yang baru saja bertransaksi.
5. Pengukuran *Service Level Agreement* (SLA) terkait tingkat penanganan pengaduan nasabah berdasarkan jumlah pengaduan yang diterima oleh kantor layanan.

Muamalat Indonesia in a clear and comprehensive manner, the Bank communicates interactively and transparently as the two key approaches that the Bank has been undertaking through brochures, product leaflets, newsletters and website. [G4-DMA] [G4-PR3]

To improve the customer understanding of banking services and products, Bank Muamalat Indonesia conducts customer education through:

1. Social Media (Twitter account @BankMuamalat).
2. Radio Broadcasts and Radio Ad Libs.
3. SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.
4. Youtube Video.
5. Bank Muamalat Indonesia website www.bankmuamalat.co.id
6. Printed materials such as *gimmicks/merchandise*, brochures, *billing*, credit card envelopes, and ATM receipts.

Meanwhile, for the initiative that aims to educate the banking services and product knowledge to the public, especially for Bank Muamalat Indonesia's customers, in 2017 the Bank conducted the following activities:

1. Socialization to on-site customers when visiting the branch office.
2. Socialization through flyers, brochures, billboards, television, radio, website, social media, and other advertising media.

All Programs and Activities 2017

During the year of 2017 Bank Muamalat Indonesia has conducted various programs to improve service quality according to the customer's expectations. The main purpose of the service is to give the best to the customer according to the indicator of Professional value, that is "Process oriented and Prime services" from IDEAL Muamalat we hope that customer can become more loyal and produce advocacy to customers. Some of the activities includes:

1. Assess the physical office service quality, such as external physical appearance of banking hall area, internal feel of banking hall area, Customer Service (CS) Counter area, Teller Counter area, Supervisor counter area, toilet and musholla on the cleanliness, neatness and function.
2. Assess the physical quality of ATM machines, on the cleanliness and the machines function.
3. Implementation test of Know Your Process and Product (KYPP) for frontliners and service supervisors with various evaluation/ test materials.
4. Assess the frontliner's quality services based on the service standard parameters using telephone survei methods (internally) to customers who had done a transaction.
5. Measurement of Service Level Agreement (SLA) based on the handling customer's complaint rate and on the numbers of complaint received at the service office.

6. **Pelaksanaan Kegiatan Edukasi**, program literasi merupakan kegiatan edukasi bagi nasabah maupun calon nasabah dengan tujuan dapat meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*confidence*), dan keterampilan (*skill*) tentang perbankan, sehingga mereka dapat mengelola keuangan lebih baik dalam bertransaksi. Program literasi yang dijalankan pada tahun 2017 antara lain:

a. **Solusi Masjid Muamalat**

Program Solusi Masjid Muamalat merupakan program edukasi yang menitikberatkan pengenalan lembaga jasa keuangan yang meliputi penjelasan informasi mengenai manfaat dan risiko produk maupun jasa keuangan, hak dan kewajiban sebagai seorang konsumen keuangan dan cara mengelola keuangan di Masjid. Program ini adalah kolaborasi antara Bank Muamalat dengan Baitulmaal Muamalat (BMM) dengan bentuk aktivitas yang interaktif. Kegiatan ini diikuti oleh lebih dari 200 peserta yang terdiri dari marbot dan para jemaah masjid dan telah dilaksanakan sebanyak 20 kali di wilayah Jawa Tengah, Makassar, DKI Jakarta, Jawa Timur, Jawa Barat, Medan, Kalimantan dan Sumatera.

b. **Solusi Perencanaan Keuangan**

Program edukasi mengenai perencanaan keuangan ini dikemas dalam bentuk talkshow dengan peserta yang terdiri dari karyawan, nasabah dan calon nasabah Bank Muamalat Indonesia. Kegiatan ini menyosialisasikan perencanaan keuangan dengan tema seperti "Cara Kaya Secara Syariah" yang diselenggarakan dalam bentuk *talkshow*, maupun presentasi terkait dengan haji dan umrah.

c. **Expo Perbankan Syariah dan Keuangan**

Seminar atau Expo Perbankan Syariah dan Keuangan ini diselenggarakan bersama dengan seluruh perbankan syariah serta Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Syariah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di delapan kota (Bogor, Semarang, Kediri, Medan, Mataram, Cirebon, Banjarmasin, Depok) di Indonesia, di mana peserta mendapatkan sosialisasi mengenai jasa keuangan, dan pengenalan fitur-fitur dasar produk dan jasa perbankan.

d. **Edukasi Digital**

Selama periode 2017, Bank Muamalat Indonesia aktif mengedukasi tentang perbankan syariah kepada *stakeholders* Bank Muamalat Indonesia melalui *e-mail blast*, aplikasi *chat*, akun resmi media sosial Bank Muamalat Indonesia seperti Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube, layar ATM, layar *mobile banking*, *website* perusahaan maupun *channel* komunikasi lainnya dalam bentuk *digital image* yang unik dan menarik.

e. **Surat Literasi**

Bentuk lain literasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia yaitu melalui surat yang dikirim kepada nasabah berisi penjelasan mengenai edukasi perbankan syariah.

6. **Implementation of Education Activities**, literacy program is an educational activity for customers and prospective customers in order to increase knowledge, confidence and skill about banking, so that they can manage finances better in transactions. Literacy programs that runs in 2017 includes the following:

a. **Solutions of Muamalat Mosque**

Muamalat Mosque Solutions Program is an educational program that focuses on the introduction of financial services institutions that explain the information about the benefits and risks of products and financial services, rights and obligations as a financial consumer and how to manage finances in the mosque. The program runs in collaboration between Bank Muamalat Indonesia and Baitulmaal Muamalat (BMM) with interactive activity form, this activity was attended by more than 200 participants consisting of Marbot and the mosque congregation and has been held 20 times in Central Java, Makassar, DKI Jakarta, East Java, West Java, Medan, Kalimantan and Sumatra.

b. **Financial Planning Solutions**

The educational program about financial planning is packed in a talkshow with participants consisting of employees of Bank Muamalat Indonesia, customers and prospective customers of Bank Muamalat Indonesia. This activity disseminates about financial planning with themes such as "How to Rich Shari'ah" held in the form of talk show and presentation related to hajj and umroh.

c. **Sharia and Financial Banking Expos**

This seminar or Sharia Banking and Finance Expo is organized jointly with all Islamic banking and Non Bank Financial Industry (NBF) / Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Syariah and Financial Services Authority (OJK) in eight cities (Bogor, Semarang, Kediri, Medan, Mataram, Cirebon, Banjarmasin, Depok) in Indonesia, where the participants received socialization on the financial services, as well as information on basic features of banking products and services.

d. **Digital Education**

During the period of 2017, Bank Muamalat Indonesia actively educated about sharia banking to the stakeholders of Bank Muamalat Indonesia through email blast, chat application, official social media account of Bank Muamalat Indonesia such as Facebook, Twitter, Instagram and Youtube, ATM screen, mobile banking screen, company website or other communication channel in the form of a unique and interesting digital image.

e. **Literacy Letter**

Another form of literacy conducted by Bank Muamalat Indonesia is through a letter sent to customer containing explanation on the education of sharia banking.

7. **Program Edukasi** dilakukan dengan menyusun e-book literasi perbankan syariah yang ditujukan kepada nasabah dan disampaikan melalui *website*, media sosial, layar ATM, layar iB dan Layar *Mobile Banking* dengan materi sebagai berikut:

- a. Peningkatan kewaspadaan untuk modus SIM SWAP;
- b. Edukasi terkait perbankan syariah;
- c. Edukasi terkait penanganan pengaduan;
- d. Edukasi keamanan bertransaksi di ATM Muamalat;
- e. Dalam penanganan pengaduan dilakukan koordinasi dengan unit-unit terkait baik sebagai langkah penyelesaian pengaduan maupun perbaikan baik dalam proses, prosedur maupun produk atas masukan yang diterima Bank Muamalat Indonesia berdasarkan pengaduan nasabah.

7. **Educational Program** has been carried out by compiling e-book of syariah banking literacy to customers delivered through *website*, social media, ATM screen, iB screen and *Mobile Banking* screen with the following materials:

- a. Awareness boost for SWAP SIM mode;
- b. Education related to sharia banking;
- c. Education related to complaint handling;
- d. Safety education transacts at ATM Muamalat;
- e. In the handling of the complaint is done coordination with related units either as a step of complaint settlement or improvement either in process, procedure or product on input received by Bank Muamalat Indonesia based on customer's complaint.

Strategi Menjaga Kepuasan Pelanggan

Bank Muamalat Indonesia juga melakukan Inisiatif-inisiatif yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan (*service quality*), di antaranya adalah dengan:

1. Melakukan **pembaruan prosedur layanan frontliner dan aspek fisik kantor layanan** pada bulan Agustus 2017 sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.
2. Melaksanakan kegiatan **Frontliner Development Program (FLDP)** bagi *frontliner* Bank Muamalat Indonesia se-Indonesia dengan materi *Basic Sharia Banking*, *Product Knowledge*, *Service Soul* dan *Service Attitude* dengan tujuan meningkatkan motivasi dan kemampuan *frontliner* saat menjalani pekerjaan sehari-hari.
3. Membuat referensi **visual Branch Appearance, ATM Appearance, Meja Kerja Customer Service, Meja Kerja Teller** serta data visual kondisi kantor layanan yang digunakan oleh kantor layanan sebagai acuan perbaikan ataupun pemeliharaan fisik kantor.
4. **Layanan Frontliner Gathering (CS, Teller dan Security)** dengan tujuan meningkatkan motivasi, kemampuan serta informasi terbaru terkait produk serta layanan.
5. Memastikan aspek **Service Quality** menjadi bagian utama dalam setiap layanan baru yang ditawarkan kepada nasabah, antara lain Layanan Muamalat Prioritas dan Layanan Satu Atap Haji dan Umrah (IHRAM) atau *1 Stop Service Hajj and Umrah (1HRAM)*.
6. Membuat **service campaign**, yaitu melalui *email blast* ke seluruh karyawan misalnya *tent card* layanan telepon yang membuat nasabah mendapatkan *first impression* yang baik walaupun tidak bertatap muka secara langsung.
7. Melakukan **pembaharuan tampilan e-sales kit** guna mendukung proses pembukaan rekening sehingga nasabah menjadi lebih nyaman dan menarik saat proses penjelasan produk serta layanan.
8. Mengadakan **Tangible Forum** berkala 3 bulanan dengan peserta dari tiap unit yang terkait aspek fisik di kantor layanan guna menyamakan persepsi yang berbeda-beda antar unit kerja.
9. Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan frontliner dan fisik kantor layanan sebagai dasar perbaikan layanan secara berkesinambungan.

Strategy to Maintain Customer Satisfaction

Bank Muamalat Indonesia also undertakes initiatives aimed at improving service quality, among which are:

1. **Updating frontliner service procedures and physical aspects of the service office** in August 2017 thus improving the quality of services provided to customers.
2. Implementing **Frontliner Development Program (FLDP)** for *frontliner* of Bank Muamalat Indonesia in Indonesia with materials include *Basic Sharia Banking*, *Product Knowledge*, *Service Soul* and *Service Attitude*, with the aim of with the aim of improving motivation and *frontliner* capability while doing daily work.
3. Create **visual reference Branch Appearance, ATM Appearance, Customer Service Work Desk, Teller Work Desk and visual data service office conditions used by the service office** as a reference for a repair or maintenance of office physical.
4. **Frontliner Gathering Service (CS, Teller and Security)** with the aim of enhancing motivation, capability and latest information related to products and services.
5. Ensuring the **Service Quality** aspect is a major part of every new service offered to customers, including the *Priority Muamalat Service* and the *Hajj and Umrah One Roof Service (IHRAM)* or *1 Stop Service Hajj and Umrah (1HRAM)*.
6. Creating a **service campaign**, i.e. through *email blast* to all employees such as *tent card* phone service that makes customers get a good first impression, although not face to face directly.
7. **Renewed the e-sales kit display** to support the account opening process so that customers become more comfortable and interesting during the explanation process of products and services.
8. Conduct a three-month **Tangible Forum** periodically with participants from each unit related to the physical aspects of the service office to match the different perceptions among the work units.
9. **Measures the level of customer satisfaction** with the *frontliner* and physical services of the service office as a basis for continuous service improvement.

10. Meremajakan penampilan *frontliner* berupa pembaruan desain seragam, *name tag*, *name desk* serta standar meja kerja khususnya pada kantor layanan di area Jakarta.
11. Melakukan *benchmarking* layanan industri guna mendapatkan standar baru yang menjadikan Bank Muamalat Indonesia sejajar dengan perbankan syariah lainnya di industri keuangan dan perbankan.

10. *Rejuvenate frontliner appearance in the form of uniform design updates, name tags, name desks and standard work desk especially at service offices in Jakarta area.*
11. *Benchmarking industry services to achieve new standards that make Bank Muamalat Indonesia equal with other sharia banking in the finance and banking industries.*

Indeks Kepuasan Pelanggan/Nasabah [G4-PR5]

Perseroan secara berkala mengadakan survei *Net Promoter Score* (NPS) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk mengukur tingkat rekomendasi nasabah dan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Perseroan. Metode yang digunakan adalah dengan *Computer Aided Telephone Interview* (CATI) yaitu menggunakan kuesioner dengan metode *phone interview* kepada nasabah eksisting Perseroan secara acak sesuai dengan kategori yang ditentukan yang dilakukan oleh agen SalaMuamalat.

Per Desember 2017, hasil survei atas tingkat rekomendasi nasabah (NPS) adalah sebesar 56,5% dimana sebanyak 56,5% nasabah menyatakan ingin merekomendasikan produk dan layanan Bank kepada pihak lain; sementara berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan nasabah (CSI) adalah sebesar 95,5% nasabah menyatakan puas dan sangat puas akan layanan yang diberikan Bank. [G4-PR5]

Customer Satisfaction Index [G4-PR5]

The Company regularly conducts *Net Promoter Score* (NPS) and *Customer Satisfaction Index* (CSI) surveys to measure the level of customer recommendations and customer satisfaction levels on the quality of our services. The method used is with *Computer Aided Telephone Interview* (CATI) which is using questionnaire with *phone interview* method to the existing Company customer randomly according to the specified category which done by SalaMuamalat agent.

As of December 2017, the survey result on customer recommendation level (NPS) was 56.5% where 56.5% of customers stated that they wanted to recommend the Company's products and services to other parties; while based on customer satisfaction survey results (CSI) is 95.5% customers are satisfied and very satisfied with the services provided by the Company. [G4-PR5]

Penanganan Pengaduan Nasabah

Pengembangan sistem penanganan pengaduan nasabah terus diupayakan dengan mengacu pada tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah yang komprehensif, sistematis, responsif, cepat dan tuntas diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di cabang.

Dalam penanganan pengaduan, hal tersebut dilakukan bersama dengan unit-unit terkait baik sebagai langkah penyelesaian pengaduan maupun perbaikan dari sisi proses, prosedur maupun produk atas masukan yang diterima oleh Bank Muamalat berdasarkan dari pengaduan nasabah.

Handling Customer Complaints

The development of customer complaint handling system continues to be pursued by referring to the level of customer satisfaction. With a comprehensive, systematic, responsive, fast and complete customer complaint handling system is expected to improve the quality of service in branches.

In the handling of the complaint, it is conducted in conjunction with the related units either as a complaints settlement step or improvement of the process, procedure or product side of input received by Bank Muamalat Indonesia based on customer complaints.

Jenis Pengaduan Nasabah / Type of Customer Services	2017	2016
Total Pengaduan yang Diterima / Total Complaints Received	13,599	10,158
Jumlah Pengaduan yang Ditangani (SLA IN) / Number of Handled Complaints (SLA IN)	96.78%	95.08%

Penanggulangan/Penyelesaian Pengaduan Nasabah

1. **Complaint Handling Forum**
Melakukan forum penanganan pengaduan nasabah yang dihadiri oleh *product owner*, *business owner*, *risk unit*, *legal unit*, dan *supporting unit*.

Resolving/Managing Customer's Complaints

1. **Complaint Handling Forum**
Conducting a customer complaint handling forum attended by *product owner*, *business owner*, *risk unit*, *legal unit*, and *supporting unit*.

2. Complaint Handling Improvement

Koordinasi dengan unit bisnis dan *product owner* untuk melakukan perbaikan terkait proses, prosedur, dan produk atas hasil analisis pengaduan yang disampaikan nasabah.

3. System Improvement

Pengembangan Aplikasi Pencatatan dan Penanganan Pengaduan Nasabah (APPN) sesuai dengan kebutuhan industri terkini. Pengembangan mulai dilakukan pada bulan November 2017.

4. Review of Procedure & Policy

Pada 2017 telah dilakukan revisi atas Prosedur Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Nasabah yang juga telah dipublikasikan pada Mei 2017 melalui Muamalat Human Power (MHP) dan *Record Management System* (RMS).

2. Complaint Handling Improvement

Coordinate with business unit and product owner to make improvements related to process, procedure, and product on result of complaint analysis submitted by customer.

3. System Improvement

Application Development Recording and Handling Customer Complaint (DRHCC)/ Aplikasi Pencatatan dan Penanganan Pengaduan Nasabah (APPN) in accordance with the needs of the current industry. Development began in November 2017.

4. Review of Procedure & Policy

In 2017, revision of the Customer Complaints Management Implementation Procedures has also been published in May 2017 through the Muamalat Human Power (MHP) and Record Management System (RMS).

Survei Atas Tingkat Kepuasan Nasabah [G4-PR5]

Survey to Customer Satisfaction Level [G4-PR5]

Tabel Hasil Survei Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia

Table of Results Survey of Customer Satisfaction Bank Muamalat Indonesia

Aspek Aspect	Skala / Scale			
	Sangat Tidak Puas Very Dissatisfied	Tidak Puas Dissatisfied	Puas Satisfied	Sangat Puas Very Satisfied
	1	2	4	5
Frontliner	0.06%	2.40%	72.53%	25.01%
Aspek Fisik / Premises	0.16%	8.69%	78.16%	13.00%
Nilai Kepuasan Nasabah / Customer Satisfaction Index = 95.50%				

Keterangan: Survei ini dilakukan dengan total responden 400 nasabah (individual)
Remarks: The survey was conducted to a total of 400 respondents (individual customers).

Komitmen yang Berbuah Penganugerahan dari Nasabah di Tahun 2017

Commitment in Producing Appreciation from Customers in 2017

Bank Muamalat Indonesia telah berhasil memperoleh pengakuan dan penghargaan, sebagai berikut:

Bank Muamalat Indonesia succeeded in obtaining several recognitions and appreciation, as follows:

1. Banking Service Excellence 2017 dari MRI dan Majalah Infobank, Kategori Bank Umum Syariah

- 3rd Overall Performance
- 1st Teller
- 1st Fisik Kantor Layanan
- 1st ATM
- 3rd Customer Service
- 4th Layanan Telepon Cabang
- 5th Security

1. Banking Service Excellence 2017 from MRI and Infobank Magazine, Categories of Sharia Commercial Banks

- 3rd Overall Performance
- 1st Teller
- 1st Physical Office Service
- 1st ATM
- 3rd Customer Service
- 4th Branch Phone Service
- 5th Security

2. Contact Center Service Excellence Award 2017 dari Carre CCSL dan Majalah Service Excellence

SalaMuamalat for Achieving "Exceptional" Service Performance Category Sharia Banking.

2. Contact Center Service Excellence Award 2017 from Carre CCSL and Service Excellence Magazine

SalaMuamalat for Achieving "Exceptional" Service Performance Category Sharia Banking.

3. WOW Service Excellence Award 2017, Kategori: Islamic Banking

- Bronze Champion of Surabaya WOW Service Excellence Award 2017, Kategori: Islamic Banking

3. WOW Service Excellence Award 2017, Category: Islamic Banking

- Bronze Champion of Surabaya WOW Service Excellence Award 2017, Category: Islamic Banking

- b. Silver Champion of Jabodetabek WOW Service Excellence Award 2017, Kategori: Islamic Banking
- c. Bronze Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award 2017, Kategori: Islamic Banking

Komunikasi Pemasaran

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

Kegiatan Komunikasi Pemasaran Sepanjang 2017

Adapun beberapa kegiatan utama yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia yang terkait dengan komunikasi pemasaran sepanjang 2017 di antaranya *Grand Launching* Muamalat Prioritas pada bulan Januari 2017, *Customer Gathering* dalam rangka Milad Bank Muamalat Indonesia ke-25 pada bulan Mei 2017, dan Peresmian 1hram (dibaca: ihram) *One Stop Service Hajj & Umrah* Muamalat pada bulan Agustus 2017.

Kepatuhan Bank terhadap Peraturan dan Perundang-Undangan [G4-SO8]

Per 31 Desember 2017, jika merujuk pada rasio kepatuhan, Bank Muamalat Indonesia tidak melakukan pelanggaran dan pelampauan Batas Minimum Pemberian Kredit (BMPK), baik terhadap pihak terkait maupun pihak tidak terkait. Giro Wajib Minimum (GWM) rupiah selalu dijaga di atas 5% yaitu sebesar 5,10% dan Posisi Devisa Neto (PDN) dijaga di bawah 20% yakni 0,21% sepanjang tahun 2017. [G4-SO8]

B. PRODUK: Tanggung Jawab Kami terhadap Produk

Pada tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia meneruskan pelaksanaan program peningkatan literasi keuangan masyarakat Indonesia, khususnya di daerah-daerah pelosok yang jauh dari jangkauan layanan Bank Muamalat Indonesia di mana masyarakatnya masih belum memahami pentingnya perbankan dalam berbisnis dan bahkan dalam kehidupan mereka sehari-hari. [G4-FS16]

Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia Diutamakan Mendukung Keuangan yang Inklusif dan Literasi Keuangan

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, Bank Muamalat Indonesia telah menyusun perencanaan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat

- b. Silver Champion of Jabodetabek WOW Service Excellence Award 2017, Category: Islamic Banking
- c. Bronze Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award 2017, Category: Islamic Banking

Marketing Communication

Bank Muamalat Indonesia devised a marketing strategy to build effective communication with its customers. \ Marketing Strategies undertaken by Bank Muamalat Indonesia include increased branch and e-channel services of Bank Muamalat Indonesia, development of alliances/synergies, and increased market share.

Marketing Communications Activities Throughout 2017

Some of the main activities related to Bank Muamalat Indonesia's marketing communication organized in 2017 include *Grand Launching* of Bank Muamalat Prioritas in January 2017, *Customer Gathering* to celebrate Bank Muamalat Indonesia's 25th Anniversary in May 2017, and *Launching of 1hram* (read: ihram) or *One Stop Service Hajj and Umrah* in August 2017.

Compliance of Banks on Regulations and Disclaimers [G4-SO8]

As of December 31, 2017, if it refers to the ratio of compliance, Bank Muamalat Indonesia does not violate and exceed the Minimum Lending Limit (BMPK), either to related parties or unrelated parties. The Statutory Reserve Requirement (GWM) of rupiah is always kept above 5% of 5.10% and Net Open Position (NOP) is maintained below 20% ie 0.21% throughout 2017. [G4-SO8]

B. PRODUCT: Our Responsibility to the Product

In 2017, Bank Muamalat Indonesia continues the implementation of Indonesia's financial literacy improvement program, especially in remote areas far from the reach of Bank Muamalat Indonesia where people still do not understand the importance of banking in business and even in their daily lives. [G4-FS16]

The Products and Services of Bank Muamalat Indonesia Provides an Inclusive Financial Supports and Financial Literates

Based on the Financial Services Authority (POJK) Regulation No. 01/POJK.07/2013 on Consumer Protection of Financial Services Sector and Circular of Financial Services Authority (SEOJK) No. 01/SEOJK.07/2014 on Implementation of Education in order to Increase Financial Literacy To Consumers and/or Communities, Bank Muamalat Indonesia has developed a plan to educate the

luas agar lebih memahami jasa dan produk perbankan yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

Bank Muamalat Indonesia secara khusus membentuk unit kerja *Islamic Organisation* untuk menjalin sinergi Bank dengan organisasi-organisasi Islam. Tujuannya adalah agar bisa turut mendorong peningkatan literasi keuangan syariah kepada masyarakat luas termasuk pada komunitas-komunitas Islam, dan sekaligus turut serta dalam upaya pertumbuhan pembiayaan baik di segmen ritel maupun korporasi. Melalui langkah strategis ini, Bank tidak hanya fokus kepada bisnis komersil, namun juga fokus terhadap kerja sama dengan seluruh elemen umat Islam.

Keterbukaan Informasi Produk dan Jasa

Bank Muamalat Indonesia menjamin kelayakan berbagai produk dan layanan yang diluncurkan oleh Bank Muamalat Indonesia dan bahwa seluruh produk Bank telah mematuhi seluruh perundang-undangan serta peraturan yang ditentukan oleh pihak regulator terkait. Bank Muamalat Indonesia berupaya untuk selalu memberikan informasi yang jelas, akurat, transparan, dan lengkap melalui pemberian label di tiap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia. Informasi rinci mengenai produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia juga dapat diakses melalui situs Bank Muamalat Indonesia (www.bankmuamalat.co.id). Sepanjang periode pelaporan di tahun 2017, tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. [G4-PR3, G4-PR4, G4-PR6]

Penyaluran Pembiayaan di Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.14/26/PBI/2012, perbankan harus meningkatkan akses dan porsi pembiayaan produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sebagai sektor penting dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Terkait hal ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) turut mengeluarkan *Roadmap* Keuangan Berkelanjutan Indonesia 2015-2019 sebagai acuan pelaksanaan keuangan yang lebih baik.

Mengacu kepada peraturan tersebut, Bank Muamalat Indonesia aktif berpartisipasi dalam pengembangan sektor Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) guna meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui penyediaan pembiayaan untuk berbagai segmen. Sebagai salah satu strategi pengembangan usahanya, Bank Muamalat Indonesia menyalurkan pembiayaan produktif dengan mengalokasikan porsi lebih besar kepada sektor Ritel berbasis UMKM dengan terus melakukan pengembangan portofolio produk-produk pembiayaan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pasar saat ini.

Tujuan pembiayaan yang direalisasikan di tahun 2017 di antaranya adalah untuk Modal Kerja (Modal Kerja Reguler dan Proyek, Modal Kerja Konstruksi Developer, dan Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat Syariah/BPRS dan Koperasi); untuk Investasi (Investasi Properti Bisnis, Investasi Reguler/Non

public to better understand banking services and products that meet the needs of the community.

Bank Muamalat Indonesia specifically form the working unit of Islamic Organization to establish Bank synergy with Islamic organizations. The objective is to be able to contribute to the increase of sharia financial literacy to the wider community including among the Islamic communities, as well as to participate in the growth of financing in both retail and corporate segments. Through this strategic move, Bank not only focus on commercial business, but also focus on cooperation with all elements of Islam. .

Disclosure of Product and Service Information

Bank Muamalat Indonesia guarantees the feasibility of various products and services launched by Bank Muamalat Indonesia and that all Bank products have complied with all legislation and regulations determined by the relevant regulators. Bank Muamalat Indonesia strives to always provide clear, accurate, transparent, and complete information through the labeling of each product and service of Bank Muamalat Indonesia. Detailed information on the products and services of Bank Muamalat Indonesia can also be accessed through the website of Bank Muamalat Indonesia (www.bankmuamalat.co.id). Throughout the reporting period in 2017, no product-related violations were found and services that cause harm to customers. [G4-PR3, G4-PR4, G4-PR6]

Loan Distribution in Small and Medium Micro Small Business Sector (UMKM)

Based on Bank Indonesia Regulation (PBI) No.14/26/PBI/2012, banks should increase access and portion of productive loans for Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs). MSMEs are considered as important sectors and contribute significantly to national economic development. Related to this, the Financial Services Authority (OJK) also issued the Roadmap of Sustainable Finance Indonesia 2015-2019 as a reference for better financial implementation.

Referring to the regulation, Bank Muamalat Indonesia actively participates in the development of Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) sector to improve the life of the community through the provision of financing for various segments. As one of its business development strategies, Bank Muamalat Indonesia channeled productive financing by allocating a larger portion to the UMKM-based Retail sector by continuing to develop a portfolio of tailored products to meet current market needs.

The Bank's financing objective being realized in 2017 among others include Working Capital (Regular and Project Working Capital, Construction Developer Working Capital, and BPRS and Cooperative Working Capital); for Investment (Business Property Investment, Regular Investment/Non Business Property); and

Properti Bisnis); dan untuk tujuan pembiayaan lainnya (Asset Refinance). [G4-FS7] [G4-FS14] [G4-DMA-FS]

other financing objectives (Asset Refinance). [G4-FS7] [G4-FS14] [G4-DMA-FS]

Tujuan Pembiayaan <i>Financing Objectives</i>	Produk Pembiayaan <i>Financing Products</i>	Keterangan Produk <i>Product Description</i>
Modal Kerja Pembiayaan jangka pendek (kurang dari 3 tahun) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja nasabah. <i>Working Capital</i> Short-term financing (less than 3 years) to meet customer's working capital needs.	Modal Kerja Reguler dan Proyek <i>Regular and Project Working Capital</i>	Diperuntukkan bagi pembiayaan atas aset lancar (persediaan dan piutang) dengan jangka waktu maksimum 12 bulan, serta pembiayaan modal kerja pelaksanaan proyek dengan jangka waktu maksimum 24 bulan. <i>Designated for financing of current assets (inventories and receivables) with a maximum period of 12 months, as well as working capital project financing with maximum period of 24 months.</i>
	Modal Kerja Konstruksi Developer <i>Construction Developer Working Capital</i>	Pembiayaan bagi developer untuk pembangunan properti yang akan diperjualbelikan kembali dengan jangka waktu maksimum 24 bulan. <i>Financing for developers that build property to sell with maximum period of 24 months.</i>
	Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan Koperasi <i>BPRS and Cooperatives Working Capital</i>	Pembiayaan modal kerja bagi BPRS dan koperasi untuk disalurkan kepada end user dengan pola executing dengan jangka waktu maksimum 36 bulan. <i>Working capital financing for BPRS and cooperatives to be distributed to the end user with executing scheme with maximum period is 36 months.</i>
Investasi Pembiayaan jangka panjang (lebih dari 3 tahun) guna membantu pengembangan usaha nasabah, melalui pembelian aset tetap. <i>Investment</i> Long-term financing (more than 3 years) to support customer business development, through purchase of fixed assets.	Investasi Properti Bisnis <i>Business Property Investment</i>	Pembiayaan untuk pembelian atau pembangunan properti bisnis yang terkait langsung dengan usaha nasabah. Adapun jangka waktu yang dapat diberikan maksimum 120 bulan. <i>Financing for the purchase or construction of business property directly related to the customer's business. Maximum financing period is 120 months.</i>
	Investasi Reguler (Non Properti Bisnis) <i>Regular Investment (Non Business Property)</i>	Pembiayaan untuk pembelian barang-barang investasi penunjang usaha selain properti bisnis dengan jangka waktu maksimum 60 bulan. <i>Financing for the purchase of investment goods other than business property with maximum period of 60 months.</i>
Lainnya <i>Others</i>	Asset Refinance <i>Asset Refinance</i>	Pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja ataupun investasi produktif lainnya. Maksimum jangka waktu adalah 60 bulan. <i>This product can be used for working capital requirements or other productive investments. Maximum period is 60 months.</i>

Untuk penyaluran pembiayaan UMKM berdasarkan sektor, pada tahun 2017 berjumlah total sebesar Rp4.279.057.389.315, dimana terdapat 3 (tiga) sektor yang menerima porsi terbesar yaitu sektor Industri Pengolahan sejumlah Rp1.400.186.088.993, sektor Pertanian, Perburuan dan Kehutanan sejumlah Rp743.711.843.740, dan sektor Perdagangan Besar dan Eceran sejumlah Rp550.575.540.735.

For sectoral financing for the MSME sector, as of year 2017, the Bank recorded a total of Rp4,279,057,389,315 where there were 3 (three) sectors received the biggest portions of the MSME financing comprising Processing Industry amounted to Rp1,400,186,088,993; Farming, Hunting and Forestry amounted to Rp743,711,843,740; and Big and Retail Trading sector amounted to Rp550,575,540,735.

Penyaluran Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Berdasarkan Sektor [G4-FS6] Bank Muamalat Indonesia Financing by Sector [G4-FS6]

Sektor <i>Sector</i>				Jumlah <i>Total</i>
	Mikro <i>Micro</i>	Kecil <i>Small</i>	Menengah <i>Medium</i>	
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan / <i>Farming, Hunting and Forestry</i>	189,884,951	10,803,340,499	732,718,618,290	743,711,843,740
Perantara Keuangan / <i>Financial Intermediary</i>		4,970,220,610	139,511,391,803	144,481,612,413
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan <i>Real Estate, Rental Business, and Corporate Services</i>	285,000,000	7,480,688,268	271,078,850,637	278,844,538,905

Sektor Sector				Jumlah Total
	Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium	
Jasa Pendidikan / Education Service	2,124,870,000	15,159,709,225	139,062,416,391	156,346,995,616
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial / Health and Social Service	715,959,211	14,733,102,703	48,933,688,931	64,382,750,845
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Community Service, Social Culture, Entertainment and Other Individuals	583,923,344	11,297,885,294	440,377,631,814	452,259,440,452
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga / Household Private Services		3,550,000,000		3,550,000,000
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya. / Activities of Unclear Limitation		6,547,038,532	5,418,648,634	11,965,687,166
Pertambangan dan Penggalan / Mining and Excavation		596,741,335	233,929,723,134	234,526,464,469
Industri Pengolahan / Processing Industry	221,907,024	6,536,244,985	1,393,427,936,984	1,400,186,088,993
Listrik, Gas, dan Air / Electricity, Gas, and Water			9,753,808,438	9,753,808,438
Konstruksi / Construction		7,338,606,400	110,605,457,001	117,944,063,401
Perdagangan Besar dan Eceran / Large and Retail Trade	5,160,226,125	46,936,625,826	498,478,688,784	550,575,540,735
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Provision of Accommodation and Food and Beverages	391,540,894	9,986,978,441	7,340,485,633	17,719,004,968
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi Transportation, Warehouse, and Communication	1,199,737,125	2,458,309,069	89,151,502,980	92,809,549,174
Grand Total	10,873,048,674	148,395,491,187	4,119,788,849,454	4,279,057,389,315

Sementara untuk penyaluran pembiayaan UMKM berdasarkan provinsi, pada tahun 2017 sudah merata hampir di seluruh provinsi di Indonesia dengan total pembiayaan sebesar Rp4.279.057.389.315. [G4-FS6]

Meanwhile for the distribution of UMKM financing by province, in 2017 has been widely distributed to all provinces in Indonesia that amounted to Rp4,279,057,389,315. [G4-FS6]

Pengembangan Layanan Perbankan Digital

Kebutuhan nasabah untuk kemudahan bertransaksi akan dilayani dengan meningkatkan portofolio tabungan dan fokus pada *transactional banking*. Dengan didukung oleh *digital banking*, kini kebutuhan transaksi nasabah dapat terfasilitasi secara lebih praktis dan lebih terpadu/menyeluruh.

Development of Digital Banking Services

The needs of customers for easy transactions will be served by increasing the savings portfolio while also focusing more on *transactional banking*. With the supports of the digital banking, currently the needs of customers for transaction can now be facilitated in a more practical and integrated manner.

Di akhir tahun 2017, E-Business Management telah berhasil membuat suatu inovasi yang memberikan kemudahan kepada para pengguna smartphone. Inovasi tersebut berupa aplikasi Muamalat Mobile yang memungkinkan nasabah Bank Muamalat Indonesia melakukan seluruh transaksi perbankan secara mandiri, baik dari registrasi, aktivasi, sampai dengan melakukan transaksi perbankan, tanpa harus melalui cabang ataupun ATM Bank Muamalat Indonesia.

By end of 2017, the E-Business Management has been successful in creating innovation that offers more flexibility to the smartphone users. The innovation includes Muamalat Mobile application that help the customers of Bank Muamalat Indonesia to carry out all banking transactions independently starting from initial registration, activation, up to performing the banking transactions, without having to come to Bank Muamalat Indonesia's branch offices or even ATMs.

1. E-Business Management

Bank Muamalat Indonesia terus melakukan pengembangan produk dan layanan perbankan elektronik melalui teknologi digital guna menopang segmen bisnis Ritel. Bank Muamalat Indonesia memiliki empat jenis produk yang dikelola oleh unit E-Business Management, yakni:

- Anjungan Tunai Mandiri (ATM),
- Mobile Banking (MB),
- Internet Banking (IB), dan
- Gerai Muamalat.

1. E-Business Management

Bank Muamalat Indonesia continues to develop electronic banking products and services through digital technology as a way to support the Retail business segment. Bank Muamalat has four types of products managed by E-Business Management unit, namely:

- Automated Teller Machine (ATM),
- Mobile Banking (MB),
- Internet Banking (IB), and
- Muamalat Outlets.

2. Peningkatan Akses di Provinsi Populasi Rendah [G4-FS13]

Terkait inklusivitas produk dan jasa keuangan, Bank Muamalat Indonesia menunjukkan dukungannya melalui peningkatan akses layanan di provinsi-provinsi yang memiliki tingkat populasi yang cenderung rendah (diukur berdasarkan Tingkat Kepadatan Penduduk), sebagaimana yang diilustrasikan pada tabel berikut ini.

2. Increased Access in Low Population Provinces [G4-FS13]

Related to the inclusiveness of financial products and services, Bank Muamalat Indonesia shows its support through increased access to services in provinces with low population levels (measured by Population Density) as illustrated by the following table.

Tabel Indeks Akses Jaringan Bank Muamalat Indonesia pada Wilayah Populasi Rendah
Bank Muamalat Access Index for Areas with Low Population Density

Propinsi Province	Jumlah Penduduk ¹⁾ Total Population	Jumlah Jaringan Total Network		Akses Poin ²⁾ Point Of Access	Indeks Akses ³⁾ Access Index
		Kantor Cabang Branch Office	ATM		
Kalimantan Tengah (14 jiwa/km2) Central Kalimantan	2,384,700	KCU 1 KCP 2	6	9	264,967
Kalimantan Utara North Kalimantan	595,000	KCP 1	1	2	297,500
Papua Barat (8 jiwa/km2) West Papua	828,293	KCU 1 KCP 2	7	10	82,829
Papua (9 jiwa/km2) Papua	3,032,488	KCU 1 KCP 2	9	12	252,707
Maluku (33 jiwa/km2) Maluku	1,664,631	KCU 1	5	6	277,438
Maluku Utara (32 jiwa/km2) North Maluku	1,114,897	KCU 1 KCP 2	11	14	79,635

1) Jumlah penduduk tahun 2014 | Population in 2014

2) Akses Poin = Kantor Cabang + ATM | Point of Access = Branch Office + ATM

3) Indeks Akses = Jumlah Penduduk/Akses Poin | Access Index = Population/Point of Access

3. Komitmen untuk Menerapkan Branchless Banking dan Layanan e-Channel (Cashless Society) di Tahun 2018 dan Tahun-Tahun Mendatang

Untuk mendukung terwujudnya pelaksanaan layanan *Branchless Banking* dan mengupayakan gerakan *Cashless Society*, Bank Muamalat Indonesia akan berkolaborasi dengan perusahaan-perusahaan *fintech* yang memiliki fokus yang sama, yaitu dalam pertukaran biller (*cross biller*) maupun *sharing online merchant*. Dengan kerjasama tersebut Bank Muamalat mengharapkan dapat:

- Meningkatkan transaksi Payment & Purchase.
- Meningkatkan akuisisi nasabah baru Bank Muamalat Indonesia.
- Meningkatkan loyalti nasabah.

Melalui layanan e-Channel-nya, Bank Muamalat Indonesia juga akan merealisasikan *account opening online* sehingga calon nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang.

Untuk mewujudkan *cashless society*, Bank Muamalat Indonesia juga akan menerapkan transaksi melalui QR Code di Mobile Banking dan cardless withdrawal di ATM.

3. Commitment to Implement Branchless Banking and e-Channel Services (Cashless Society) in 2018 Onwards

In the attempt to achieve *Branchless Banking* services as well as the *Cashless Society*, Bank Muamalat Indonesia will also collaborate with *fintech* corporations with the same focus such as on *cross biller* as well as *sharing online merchant*. Through the collaboration, Bank Muamalat Indonesia is targeting to:

- Increase Payment & Purchase transactions.
- Intensify acquisition of new customers of Bank Muamalat Indonesia.
- Grow the customer loyalty.

Through the E-Channel service, Bank Muamalat Indonesia will also generate more online account openings so that customers do not need to come to any of the branch office.

Moreover, to achieve *cashless society*, Bank Muamalat Indonesia will implement QR Code based transactions through Mobile Banking and cardless withdrawal at the ATMs.

Literasi Keuangan

Sebagai bentuk komitmennya Bank Muamalat Indonesia melakukan kegiatan-kegiatan pencerdasan literasi keuangan sebagai bagian dari Program Edukasi Muamalat melalui penyusunan e-book literasi perbankan syariah kepada nasabah yang disampaikan melalui website, media sosial, layar ATM, layar iB dan Layar Mobile Banking dengan materi sebagai berikut:

1. Peningkatan kewaspadaan untuk modus SIM SWAP;
2. Edukasi terkait perbankan syariah;
3. Edukasi terkait penanganan pengaduan;
4. Edukasi keamanan bertransaksi di ATM Muamalat;

C. KETENAGAKERJAAN: Komitmen untuk membangun Insan Muamalat yang Berkualitas & Menjaga Keselamatan dan Kesehatan Karyawan

Setiap karyawan Perusahaan tentunya memiliki kompetensi, keterampilan, pengalaman, yang diperkuat dengan aspek keragaman. Saat ini jumlah total karyawan adalah sebanyak 4.444 karyawan dengan komposisi 1.784 pegawai wanita (40,1%) dan 2.660 pegawai pria (59,9%) yang tersebar di Kantor Pusat, 278 Kantor Layanan, 83 Kantor Cabang, 152 Kantor Cabang Pembantu dan 43 Kantor Kas. Jumlah total karyawan Bank Muamalat Indonesia mengalami sedikit penurunan 6,4% dari 4.727 orang di tahun sebelumnya. Bank Muamalat Indonesia berkomitmen memperlakukan seluruh karyawannya secara adil, serta menjamin kesempatan yang sama bagi tiap pegawai untuk memaksimalkan potensi mereka melalui program pengembangan kompetensi dan pelatihan pegawai dalam rangka membangun insan Muamalat yang berkualitas. [G4-DMA-LA]

Untuk memastikan tercapainya visi dan misi Perusahaan, pembangunan insan Muamalat akan tetap berdasarkan nilai-nilai perusahaan yang terangkum dalam nilai Muamalat IDEAL (Islami, MoDErn, dan Profesional). [G4-56]

Demografi Karyawan Bank Muamalat Indonesia [G4-10]

Demografi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Employees Demography Based on Education Level

No.	Pendidikan / Education	Total (2017)	Total (2016)
1.	S2 - S3 / Postgraduate	147	151
2.	S1 / Undergraduate	3,817	4,204
3.	Diploma	458	347
4.	Di Bawah Diploma / Non Diploma	22	25
	Total	4,444	4,727

Financial Literation

As a form of commitment, Bank Muamalat Indonesia conducts financial literacy intelligence activities as part of Muamalat Education Program through the preparation of e-book of syariah banking literacy to customers delivered through website, social media, ATM screen, iB screen and Mobile Screen Banking with the following materials:

1. Awareness boost for SWAP SIM mode;
2. Education related to sharia banking;
3. Education related to complaint handling;
4. Safety education transacts at ATM Muamalat;

C. EMPLOYMENT: Our Commitment to Continuously Develop Qualified Employees & Maintain Their Safety and Health

Every employee of the company certainly has their competency, skills, experiences, which strengthened by the diversity aspect. Currently, the total number of employees is 4,444 employees with a composition of 1,784 female employees (40.1%) and 2,660 male employees (59.9%) spread in Head Office, 278 Service Office, 83 Branch Offices, 152 Sub Branch Offices and 43 Cash office. The total number of employees of Bank Muamalat Indonesia experienced a slight decline of 6.4% from 4,727 people in the previous year. Bank Muamalat Indonesia commits to treat all its employees fairly, and ensures equal opportunity for each employee to maximize their potential through competency development and employee training programs in order to build qualified people. [G4-DMA-LA]

To ensure the company's vision and mission achievement, the development of the people will still based on the company's core values which is Muamalat IDEAL (Islami, MoDErn, Profesional). [G4-DMA-LA]

Employee Demography of Bank Muamalat Indonesia [G4-10]

Demografi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian Employees Demography Based on Employment Status

No.	Status Karyawan / Status	Total (2017)	Total (2016)
1.	Permanen / Permanent	4,155	4,152
2.	Kontrak / Contract	289	575
	Total	4,444	4,727

Demografi Karyawan Berdasarkan Rentang Usia Employees Demography Based on Age Group

No.	Usia (Tahun) / Age (Years Old)	Total (2017)	Total (2016)
1.	Kurang dari 30 / Under 30	1,510	2,470
2.	31 - 40	2,382	1,771
3.	Lebih dari 40 / Above 40	552	486
	Total	4,444	4,727

Demografi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin Employees Demography Based on Gender

No.	Jenis Kelamin Gender	2017		2016	
		Total	%	Total	%
1.	Laki-laki / Male	2,660	59.9%	2,827	59.8%
2.	Perempuan / Female	1,784	40.1%	1,900	40.2%
	Total	4,444	100.0%	4,727	100.0%

Rekrutmen

Guna memenuhi kebutuhan di hampir seluruh fungsi organisasi, selama tahun 2017 Perseroan telah melaksanakan rekrutmen karyawan baru sebanyak 803 karyawan atau 18,1% dari jumlah keseluruhan karyawan Bank Muamalat Indonesia, yang terdiri dari 349 level *non officer* dan 454 level *officer*. Sedangkan untuk pengisian posisi-posisi struktural telah direkrut sebanyak 76 kandidat terbaik dengan peran utama adalah untuk memimpin langkah-langkah strategis Bank Muamalat Indonesia di tahun-tahun mendatang.

Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia terikat melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB) PT Bank Muamalat Indonesia Tbk atau disebut juga sebagai Ittifaq Muamalat, yang telah didaftarkan pada Direktorat Jenderal Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Perjanjian ini mengatur hak-hak dan tanggung jawab dari pemberi kerja, karyawan, dan serikat pekerja. [G4-11]

1. Jumlah Turnover Karyawan [G4-LA1]

Total pegawai yang berhenti ataupun diberhentikan dari Bank Muamalat Indonesia selama tahun 2017 adalah sebanyak 1.070 orang, menurun dari tahun 2016 sebesar

Recruitment

To fulfill the needs in almost all organizational functions, during 2017, the Company has recruited 803 new employees or 18.1% from the total employees of Bank Muamalat Indonesia, consisting of 349 non-officer level and 454 level officer. As for the fulfilling of structural positions have been recruited as many as 76 best candidates with the main role is to lead the strategic steps of Bank Muamalat Indonesia in the upcoming years.

All employees of Bank Muamalat Indonesia employees are bound by the Collective Labour Agreement (PKB) of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk or also referred to as Ittifaq Muamalat, which has been registered with the Directorate General of Industrial Relations and Social Security of Labour, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia. This Agreement governs the rights and responsibilities of employers, employees and unions. [G4-11]

1. Total Employee Turnover [G4-LA1]

Total employees who resigned or were terminated from Bank Muamalat Indonesia during the year 2017 was 1,070 employees, or lower than year 2016 at 14.4% to 11.4% in

14,4% menjadi 11,4% di tahun 2017 dari total karyawan. Alasan mereka berhenti di antaranya: mencapai usia pensiun, mengundurkan diri, diberhentikan, alasan kesehatan, dan alasan lainnya. Bagi karyawan yang mengajukan pengunduran diri, maka sesuai UU Ketenagakerjaan No. 13 dan PKB yang berlaku, surat pengunduran diri harus disampaikan kepada atasan minimum 1 (satu) bulan sebelumnya.

2. Rekrutmen Anak di Bawah Usia Produktif [G4-HR5] [G4-HR6]

Sepanjang Bank Muamalat Indonesia beroperasi, Bank tidak pernah mempekerjakan karyawan berusia di bawah 18 tahun. Peraturan Perusahaan menegaskan bahwa usia minimal calon karyawan yang dapat diterima sebagai karyawan adalah 18 tahun. Kebijakan Perseroan terkait penghapusan pekerja anak mengacu pada perundang-undangan mengenai hak asasi manusia dan mematuhi konvensi International Labour Organization (ILO) tentang Sumber Daya Manusia. Persyaratan ini juga diberlakukan kepada para mitra kerja yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia. Sehingga selama tahun 2017, tidak terdapat pelaporan terkait pekerja di bawah umur yang dipekerjakan oleh Bank Muamalat Indonesia maupun mitra kerja Bank.

3. Kesempatan Kerja

Bank Muamalat Indonesia secara adil melakukan perekrutan karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, antar-golongan, dan tingkatan sosial. Proses rekrutmen diselenggarakan dengan menjunjung tinggi asas kesetaraan, non-diskriminasi, dan dilakukan secara transparan. Hubungan industrial yang terjalin di lingkungan Bank antara karyawan dengan Bank dilakukan melalui konsep mitra strategis, sehingga tercipta hubungan harmonis yang kuat antara Bank dengan seluruh karyawan. Hal ini menjadi salah satu pondasi dalam menyongsong keberlanjutan bisnis Bank. [G4-LA13] [G4-HR3]

4. Kesetaraan Gender

Bank Muamalat Indonesia menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam segala hal, termasuk memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan (*gender equity and equality*) untuk mendapatkan pekerjaan di lingkup Bank, sejauh memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Prinsip-prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan ini juga diwujudkan dalam pencapaian karir struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi. [G4-LA13] [G4-HR3]

2017, out of the total employees. Among others, the reasons being are: reach retirement age, resign, dismissed, health reasons, and other reasons. For employees who submit resignation, then pursuant to Labour Law No.13 and PKB applicable, letter of resignation must be submitted to the supervisor minimum 1 (one) month before the resignation date.

2. Recruitment of Children Under Productive Age [G4-HR5] [G4-HR6]

As long as Bank Muamalat Indonesia operates, the Bank has never employed employees under 18 years of age. The Company's Regulation stipulates that the minimum age of an acceptable employee is 18 years old. The Company's policy regarding the elimination of child Labour refers to human rights legislation and complies with the International Labour Organization (ILO) convention on Human Resources. This requirement is also applied to partners working with Bank Muamalat Indonesia. Thus, during the year 2017, there was no reporting of underage workers employed by Bank Muamalat Indonesia or its partners.

3. Employment Opportunity

Bank Muamalat Indonesia fairly recruits employees regardless of tribe, religion, race, intergroup, and social level. The recruitment process is organized by upholding the principle of equality, non-discrimination and transparent. The industrial relations established within Bank Muamalat Indonesia between employees and the Bank is conducted through the concept of strategic partners, resulting in a strong harmonious relationship between the Bank and all employees. This became one of the foundations in welcoming the business sustainability of the Bank. [G4-LA13] [G4-HR3]

4. Gender Equality

Bank Muamalat Indonesia applies the principle of non-discrimination in all matters, including providing equal opportunity for women (gender equity and equality) to obtain employment within the Bank, as long as it meets the established requirements. These principles of non-discrimination and equality are also manifested in the achievement of structural, operational and functional careers even up to the highest levels in the organizational structure. [G4-LA13] [G4-HR3]

Serikat Pekerja dan Hubungan Industrial

Prinsip-prinsip kesetaraan, kewajiban, rasa keadilan serta nilai-nilai kemanusiaan diwujudkan dalam suatu Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau yang disebut sebagai ittifak Muamalat. Dokumen Ittifak Muamalat disepakati bersama antara manajemen dan pihak karyawan yang diwakili oleh Serikat Pejuang Muamalat (SPM) yang tercatat pada Kantor Departemen Tenaga Kerja kotamadya Jakarta Pusat dengan nomor bukti pencatatan 482/I/P/II/2009 tanggal 23 Februari 2009. Ittifak Muamalat periode 2017-2019 antara Bank Muamalat Indonesia

Labour Union and Industrial Relation

The principles of equality, fairness, justice and humanity are embodied in Collective Labour Agreement (PKB) or the so-called ittifak Muamalat. The Ittifak Muamalat document is jointly agreed between the management and employees represented by the Muamalat Labour Union (Serikat Pejuang Muamalat - SPM), which registered at Central Jakarta Department of Labour with registration number 482/I/P/III/2009 dated 23 February 2009. Ittifak Muamalat period 2017-2019 between Bank Muamalat Indonesia and Serikat Pejuang Muamalat (SPM) was signed on 7

dengan Serikat Pejuang Muamalat (SPM) ditandatangani pada tanggal 7 Juni 2017 dan berlaku efektif sejak 17 Juli 2017. Ittifaq Muamalat periode 2017-2019 berisi kesepakatan yang harus dipertanggungjawabkan oleh setiap pemangku kepentingan dan karyawan Bank Muamalat Indonesia.

Selain itu, berdasarkan PKB atau Ittifaq Muamalat juga diatur terkait perubahan operasional yang secara signifikan dapat mempengaruhi pegawai, seperti penggabungan usaha atau penutupan fasilitas. Dengan demikian Bank Muamalat Indonesia wajib memenuhi persyaratan pada skala lokal/nasional dan perjanjian kerja bersama yang berlaku. [G4-LA2]

Remunerasi dan Manfaat yang Diterima Pegawai

Bank Muamalat Indonesia selalu menerapkan pemberian kompensasi yang adil dan menyadari bahwa tenaga kerja dengan keahlian khusus yang bermotivasi tinggi dan mampu berinteraksi dengan baik adalah penting untuk pencapaian tujuan perusahaan di masa datang. Bank Muamalat Indonesia memberikan remunerasi kepada para karyawan berdasarkan peran dan tanggung jawab, masa kerja dan penilaian kinerja berupa gaji pokok, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Sistem penggajian ditetapkan oleh Bank dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan dan standar penggajian yang kompetitif di pasar tenaga kerja perbankan. Bank mematuhi ketentuan Upah Tenaga Kerja yang berlaku di Indonesia dan mematuhi *konvensi International Labour Organization* (ILO) tentang Kesetaraan Remunerasi dimana Bank menerapkan sistem *single salary* dengan tidak membedakan jumlah remunerasi berdasarkan *gender*, melainkan kepada jenjang jabatan, masa kerja, dan hasil penilaian kinerja individu. [G4-DMA-HR]

Struktur remunerasi Bank dikaji ulang setiap tahunnya untuk disesuaikan dengan situasi di pasar sehingga dapat terus bersaing dan memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Struktur remunerasi Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa mematuhi peraturan terkait Upah Minimum Provinsi (UMP) dan Upah Minimum Regional (UMR). [G4-EC5]

1. Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah

Bank Muamalat Indonesia memberikan kompensasi dan manfaat kepada setiap karyawan sesuai dengan kontribusinya terhadap Bank, dan tidak menerapkan standar remunerasi yang berbeda antara karyawan laki-laki dan perempuan. [G4-LA13]

- Rasio gaji karyawan tertinggi dan terendah = 40,6 : 1,0
- Rasio gaji Direksi tertinggi dan terendah = 2,2 : 1,0
- Rasio gaji Komisaris tertinggi dan terendah = 1,1 : 1,0
- Rasio gaji Direktur dan karyawan tertinggi = 2,5 : 1,0

2. Manfaat yang Diterima Pegawai

Bank Muamalat Indonesia menerapkan system remunerasi yang kompetitif guna menarik dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil dan potensial. Berikut adalah remunerasi dan fasilitas yang diberikan oleh Bank:

June 2017 and effective from 17 July 2017. The Ittifaq Muamalat 2017-2019 contains an agreement to be accounted by every stakeholder and employees of Bank Muamalat Indonesia.

In addition, PKB or Ittifaq Muamalat also regulates the issues of operational changes that can significantly affect employees, such as business merging or facility closure. Thus Bank Muamalat Indonesia must meet the requirements at the local/national scale and collective labour agreement. [G4-LA2]

Remuneration and Benefits Received by Employees

Bank Muamalat Indonesia always implements fair compensation, and recognizes that highly skilled, motivated with strong interpersonal workforce is essential for achieving the Bank's future growth goals. Bank Muamalat Indonesia provides remuneration to employees based on roles and responsibilities, tenure and performance appraisal, which implemented through basic salary, benefits and other facilities. The remuneration system is established by considering the financial capability and competitive remuneration package in the banking industry. The Bank abides by the provisions of the Indonesian Labour Wages and complies with the International Labour Organization (ILO) convention on Remuneration Equivalents whereby the Bank applies a single salary system by not discriminating the amount of remuneration based on gender, but on the level of grades, tenure and individual performance appraisal result. [G4-DMA-HR]

The Bank's remuneration structure is reviewed annually to adapt to the situation in the market so as to continue to compete and comply with applicable regulations. The structure of Bank Muamalat Indonesia remuneration also always comply with regulations related to Provincial Minimum Wage (UMP) and Regional Minimum Wage (UMR). [G4-EC5]

1. Highest and Lowest Salary Ratio

Bank Muamalat Indonesia provides compensation and benefits to each employee in accordance with its contribution to the Bank, and does not apply different standards of remuneration between male and female employees. [G4-LA13]

- Highest and lowest Employees salary ratio = 40.6 : 1.0*
- Highest and lowest Director's salary ratio = 2.2 : 1.0*
- Highest and lowest Commissioner's salary ratio = 1.1 : 1.0*
- Highest Director's and highest employees salary ratio = 2.5 : 1.0*

2. Benefits Received by Employees

Bank Muamalat Indonesia implements a retain competitive remuneration system to attract and and retain skilled and potentail workforce. The following are the remuneration and facilities provided by the Company:

- a. Upah untuk karyawan yang telah memenuhi standar UMP 2017;
- b. Program BPJS sesuai ketentuan;
- c. Asuransi kesehatan yang fleksibel sesuai kebutuhan karyawan dan keluarganya;
- d. Asuransi jiwa bagi karyawan;
- e. Program Dana Pensiun yang dikelola oleh DPLK Muamalat.

Selain program-program tersebut, Bank juga menyediakan program penghargaan, skema remunerasi dan benefit lain yang berbentuk *variable pay* untuk mendukung pencapaian bisnis bagi karyawan tetap dan karyawan kontrak sebagaimana diilustrasikan dalam tabel berikut: [G4-LA2]

- a. Wages for employees who have met the 2017 UMP standards;
- b. BPJS program as required;
- c. Flexible health insurance to meet the needs of employees and their families;
- d. Life insurance for employees;
- e. Pension Fund Program managed by DPLK Muamalat.

In addition to these programs, the Bank has also provided reward programs, remuneration schemes and other benefits in the form of *variable pay* to both permanent and contract employees in order to support business achievement as illustrated at the following table: [G4-LA2]

Remunerasi & Manfaat bagi Karyawan <i>Employee Remuneration & Benefits Packages [G4-LA2]</i>	Karyawan Tetap <i>Permanent Employee</i>	Karyawan Kontrak <i>Contract Employee</i>
Upah & Gaji / <i>Wage & Salary</i>	√	√
Tunjangan Kepangkatan / <i>Grade Allowance</i>	√	√
Tunjangan Frontline / <i>Frontline Allowance</i>	√	√
Tunjangan Cuti / <i>Leave Allowance</i>	√	√
Tunjangan Hari Raya Keagamaan / <i>Support for Religious Big Day Celebration</i>	√	√
Penghargaan loyalitas / <i>Loyalty Rewards</i>	√	X
Upah Lembur & Makan Lembur / <i>Overtime Paid & Meal</i>	√	√
Program Insentif / <i>Incentive Program</i>	√	√
Tunjangan Haji dan Umrah / <i>Haji & Umrah Allowance</i>	√	√
Tunjangan daerah & penugasan / <i>Mutation Allowance</i>	√	√
Santunan Pernikahan/ Kelahiran/ Pendidikan/ Kematian / <i>Marriage/ Birth/ Education/ Condolence Compensation</i>	√	√
Kecelakaan Kerja / <i>Insurance for Occupational Accident</i>	√	√
Asuransi Kematian di Tempat Kerja & Luar Tempat Kerja / <i>Life insurance in and outside workplace</i>	√	√
Asuransi Kesehatan Bagi Karyawan / <i>Employee Health Insurance</i>	√	√
Asuransi Kesehatan bagi Pasangan Karyawan / <i>Employee's Spouse Health Insurance</i>	√	√
Asuransi Kesehatan bagi Anak Karyawan / <i>Employee's Children Health Insurance</i>	√	√
Hak Cuti / <i>Leave Entitlement</i>	√	√
Cuti Melahirkan / <i>Maternity Leave</i>	√	√
Cuti Haid / <i>Menstruation Leave</i>	√	√
Cuti karena Keguguran untuk Wanita / <i>Leave for Miscarriage</i>	√	√
Cuti untuk Pria karena Kelahiran Anak / <i>Paternity Leave</i>	√	√
Cuti Ibadah / <i>Leave for Spiritual & Religious Purposes</i>	√	√
izin Meninggalkan Pekerjaan Tanpa Gaji / <i>Unpaid Leave</i>	√	X
Program Pembiayaan Karyawan untuk Rumah dan atau Kendaraan / <i>Employee Financing for Housing and/or Vehicle</i>	√	X
Dana Pensiun / <i>Pension Fund</i>	√	X
Pesangon / <i>Severance Payment</i>	√	√

Komitmen Bank untuk melindungi pegawai juga dilakukan dengan memberikan paket manfaat yang komprehensif

The Bank's commitment to protect and retain employees is also done by providing a comprehensive and competitive benefits

dan kompetitif untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan keluarganya. Manfaat ini meliputi: [G4-LA2]

1. Manfaat kesehatan;
2. Cuti hamil dan melahirkan;
3. Dana pensiun;
4. Tunjangan hari raya; dan
5. Manfaat lainnya untuk pegawai dan keluarga inti pegawai.

Setiap karyawan menerima jatah cuti yang disesuaikan dengan grade masing-masing sebagai berikut:

1. Cuti Tahunan: minimal 15 hari kerja.
2. Cuti Bersalin: 1,5 bulan sebelum perkiraan kelahiran dan 1,5 bulan setelah melahirkan.
3. Cuti Keguguran: 1,5 bulan atau sesuai dengan Surat Keterangan Dokter/Bidan.
4. Cuti Bersama yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain cuti, karyawan juga berhak mengambil izin tidak masuk kerja seperti izin sakit, izin menunaikan ibadah haji dan umrah, serta izin meninggalkan pekerjaan di luar tanggungan Bank.

Khusus untuk pegawai wanita, Bank Muamalat Indonesia memberikan istirahat melahirkan selama total 3 (bulan) untuk periode waktu yang terbagi menjadi 1,5 bulan sebelum melahirkan dan 1,5 bulan setelah melahirkan. Selain itu Bank juga memberikan istirahat keguguran kandungan bagi pegawai wanita selama 1,5 bulan atau sesuai dengan keterangan dokter kandungan. Pada 2017, jumlah karyawan wanita yang sempat mengambil mengambil cuti melahirkan (*maternity leave*) berjumlah 285 karyawan, dan 228 orang atau 80% dari total karyawan wanita yang cuti melahirkan telah kembali bekerja di Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2017. [G4-LA3]

Selain itu, Perseroan juga menyediakan fasilitas khusus untuk pegawai wanita, antara lain:

1. Memberikan fasilitas kesehatan bagi pegawai wanita beserta anaknya.
2. Mendirikan fasilitas ruang laktasi (ruang yang nyaman untuk memerah dan menyimpan ASI).
3. Pada hari-hari mendekati liburan Idul Fitri, Bank menyediakan tempat penitipan anak yang disebut Muamalat Day Care bagi anak-anak karyawan pria maupun wanita. Fasilitas ini berlokasi di Muamalat Tower lantai 7.

Bank Muamalat Indonesia juga memberikan ijin meninggalkan pekerjaan bagi pegawai pria karena kelahiran anak (*paternity leave*). Istirahat ini tidak memotong cuti tahunan pegawai. Fasilitas ini tercantum secara formal dalam Surat Keputusan No. 059/B/DIR-KPTS/XII/2017 tentang Cuti dan Ijin Meninggalkan Pekerjaan.

Penilaian (Assessment) Kinerja Pegawai

Bank Muamalat Indonesia melakukan *assessment* secara berkala kepada karyawan dalam rangka melakukan penggalan potensi dan talenta karyawan yang hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam penentuan pengembangan dan pengisian jabatan sesuai kebutuhan organisasi. *Assessment* yang dilaksanakan

package to meet the needs of employees and their families. These benefits include: [G4-LA2]

1. *Health benefits;*
2. *Maternity leave and delivery;*
3. *Pension fund;*
4. *Festive allowance; and*
5. *Other benefits for employees and their nuclear family.*

Each employee receives leave that aligned with the employee's grade as follows:

1. *Annual leave: minimum of 15 working days*
2. *Maternity leave: 1.5 months before the expected birth and 1.5 months after delivery;*
3. *Miscarriage Leave: 1,5 months or according to Doctor/ Midwife Certificate*
4. *Joint Leave in accordance with applicable laws and regulations.*

In addition to leave, employees are also entitled to take a work permit such as a sick permit, permit to perform pilgrimage and umrah, and unpaid leave.

Especially for female employees, Bank Muamalat Indonesia provide maternity leave for a total of 3 (months) for a period of time divided into 1.5 months before delivery and 1.5 months after delivery. In addition, the Bank also provide leave for female employee who experienced miscarriage for 1.5 month or in accordance with the gynecologist's statement. By 2017, the number of female employees who took maternity leave amounted to 285 employees, and 228 people or 80% of the total female employees who took the leave have returned to work at Bank Muamalat Indonesia as of December 31, 2017. [G4-LA3]

In addition, the Company also provides special facilities for female employees, including:

1. *Provide health facilities for female employees and their children.*
2. *Establish a lactation room facility (a convenient space for milking and storing breast milk).*
3. *In the near days of Idul Fitri holidays, the Company provides a daycare called Muamalat Day Care for children of male and female employees. The facility is located at Muamalat Tower on 7th floor.*

Bank Muamalat Indonesia also provide paternity leave for male employee. This permit does not lessen the employee's annual leave. This benefits is listed formally on SK No 059/B/DIR-KPTS/ XII/2017 about Leave and Permit.

Assessment of Employee Performance

Bank Muamalat Indonesia conducts periodic assessments to employees in order to explore the potential and talent of employees whose results will be used as a basis in determining the development and filling of positions according to the needs of the organization. Assessment carried out supported by

didukung dengan sistem teknologi dan sistem penilaian berjenjang dalam sebuah komite. [G4-LA11]

Pengembangan Karir

Setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir dalam bidang masing-masing berdasarkan kompetensi yang dimiliki melalui sistem *Talent Management* yang telah disosialisasikan dan diimplementasikan di seluruh organisasi untuk posisi-posisi struktural, dimana para pimpinan unit kerja mengidentifikasi talenta dari tiap karyawan di unit kerja masing-masing. Dalam pengembangan karir karyawan, Bank Muamalat Indonesia juga secara konsisten menerapkan kebijakan yang adil (*fair*) untuk memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan pria maupun wanita. Hal ini didukung dengan dibuatnya sistem jenjang karir bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia yang didasarkan pada kompetensi, masa kerja, dan kinerja pegawai.

Program Pensiun

Program Masa Persiapan Purna Karya merupakan program yang dapat dimanfaatkan karyawan untuk mengambil masa istirahat/persiapan sebelum masa pensiun sebenarnya yaitu tidak diwajibkan untuk berada di lingkungan kerja namun tetap mendapatkan upah dan benefit sebagai karyawan. Program ini diberikan untuk jangka waktu minimal 3 (tiga) bulan dan maksimal 6 (enam) bulan sebelum usia pensiun karyawan. [G4-LA10]

Pengembangan Organisasi yang Efisien, Efektif, dan Bersaing

Untuk mencapai visi Bank sebagaimana disebutkan di atas, Bank Muamalat Indonesia secara konsisten melakukan penilaian terhadap produktivitas dan efektivitas struktur organisasi Bank dan akan terus memperbarui sistem kompetensi (*job competencies*), tugas dan tanggung jawab (*job description*), dan kualifikasi jabatan (*job requirement*) sebagai bentuk pengembangan organisasi yang efisien, efektif, dan gesit menyikapi persaingan. [G4-DMA] [G4-LA10]

Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan SDM [G4-DMA-LA]

Bank Muamalat Indonesia melaksanakan program-program pelatihan internal dan eksternal. Program pelatihan internal dilaksanakan baik untuk meningkatkan *hard skills* dan *soft skills* dengan pengajar internal dari kalangan karyawan Bank. Sementara program pelatihan eksternal dilaksanakan dengan membuka peluang kepada karyawan untuk mengikuti sejumlah program pelatihan dan/atau seminar yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan eksternal secara berkala.

Untuk lebih meningkatkan *learning culture* di Bank Muamalat Indonesia, sepanjang tahun 2017 banyak dilaksanakan sesi *knowledge sharing* yang dilakukan oleh sesama karyawan. Sesi-sesi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman

technology system and tiered assessment system in a committee. [G4-LA11]

Career Development

Every employee of Bank Muamalat Indonesia is given the same opportunity to develop a career in their respective fields based on their competencies through a Talent Management system that has been socialized and implemented throughout the organization for structural positions, where the unit leaders identify the talents of each employee in their unit. In the career development program, Bank Muamalat Indonesia has consistently implemented a fair policy to provide equal opportunities for male and female employees. This is supported by the establishment of career ladder system for employees of Bank Muamalat Indonesia based on the competence, tenure, and performance of employees.

Pension Programs

The Retirement Preparation Program is a program where an employees who achieve their retirement age can take a break before the actual retirement date. In this program, they are not required to work and be in the work place but still receive their salary and benefits as an employee. [G4-LA10]

Efficient, Effective and Competitive Organization Development

To achieve the vision of the Bank as mentioned above, Bank Muamalat Indonesia consistently reviews the productivity and effectiveness of the Bank's organizational structure and will continue to update its competency system (job competencies), job description and job requirements, as a form of organizational development that is efficient, effective, and nimble for competition. [G4-DMA] [G4-LA10]

Education, Training and HR Development [G4-DMA-LA]

Bank Muamalat Indonesia conducts internal and external training programs. Internal training program is implemented both to improve hard skills and soft skills with internal instructors of the Bank. While external training programs are implemented by opening opportunities to employees to attend a number of training programs and/or seminars conducted by external educational institutions on a regular basis.

To further improve the learning culture in the Bank Muamalat Indonesia, throughout 2017 many knowledge sharing sessions conducted by fellow employees. These sessions are expected to provide a better understanding of the business and work

yang lebih baik akan bisnis dan proses kerja serta memastikan adanya ilmu pengetahuan yang merata di seluruh organisasi. Sama seperti tahun sebelumnya, program *creative learning* juga banyak diberdayakan sebagai pendukung berbagai pelatihan *in class*. Pada tahun 2017, *Learning Management Bank Muamalat Indonesia* menyelenggarakan pelatihan untuk berbagai tingkat jabatan. Persentase karyawan berdasarkan tingkat jabatan yang telah melaksanakan pelatihan di tahun 2017 adalah 46% untuk *Level Staff*, 54% untuk *Level Junior Management*, 73% untuk *Level Middle Management*, dan 61% untuk *Level Senior Management*.

1. Kategori Program Learning

Kategori program learning ini terbagi menjadi 5 (lima) program utama, yaitu:

a. Program Core Training

Yaitu training yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia. Bentuk pelatihan ini terdiri dari program inti berikut:

- *Induction Program* yang berisi Modul *Basic*.
- *Sharia Banking* dan *Product Knowledge*.
- *Basic Risk Awareness Program* yang berisi *Financing and Operation Risk Modul*, *General Compliance* dan *Introduction to Audit Process*.

b. Program Leadership Training

Adalah program yang disusun secara terstruktur diselenggarakan dengan jenjang kepemimpinan yang ada di Bank Muamalat Indonesia. Bentuk pelatihan ini terdiri dari program inti yaitu *Program Manager Leader* yang diberikan untuk para Kepala Unit. Sedangkan program *Firstline Manager-Leader* diperuntukkan bagi *Branch Operation Manager*, *Sub Branch Manager* dan *Officer* lainnya.

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*
- *Corporate and Commercial Banking Academy*
- *Operation and Support Academy*

d. Program Departmental Training

Program pelatihan ini diadakan berdasarkan usulan atau permintaan dari masing-masing unit kerja dalam rangka pengembangan kompetensi karyawan. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara *in-house* maupun dengan mengirimkan karyawan untuk mengikuti seminar atau pelatihan di luar Bank.

e. Creative Learning

Creative Learning Program merupakan program pembelajaran di luar program formal di atas yang bertujuan untuk menumbuhkan *Learning Culture* setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan

processes and ensure the equitable knowledge throughout the organization. Just like the previous year, the creative learning program is also much empowered as a supporter of various in-class training. In 2017, Learning Management Bank Muamalat Indonesia organizes training for various levels of office. In percentage, and based on the level of positions, the Bank's employees that have participated in the training program in 2017 consisted of 46% for Staff Level, 54% for Junior Management Level, 73% for Middle Management Level, and 61% for Senior Management Level.

1. Learning Program Category

This learning program categories divided into 5 (five) main programs, namely:

a. Core Training Program

Trainings that must be followed by all employees of Bank Muamalat Indonesia. This form of training consists of the following core courses:

- *Induction Program* that contains the *Basic Module*.
- *Sharia Banking* and *Product Knowledge*.
- *Basic Risk Awareness Program* containing *Financing and Operation Risk Module*, *General Compliance* and *Introduction to Audit Process*.

b. Leadership Training Program

The program is created in a structured manner and aligned with the existing leadership level at Bank Muamalat Indonesia. This form of training consists of a core program that is Program Manager Leader given to the Unit Head. While the Firstline Manager-Leader program is for Branch Operation Manager, Sub Branch Manager and other Officer.

c. Functional/Matrix Training Program

Training program that is designed for Bank Muamalat Indonesia's employee based on their work function. This form of training is divided into 3 (three) Academy in accordance with the job function, as follows:

- *Retail Banking Academy*
- *Corporate and Commercial Banking Academy*
- *Operation and Support Academy*

d. Departmental Training Program

This training program is held based on proposals or request from work unit in order to develop the employee's competency. 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 above formal program that aims to foster Learning Culture of every employee of Bank Muamalat Indonesia

kompetensinya. Beberapa Program *Creative Learning* mencakup:

- **M@16**
M@16 atau Meet@16 adalah program *Sharing Session* di masing-masing unit kerja sebagai sarana untuk saling berbagi informasi dan pengetahuan antar karyawan. Tema yang dibahas antara lain terkait program atau produk baru, prosedur dan ketentuan, sosialisasi dan pemantapan nilai-nilai utama Bank, dan pengetahuan lain yang dapat menunjang serta mendukung peningkatan kinerja di unit kerja.
- **Bisnis Corner**
Program *Business Corner* adalah program seminar atau *sharing session* dari pihak eksternal (praktisi, konsultan maupun pakar/ ahli) yang terkait dengan pengetahuan bisnis.
- **Management WalkAbout**
Management WalkAbout adalah program kunjungan Direksi ke kantor cabang, sebagai wadah komunikasi dan *sharing session* Direksi bersama karyawan. Tujuan dari program ini adalah untuk menciptakan keterbukaan komunikasi serta keterlibatan seluruh karyawan di cabang dalam menjalankan visi dan misi Bank.
- **Corporate Library**
Tujuan dari *Corporate Library* ini adalah sebagai pusat pustaka serta informasi referensi bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia. Sampai akhir 2017, *Corporate Library* telah memiliki koleksi lebih dari 348 buku dan majalah yang berkaitan dengan perbankan, ekonomi serta pengembangan diri. Kegiatan yang menjadi bagian dari *Corporate Library* ini antara lain adalah Bedah Buku dan kegiatan *English Club*.

2. Program Non Class Room Learning

Program ini menggunakan *platform* berbasis teknologi yang dapat diakses oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia. Tahun 2017 Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk terus menumbuhkan *learning culture* dengan memperkuat program-program pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*). Program-program yang diluncurkan pada 2017 adalah:

- a. *M-Channel*, yaitu channel TV Muamalat yang terus menerus menyiarkan modul-modul pembelajaran terkait produk, nilai-nilai perusahaan, maupun video-video motivasi lainnya.
- b. *Online knowledge repository*, yang disebut dengan Muamalat Knowledge One (MK One) dimana modul-modul pembelajaran bisa diakses oleh seluruh karyawan pada aplikasi *Human Capital Information System* (Muamalat Human Power - MHP).

Selain program pembelajaran di atas, pada tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia juga telah meluncurkan program-program khusus berikut:

in order to improve knowledge, skills and competence. Some *Creative Learning* Programs include:

- **M@16**
M@16 or Meet@16 is a *Sharing Session* program in each unit as a means to share information and knowledge between employees. Themes discussed are among others related to new programs or products, procedures and provisions, socialization and consolidation of the Bank's core values, and other knowledge that can support the performance improvement in the work unit.
- **Business Corner**
Business Corner Program is a seminar or sharing session program from external parties (practitioners, consultants and experts) related to business knowledge.
- **Management WalkAbout**
Management WalkAbout is a visitation program of the Board of Directors to the branch office, as a forum for communication and sharing session of the Board of Directors with employees. The purpose of this program is to create open communication and involvement of all employees in the branch in running the vision and mission of the Bank.
- **Corporate Library**
The purpose of this *Corporate Library* is as a central library and reference information for employees of Bank Muamalat Indonesia. By the end of 2017, the *Corporate Library* has a collection of over 348 books and magazines related to banking, economics and self-development. Activities that are part of the *Corporate Library* include Book Discussion and *English Club* activities.

2. Non Class Room Learning Program

This program uses a technology-based platform that can be accessed by all employees of Bank Muamalat Indonesia. In 2017 Bank Muamalat Indonesia is committed to continue to grow learning culture by strengthening knowledge management programs. The programs launched in 2017 are:

- a. *M-Channel*, the Muamalat TV channel that continuously broadcasts product-related modules, company values, and other motivational videos.
- b. *Online knowledge repository*, called Muamalat Knowledge One (MK One) where learning modules can be accessed by all employees on *Human Capital Information System* (Muamalat Human Power - MHP) applications.

In addition to the above learning program, in 2017, Bank Muamalat Indonesia has also launched the following special programs:

a. Workshop Corporate Values - Muamalat IDEAL

Seiring dengan upaya penerapan nilai-nilai Bank yang disebut Muamalat IDEAL (yang merupakan singkatan dari Islami - Modern - Profesional), Bank melaksanakan program-program komunikasi dan pembelajaran agar nilai-nilai tersebut terimplementasikan menjadi budaya Bank.

Selama tahun 2017 Perusahaan mengadakan *Workshop Corporate Values - Muamalat IDEAL* sebanyak 6 (enam) batch kepada para pejabat setingkat *Unit Head* selaku *Change Leader* dan karyawan yang ditunjuk di masing masing unit kerja sebagai fasilitator perubahan yang disebut *Change Ambassador*. Diharapkan dari pelatihan ini para peserta dapat mengaktifkan program-program sosialisasi dan implementasi Muamalat IDEAL di unit kerja masing masing.

b. MODP Future Leader

Pembentukan pemimpin masa depan dilakukan dengan melaksanakan program *Muamalat Officer Development Program (MODP) Future Leader*. Program MODP ini mengutamakan para *fresh graduates* yang berkualitas tinggi dan beberapa karyawan internal terpilih. Seluruh peserta didik kemudian ditatar dalam sebuah program yang terus diawasi secara ketat oleh para *coach* di unit kerja yang ditunjuk dan dibimbing oleh para *mentor* yang terdiri dari para *senior management* yang terpilih dan ditunjuk untuk melaksanakan tugas pengembangan *talent-talent junior* tersebut.

Program ini telah dilaksanakan secara rutin, dan untuk tahun 2017, sebanyak total 29 peserta berhasil lolos terpilih untuk mengikuti *MODP Future Leader* setelah melalui proses seleksi yang sangat ketat dari 17.000 pelamar eksternal dan internal. Pada *MODP Future Leader* ini, para peserta akan menjalani masa pelatihan selama 2 (dua) tahun yaitu dalam *program in-class* dan *On the Job Training (OJT)*.

c. Relationship Manager Associate Program (RMAP)

Program untuk para karyawan pemasaran di tingkat pemula, yang dilaksanakan untuk menghasilkan Relationship Manager berkualitas pada segmen *Retail*. Program yang berlangsung selama 6 (enam) bulan ini berisi pembekalan dan pelatihan *soft skills* dan *hard skills* terkait akad dan produk syariah.

d. Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)

Program pendidikan yang ditujukan bagi lulusan SMA dan sederajat untuk ditempatkan sebagai *frontliner (Teller dan Customer Service)* di Bank Muamalat Indonesia seluruh Indonesia. Melalui program ini, peserta program yang memiliki kinerja baik dan telah mencapai masa program yang ditentukan akan mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan pendidikannya.

3. Biaya Program Pelatihan dan Pengembangan SDM

Secara keseluruhan, Bank Muamalat Indonesia telah mengalokasikan dan merealisasikan dana sejumlah Rp15,625.631,843 atau sebesar 2,2% dari Biaya Tenaga

a. Corporate Values Workshop - IDEAL Muamalat

Along with the efforts of applying the values of the Bank called Muamalat IDEAL (which stands for Islami - Modern - Profesional), the Bank implements communication and learning programs so that those values are implemented into the Bank's culture.

During 2017, the Company holds 6 (six) batches of Corporate Values - Muamalat IDEAL Workshops to the Head Unit level officials as Change Leaders and appointed employees in each work unit as a change facilitator called Change Ambassador. It is expected that from this training the participants can activate the socialization and implementation program of Muamalat IDEAL in their respective work units.

b. MODP Future Leader

The formation of future leaders is done by implementing the program Muamalat Officer Development Program (MODP) Future Leader. This MODP program emphasizes high quality fresh graduates and selected internal employees. All learners are then taught in a program that is closely monitored by coaches at designated work units and mentors that comprises of selected Senior Management who appointed to carry out the task of developing the junior talent.

This program has been conducted regularly, and for 2017, a total of 29 participants have successfully elected to attend the MODP Future Leader after going through a very rigorous selection process of 17,000 external and internal applicants. In MODP Future Leader, the participants will undergo the training period for 2 (two) years in in-class program and On the Job Training (OJT).

c. Relationship Manager Associate Program (RMAP)

A program for beginning-level marketing employees, which is conducted to produce qualified Relationship Managers in the Retail segment. This 6-month program includes briefing and training on soft skills and hard skills related to contracts and sharia products.

d. Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)

Educational program aimed at high school graduates to be placed as frontliner (Teller 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 get a scholarship to continue their education.

3. Cost of Human Resources Training and Development Program

Overall, Bank Muamalat Indonesia has allocated Rp15,625,631,843 or 2.2% of Labour Cost (BTK) for the

Kerja (BTK) untuk pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia di sepanjang tahun 2017.

development of Human Resources competencies throughout 2017.

Survei Kepuasan dan Keterikatan Karyawan

Pada Juli 2017, untuk pertama kalinya Bank Muamalat Indonesia juga telah melaksanakan survei keterikatan karyawan (*Employee Engagement Survey*) dengan menggunakan jasa konsultan eksternal. Survei keterikatan karyawan dilakukan untuk mengukur tingkat keterikatan karyawan terhadap Bank. Tingkat keterikatan karyawan merujuk pada sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaan dan Bank, yang ditunjukkan dalam perkataannya (*Say*), keputusannya untuk tetap bekerja di Bank (*Stay*), dan keputusannya untuk memberikan kontribusi lebih terhadap Bank (*Strive*).

Hasil dari survei keterikatan karyawan menunjukkan bahwa sebanyak 4.533 karyawan yang diundang untuk berpartisipasi, 94% karyawan (4.247 karyawan) mengisi survei tersebut. Hal ini menunjukkan tingkat komitmen yang cukup tinggi dari karyawan untuk perbaikan Bank di masa mendatang. Hasil dari survei keterikatan karyawan ini menunjukkan tingkat keterikatan karyawan dalam level yang **moderat (61%)**. Dari hasil survei tersebut juga didapatkan data bahwa 44,97% karyawan menyukai bekerja di Bank Muamalat Indonesia karena nilai dan budaya perusahaannya yang berlandaskan nilai Muamalat IDEAL. Sedangkan untuk alasan bergabung dengan Bank Muamalat Indonesia, sebanyak 35,58% karyawan juga memilih nilai dan budaya perusahaan sebagai penarik utama mereka bergabung ke Bank Muamalat Indonesia.

Employees Satisfaction and Engagement Survey

In July 2017, for the first time Bank Muamalat Indonesia has also conducted an Employee Engagement Survey by using the services of an external consultant. Employee engagement surveys are undertaken to measure the level of employee engagement with the Bank. The level of employee engagement refers to the general attitude of an employee to the work and the Bank, which indicated in his say (Say), his decision to remain in the Bank (Stay), and his decision to contribute more to the Bank (Strive).

The results of the employee engagement survey show that from 4,533 employees who were invited to participate, 94% of employee (4,247 employees) filled out the survey. This participant rate shows a quite high commitment of the employees for the bank improvement in the future. The result of this employee engagement survey shows that the level of employee engagement is in moderate level (61%). The result of the survey also present the fact that 44,97% of employee like to work at Bank Muamalat Indonesia due to the values and corporate culture (Muamalat IDEAL). While for the reason of joining Bank Muamalat Indonesia, as many as 35.58% employees also choose the value and corporate culture as their main reason to join Bank Muamalat Indonesia.

Pencapaian yang Diperoleh Human Capital Di Tahun 2017

Selama tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia berhasil mencetak beberapa prestasi yang diraih melalui pelaksanaan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan keterikatan (*engagement*) karyawan terhadap Bank. Pencapaian yang dimaksud adalah:

1. *The 3rd Best Human Capital 2017 Award* untuk kategori Public Company yang diberikan oleh Economic Review;
2. *The Best 10 Human Capital Director 2017 Award* yang diberikan oleh Economic Review;
3. *The Top 5th Indonesia Most Attractive Employer for Banking Industry* yang diberikan oleh Universum.

Achievements Home Capital in 2017

During the year 2017, Bank Muamalat Indonesia has been succeeded for several achievement that aim to improve productivity and employee engagement, as follows:

1. *The 3rd Best Human Capital 2017 Award* for the category of Public Company given by Economic Review;
2. *The Best 10 Human Capital Director 2017 Award* given by Economic Review;
3. *The Top 5th Indonesia Most Attractive Employer for Banking Industry* given by Universum.

Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Kebijakan

Perlindungan karyawan terkait K3 telah diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, dan Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Pemerintah juga telah melengkapi kesehatan kerja karyawan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012

Occupational Health and Safety

Policy

Employee safety-related safeguards are set out in Law No. 13 of 2003 on Manpower, and Law No. 1 of 1970 on Occupational Safety. The government has also complemented the health of employees through the Social Security Administering Agency (BPJS) through Law No. 24 of 2011. The Government has also issued Government Regulation No. 50 of 2012 on Implementation of Occupational Safety and Health Management System that

tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang mengatur kewajiban setiap entitas usaha dalam menyelenggarakan kegiatan operasional usaha berbasis K3 bagi karyawan.

regulates the obligation of every business entity in conducting OSH-based business operations for employees.

Program dan Kegiatan yang Dilakukan Bank Muamalat Indonesia di 2017

Programs and Activities Performed in 2017

Program BCM-K3 yang dilakukan selama tahun 2017 meliputi:

The BCM-K3 program conducted during 2017 includes:

1. Pelatihan Mitigasi Kebakaran Kantor Cabang.
2. Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi Kantor Cabang.
3. Pelatihan Tim Tanggap Darurat Kantor Pusat.
4. Simulasi Tim Tanggap Darurat Kantor Pusat.
5. Mitigasi Praktis Bencana (Tematik) melalui *Email Blast/ MHP/Memo Awareness/Video E-Learning*.
6. Pembentukan Tim dan Persiapan Penanggulangan Darurat Banjir Wilayah Jakarta dan Sekitarnya.

1. *Branch Fire Mitigation Training.*
2. *Earthquake Mitigation Training of Branch Offices.*
3. *Training of Head Office Emergency Response Team.*
4. *Simulation of Head Office Emergency Response Team.*
5. *Disaster Practical Mitigation (Thematic) through Email Blast / MHP / Memo Awareness / Video E-Learning.*
6. *Establishment of Team and Preparation for Emergency Emergency Flooding Area Jakarta and Surrounding.*

1. Pelatihan Mitigasi Kebakaran Kantor Cabang

Kebakaran merupakan salah satu insiden yang diakibatkan faktor eksternal, dan berisiko terjadi di setiap Kantor Cabang Bank Muamalat di Indonesia. Walaupun potensi terjadinya insiden kebakaran masuk dalam kategori insiden yang jarang terjadi (*low frequency*), namun dampak yang disebabkan dari terjadinya insiden kebakaran ini dapat mengakibatkan kehancuran yang sangat negatif (*high impact*) dan sulit untuk ditanggulangi. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia merasa sangat perlu dilakukan edukasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan Bank hingga petugas keamanan (*security*) di Kantor Cabang sebagai bentuk mitigasi dan kesiapan dalam menghadapi terjadinya insiden kebakaran. [G4-HR7]

1. *Branch Fire Mitigation Training*

Fire is one of the incidents caused by external factors, and the risk occurs in every branch office of Bank Muamalat in Indonesia. Although the potential incidents of fire incidents fall into the category of rare incidents (low frequency), the impacts caused by the occurrence of fire incidents can lead to very negative destruction (high impact) and difficult to overcome. To that end, the Bank Muamalat Indonesia felt it was necessary to educate and train all Bank employees to security officers in the Branch Office as a form of mitigation and preparedness in the face of fire incidents. [G4-HR7]

Sepanjang tahun 2017 Pelatihan Mitigasi Kebakaran dilakukan di 6 (enam) Kantor Cabang (beserta kantor di bawahnya) yang dilakukan melalui *video conference*, bekerja sama dengan *vendor* Alat Pemadam Api Ringan (APAR) rekanan tiap kantor cabang.

Throughout the year 2017 the Fire Mitigation Training was conducted in 6 (six) Branch Offices (together with the below offices) carried out through video conferencing, in collaboration with the Fire Extinguisher (APAR) vendors with each branch office.

Tabel Kantor Cabang yang Melakukan Pelatihan Mitigasi Kebakaran di Tahun 2017
Table of Branch Offices Conducting Fire Mitigation Training in 2017

NO	Nama Cabang Name of Branch	Lokasi Pelaksanaan Location of Implementation	Waktu Pelaksanaan Execution Time	Peserta Participants
1	Sukabumi	KPNO (Vicon) & KC Sukabumi	24 Maret 2017 / March 24, 2017	36 Orang / 36 Persons
2	Bandung	KPNO (Vicon) & KC Bandung	6 April 2017 / April 6, 2017	40 orang / 40 Persons
3	Surabaya Mas Mansyur	KPNO (Vicon) & KC Sby Mas Mansyur	15 Agustus 2017 / August 15, 2017	11 Orang / 11 Persons
4	Kupang	KPNO (Vicon) & KC Kupang	13 Oktober 2017 / October 13, 2017	18 Orang / 18 Persons
5	Kediri	KPNO (Vicon) & KC Kediri	117 November 2017 / November 17, 2017	23 Orang / 23 Persons
6	Denpasar	KPNO (Vicon) & KC Denpasar	14 Desember 2017 / December 14, 2017	46 Orang / 46 Persons
Total				174 Orang / 174 Persons

2. Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi di Kantor Cabang

Gempa bumi merupakan salah satu insiden yang penyebabnya dipicu oleh faktor eksternal, dan berisiko terjadi di setiap Kantor Cabang Bank Muamalat di Indonesia. Walaupun potensi terjadinya insiden gempa bumi masuk dalam kategori insiden yang jarang terjadi (*low frequency*), namun dampak yang disebabkan dari terjadinya gempa bumi dapat mengakibatkan kehancuran yang sangat negatif (*high impact*) dimana tingkat kesulitan untuk menanggulangnya sangat tinggi. Untuk itu, Bank merasa sangat perlu dilakukan edukasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan hingga petugas keamanan (*security*) Bank di Kantor Cabang sebagai bentuk mitigasi dan kesiapan ketika menghadapi insiden gempa bumi. [G4-HR7]

Sepanjang tahun 2017, program Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi telah dilaksanakan di 6 (enam) Kantor Cabang (berserta kantor dibawahnya) melalui media *video conference*.

Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi

Pelaksanaan kegiatan Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi sepanjang tahun 2017 sudah dilaksanakan di 6 (enam) Kantor Cabang Bank Muamalat Indonesia. Waktu pelaksanaan pelatihan dimulai setelah jam operasional kantor cabang selesai.

2. Earthquake Mitigation Training at Branch Office

The earthquake is one of the incidents caused by external factors, and the risk occurs in every branch office of Bank Muamalat in Indonesia. Although the potential occurrence of earthquake incidents fall into the category of rare incidents (*low frequency*), the impacts caused by the earthquake can result in a very high destruction where the difficulty of dealing with it is very high. To that end, the Company felt it was necessary to educate and train all employees to the Bank's security officers at the Branch Office as a form of mitigation and preparedness in the face of earthquake incidents. [G4-HR7]

Throughout the year 2017, the Earthquake Mitigation Training program has been implemented in 6 (six) Branch Offices (together with the office below) through video conference media.

Implementation of Earthquake Mitigation Training Activities

Implementation of Earthquake Mitigation Training activities throughout 2017 has been implemented in 6 (six) Branch Offices of Bank Muamalat Indonesia. The timing of the training begins after the office hours are completed.

Tabel Kantor Cabang yang Melakukan Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi
Table of Branch Offices Conducting Earthquake Mitigation Training

NO	Nama Cabang Name of Branch	Lokasi Pelaksanaan Location of Implementation	Waktu Pelaksanaan Location of Implementation	Peserta Participants
1	Sukabumi	KPNO (Vicon) & KC Sukabumi	24 Maret 2017 / March 24, 2017	36 Orang / 36 Persons
2	Bandung	KPNO (Vicon) & KC Bandung	6 April 2017 / April 6, 2017	40 orang / 40 Persons
3	Surabaya Mas Mansyu	KPNO (Vicon) & KC Sby Mas Mansyur	15 Agustus 2017 / August 15, 2017	11 Orang / 40 Persons
4	Kupang	KPNO (Vicon) & KC Kupang	13 Oktober 2017 / October 13, 2017	18 Orang / 18 Persons
5	Kediri	KPNO (Vicon) & KC Kediri	17 November 2017 / November 17, 2017	23 Orang / 23 Persons
6	Denpasar	KPNO (Vicon) & KC Denpasar	14 Desember 2017 / December 14, 2017	46 Orang / 46 Persons
Total				174 Orang / 174 Persons

3. Pelatihan Tim Tanggap Darurat Kantor Pusat

Program Pelatihan Tim Tanggap Darurat (*Emergency Response*) di Muamalat Tower dilakukan dengan bekerjasama antara *Operational Risk Management (ORM)*, *Corporate Real Estate & Procurement (CRP)* dan *Building Management* Muamalat Tower. Pelatihan ini dilakukan sebagai sarana sosialisasi Prosedur Tanggap Darurat Muamalat Tower bagi seluruh Tim, dengan kegiatan meliputi:

a. Pelatihan Tanggap Darurat Muamalat Tower

• Metode Pelatihan

Metode pelatihan Prosedur Tanggap Darurat Muamalat Tower dilakukan melalui 2 model

3. Training of Head Office Emergency Response Team

Emergency Response Emergency Response Training Program in Muamalat Tower is done in cooperation between *Operational Risk Management (ORM)*, *Corporate Real Estate & Procurement (CRP)* and *Building Management* Muamalat Tower. The training was conducted as a means of socializing the Muamalat Tower Emergency Response Procedure for the entire Team, with activities including:

a. Emergency Response Training of Muamalat Tower

• Training Methods

The training methods of the Muamalat Tower Emergency Response Procedure are carried out

pendekatan yaitu pendekatan teori (*in class*) dan melalui praktik (*in class*) yang diinstrukturi oleh *Building Management Muamalat Tower*, ORM, dan Plaza Medika. Adapun materi dan instruktur kegiatan ini adalah sebagai berikut:

Materi :

- * Sosialisasi Prosedur Tim Tanggap Darurat Muamalat Tower (BM MT).
- * Mitigasi dan Penanganan Kebakaran (ORM).
- * Mitigasi dan Penanganan Gempa (ORM).
- * Pertolongan Pertama Pada Korban (Plaza Medika).

• **Pelaksanaan Kegiatan**

Waktu Pelaksanaan : 24 Agustus 2017
Lokasi : Ball Room Lantai 2
Total Peserta : 50 Orang

b. **Pelatihan *Evacuation Chair***

• **Metode Pelatihan**

Pelatihan penggunaan *Evacuation Chair* dilakukan dalam 2 tahapan pendekatan yaitu dengan pendekatan teori (*in class*) dan metode praktik yang diinstrukturi oleh *Operational Risk Manangement*. Adapun metode dan materi yang diberikan pada setiap tahapan adalah sebagai berikut :

Teori

dalam Materi teori dijelaskan kepada peserta antara lain : Tujuan Penggunaan *Evacuation Chair*, Tahap persiapan alat, Tahap memuat korban, Tahap menuruni tangga, dan *Do(s) & Don't(s)*.

Praktik:

- * Sesi praktik dilakukan di tangga darurat gedung Muamalat Tower dari lantai 7 sampai dengan lantai dasar, kemudian menuju pintu keluar di bagian belakang gedung.
- * Seluruh peserta melakukan semua tahapan yg telah dijelaskan secara bergantian dengan supervisi instruktur dari ORM dan bantuan pihak *security* yang telah dilatih.
- * Karena keterbatasan lokasi untuk melakukan praktik, setiap pelatihan dibagi menjadi 2 kelompok (*batch*) pelatihan.

• **Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan pelatihan evakuasi korban dengan menggunakan *Evacuation Chair* ini diberikan kepada seluruh Tim Tanggap Darurat. Total peserta yang mengikuti kegiatan Pelatihan Prosedur Tim Tanggap Darurat Muamalat Tower adalah sebanyak 37 orang.

c. **Pelatihan Penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)**

• **Metode Pelatihan APAR**

Metode yang dipergunakan dalam pelatihan penggunaan APAR adalah dengan praktik langsung mengenai bagaimana cara memadamkan api dengan menggunakan APAR dipimpin oleh instruktur dari pihak *Building Management*

through two approaches: theoretical approach (in class) and through practice (in class) instructed by Building Management Muamalat Tower, ORM, and Plaza Medika. The materials and instructors of this activity are as follows:

Material:

- * *Socialization of Emergency Response Team Procedure Muamalat Tower (BM MT).*
- * *Mitigation and Fire Management (ORM).*
- * *Earthquake Mitigation and Handling (ORM).*
- * *First Aid on Victim (Plaza Medika).*

• **Implementation of Activities**

Time of Execution : August 24, 2017
Location : Ball Room 2nd Floor
Total Participants : 50

b. **Evacuation Chair Training**

• **Training Methods**

Training of Evacuation Chair usage is done in 2 stages of approach that is by approach of theory (in class) and practice method which instructed by Operational Risk Manangement. The methods and materials given at each stage are as follows:

Theory

in Material theory explained to participants include: Destination User Evacuation Chair, Stage of tool preparation, The Stage of loading the victim, Stage down the stairs, and Do (s) & Don't (s).

Practice

- * *Practice sessions are carried out on the Muamalat Tower emergency stairs from 7th floor to the ground floor, then towards the exit at the rear of the building.*
- * *All participants perform all stages which have been described interchangeably with the supervision of the instructor from ORM and the assistance of the trained security personnel.*
- * *Due to the limited location to practice, each training is divided into 2 batches of training.*

• **Implementation of Activities**

Implementation of the evacuation training of victims by using this Evacuation Chair is given to all Emergency Response Team. The total participants who participated in the Training of Emergency Response Team of Muamalat Tower were 37 people.

c. **Training of Fire Extinguishers Use (APAR)**

• **APAR Training Method**

The method used in training the use of APAR is by the direct practice of how to extinguish the fire by using the APAR led by the instructor of Building Management Muamalat Tower. This method is used to re-socialize and introduce fire fighting methods

Muamalat Tower. Metode ini dipergunakan untuk mensosialisasikan kembali dan memperkenalkan cara pemadaman api bagi tim yang baru ditunjuk. Pembelajaran inti dari metode pemakaian APAR yang digunakan dalam praktik APAR dinamakan dengan metode "CARA",

- **Pelaksanaan Kegiatan**

Waktu Pelaksanaan : 28 Agustus 2017
Lokasi : Lapangan Muamalat Tower
Total Peserta : 14 Orang

d. **Simulasi Tanggap Darurat Muamalat Tower**

Program Simulasi Tanggap Darurat (*Emergency Response*) di Muamalat Tower merupakan program kolaborasi antara *Operational Risk Management (ORM)*, *Corporate Real Estate & Procurement (CRP)* dan *Building Management* Muamalat Tower. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan dan memvalidasi kecukupan prosedur Tanggap Darurat yang berlaku, mengidentifikasi gap dan kelemahan dalam cakupan dan alur prosedur, serta melatih kesiapan tim/unit tanggap darurat.

- **Pelaksanaan Simulasi**

for newly appointed teams. The core learning of APAR usage methods used in APAR practices is called the "HOW" method,

- **Implementation of Activities**

Time of Execution : August 28, 2017
Location : Muamalat Tower Square
Total Participant : 14

d. **Emergency Response of Muamalat Tower**

Emergency Response Program at Muamalat Tower is a collaboration program between Operational Risk Management (ORM), Corporate Real Estate & Procurement (CRP) and Building Management Muamalat Tower. This activity aims to ensure and validate the adequacy of applicable Emergency Response procedures, identify gaps and weaknesses in the scope and flow of procedures, and train the preparedness of emergency response teams/units.

- **Implementation of Simulation**

Rancangan Simulasi / Simulation Arrangement	
Peserta / Participants	Tim Tanggap Darurat, Penghuni Gedung / Emergency Response Team, Building Occupant
Pendukung / Supporter	ORM, CRP, Building Management / ORM, CRP, Building Management
Skenario	Gempa bumi dan akibat dari terjadinya kebakaran di 1 lantai
Tipe / Type	Simulasi / Simulation
Metode / Method	Berlindung saat gempa, call tree, simulasi pemadaman api, proses evakuasi / Shelter during earthquake, call tree, simulated fire fighting, evacuation process
Lokasi / Location	Muamalat Tower
Tanggal Simulasi / Simulation Date	14 September 2017 / September 14, 2017

- **Ruang Lingkup Simulasi**

Melibatkan seluruh penghuni gedung Muamalat Tower, kecuali karyawan yang sedang hamil, sakit, mengalami gangguan mobilitas yang telah diidentifikasi sebelumnya oleh Peran Lantai (*Floor Captain*), dan unit kerja *critical* atau yang melayani nasabah secara langsung.

Ruang lingkup simulasi ini juga meliputi uji coba perangkat seperti *general alarm - smoke detector*, *fire lift - emergency lamp*, dan *access door - pressurized fan*.

e. **Mitigasi Bencana (Tematik) Email Blast/MHP/ Memo/E-Learning**

Mitigasi Praktis Bencana (Tematik) Email Blast/MHP adalah salah satu bagian dari *Operational Risk Awareness Program* di *Operation Risk Management (ORM)* terkait program kerja peningkatan awareness baik yang

- **Scope of Simulation**

Involves all residents of Muamalat Tower building, except for employees who are pregnant, sick, have mobility disorders that have been previously identified by Floor Captain, and critical work units or those serving customers directly.

This scope of simulation also includes device trials of general alarm - smoke detector, fire lift - emergency lamp, and access door - pressurized fan.

e. **Disaster Mitigation (Thematic) Email Blast/MHP/ Memo/E-Learning**

Mitigation of Practical Disaster (Thematic) Email Blast/MHP is one part of the Operational Risk Awareness Program in Operation Risk Management (ORM) related to awareness awareness-raising programs performed

dilakukan di Kantor Cabang maupun di Kantor Pusat. Program ini fokus pada pengenalan prosedur dan upaya peningkatan kesadaran risiko operasional yang berasal dari faktor eksternal. Materi ini disosialisasikan melalui *Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/E-Learning* agar seluruh Karyawan Bank Muamalat Indonesia mendapatkan pemahaman yang sama.

Pelaksanaan Kegiatan:

Pada tahun 2017, pelaksanaan kegiatan *Awareness Mitigasi Bencana (Tematik)* dikomunikasikan melalui media *Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/E-Learning* dan telah dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali. Materi yang disampaikan mencakup topik:

- * Siaga Banjir
- * Berlindung Saat Gempa Bumi
- * Bahaya Kebakaran
- * Pengecekan APAR
- * Penggunaan APAR
- * Siaga Banjir

f. Pembentukan Tim dan Persiapan Antisipasi Bencana Banjir

Pada tanggal 30 November 2017 telah dibentuk Tim Tanggap Darurat/*Emergency Response Team* untuk penanggulangan banjir dalam rangka membantu ketika dalam kondisi memerlukan proses evakuasi di Kantor Cabang yang terdampak banjir. Koordinasi permintaan evakuasi dilakukan secara terpusat oleh *Incident Management Team* di Kantor Pusat melalui sarana *Hotline*.

Pembentukan Tim Tanggap Darurat Siaga Banjir ini melibatkan pihak eksternal, dalam hal ini Baitul Maal Muamalat (BMM) dan *Security* dengan rincian tim lengkap terdapat dalam tabel berikut:

g. Business Continuity Plan (BCP) Testing

Bank Muamalat Indonesia wajib menerapkan Manajemen Risiko secara efektif. Penerapan Manajemen Risiko paling sedikit mencakup di antaranya kecukupan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko serta penetapan limit risiko. Kebijakan Manajemen Risiko di antaranya memuat penyusunan rencana darurat (*contingency plan*) dalam kondisi terburuk (*worst case scenario*). Untuk memastikan kecukupan dan keakuratan kebijakan dan prosedur BCP, maka dianggap harus melakukan *testing* dan *rehearsal* secara berkala, minimal satu tahun sekali, lalu kemudian dilakukan pengkinian dan perbaruan data sesuai dengan kondisi yang berjalan maupun menyesuaikan perkembangan regulasi seperti dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau Bank Indonesia (BI) yang berlaku. BCP *Testing* merupakan salah satu tahap dalam siklus implementasi *Business Continuity Management* (BCM) di Bank Muamalat Indonesia. BCP *Testing* dilakukan untuk memvalidasi strategi *business continuity* dan aktivitas serta prosedur yang tertuang dalam BCP, kemudian mengidentifikasi *gap* maupun kelemahan yang dianggap potensial. BCP *Testing* juga dilaksanakan untuk melatih Tim BCP agar siap

both at Branch Offices and at Head Office. This program focuses on the introduction of procedures and efforts to increase operational risk awareness derived from external factors. This material is socialized through Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/E-Learning so that all employees of Bank Muamalat Indonesia get the same understanding.

Activity Implementation:

In 2017, the implementation of Awareness Disaster Mitigation (Thematic) activities is communicated through the medium of Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/E-Learning and has been implemented 6 (six) times. The material presented is as follows:

- * Flood Alert
- * Shelter During Earthquakes
- * Fire Hazards
- * Checking APAR
- * Use of APAR
- * Flood Alert

f. Team Building and Preparing for Flood Disaster Preparedness

On 30 November 2017 an Emergency Response Team has been formed for flood prevention in order to assist when in need of evacuation process at affected Branch Office. Coordination of evacuation requests is done centrally by the Incident Management Team at Headquarters through Hotline means.

Establishment of Emergency Response Emergency Response Team involves an external party, in this case Baitul Maal Muamalat (BMM) and Security vendor with full team details are listed in the following table:

g. Business Continuity Plan (BCP) Testing

Bank Muamalat Indonesia is required to apply Risk Management effectively. The Implementation of Risk Management includes at least the adequacy of Risk Management policies and procedures and the establishment of risk limits. Risk Management Policy includes the preparation of the worst case scenario (contingency plan). To ensure the adequacy and accuracy of BCP policies and procedures, it is deemed necessary to carry out periodic testing and rehearsal, at least once a year, and then update and update data in accordance with current conditions as well as adjusting for regulatory developments such as those from the Financial Services Authority (OJK) and / or Bank Indonesia (BI) in force. BCP Testing is one of the stages in the implementation cycle Business Continuity Management (BCM) at Bank Muamalat Indonesia. BCP Testing is performed to validate the business continuity strategy and the activities and procedures contained in the BCP, then identify the potential gaps and weaknesses. BCP Testing is also implemented to train

dan mampu menerapkan prosedur BCP dalam kondisi darurat.

the BCP Team to be ready and able to implement BCP procedures in emergency situations.

• Ruang Lingkup Testing

• Scope of Testing

Testing Outline	
Peserta Testing <i>Testing Participant</i>	Corporate Centralized Processing Center (CCPC) Retail Centralized Processing Center (RCPC) Treasury (TSY) Service Quality (SQY) - SalaMuamalat
Unit Penunjang <i>Supporting Unit</i>	Information Technology (ITY) Corporate Real Estate & Procurement (CRP) Operational Risk Management (ORM)
Skenario <i>Scenario</i>	Terdapat kebakaran di Muamalat Tower, operasional unit kritikal dipindahkan ke Business Recovery Center (BRC) <i>There was a fire at Muamalat Tower, critical unit operations moved to Business Recovery Center (BRC)</i>
Tipe / <i>Type</i>	Live Test / <i>Live Test</i>
Metode / <i>Method</i>	Call Tree, Evakuasi, IT & Application, Telecommunication
Sistem Aplikasi / <i>Application System</i>	Production
Lokasi Testing / <i>Testing Location</i>	Business Recovery Center (BRC) - Mujair
Tanggal Testing / <i>Testing Date</i>	20 Desember 2017 / <i>December 20, 2017</i>

Peserta BCP Testing mengalami penambahan peserta sebanyak 1 (satu) unit kritikal, dari sebelumnya 3 (tiga) unit kritikal pada BCP Testing tahun 2016. Per tahun 2017, total peserta BCP Testing menjadi 4 (empat) unit kritikal. Penambahan ini dilakukan untuk menyesuaikan hasil dari *Business Impact Analysis* (BIA) 2017 yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner BIA Unit Kerja SQY, khususnya SalaMuamalat, yang di kategorikan sebagai unit kritikal.

BCP Testing participants have 1 (one) critical unit from 3 (three) critical units in BCP Testing 2016. As of 2017, total BCP Testing participants become 4 (four) critical units. This addition was made to adjust the results of Business Impact Analysis (BIA) 2017 obtained based on the results of the SQY Unit Work Unit BIA questionnaire, specifically SalaMuamalat, which is categorized as a critical unit.

Sebelumnya telah dilakukan serangkaian persiapan sebelum hari pelaksanaan BCP Testing, di antaranya yaitu:

Previously done a series of preparations before the day of implementation of BCP Testing, among which are:

- * Persiapan teknis/setting *Business Recovery Center* (BRC) di lokasi Data Center - Mujair yang dilakukan pada bulan Mei dan November, serta pada bulan Desember 2017 khusus untuk unit kritikal tambahan Service Quality (SQY) - SalaMuamalat.
- * Persiapan testing dokumentasi yang dilakukan sejak minggu ke-2 Desember 2017, meliputi dokumen:
 - Test Plan.
 - Test Preparation Check List.
 - Test Script.
 - Call Tree.

- * *Business Recovery Center (BRC) preparation at Data Center - Mujair location conducted in May and November, and in December 2017 exclusively for Service Quality (SQY) critical additional unit - SalaMuamalat.*
- * *Preparation of documentation testing conducted since the 2nd week of December 2017, including documents:*
 - *Test Plan.*
 - *Test Preparation Check List.*
 - *Test Script.*
 - *Call Tree.*

• Detil Persiapan Pelaksanaan

• Detailed Implementation Preparation

Item	Detail	PIC
Identifikasi Unit Kritikal <i>Critical Unit Identification</i>	Penentuan unit kritikal berdasarkan hasil BIA yang dilakukan tahun 2017. <i>Determination of critical units based on BIA results conducted in 2017.</i>	ORM

Item	Detail	PIC
Renovasi Ruangan BRC <i>BRC Room Renovation</i>	Dilakukan beberapa perbaikan berdasarkan evaluasi tahun sebelumnya antara lain: <i>Some improvements made based on previous year evaluation include:</i> 1. AC. 2. Toilet. 3. Locker tempat penyimpanan token. / <i>Storage locker for token.</i> 4. Lampu ruangan. / <i>Room light.</i> 5. Jaringan telepon. / <i>Telephone network.</i> 6. Kebersihan ruangan. / <i>Cleanliness of the room.</i>	CRP
Pengecekan Kesiapan BRC <i>BRC Readiness Check</i>	Dilakukan pengecekan rutin sebanyak 3 (tiga) kali selama tahun 2017 dan perbaikan oleh ITY untuk memastikan sarana pada BRC dapat dipergunakan sesuai fungsinya. <i>Routine checking done 3 (three) times during 2017 and repairs by ITY to ensure the facilities at BRC can be used in accordance with its function.</i>	TSY, SQY, RCPC, CCPC Support: ITY
Penyusunan Dokumentasi Testing <i>Preparation of Testing Documentation</i>	Persiapan dokumentasi BCP Testing: <i>Preparation of BCP Testing documentation:</i> 1. Test Plan. 2. Test Preparation Check List. 3. Cal Tree Scenario. 4. Test Script.	TSY, SQY, RCPC, CCPC Support: ORM

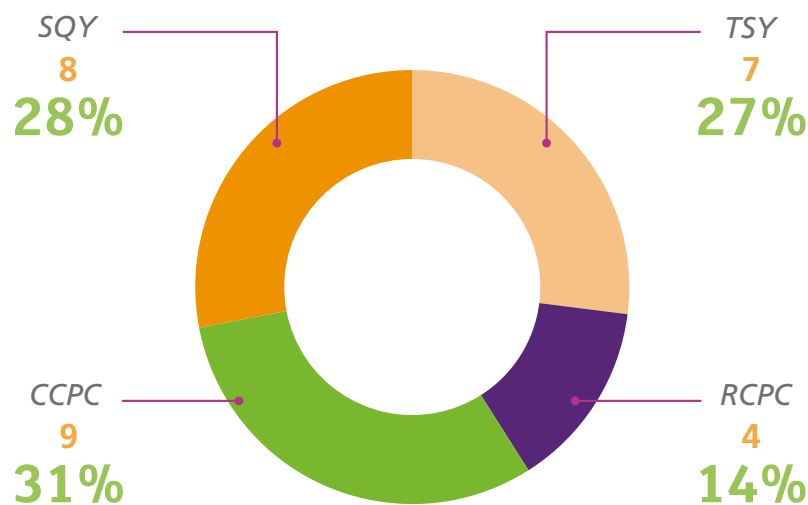
• Pelaksanaan Kegiatan

- * Secara umum testing berlangsung secara sukses di mana keseluruhan transaksi yang ada dalam dokumen test plan berhasil dijalankan di lokasi alternatif (BRC Mujair).
- * Transaksi yang dilakukan di BRC antara lain:
 - » **Retail Centralized Processing Center (RCPC):**
 - ✓ Transaksi *Incoming* dan *Outgoing* RTGS dan SKN menggunakan aplikasi PG RTSX dan SPK yang didukung dengan aplikasi *interface*.
 - ✓ Proses *Prefund* Debet dan Kredit.
 - ✓ Transaksi pembayaran *Switching* melalui aplikasi BI-RTGS.
 - ✓ Monitoring transaksi *outgoing* dan *incoming* RTGS maupun SKN.
 - » **Corporate Centralized Processing Center (CCPC):**
 - ✓ Transaksi *Incoming* dan *Outgoing* Remittance.
 - ✓ Transaksi Forex Interbank (MT 300 / MT 202).
 - ✓ Transaksi Money Market.
 - ✓ Transaksi di Muamalat Core Banking.
 - ✓ Transaksi Open LC, SKBDN dan BG.
 - ✓ Transaksi *Settlement Trade*.
 - ✓ Korespondensi dengan cabang dan nasabah via *email*.
 - » **Treasury (TSY):**
 - ✓ Lelang transaksi Reverse Repo SBSN menggunakan BI-ETP.
 - ✓ Transaksi Fasbis menggunakan BI-ETP.
 - ✓ Transaksi SIMA *Borrow* menggunakan aplikasi *WhatsApp*.
 - ✓ Transaksi Forex Interbank menggunakan aplikasi *Reuters Messenger*.
 - ✓ Transaksi Forex nasabah menggunakan media telepon dan *email*.
 - ✓ Laporan LHBU.

• Implementation of Activities

- * In general, testing takes place successfully where all the transactions contained in the test plan document successfully run at alternative locations (BRC Mujair).
- * Transactions conducted at BRC include:
 - » **Centralized Processing Center Retail (RCPC):**
 - ✓ *Incoming and Outgoing* RTGS and SKN transactions using PG RTSX and SPK applications supported by interface applications.
 - ✓ Debit and Credit *Prefund* Process.
 - ✓ *Switching* payment transactions through BI-RTGS application.
 - ✓ Monitoring of outgoing and incoming transactions of RTGS and SKN.
 - » **Corporate Centralized Processing Center (CCPC):**
 - ✓ *Incoming and Outgoing* Remittance Transactions.
 - ✓ *Interbank* Forex Transactions (MT 300 / MT 202).
 - ✓ Money Market Transactions.
 - ✓ Transactions at Muamalat Core Banking.
 - ✓ Open LC, SKBDN and BG transactions.
 - ✓ *Settlement Trade* Transactions.
 - ✓ Correspondence with branches and customers through *email*.
 - » **Treasury (TSY):**
 - ✓ Reverse Repo SBSN transaction auction using BI-ETP.
 - ✓ Fasbis Transactions using BI-ETP.
 - ✓ SIMA Borrow transaction using *WhatsApp* application.
 - ✓ *Interbank* Forex Transactions using *Reuters Messenger* application.
 - ✓ Client's Forex transaction using phone and email media.
 - ✓ LHBU Report.

- » **SalaMuamalat (SQY):**
 - ✓ Outbound call.
 - ✓ Uji fungsi dan akses ke menu utama IVR.
 - ✓ Menu layanan perbankan.
 - ✓ Menu pemblokiran kartu ATM.
 - ✓ Uji fungsi merekam percakapan dari aplikasi *dashboard*.
 - ✓ Uji korespondensi layanan email ke nasabah.
 - * Jumlah karyawan dari masing-masing unit kritikal peserta BCP Testing
- » **Salamuamalat (SQY):**
 - ✓ Outbound call.
 - ✓ Test function and access to IVR main menu.
 - ✓ Menu of banking services.
 - ✓ ATM card blocking menu.
 - ✓ Test the conversation recording function of the dashboard application.
 - ✓ Test correspondence email service to customers.
 - * Number of employees from each critical unit of BCP Testing participants



- * Call Tree dapat dilakukan dengan baik dan dalam waktu 15 menit sudah dapat dilakukan aktivasi BRC dan instruksi pemindahan karyawan di Muamalat Tower ke lokasi kerja BRC (lampiran 2).
 - * Proses evakuasi karyawan unit kritikal dari Muamalat Tower ke lokasi BRC berjalan selama kurang lebih 60 menit.
 - * Fitur *phone mobility* untuk memindahkan nomor *extension user* di Muamalat Tower ke lokasi BRC secara otomatis bisa dilakukan dengan lancar.
 - * Seluruh aplikasi dapat dipergunakan dengan lancar tanpa ada gangguan.
 - * Seluruh sarana dan prasarana yang telah disiapkan di BRC dapat dipergunakan dengan baik.
- * Call Tree can be done well and within 15 minutes BRC activation and transfer instructions of employees at Muamalat Tower to BRC work location (attachment 2).
 - * The evacuation process of employees of critical units from Muamalat Tower to BRC location runs for approximately 60 minutes.
 - * Phone mobility feature to move extension number user in Muamalat Tower to BRC location automatically can be done smoothly.
 - * All applications can be used smoothly without any hassles.
 - * All facilities and infrastructure that have been prepared at BRC can be used properly.

D. KEMASYARAKATAN: Senantiasa Membina dan Menyejahterakan Masyarakat

Tanggung Jawab Sosial di Bidang Pengembangan Sosial Kemasyarakatan [G4-DMA-SO]

Bank senantiasa ingin tumbuh bersama masyarakat sekitar dengan memberikan manfaat sebanyak-banyaknya dari setiap aktivitas yang dilakukan. Itikad baik tersebut diwujudkan melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*) Bank Muamalat Indonesia guna memberikan manfaat yang berimbang antara kepentingan ekonomi (*profit*), kepentingan sosial (*people*), dan partisipasi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*) pada seluruh aktivitas operasional bisnisnya.

Kegiatan CSR Kemasyarakatan yang Bank lakukan selama ini fokus pada pelaksanaan **program kemasyarakatan non-filantropi** dan **program kemasyarakatan yang bersifat filantropi**. Artinya, program-program kemasyarakatan Bank Muamalat Indonesia tidak hanya sekedar memberi donasi, namun lebih dari itu Bank bertekad untuk secara masif mengubah pola pikir seluruh umat Indonesia untuk turut berkontribusi dan berperan aktif sebagai 'Agen Pembangunan Bangsa' dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Senantiasa Membina dan Menyejahterakan Umat

Bank akan terus memberi perhatian khusus kepada pembangunan kesejahteraan masyarakat dan Bank menugaskan setiap manajemen operasional di tiap wilayah untuk mencanangkan program-program yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Harapannya, melalui implementasi program yang berkesinambungan, Bank Muamalat Indonesia dapat mencapai keberhasilan usaha yang selaras dengan peningkatan kesejahteraan seluruh umat di Indonesia. [G4-DMA-SO]

Kebijakan Pemberian Dana untuk Kegiatan Sosial dan Politik [G4-SO6]

Bank Muamalat Indonesia tidak terlibat di dalam kegiatan politik dan tidak memberikan donasi dan/atau bantuan untuk kepentingan politik. Sedangkan kepedulian terhadap masalah sosial merupakan bagian penting dari tugas dan tanggung jawab Bank kepada masyarakat. Rincian penyerapan dana CSR untuk tahun 2017 fokus pada program pengembangan ekonomi, pendidikan dan kemanusiaan sebagaimana tertera pada Tabel Program Kegiatan dan Realisasi Biaya CSR Kemasyarakatan per Pilar CSR Bank Muamalat Indonesia pada Laporan Keberlanjutan Tahun 2017 ini.

Membina Hubungan yang Berkelanjutan dengan Masyarakat dan Membawa Berkah bagi Para Penerima Manfaat

Amanah untuk melakukan program pengembangan masyarakat guna mencapai kesejahteraan umat yang lebih baik merupakan

D. Community: Our Commitment to Improve Community Self-Reliance and Well-Being

Social Responsibility in Social Development [G4-DMA-SO]

The Bank always wants to grow with the surrounding community by providing the maximum benefit from every activity undertaken. The goodwill is realized through the corporate social responsibility (CSR) of Bank Muamalat Indonesia to provide balanced benefits between economic interests (profit), social interests (people), and active participation in preserving the environment (the planet) on the whole business operations activities.

The CSR Community activities that the Bank has been focusing on includes the implementation of non-philanthropic community programs and philanthropic community programs. This means that Bank Muamalat Indonesia's community programs are not merely donations, but more than that the Bank is committed to massively changing the mindset of all Indonesians to contribute and play an active role as 'National Development Agent' in encouraging the growth of the Indonesian economy.

Always Foster and Enrich the People

The Bank will continue to put serious attention to the development of community welfare and the Bank commissioned every operational management in each region to launch programs that are relevant and beneficial to the surrounding community. The hope, through the implementation of sustainable programs, Bank Muamalat Indonesia can achieve business success in harmony with improving the welfare of all people in Indonesia. [G4-DMA-SO]

Funding Policies for Social and Political Activities [G4-SO6]

Bank Muamalat Indonesia is not involved in political activities and does not provide donations and/or assistance for political purposes. While concern for social issues is an important part of the Bank's duties and responsibilities to the community. Details on the absorption of CSR funds for 2017 focus on economic, education and humanitarian development programs as set forth in the CSR Program Activity and Realization of CSR Community Costs per CSR Pillar of Bank Muamalat Indonesia in this 2017 Sustainability Report.

Getting a Sustainable Relationship with the Community and Bringing Berkah for the Beneficiaries

Building a Sustainable and Positive Relationship with Our Beneficiaries Trusted to conduct community development

semangat yang selalu mewarnai semua program pengembangan masyarakat yang Bank Muamalat Indonesia jalankan selama ini. Upaya ini tentunya membutuhkan keterlibatan dan partisipasi aktif dari masyarakat, sebagai bagian terpenting dari keseluruhan proses kegiatan pengembangan masyarakat yang terkena dampak langsung dari aktivitas Bank Muamalat Indonesia. [G4-SO2]

programs to achieve better welfare of the people is a spirit that always color all the community development programs that Bank Muamalat Indonesia run so far. This effort certainly requires the involvement and active participation of the community, as the most important part of the whole process of community development activities that are directly affected by the activities of Bank Muamalat Indonesia. [G4-SO2]

Tabel Program Realisasi Dana CSR Kemasyarakatan per Pilar CSR Bank Muamalat Indonesia 2017 [G4-SO1]

Table of CSR Pillar Fund Realization of Bank Muamalat Indonesia 2017 [G4-SO1]

No.	Pilar	Program	Total Dana / Fund
1	Ekonomi / Economy	Social Trust Fund	201,277,750
		Zakat Mart (Jaringan Usaha Mikro Ritel / Micro-Retail Network)	300,000,000
2	Pendidikan / Education	Sekolah Prestasi Muamalat / Muamalat Achievement School	1,633,214,926
3	Kemanusiaan / Humanity	A. Aksi Tanggap Muamalat / Muamalat Quick Response	301,527,000
		B. Bantuan Infrastruktur / Infrastructure Assistance	1,111,612,500
		C. Santunan Tunai Muamalat / Cash Aid Muamalat	6,962,256,334
		D. Lain-Lain / Others	918,251,650
4	Lingkungan / Environment	Green Campaign (Digital)	-
Jumlah / Total			11,428,140,160

Batas Maksimum Pemberian Pembiayaan [G4-SO8]

Selama tahun 2017, Bank tidak melanggar dan/atau melampaui batas maksimum pemberian pembiayaan baik kepada pihak terkait maupun pihak tidak terkait dengan Bank. [G4-SO8]

Maximum Granting Limitations [G4-SO8]

During 2017, the Bank does not violate and/or exceed the maximum amount of financing to either the related parties or parties unrelated to the Bank. [G4-SO8]

09

Aspek Lingkungan: Keberlanjutan Muamalat yang Ramah Lingkungan

*Environmental Aspect:
Muamalat Sustainability for the Environment*

Keberlanjutan Muamalat yang Ramah Lingkungan

Muamalat Sustainability for the Environment

Bank Muamalat Indonesia mendukung sepenuhnya upaya-upaya untuk beralih ke sistem ekonomi yang lebih ramah lingkungan dan ramah bagi iklim (*green economy*) yang dicanangkan pemerintah, dalam hal ini Kementerian Lingkungan Hidup (KLH), Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Upaya tersebut sejalan dengan dan merupakan bentuk kepatuhan Bank Muamalat Indonesia terhadap Undang-Undang (UU) No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang mengharuskan semua aktivitas ekonomi untuk patuh terhadap UU tersebut dalam rangka mewujudkan kelestarian lingkungan untuk jangka panjang dan berkesinambungan.

Terkait hal ini, Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa pengabaian terhadap ketentuan tersebut tentunya akan berpotensi meningkatkan risiko kredit, risiko hukum dan risiko reputasi bagi bisnis keuangan dan perbankan Bank Muamalat Indonesia. Untuk itu Bank Muamalat Indonesia perlu memahami dan menguasai lebih baik mengenai manajemen risiko lingkungan hidup, melalui serangkaian inisiatif pelestarian lingkungan dan penerapan prinsip ramah lingkungan baik dalam aktivitas operasional maupun penyaluran kredit Bank Muamalat Indonesia (*green banking*). [G4-DMA-EN]

Perbankan yang Ramah Lingkungan (*Green Banking*)

Komitmen tersebut ditunjukkan Bank Muamalat Indonesia melalui penerapan program:

1. *Green Building* di lingkungan kantor pusat, seluruh kantor atau dimanapun Bank Muamalat Indonesia beraktivitas.
2. Efisiensi Konsumsi/Pemanfaatan Energi.
3. Efisiensi Pemakaian Air.

Bank Muamalat Indonesia has been fully supporting the efforts to switch to a more environmentally as well as climate friendly economic system (green economy) as declared by the government institutions through the Ministry of Environment (KLH), Indonesia Central Bank (Bank Indonesia/BI), and Financial Services Authority (FSA). The efforts are in compliance with Law No. 32 Year 2009 regarding Environmental Protection and Management. The law urged all economic activities to be in strict compliance with the prevailing laws and regulations, in achieving a sound and sustainable environment moving forward.

Bank Muamalat Indonesia is fully aware that by neglecting or not complying to the above Law may have the potential of increasing financing risk, legal risk and reputational risk to Bank Muamalat Indonesia's financial and banking business. Therefore, we need to understand and learn more about how to manage the environmental risk, through a series of environmental preservation initiatives, and to carry out the environmentally friendly principal either in the operational activities or the financing distribution of Bank Muamalat Indonesia (green banking). [G4-DMA-EN]

Green Banking Implementation

The abovementioned commitments are expressed by Bank Muamalat Indonesia through the following programs:

1. *Green Building at the Head Office, in all the Bank's working units, or wherever Bank Muamalat Indonesia operates the activities.*
2. *Energy Efficiency.*
3. *Efficiency in Water Usage.*

4. Pengelolaan dan Pengurangan Limbah.
5. Efisiensi Pemakaian dan Penggunaan Kembali Kertas.
6. Meminimalisir Risiko Pemanasan Global.

Konsistensi Bank Muamalat Indonesia dalam mengupayakan aktivitas pro lingkungan tersebut membuahkan hasil dimana sepanjang tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia tidak menerima satupun pengaduan terkait isu lingkungan dan Bank Muamalat Indonesia juga tidak menerima denda dan sanksi non-moneter karena ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan Peraturan terkait lingkungan. [G4-DMA-EN, G4-EN29, G4-EN34]

Penyaluran Pembiayaan Ramah Lingkungan

Bank Muamalat Indonesia telah mengintegrasikan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan programnya. Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan ketat yang mengatur semua aktivitas penyaluran pembiayaan, utang, pasar modal, pembiayaan proyek, keuangan, dan penasehat keuangan. Adalah tanggung jawab Bank Muamalat Indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi para pemangku kepentingan Bank Muamalat Indonesia. [G4-DMA-FS][G4-FS2][G4-FS3]

Sebagai tindak lanjut, Bank Muamalat Indonesia memperkuat kemampuan manajemen risiko dengan melakukan peninjauan kepada seluruh nasabah kredit, seperti tertuang dalam syarat dan ketentuan penyaluran kredit yang salah satunya adalah menelaah hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan besar dan atau berisiko tinggi agar proyek yang dibiayai tetap menjaga kelestarian lingkungan. Dalam setiap review tahunan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia terhadap nasabah pembiayaan selalu dipastikan bahwa tidak terdapat dampak lingkungan dari aktivitas usaha nasabah khususnya pada sektor tertentu dalam pembiayaan kepada nasabah segmen Corporate dan Commercial, terdapat kebijakan bahwa Bank perlu menjaga nasabah untuk tetap menjaga risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelolanya. Pembiayaan yang disalurkan akan bertahap menuju pada suatu standar tertentu yang telah ditetapkan secara nasional maupun global. [G4-FS2, G4-FS3]

Kegiatan Operasional Ramah Lingkungan

1. Gedung Kantor Ramah Lingkungan (Green Building)

Salah satu penerapan konsep gedung ramah lingkungan adalah melalui penggunaan kaca di beberapa bagian dinding gedung Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia. Fungsinya adalah untuk menghemat penggunaan listrik pada bangunan dengan memaksimalkan pencahayaan matahari, sehingga menghemat pencahayaan dari lampu. Selain itu, area kantor pusat Bank Muamalat Indonesia juga dilengkapi dengan penanaman berbagai jenis tumbuhan yang menghasilkan O² dan mampu menyerap CO².

2. Efisiensi Pemanfaatan Energi [G4-EN3] [G4-EN6]

Bentuk aksi nyata Bank Muamalat Indonesia dalam inisiatif penghematan energi di tahun 2017 telah dilakukan dengan

4. Manage and Reduce Waste Output.
5. Efficiency and Reuse of Papers.
6. Minimize the Risk of Global Warming.

As a result of Bank Muamalat Indonesia's consistency in encouraging those environmental activities in 2017, Bank Muamalat Indonesia did not receive any complaints, fine nor any non-monetary sanction due to disobedience to the Law and Regulation related to the environment. [G4-DMA-EN][G4-EN29] [G4-EN34]

Distribution of Sustainable Green Financing

Bank Muamalat Indonesia has integrated the principal of sustainable development into the Bank's policy and programs. Bank Muamalat Indonesia has developed a very strict policy applicable to all financing distribution, debts, capital market, project financing, finance, and financial advisor. It is indeed Bank Muamalat Indonesia's responsibilities to give and serve to the best interest of the stakeholders. [G4-DMA-FS][G4-FS2] [G4-FS3]

As a follow up, Bank Muamalat Indonesia has strengthened the Bank's capability of risk management by conducting comprehensive assessment to all financing customers in conformity with the terms and conditions of the financing agreement referring to the Environment Impact Analysis for big and/or high risk corporations so that the projects being financed by Bank Muamalat Indonesia promote environmental preservation. Every time Bank Muamalat Indonesia conducts its annual review to the financing customers, the Bank must ensure that the customers' business activities give no negative impacts to the environment. especially in certain sectors serving the customers in either Corporate or Commercial segment, thus there are a set of policies that the Bank needs to urge the customers to put serious attention on any potential Environmental, Social and Governance risks. The distribution of financing will gradually move toward compliance to certain standards that have been applied nationally and globally. [G4-FS2, G4-FS3]

Green Operations

1. Green Building

Among others, the Bank's implementation of the green building concept is shown by the use of special glass windows at Bank Muamalat Indonesia head office that can help reduce electricity consumption and maximize solar energy source, in order to save lighting use. Bank Muamalat Indonesia's head office was also planting various vegetations that can produce O₂ substance and were able to absorb CO₂ substance.

2. Efficiency of Energy Consumption [G4-EN3] [G4-EN6]

Bank Muamalat Indonesia's true contribution in energy saving initiatives in 2017 has been done by using energy saving equipment, changing the bulb lamp with LED lamp,

menggunakan alat-alat listrik hemat energi, misalnya dengan mengganti lampu biasa dengan lampu LED, mengganti pendingin ruangan (*refrigerant*) dengan bahan ramah lingkungan, memasang *timer* dan mengurangi penggunaan kelebihan listrik di seluruh unit kantor Bank Muamalat Indonesia.

changing the refrigerant with environmentally friendly fluid, and by installing special timer and by reducing energy consumption in all work units of Bank Muamalat Indonesia.

Sepanjang 2017, konsumsi pemakaian listrik di Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia disuplai oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) dengan total konsumsi pemakaian listrik sebagai berikut:

Throughout 2017, electricity consumption in Bank Muamalat Indonesia's Head Office was supplied by the state owned electricity company (PLN) with the total electricity consumption as follows:

Tabel Konsumsi Energi (KWH) 2016-2017 [G4-EN3]
Energy Consumption (KWH) 2016-2017 [G4-EN3]

Tahun / Year	Jumlah Pemakaian Energi / Total Energy Consumption (KWH)
2016	1303.76
2017	1336.08

Konsumsi listrik yang lebih tinggi di tahun ini sejalan dengan upaya mendukung ekspansi serta pengembangan bisnis Bank Muamalat Indonesia, sehingga mengakibatkan bertambahnya aktivitas operasional di Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia.

The level of energy consumption was higher this year due to the growing activities of Bank Muamalat Indonesia in supporting the business expansion plan. That resulted in an increase of operational activities carried out at the Head Office of Bank Muamalat Indonesia.

3. Efisiensi Pemakaian Air

Bank Muamalat Indonesia memiliki komitmen untuk tidak menggunakan air tanah (*deep well*) untuk mendukung aktivitas operasionalnya, dengan pertimbangan bahwa penggunaan air tanah secara berlebihan akan menyebabkan degradasi kuantitas maupun kualitas air tanah sehingga bisa mengganggu keberlangsungan lingkungan sekitar. Bank Muamalat Indonesia mengadakan gerakan "gunakan air secukupnya" untuk pemakaian air di toilet, masjid, kantin, taman, untuk mesin pendingin udara dan beberapa aktivitas lainnya.

3. Water Efficiency

Bank Muamalat Indonesia is committed to avoid using ground water (deep well) since 2013, based on the consideration and concern that over utilization of ground water will have the degradation effects in the quantity as well as the quality of ground water, which can affect the sustainability of surrounding environment. Bank Muamalat Indonesia has launched a movement called "save water" campaign for toilet use, mosque, canteen, garden, air conditioning machine, and other activities.

Berikut data alokasi penggunaan air untuk fasilitas gedung Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia sepanjang 2017:

Below is the water usage data to support Bank Muamalat Indonesia's Head Office activities in 2017:

Tabel Volume Penggunaan Air Dua Tahun Terakhir
Table of Water Consumption Volume within Two Consecutive Years

	2016	2017	Fasilitas Kantor Office Facilities	Konsumsi Air (M ³) Water Consumption (M ³)
Volume Air dari PDAM (m ³) <i>Water Volume from PDAM (m³)</i>	32,132 m ³	37,160 m ³	Cooling Tower	11,016 m ³
			Kantin / Food Court	113 m ³

Kenaikan tersebut seiring dengan berkembangnya aktivitas operasional Bank Muamalat Indonesia di tahun 2017. Sejak tahun 2016, Bank Muamalat Indonesia juga telah memaksimalkan pemanfaatan teknologi *water recycle* di Gedung Muamalat Tower, yaitu dengan menggunakan air hasil daur ulang (*recycled water*) untuk pemenuhan penghawaan AC (*cooling tower*) dan penyiraman taman

This increase was in line with the development of Bank Muamalat Indonesia's operational activities undertaken in year 2017. Since 2016, Bank Muamalat Indonesia has been maximizing the utilization water recycle technology in Muamalat Tower Building, that is by using recycled water used to operate the air conditioning machine (cooling

di gedung Muamalat Tower dan kantor-kantor cabang lainnya. [G4-EN8, G4-EN10]

4. Pengelolaan dan Pengurangan Limbah

Jumlah limbah Berbahaya, Berbau dan Beracun (B3) yang dikelola selama tahun 2017 tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel Jumlah Limbah yang Dikelola Tahun 2017 [G4-EN31]
Table of Total Wastes Managed in Year 2017 [G4-EN31]

No	Jenis Limbah Type of Waste	Lokasi Location	Satuan Unit	Pengolahan Process
1	Oli Bekas / Used Oil	Basement 2	2 Drum	Dibuang / Dumped
2	Baterai Kering Bekas / Used Dry Battery	Basement 4	22 pcs	Dibuang / Dumped
3	Lampu / Light Bulb	Basement 4	405 pcs	Dibuang / Dumped

5. Efisiensi Pemakaian Kertas (Paperless)

Bank Muamalat Indonesia tetap berupaya mengurangi limbah kantor dan melakukan daur ulang kapanpun memungkinkan. Bank Muamalat Indonesia juga mendorong dilakukannya transaksi tanpa kertas dan penggunaan instrumen perbankan yang ramah lingkungan. [G4-DMA]

Bank Muamalat Indonesia mendukung gerakan melindungi hutan dengan meningkatkan kesadaran para karyawan untuk tidak menggunakan kertas secara berlebihan melalui program efisiensi pemakaian kertas. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan *Multi Function Device* (MFD) Apeosport V C3070 untuk penggunaan *print* hitam putih di Kantor Pusat (sejak 2015), dan MFD HP M586 untuk di kantor cabang (sejak tahun 2017) dengan metode cetak *2-sided* atau *duplex printing*. [G4-EN27]

Penggunaan kertas untuk di Kantor Pusat selama tahun 2017 adalah sebanyak 3.041 rim dengan ukuran kertas A4, menurun dibandingkan dengan penggunaan kertas di tahun 2016 yakni sebesar 5.000 rim. Jumlah transaksi perbankan berbasis digital selama tahun 2017 yang melalui *Mobile Banking* mengalami kenaikan sebesar 111% dan melalui PPOB meningkat sebesar 133%. Sedangkan transaksi melalui layanan ATM mengalami penurunan sebesar 22% dikarenakan adanya optimalisasi jumlah ATM selama tahun 2017 dan adanya peralihan transaksi pengguna melalui gadget (*mobile banking*) menyebabkan transaksi melalui internet banking menurun 32%. [G4-EN27]

Tabel Transaksi Perbankan Berbasis Digital dari Tahun 2016-2017 [G4-EN31]
Table of Digital Base Banking Transaction Managed 2016-2017 [G4-EN31]

Transaksi Digital / Digital Transaction	2016	2017
Mobile Banking	3,385,053	7,158,212
Internet Banking	524,240	356,270
ATM	22,572,561	17,714,356
PPOB	9,305,941	21,700,852

tower) and for watering the garden at Muamalat Tower building as well as at the branch offices. [G4-EN8, G4-EN10]

4. Waste Management and Reduction

Total of Hazardous and Toxic Wastes (B3) wastes managed during 2017 are listed in the following table:

5. Paper Efficiency (Paperless)

Bank Muamalat Indonesia are still trying to reduce office wastes, then recycle the wastes whenever possible. Moreover, Bank Muamalat Indonesia also encourages paperless transactions and the use of environmentally friendly banking instruments. [G4-DMA]

Bank Muamalat Indonesia is committed to support a movement to protect the forest by raising the awareness of all the Bank's employees to not to use excessive paper through paper efficiency program. One way to show such concern is through the use of *Multi Function Device* (MFD) Apeosport V C3070 type for black and white printing at the Head Office (since year 2015), and MFD HP M586 type at branch offices (since year 2017) with a *2-sided* printing method called *duplex printing*. [G4-EN27]

As of year 2017, total paper usage by the Head Office was 3,041 reams of A4 size of paper, which decreased compared to the use of paper in year 2016 that totaled 5,000 reams. The number of digital-based banking transactions during 2017 through *Mobile Banking* services rose by 111%; likewise PPOB services also recorded an increase by 133%. Meanwhile ATM based transactions showed a decrease by 22% due to optimization of ATM initiative conducted throughout 2017, in addition to the transition of gadget based transactions (*mobile banking*) that caused internet banking transactions to go down by 32%. [G4-EN27]

6. Meminimalisir Risiko Pemanasan Global

a. Aktivitas di Lingkungan Kantor

Bank Muamalat Indonesia merespons dengan mengintegrasikan upaya-upaya keberlanjutan kedalam operasi bisnis Bank Muamalat Indonesia. Kami berkomitmen untuk mengurangi jejak ekologis melalui berbagai inisiatif ramah lingkungan. [G4-EN17]

Untuk mengimbangi emisi gas CO² yang Bank Muamalat Indonesia hasilkan, Bank memastikan seluruh ruang terbuka hijau (RTH) dan area lanskap di kantor dan seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia ditanami dengan berbagai vegetasi yang memiliki daya serap CO² tinggi, seperti pohon pucuk merah, pohon palem, pohon kurma, pohon lee kwan yu, pohon tabibuya, serta pohon lain dari spesies pohon yang beraneka ragam.

Selain itu, jumlah konsumsi bahan bakar (Pertalite) selama tahun 2017 untuk mendukung operasional Kantor Pusat dengan total biaya yang dikeluarkan sejumlah Rp511.017.881 menurun dibandingkan tahun 2016 sejumlah Rp722.732.381.

Sedangkan realisasi biaya pemeliharaan lingkungan yang telah Bank Muamalat Indonesia keluarkan di tahun 2017 adalah sebesar Rp51.988.817 seperti tertera pada tabel di bawah ini. Bank Muamalat Indonesia belum menggunakan jasa konsultan yang bertugas untuk mengaudit kinerja lingkungan (*surveillance*). [G4-EN31]

6. Minimizing the Risk of Global Warming

a. Activities within the Office Areas

Bank Muamalat Indonesia responded by integrating the sustainability initiatives into the Bank's business operations. We are committed to reduce our ecological footprints through various environmentally friendly initiatives. [G4-EN17]

Meanwhile, in order to offset the CO² emissions that Bank Muamalat Indonesia is producing, the Bank ensures that all the green open space (RTH) and landscaping areas in the office and in all work units of Bank Muamalat Indonesia are planted with distinct vegetations with high absorption of CO². The referred trees include syzgium campanulatum, palm trees, date palms, lee kwan yu trees, tabibuya trees, and other plants species.

Thus, total fuel consumption (Pertalite) for year 2017 to support operations of the Head Office amounted to Rp511,017,881, decreased from Rp722,732,381 in year 2016.

As of year 2017, Bank Muamalat Indonesia recorded a total of Rp51,988,817 spent on environmental initiatives as shown in the below table. As of year 2017, Bank Muamalat Indonesia has not hired an environmental consultant to audit the Bank's environmental performance (*surveillance*). [G4-EN31]

Tabel Total Pengeluaran dan Investasi Perlindungan & Manajemen Lingkungan 2017 [G4-EN31]

Table of Total Expenditure and Investment on Environmental Protection & Management 2017 [G4-EN31]

Program	Jumlah (Rp) Total (Rp)	Program
Biaya pengelolaan limbah, emisi & remediasi	23,388,817	Costs of waste treatment, emission & remediation
Pengelolaan & pembuangan limbah	12,100,000	Waste processing & disposal
Pengeluaran peralatan, perawatan & operasional penggunaan material serta biaya personil	16,500,000	Spending on equipment, maintenance & operations, and staff costs
Total	51,988,817	Total

10

Aspek Ekonomi: Keberlanjutan Muamalat untuk Pertumbuhan Ekonomi Indonesia

*Economic Aspect:
Muamalat Sustainability for the Growth of
Indonesia's Economy*

Keberlanjutan Muamalat untuk Pertumbuhan Ekonomi Indonesia

Muamalat Sustainability for the Growth of Indonesia's Economy

Peran Bank Muamalat Indonesia dalam Perbankan Nasional

Bank Muamalat Indonesia melakukan upaya-upaya antisipatif guna memastikan pertumbuhan yang sehat dan berkelanjutan dengan cara:

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

Role of Bank Muamalat Indonesia within the National Banking Sector

Bank Muamalat Indonesia has taken anticipatory actions to ensure that is noting down a healthy and sustainable growth through the following initiatives:

1. *Workshops on Non Performing Financing (NPF) in order to maintain asset quality.*
2. *Proactive handling management for watchlist borrowers.*
3. *Restructuring of financing for non performing borrowers.*
4. *More selective in the distribution of the Bank's financing by always maintaining the growth target that is in line with the business plan, credit rating of the potential borrower and the conditions of business sectors.*
5. *Cost controlling to prioritize the budgeting allocations according to the ongoing business needs.*

Tabel Nilai Ekonomi yang Dihasilkan, dan Didistribusikan [G4-EC1]
Tabel of Economic Value Generated, and Distributed [G4-EC1]

Nilai Ekonomi Economic Value	Jumlah (dalam Ribuan) Amount (in Thousand Rupiah)	
	2017	2016
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Economic Value Directly Generated		
Pendapatan dari Penjualan / Revenue from Sales	1,501,342,184	1,655,868,223

Nilai Ekonomi Economic Value	Jumlah (dalam Ribuan) Amount (in Thousand Rupiah)	
	2017	2016
Pendapatan dari Bagi Hasil / Revenue Sharing	1,783,921,266	1,734,277,433
Pendapatan dari Ijarah - Neto / Revenue from Ijarah - Net	41,481,047	47,650,881
Pendapatan Usaha Utama Lainnya / Other Operating Revenue	383,083,159	363,254,446
Jumlah Pendapatan Pengelolaan Dana oleh Bank sebagai Mudharib / Total Revenue from Fund Management as Mudharib	3,709,827,656	3,801,050,983
Hak Pihak Ketiga atas Bagi Hasil Dana Syirkah Temporer / Third Parties' Share on Returns of Temporary Syirkah Funds	2,541,320,569	2,302,327,838
Hak Bagi Hasil Milik Bank / Bank's Share in Revenue Sharing	1,168,507,060	1,498,723,145
Pendapatan Selisih Kurs / Foreign Exchange Income	20,858,825	18,357,542
Pendapatan Operasional Lainnya / Other Operating Income	476,126,287	324,813,140
Jumlah Penerimaan Nilai Ekonomi / Total Economic Value Obtained	4,206,812,741	4,144,221,665
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed (IDR Million)		
Beban Umum & Administrasi / General & Administrative	748,004,439	743,975,523
Beban Gaji & Tunjangan Pegawai / Employee Salaries & Benefits	802,428,454	880,811,834
Beban Bonus Giro Wadiah / Bonus on Wadiah Demand Deposits	14,235,522	5,827,959
Beban Lain-lain / Miscellaneous	49,751,498	78,513,489
Jumlah Beban Usaha / Operating Expenses	1,614,419,913	1,709,128,805
Pembayaran Dividen kepada Pemegang Saham / Payments of Dividends to Shareholders	N/A	1,952,160,162.66
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi, dll) / Payments to Government (taxes, charges, etc)	34,152,717	35,948,024
Pengadaan Barang & Jasa / Procurement of Goods & Services	120,734,166,462	144,450,078,189
Pengeluaran untuk Masyarakat / Spending on Social/Community Issues	11,428,140,160	2,373,603,940
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed	133,810,879,252	150,520,919,120.66

Kontribusi Berkelanjutan dalam Pembangunan Nasional

Untuk menunjukkan keberlanjutan usaha, Bank Muamalat Indonesia menentukan target utama yang harus dicapai di tahun 2017, yaitu pengelolaan likuiditas yang lebih baik antara lain melalui peningkatan penghimpunan dana dengan fokus pada dana murah, peningkatan kualitas asset antara lain melalui strategi pertumbuhan pembiayaan ritel, peningkatan margin dan profitabilitas yang dilakukan melalui pengelolaan *yield of assets* dan *cost of funds*, pengelolaan rasio NPF, peningkatan *fee-based income* dari *Wholesale Banking*, pertumbuhan *revenue* yang lebih besar daripada pertumbuhan biaya dan menjaga efisiensi kinerja berdasarkan nilai CAR. [G4- DMA-EC]

Aksi nyata Bank Muamalat Indonesia dalam pembangunan nasional di tahun 2017 diwujudkan melalui:

1. Keberlanjutan Muamalat dalam Pembangunan Infrastruktur dan Industri

Bank Muamalat Indonesia menangani pembiayaan di sektor-sektor yang mendukung program pembangunan pemerintah yang berkesinambungan. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia fokus membentuk satu unit kerja yang khusus mengelola nasabah sindikasi dan pembiayaan perkebunan yang dikelola oleh Divisi Corporate Financing

Our Constant Contribution to the Nation's Development

To demonstrate the Bank's business sustainability, Bank Muamalat Indonesia has determined the key targets to be achieved in year 2017 through better liquidity management, which among others were carried out by raising accumulation of funds with a focus on low-cost of funds, improvement in asset quality such as through the strategy called retail financing growth; as well as through improved margins and profitability conducted by properly managing the yield of assets and cost of funds, the NPF ratio, increasing the fee-based income from Wholesale Banking, leveraging the revenue higher than the growth in costs and maintaining efficiency performance based on the CAR standing. [G4- DMA-EC]

As of year 2017, Bank Muamalat Indonesia's true contributions for the nation's development were delivered through:

1. Muamalat's Sustainability through Infrastructure and Industry Developments

Bank Muamalat Indonesia successfully managed financing particularly for the sectors that support the government sustainable development programs. Besides, Bank Muamalat Indonesia also focused on establishing a special work unit to handle syndicated customers and plantation financing managed by the Corporate Financing Linkage & Syndication

Linkage & Syndication. Dalam praktiknya, Bank Muamalat Indonesia lebih memfokuskan pemberian pembiayaan pada proyek-proyek yang memiliki *multiplier effect* yang besar bagi umat dan pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi nasional seperti proyek *power plant*, telekomunikasi, jalan tol, dan perkebunan. [G4-DMA]

Upaya mendukung pembangunan infrastruktur nasional tersebut direalisasikan ke berbagai sektor pembiayaan di antaranya: perkebunan (sawit), infrastruktur (jalan tol), energi (operator pembangkit listrik), dan transportasi (laut, darat, dan udara). [G4-EC7]

Di samping proyek infrastruktur, Bank Muamalat Indonesia juga menyalurkan pembiayaan untuk pengembangan industri kelapa sawit yang merupakan salah satu sektor unggulan Indonesia yang menyerap banyak tenaga kerja dengan portofolio pembiayaan Rp1,2 triliun. [G4-EC8]

2. Karya Muamalat Berkelanjutan dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat (Umat)

Sejak awal tahun 2017 Bank Muamalat Indonesia membentuk Plasma Specialist Unit yang fokus untuk membiayai petani-petani plasma dari berbagai korporasi. Bank Muamalat Indonesia masuk membiayai plasma untuk grup yang telah memiliki sertifikasi atau member RSPO/ISPO dan memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola. Pembiayaan perkebunan kelapa sawit dan tebu sampai dengan Desember 2017 mencapai Rp787 miliar yang terdiri dari 25 Koperasi, 7.827 Anggota Koperasi, 1.129.236 ha luas lahan yang tersebar di 9 Provinsi dan 11 Kabupaten.

Sedangkan komitmen Bank Muamalat Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga diwujudkan melalui peningkatan akses kepemilikan rumah tinggal. Hingga 31 Desember 2017, Bank Muamalat Indonesia berhasil menyalurkan pembiayaan untuk 1.119 nasabah.

Bank Muamalat Indonesia juga telah berupaya mendorong peningkatan kualitas layanan Publik, melalui peningkatan sinergi dengan perusahaan lainnya antara lain untuk mendukung program pemerintah dalam memperluas akses pembayaran BPJS Kesehatan berupa jaringan *Payment Point Online Bank* (PPOB) atau loket pembayaran.

3. Memajukan Perekonomian melalui Kemitraan dengan Pemasok Lokal dan Nasional

Adalah komitmen Bank Muamalat Indonesia untuk terus mengembangkan, meningkatkan dan memberdayakan perekonomian lokal melalui peningkatan peran masyarakat sekitar kantor operasional Bank Muamalat Indonesia sebagai pemasok keperluan barang dan jasa Bank Muamalat Indonesia. Untuk itu, berbagai program pengembangan mitra usaha Bank Muamalat Indonesia laksanakan, salah satunya adalah program pengembangan Pemasok (*Supplier*) Lokal. [G4-EC9][G4-SO1]

Division. In practice, Bank Muamalat Indonesia focuses more on the financing projects able to generate bigger multiplier effect for the people (umat), which at the end of the day can drive the country's economic growth such as through power plant projects, telecommunications, toll roads and plantations. [G4-DMA]

The effort to support the national infrastructure development was realized through various financing sectors such as: plantation (palm oil), infrastructure (toll road), energy (power plant operator), and transportation (sea, land and air). [G4-EC7]

In addition to the infrastructure projects, Bank Muamalat Indonesia also disbursed financing for the development of palm oil industry as one of Indonesia's leading sectors that absorbs a lot of manpowers with a financing portfolio totaling of Rp1.2 trillion. [G4-EC8]

2. Muamalat Sustainability Work: Economic Development for the Community (Umat)

Since early 2017, Bank Muamalat Indonesia has formed a Plasma Specialist Unit that focuses on financing financing for plasma farmers with the funds received collectively from multi corporations. Bank Muamalat Indonesia has decided to enter the plasma financing only for corporations who are RSPO/ISPO certified and who are showing serious concern about the Environmental, Social and Governance aspects. As of December 2017, total financing for the oil palm and sugar cane plantations reached Rp787 billion that consisted of 25 cooperatives, 7,827 cooperative members, 1,129,236 acres of land located across 9 Provinces and 11 Districts.

Meanwhile, the commitment of Bank Muamalat Indonesia to improve the community welfare is also realized by continuously increasing access to home ownership. As of 31 December 2017, Bank Muamalat Indonesia was able to manage the distribution of financing for a total of 1,119 customers.

Bank Muamalat Indonesia has also strived to encourage the improvement of quality of Public services by enhancing the synergy with other corporations. One of the objectives is to support the government programs in broadening access to payment to The Healthcare and Social Security Agency or BPJS Kesehatan in the form of Payment Point Online Bank (PPOB) network or payment counter.

3. Advancing the Economy through Partnerships with Local and National Suppliers

Bank Muamalat Indonesia is committed to continuous development, improvement and empowerment of the local economy by increasing the role of the communities surrounding Bank Muamalat Indonesia's operational offices, by hiring them as Bank Muamalat Indonesia's suppliers of goods and services. As for that objective, various development programs of Bank Muamalat Indonesia's business partners have been carried out, one of which is by conducting Local Supplier development program. [G4-EC9] [G4-SO1]

Sampai dengan akhir tahun 2017, total jumlah pemasok barang dan jasa Bank Muamalat Indonesia yang terdaftar di unit kerja pengelolaan pengadaan barang dan jasa (Corporate Real Estate and Procurement/CRP) sebanyak 118 pemasok yang terdiri dari mitra pemasok lokal setempat, mitra pemasok lokal pemasok nasional dan mitra pemasok asing. Khusus untuk pemasok asing, yang bermitra dengan Bank Muamalat Indonesia hanyalah pemasok di bidang IT, sementara untuk bidang lainnya Bank Muamalat Indonesia bermitra dengan pemasok lokal. [G4-EC9][G4-SO1]

Tidak hanya melibatkan dalam proyek konstruksi ekspansi produksi dan pembangunan infrastruktur untuk masyarakat, para kontraktor dan pemasok lokal turut dilibatkan dalam operasional sehari-hari di Bank Muamalat Indonesia. Saat ini beberapa pemasok lokal telah menjadi rekanan penyedia berbagai macam barang dan jasa, antara lain penyediaan dan perbaikan perabotan kantor, pekerjaan sipil skala kecil dan menengah, *landscaping*, *catering* dan pembuatan seragam karyawan Bank Muamalat Indonesia. [G4-EC9]

Berikut adalah perbandingan jumlah pengadaan Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2016 dan 2017 yang telah direalisasikan oleh seluruh unit kerja. Di tahun 2017 nilai total pengadaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia sekitar Rp120 miliar dengan total jumlah pengadaan sebanyak 1.761. Sedangkan di tahun 2016 nilai pengadaan adalah sekitar Rp144 miliar dengan total jumlah pengadaan sebanyak 701. [G4-EC9]

Langkah-Langkah Keberlanjutan yang Akan Ditempuh Bank Muamalat Indonesia ke Depan

Rencana Bisnis Bank Muamalat Indonesia Tahun 2018 akan mengusung tema: "Membangun dan Melayani Ekonomi Umat Menuju Pertumbuhan Bisnis yang Berkelanjutan", langkah-langkah strategis yang akan ditempuh oleh Bank Muamalat Indonesia akan diprioritaskan pada 3 (tiga) fokus utama, yaitu:

1. *Bad Bank and Capital*

Manajemen akan terus memperketat standar *underwriting* dan proaktif memonitor nasabah dalam sektor industri yang terkena dampak perlambatan ekonomi secara umum. Penyelesaian pembiayaan bermasalah ini juga akan fokus pada percepatan penjualan AYDA untuk mendukung upaya peningkatan pendapatan Bank. Dalam menyelesaikan pembiayaan yang paling penting untuk diperhatikan adalah biaya yang ditimbulkan serta potensi aset yang dikelola. Oleh karena itu, perlunya dukungan permodalan yang kuat untuk memperbaiki kualitas aset dan sebagai roda penggerak pertumbuhan bisnis Bank yang berkelanjutan.

2. *Good Bank*

Pertumbuhan pembiayaan akan difokuskan pada pembiayaan ritel khususnya pembiayaan perumahan. Di sisi lain, pertumbuhan pembiayaan korporasi akan ditujukan untuk menjaga besaran volume pembiayaan yang diinginkan secara *Bank Wide*. Selain itu, upaya peningkatan produktivitas *sales* akan dilakukan untuk mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan.

Up to the end of 2017, total number of Bank Muamalat Indonesia's goods and services suppliers registered in the Corporate Real Estate and Procurement (CRP) unit was totaling 118 suppliers, which comprised of local suppliers, national suppliers and foreign suppliers. Specifically for the foreign suppliers, Bank Muamalat Indonesia was only partnering with foreign IT vendor(s), while for non-IT fields Bank Muamalat Indonesia was partnering with local suppliers. [G4-EC9] [G4-SO1]

Besides involving in the construction of production expansion and development of infrastructure projects for the local communities, all local contractors and suppliers are also involved in Bank Muamalat Indonesia's daily operations. Currently, several local suppliers have been partnering as suppliers of various goods and services, including the provision and repair of office furniture, small and medium-sized civil works, landscaping, catering, and uniform tailors for Bank Muamalat Indonesia. [G4-EC9]

The following sentence illustrates the comparison of Bank Muamalat Indonesia's procurement value realization for year 2016 and 2017 spent by all working units. As of 2017, total value of procurement carried out by Bank Muamalat Indonesia was around Rp120 billion with a total of 1,761 procurements. Meanwhile, as for year 2016, total value of procurement recorded was around Rp144 billion with a total of 701 procurements. [G4-EC9]

Future Sustainability Action Plans to be Undertaken by Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia's Business Plan for Year 2018 will carry the theme: "Building and Serving People's Economy Toward Sustainable Business Growth". The strategic action that will be undertaken by Bank Muamalat Indonesia will prioritize on these 3 (three) key focus areas:

1. *Bad Bank and Capital*

The Management will continually strengthen the underwriting standards and proactively monitor the customers from the related industry sector, who are impacted by the general economic slowdown. Meanwhile, settlement of non performing loan will also focus on the acceleration of AYDA selling in order to support the Bank's revenue increase. In terms of financing settlement, the most important aspect that becomes our major concerns is the resulting potential cost as well as potential assets being managed. Therefore, the Bank needs a strong capital support to improve the quality of asset, which can also be the driving force towards the Bank's sustainability.

2. *Good Bank*

The growth in financing will focus on retail financing, especially the home financing. On the other hand, the growth in corporate financing aims at maintaining Bank Wide financing volume. Besides, the attempt to improve productivity of sales will be carried out to optimize increase in revenue.

3. **New Bank**

Unit kerja Islamic Enterprise and Alliances, yang dibentuk khusus untuk menjalin sinergi Bank dengan organisasi-organisasi Islam dan seluruh elemen Umat Islam, akan turut mendorong peningkatan literasi keuangan syariah pada komunitas-komunitas Islam sekaligus turut serta dalam upaya pertumbuhan pembiayaan baik di segmen ritel maupun korporasi. Melalui sinergi tersebut, diharapkan peran Bank Muamalat Indonesia dalam membangun dan melayani Umat semakin baik yang pada gilirannya juga akan berdampak positif terhadap pertumbuhan bisnis Bank Muamalat Indonesia.

3. **New Bank**

The Islamic Enterprise and Alliances Work Unit, which was designed specifically to build synergy between the Bank with Islamic organizations and all elements of Islamic society members, will also drive an increase in sharia financial literacy of the Islamic communities while also participating in the effort of leveraging financing either for the retail or corporation segment. Through that synergy, Bank Muamalat Indonesia is expected to improve its ability to build and better serve the Umat, which in turn will bring positive impacts to the growth of Bank Muamalat Indonesia.

11

Tata Kelola Keberlanjutan Muamalat

Corporate Governance of Muamalat Sustainability

Tata Kelola yang Baik dan Berkelanjutan

Sustainable Good Corporate Governance

Bagi Bank Muamalat Indonesia, pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance/GCG) selalu berlandaskan pada lima prinsip dasar GCG yang terdiri dari Transparansi (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Tanggung Jawab (*Responsibility*), Profesional (*Profesional*) Kewajaran dan Kesenangan (*Fairness*) atau biasa disingkat TARIF, ditambah dengan Sikap Kepedulian bagi Bank Muamalat Indonesia. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai visi Bank dan menjaga keberlanjutan usaha Bank Muamalat Indonesia.

Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kinerja Bank dalam rangka memaksimalkan manfaat atau dampak positif yang bisa diterima seluruh pemangku kepentingan. Sebagai warga korporasi yang baik (*Good Corporate Citizen*), upaya tersebut dibarengi dengan penerapan budaya kerja beretika, serta harus diimbangi dengan kepedulian yang tinggi terhadap pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan secara terus menerus. [G4-DMA]

Penyelarasan dan Penerapan Prinsip GCG Menuju Tata Kelola Berkelanjutan untuk Bisnis Syariah

Sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia senantiasa berupaya untuk menghadirkan pengalaman perbankan terbaik bagi nasabah. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, Bank Muamalat Indonesia berpegang teguh pada penerapan praktik-praktik terbaik (*best practice*) Tata Kelola Perusahaan yang Baik sebagai hal yang sangat diutamakan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Standar etika dan akuntabilitas tinggi diimplementasikan dengan memijak pada asas Good Governance Bisnis Syariah (GGBS) yang mengacu pada dasar spiritual yaitu halal dan tayib serta dasar operasional yaitu perilaku Nabi yang patut diteladani dan asas yang dipakai secara umum oleh pelaku bisnis lainnya yaitu transparansi,

To Bank Muamalat Indonesia, the implementation of Good Corporate Governance (GCG) has always been based upon the five principles of GCG, namely Transparency, Accountability, Responsibility, Professionalism, and Fairness, along with Social Awareness towards Bank Muamalat Indonesia, of which main purpose is to reach the Bank's vision and maintain its sustainability.

For that purpose, Bank Muamalat Indonesia has been committed to sustain or even bolster the Bank's par excellence to keep being an acceptable good use or positive impact to stakeholders. As a Good Corporate Citizen, the Bank streamlines the implementation with ethical work culture while simultaneously putting continuous corporate social and environmental responsibilities into serious equation. [G4-DMA]

Alignment and Implementation of GCG Principles Towards Sustainable Governance of Sharia Business

As a pioneer of sharia banking in Indonesia, Bank Muamalat Indonesia always strives to deliver the best banking experience for its customers. To accomplish these ideals, Bank Muamalat Indonesia adheres to the best practice of Good Corporate Governance as its priority in conducting its business. High ethical and accountability standards are implemented by referring to the principle of Good Governance of Sharia Business, a direction to the spiritual basis (halal and tayib) as well as operational basis, which is based on the Prophet's values that everyone can look up to, and on the basis of principles that other businesses

akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kewajaran dan kesetaraan, serta sikap kepedulian.

Adapun implementasi Tata Kelola Bank Muamalat Indonesia harus dilakukan sesuai dengan praktik-praktik terbaik GCG dalam mendukung pencapaian aspirasi Bank Muamalat Indonesia. Tahapan implementasi tata kelola Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

are implementing comprising transparency, accountability, responsibility, independency, fairness, and care principles.

The implementation of Bank Muamalat Indonesia's Good Governance requires no less than the best GCG practices to help push Bank Muamalat Indonesia to attain its aspiration. The implementation of Bank Muamalat Indonesia's good governance has the following stages:

Perumusan Governance Commitment <i>Formulation of Governance Commitment</i>	1. Perumusan Visi-Misi Strategi Bank Muamalat Indonesia; 2. Anggaran Dasar; 3. Perumusan <i>Corporate Values</i>; 4. <i>Reinforcement Code of Conduct</i>; 5. GCG Charter.	1. Vision and Mission of Bank Muamalat Indonesia Strategy; 2. Articles of Association; 3. Corporate Values; 4. Code of Conduct Reinforcement; 5. GCG Charter.
Penyempurnaan Governance Structure <i>Governance Structure Improvements</i>	1. Pemenuhan Jumlah dan Komposisi Dewan Komisaris, Direksi, Komite-komite di bawah Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris, dan Direksi; 2. Penguatan <i>Risk Management, Compliance dan Internal Control</i>; 3. Penyempurnaan struktur organisasi untuk menjamin terlaksananya <i>check and balance system</i>.	1. Fulfillment of the Sharia Supervisory Board, Board of Commissioners, Board of Directors, and Directors' Sub-Committees; 2. Risk Management, Compliance, and Internal Control Reinforcement; 3. Organizational structure to ensure the check and balance system.
Penyempurnaan Governance Mechanism <i>Governance Mechanism Improvements</i>	1. Penuangan Prinsip-prinsip GCG dalam Kebijakan, Pedoman dan Peraturan Kerja, SOP; 2. Penegakan <i>Reward & Punishment</i>; 3. Transparansi Produk; 4. Pembuatan <i>Call Center & Customer Care</i>; 5. Strategi Anti <i>Fraud</i>; 6. <i>Whistleblowing System</i>.	1. Writing down GCG Principles into Policies, Guidelines and Work Regulations, SOP; 2. Enforcing Reward & Punishment; 3. Product Transparency; 4. Establishing Call Center & Customer Care; 5. Anti-Fraud Strategy; 6. Whistle-blowing System.
Sosialisasi dan Evaluasi <i>Socialization and Evaluation</i>	1. Internalisasi <i>Corporate Value</i>; 2. Sosialisasi Inisiatif Strategis, Kebijakan, Peraturan dan lain-lain; 3. <i>Self Assessment</i> Pelaksanaan GCG; 4. Pelaporan Pelaksanaan GCG; 5. Penilaian GCG oleh Pihak Independen; 6. <i>Performance and Recognitions</i>.	1. Internalizing Corporate Values; 2. Socializing Strategic Initiatives, Policies, Regulations, etc.; 3. Self-assessing GCG implementation; 4. GCG Implementation report; 5. GCG assessment by an independent party; 6. Performance and Recognition.
Walking the Talk <i>Walking the Talk</i>	1. Implementasi prinsip GCG yang dilaksanakan dalam setiap aspek kegiatan operasional bank; 2. <i>Change Agent</i>; 3. <i>Service Excellence</i>; 4. Penegakan Etika di Setiap Level Organisasi melalui: a. E-Procurement b. Pakta Integritas c. Kerahasiaan 5. Penerbitan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Pengendalian Gratifikasi sebagai implementasi larangan penerimaan gratifikasi di seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia;	1. Implementation of GCG principles conducted in every aspect of the bank's operation; 2. Change Agent; 3. Service Excellence; 4. Ethics Enforcement in Every Organizational Level through: a. E-Procurement b. Integrity Pact c. Confidentiality 5. Publishing Operational Technical Guidelines on Gratification Control as an implementation of gratification prohibition in every level of Bank Muamalat Indonesia.

Roadmap GCG

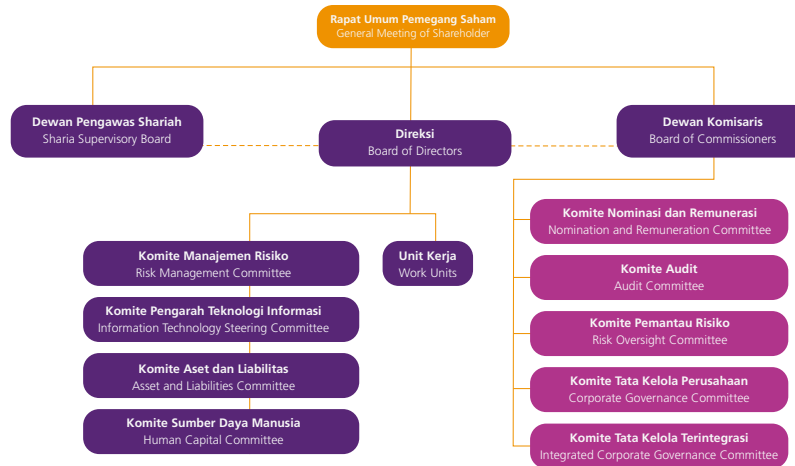
Pada tahap awal penerapan GCG, Bank Muamalat Indonesia memfokuskan pada pemenuhan aspek *governance structure* dan *governance process* sesuai ketentuan yang berlaku dan/atau memenuhi rekomendasi dari regulasi/otoritas pengawas. Pemenuhan *governance structure* antara lain melalui penyempurnaan kebijakan dan prosedur Bank, sistem informasi manajemen serta tugas pokok dan fungsi masing-masing struktur organisasi. Dengan *governance structure* yang baik diharapkan dapat mendukung efektivitas proses pelaksanaan prinsip GCG di seluruh jajaran Perseroan. Tolak ukur keberhasilan dari penerapan GCG adalah menjadikan GCG sebagai bagian dari budaya perusahaan yang mampu mendukung terwujudnya pertumbuhan dan kelangsungan usaha Perseroan.

GCG Roadmap

In the early stages of GCG implementation, Bank Muamalat Indonesia focused on fulfilling the aspects of *governance structure* and *governance process* in accordance with prevailing regulations and/or fulfilling the recommendations of supervisory regulators/authorities. The fulfillment of *governance structure*, among others, are through the improvement of the Bank's policies and procedures, management information system as well as the main duties and functions of each organizational structure. With a good *governance structure* is expected to support the effectiveness of the implementation process of GCG principles. The success benchmark of GCG implementation is to make GCG embedded as a part of the corporate culture that is able to support the growth and sustainability of the Bank's business.

Struktur Tata Kelola Bank Muamalat Indonesia Tahun 2017 [G4-34]

Bank Muamalat Indonesia Corporate Governance Structure 2017 [G4-34]



Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ suatu perusahaan yang memegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan yang mewakili kepentingan pemegang saham dan memegang segala wewenang yang tidak diserahkan kepada Direksi atau Dewan Komisaris.

General Meeting of Shareholders

General Meeting of Shareholders (GMS) is a company's unit with the highest sovereignty, representing the interests of the shareholders and has the authority that is not granted to the Board of Directors nor the Board of Commissioners.

Penyelenggaraan RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) Tahun 2017

Pada tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia telah menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan yaitu tanggal 30 Maret 2017 dan RUPS Luar Biasa di tanggal 20 September 2017 yang bertempat di Jakarta.

Annual GMS and Extraordinary GMS 2017

In 2017, Bank Muamalat Indonesia held its Annual General Meeting of Shareholders (GMS) on 30 March 2017 and Extraordinary GMS on 20 September 2017 in Jakarta.

RUPS juga memutuskan penunjukkan anggota Direksi untuk bertugas sesuai masing-masing bidang yang ditentukan. Selanjutnya Direksi bisa mendelegasikan wewenang tersebut melalui Surat Keputusan Direksi, kemudian melakukan evaluasi secara berkala.

GMS also appoints the Board of Directors' members to work in accordance with each specified area. The Directors, in turn, could delegate the authority with Directors' Decree and conduct periodical evaluations.

Dewan Pengawas Syariah

Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah mengatur bahwa kegiatan usaha bank syariah harus berdasarkan kepada prinsip syariah yaitu fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang dalam hal ini adalah Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN - MUI). Per 31 Desember 2017, susunan anggota DPS Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

Sharia Supervisory Board

The Law No. 21 Year 2008 on Sharia Banking stipulates that all sharia banking transactions must comply with Sharia principles, which are the fatwas issued by the National Sharia Council-Majelis Ulama Indonesia ("DSN-MUI"). As of 31 December 2017, the composition Bank Muamalat Indonesia's Sharia Supervisory Board were as follows.

Nama / Name	Jabatan / Position
K.H. DR. (HC) Ma'ruf Amin	Ketua / Chairman
DR. H. Oni Sahroni MA	Anggota / Member
Drs. H. Sholahudin Al Aiyub, M.Si	Anggota / Member

DPS senantiasa memastikan seluruh transaksi di Bank Muamalat Indonesia dijalankan sesuai dengan fatwa yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional serta harus senantiasa mengawasi kegiatan usaha Bank dan memberikan opini mengenai kemurnian prinsip syariah yang dianut.

Hubungan kerja Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris dan Direksi adalah hubungan *check and balance* dengan tujuan akhir untuk kemajuan dan kesehatan Bank Muamalat Indonesia serta pelaksanaan operasional Bank Muamalat Indonesia yang sesuai dengan prinsip syariah dan senantiasa mematuhi (*comply*) peraturan dan perundang-undangan yang berlaku termasuk penerapan GCG.

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris sebagai organ kunci Bank Muamalat Indonesia bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan proaktif, memberikan arahan serta nasihat kepada Direksi secara independen terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dalam mengelola Bank Muamalat Indonesia. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa Bank Muamalat Indonesia menjalankan aktivitasnya di dalam koridor Tata Kelola Perbankan Syariah yang Baik, secara menyeluruh di setiap tingkatan dan jenjang organisasi pada seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia.

Seluruh anggota Dewan Komisaris Bank Muamalat Indonesia harus memenuhi kualifikasi kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing.

Per 31 Desember 2017, Bank Muamalat Indonesia memiliki 5 (lima) orang anggota Dewan Komisaris; 3 (tiga) orang di antaranya merupakan Komisaris Independen ditambah 2 (dua) orang Komisaris. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan PBI No. 15/11/PBI/2013 tentang Bank Umum Syariah yang mengatur bahwa minimum 50% dari jumlah anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen.

Sesuai struktur organisasi, Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsinya didukung oleh 5 (lima) komite yang terdiri dari Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, dan Komite Tata Kelola Perusahaan serta Komite Tata Kelola Terintegrasi. Semuanya melapor dan bertanggung jawab terhadap Dewan Komisaris dalam rangka mendukung Dewan Komisaris menjalankan tugas kepengawasannya.

Berdasarkan Keputusan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) yang diselenggarakan pada tanggal 20 September 2017 komposisi Dewan Komisaris untuk tahun 2017 adalah sebagai berikut:

SSB always ensures that all transactions made by Bank Muamalat Indonesia are executed in accordance with the fatwa's issued by the National Sharia Council, and shall maintain the Bank's business activities and give opinions on the clarity of the adopted sharia principles.

The professional working relations between Sharia Supervisory Board, the Board of Commissioners and Board of Directors is a check and balance relationship with the ultimate goal of achieving Bank Muamalat Indonesia's advancement and operational implementation, which are in strict compliance with sharia principles and prevailing laws and regulations, including the implementation of GCG.

The Board of Commissioners

The Board of Commissioners (BOC) is a key unit in Bank Muamalat Indonesia and has collective duties and responsibilities to conduct proactive supervision, giving directions and advice independently to the Board of Directors about the Directors's duties and responsibilities in managing Bank Muamalat Indonesia. The main objective of to guarantee that Bank Muamalat Indonesia is conducting its activities within the Good Sharia Banking Governance in all levels and units.

All members of Bank Muamalat Indonesia's Board of Commissioners have to meet the qualification of competence and expertise required in carrying out each duties and responsibilities respectively.

Per 31 December 2017 Bank Muamalat Indonesia has 5 (five) members of the Board of Commissioners, 3 (three) of which are Independent Commissioners, in addition to 2 (two) other Commissioners. It is laid out in Bank Indonesia Regulations No.15/11/PBI/2013 on Sharia Banking which states that at least 50% of the Board of Commissioners are of Independent status.

Based on the organizational structure, in conducting their functions, the Board of Commissioners is assisted by 5 (five) sub-committees: Audit Committee, Risk Oversight Committee, Nomination and Remuneration Committee, Corporate Governance Committee, and Integrated Corporate Governance Committee. All sub-committees are responsible to the Board of Commissioners as part of their support to the Board of Commisioners.

The Extraordinary GMS, held on 20 September 2017, decided and agreed on the following composition of the Board of Commissioners:

Tabel Jumlah dan Komposisi Dewan Komisaris Tahun 2017
Board of Commissioners Number and Composition 2017

No.	Nama Name	Jenis Kelamin Gender	Jabatan Position	Masa Jabatan/ Tanggal Efektif Length of Tenure/ Effective Date	Kompetensi Competence	Nama Perusahaan/ Instansi Lain Name of Company/Other Institution	Jabatan pada Perusahaan/ Instansi Lain Position on Company/Other Institution
1	Prof. DR. Anwar Nasution	Laki-laki Male	Komisaris Utama & Komisaris Independen Chairman & Independent Commissioner	5 Tahun / 5 Year 19 November 2014 November 19, 2014	Ekonomi Makro Terapan, Ekonomi Moneter, Ekonomi Internasional Applied Macro Economy, Monetary Economy, International Economy	-	-
2	Ilggi Haruman Achsien	Laki-laki Male	Komisaris Independen Independent Commissioner	5 Tahun / 5 Year 25 November 2014 November 25, 2015	Perbankan Syariah, Pasar Modal, Asuransi Sharia Banking, Capital Market, Insurance	-	-
3	Abdulsalam Mohammad Joher Al-Saleh*	Laki-laki Male	Komisaris Commissioner	2 Tahun / 2 Year	Perbankan, Asuransi, Manajemen Investasi Syariah Banking, Insurance, Sharia Investment Management	Boubyan Bank Boubyan Takaful Insurance United Capital Bank Boubyan Capital	Deputy CEO Board Member Board Member Vice Chairman
4	Mohamed Hedi Mejai*	Laki-laki Male	Komisaris Commissioner	1,5 Tahun / 1,5 Year	Ekonomi, Manajemen Keuangan Economy, Financial Management	IDB	Direktur / Director
5	Edy Setiadi	Laki-laki Male	Komisaris Independen Independent Commissioner	1,5 Tahun / 1,5 Year 2 Maret 2018 March 2, 2018	Perbankan & Industri Keuangan Non Bank Banking & Non Bank Financial Industry	-	-

*) Efektif setelah memperoleh penetapan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK
Effective after passing Financial Services Authority's Fit and Proper Test.

Direksi

Direksi merupakan organ eksekutif tertinggi di Bank Muamalat Indonesia yang berwenang dan bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional Bank Muamalat Indonesia. Dalam perannya, Direksi perlu menyusun rencana strategis untuk mencapai target yang ditentukan, sejalan dengan visi dan misi Perseroan.

The Board of Directors

The Board of Directors is the highest executive unit of Bank Muamalat Indonesia that has the full authority and responsibility for the whole Bank Muamalat Indonesia's operation. The Board of Directors is required to make strategic plan to reach specified target in line with the Bank's vision and mission.

Tabel Jumlah dan Komposisi Direksi Tahun 2017
Table of Number and Composition of the Board of Directors in 2017

No.	Nama Name	Jenis Kelamin Gender	Jabatan Position	Periode Masa Jabatan* Term of Office*	Masa Jabatan/ Tanggal Efektif Length of Tenure/ Effective Date	Kompetensi Competence
1	Endy Pattia Rahmadi Abdurrahman *)	Laki-laki Male	Direktur Utama President Director	23 Jun 2014 - 18 Sept 2017	3 Tahun / 3 Year	Teknik, Administrasi Bisnis Technics, Business Administration
2	Achmad Kusna Permana **)	Laki-laki Male	Direktur Utama President Director	27 Feb 2018 - Saat Ini / Now	1,5 Tahun / 1,5 Year 27 Feb 2018	Pertanian Agriculture
3	Indra Yurana Sugiarto	Laki-laki Male	Direktur Bisnis Korporasi Corporate Business Director	18 Sept 2014 - Saat Ini / Now	5 Tahun / 5 Year 18 Sept 2014	Ekonomi, Marketing, IT Economy, Marketing, IT
4	Purnomo B. Soetadi	Laki-laki Male	Direktur Bisnis Ritel Retail Business Director	21 Mar 2016 - Saat Ini / Now	4 Tahun / 4 Year 21 Mar 2016	Keuangan, Akuntansi Finance, Accounting
5	Hery Syafril	Laki-laki Male	Direktur Keuangan Finance Director	21 Mar 2016 - Saat Ini / Now	4 Tahun / 4 Year 21 Mar 2016	Akuntansi Accounting

No.	Nama Name	Jenis Kelamin Gender	Jabatan Position	Periode Masa Jabatan* Term of Office*	Masa Jabatan/ Tanggal Efektif Length of Tenure/ Effective Date	Kompetensi Competence
6	Masa Paskalis Lingga ***)	Laki-laki Male	Direktur Operasional	23 May 2016 - 18 Nov 2017	3 Tahun / 3 Year 24 Mar 2017	Akuntansi Accounting
7	Awaldj ****)	Laki-laki Male	Direktur Sumber Daya Manusia Human Capital Director	24 Mar 2017 - Saat ini / Now	3 Tahun / 3 Year 24 Mar 2017	Psikologi, Administrasi Bisnis Psychology, Business Administration
8	Andri Donny	Laki-laki Male	Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko Compliance and Risk Management Director	27 Jun 2016 - Saat Ini / Now	3 Tahun / 3 Year 29 Jun 2016	Geofisika-Meteorologi Geophysics-Meteorology

*) Berhenti dari jabatan sejak diputuskan oleh RUPS Luar Biasa Tanggal 20 September 2017

Mr. Endy Pattia Rahmadi Abdurrahman was officially resigned based on the Extraordinary GMS resolution dated 20 September 2017.

**) Bapak Achmad Kusna Permana secara resmi diangkat oleh RUPSLB tertanggal 20 September 2017 sebagai Direktur Utama menggantikan Bapak Endy Pattia Rahmadi Abdurrahman.

Mr. Achmad Kusna Permana is officially appointed President Director by Extraordinary GMS on 20 September 2017 replacing Mr. Endy Pattia Rahmadi Abdurrahman.

***) Bapak Masa Paskalis Lingga resmi mengundurkan diri pada 18 November 2017, dan hingga kini jabatan Direktur Operasi masih dirangkap oleh Bapak Awaldj.

Mr. Masa Paskalis Lingga officially resigned on 18 November 2017 and his Operational Director post is now concurred by Mr. Awaldj.

****) Bapak Awaldj resmi menjabat sebagai Direktur Sumber Daya Manusia berdasarkan RUPSLB tertanggal 23 Mei 2016, namun sejak pengunduran diri Bapak Masa Paskalis Lingga beliau merangkap jabatan sebagai Direktur Operasi sejak 18 November 2017.

Mr. Awaldj officially assumed Human Capital Director based upon Extraordinary GMS on 23 May 2016, but following Mr. Masa Paskalis Lingga's resignation, Mr. Awaldj also serves as Operational Director as of 18 November 2017.

Saat ini Bank Muamalat Indonesia tengah merumuskan langkah-langkah untuk semakin meningkatkan implementasi GCG di Bank. Upaya ini diwujudkan dengan membentuk Tata Kelola Terintegrasi/*Integrated Good Corporate Governance* dengan anak perusahaan. Pada akhir tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia sudah menerapkan prosesnya dan terus memastikan bahwa poin-poin dari peraturan tersebut telah terpenuhi secara menyeluruh.

Currently Bank Muamalat Indonesia has been focusing on formulating the measures to improve GCG implementation in the Bank. One of them is setting up *Integrated Good Corporate Governance* with its subsidiaries. By the end of 2017, Bank Muamalat Indonesia has put the process into action and safeguard the points of the regulations have been completely attained.

Program Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris, dan Direksi

Pada tahun 2017, Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris, dan Direksi Bank Muamalat Indonesia berpartisipasi dalam serangkaian program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang terselenggara baik di dalam maupun di luar negeri, seperti tercantum di dalam tabel di bawah ini.

Competency Development Program for the Board of Commissioners and Board of Directors

In 2017, Bank Muamalat Indonesia's Sharia Supervisory Board, the Board of Commissioners and Board of Directors participated in a series of training and competency development program in Indonesia and abroad as illustrated in the table below:

Tabel Program Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris Tahun 2017
Competency Development Program for the Board of Commissioners in 2017

Nama Name	Jabatan Position	Pelatihan/Lokakarya/Seminar Training/Workshop/Seminar	Penyelenggara Organizer	Waktu Date	Tempat Location
Prof. DR. Anwar Nasution	Komisaris Utama / Komisaris Independen President Commissioner / Independent Commissioner	-	-	-	-
Iggi H. Ahsien	Komisaris Independen Independent Commissioner	-	-	-	-
Ayuob Akbar Qadri*)	Komisaris Commissioner	-	-	-	-
Saleh Ahmed Al Ateeqi**)	Komisaris Commissioner	-	-	-	-
Abdulsalam Mohammed Joher Al-Saleh***)	Komisaris Commissioner	Sertifikasi Manajemen Risiko Level 1 Level 1 Risk Management Certification	LSPP	23 Agustus 2017 23 August 2017	Jakarta

Nama Name	Jabatan Position	Pelatihan/Lokakarya/Seminar Training/Workshop/Seminar	Penyelenggara Organizer	Waktu Date	Tempat Location
Mohamed Heidi Mejai****)	Komisaris Commissioner	Islamic Banking for Executive	Muamalat Institute	9 November 2017 9 November 2017	Jakarta
		Sertifikasi Manajemen Risiko Level 1 Level 1 Risk Management Certification	LSPP	23 Agustus 2017 23 August 2017	Jakarta
Edy Setiadi ****)	Komisaris Independen Independent Commissioner	Islamic Banking for Executive	Muamalat Institute	9 November 2017 9 November 2017	Jakarta
		Sertifikasi Manajemen Risiko Level 1 Level 1 Risk Management Certification	LSPP	12 Oktober 2017 12 October 2017	Jakarta
		Sertifikasi Manajemen Risiko Level 2 Level 2 Risk Management Certification	LSPP	26 Oktober 2017 26 October 2017	Jakarta

*) Berhenti menjabat per tanggal 20 September 2017
Term of Office ended as of September 20, 2017

**) Berhenti menjabat per tanggal 30 Maret 2017
Term of Office ended as of March 30, 2017

***) Diangkat melalui RUPST tanggal 30 Maret 2017 dan efektif setelah memperoleh penetapan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK
Appointed through AGMS dated March 30, 2017 and effective after passing the OJK's Fit & Proper Test

****) Diangkat melalui RUPSLB tanggal 20 September 2017 dan efektif setelah memperoleh penetapan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK
Appointed through EGMS on September 20, 2017 and effective after passed the Fit & Proper Test from OJK

*****) Diangkat melalui RUPSLB tanggal 20 September 2017 dan telah lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK tanggal 2 Maret 2018
Appointed through EGMS on September 20, 2017 and has passed the OJK's Fit & Proper Test on March 2, 2018

Tabel Program Pengembangan Kompetensi Direksi Tahun 2017
Competency Development Program for the Board of Directors in 2017

Nama Direksi Name of Officials	Jabatan Position	Pelatihan/Lokakarya/ Seminar Training/Workshop/Seminar	Penyelenggara Organizer	Waktu Date	Tempat Location
Achmad Kusna Permana	Direktur Utama President Director	-	-	-	-
Indra Yurana Sugiarto	Direktur Bisnis Korporasi Corporate Business Director	-	-	-	-
Purnomo B. Soetadi	Direktur Bisnis Ritel Retail Business Director	Infobank Perbanas Property & Mortgage Summit 2017	Infobank	16 Mei 2017 May 16, 2017	• Jakarta
		Risk Management Refreshment for Executive Europe Class"	LSPP	19 Agustus 2017 August 19, 2017	•Praha/Prague
Hery Syafril	Direktur Keuangan Finance Director	-	-	-	-
Masa Paskalis Lingga	Direktur Operasi Operations Director	-	-	-	-
Awaldi	Direktur Sumber Daya Manusia Human Capital Director	ASEAN Global Leadership Program	SRW & Co.	8 Mei 2017 May 8, 2017	California
Andri Donny	Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko Compliance & Risk Management Director	Ekspektasi dan Antisipasi Kondisi Ekonomi 2017 dari Perspektif Bankers	Perbanas	26 Januari 2017 January 26, 2017	Jakarta
		Menuju Perbankan yang Kontributif Stabil dan Inklusif	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	31 Januari 2017 January 31, 2017	Jakarta

Pengelolaan Risiko untuk Mempertahankan Keberlanjutan Usaha Bank Muamalat Indonesia [G4-14]

Manajemen risiko yang efektif dan tepat, ditambah penerapan prinsip kehati-hatian dalam seluruh aktivitas perbankan Bank Muamalat Indonesia merupakan faktor penentu untuk

Risk Management to Maintain Bank Muamalat Indonesia's Business Continuity [G4-14]

Effective and appropriate risk management, plus the application of prudential principles in all banking activities of Bank Muamalat Indonesia is a determinant factor to be able to

dapat menghasilkan keuntungan secara konsisten dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengelolaan risiko merupakan bagian utama dari manajemen keuangan dan operasional Bank Muamalat Indonesia. Perseroan secara berkelanjutan mengimplementasikan penerapan manajemen risiko yang menyeluruh untuk setiap lini kerja Bank, dengan tujuan agar dapat menghasilkan pertumbuhan bisnis yang sehat, serta memaksimalkan nilai tambah bagi pemegang saham dalam jangka panjang. Bagi Bank Muamalat Indonesia, salah satu risiko utama yang berpotensi timbul dari penyaluran pembiayaan kepada nasabah adalah melalui instrumen pembiayaan. Di luar risiko kredit Bank Muamalat Indonesia, juga terpapar berbagai jenis risiko lain seperti risiko pasar, likuiditas, operasional, reputasi dan risiko lainnya yang melekat pada strategi, produk, dan cakupan wilayah usaha Bank Muamalat Indonesia. [G4-14]

produce profits consistently and sustainably. Therefore, risk management is a major part of the financial and operational management in Bank Muamalat Indonesia. The Company continuously implements the implementation of comprehensive risk management for each of the Bank's work lines, with the aim of generating healthy business growth, and maximizing the added value of shareholders in the long-term. For Bank Muamalat Indonesia, one of the main risks that potentially arise from the distribution of financing to customers is through lending instruments. Beyond the credit risk of Bank Muamalat Indonesia, it is also exposed to other types of risks such as market risk, liquidity, operations, reputation and other risks inherent to the strategy, products and scope of the Bank Muamalat Indonesia business area. [G4-14]

Selama tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia melakukan upaya perbaikan dan konsolidasi di bidang manajemen risiko yang berfokus pada tiga aspek utama. Pertama adalah memperkuat pondasi manajemen risiko, di antaranya dengan melakukan pembenahan tata kelola manajemen risiko dengan memperkuat implementasi *Good Corporate Governance*. Kedua, memperkuat fungsi *internal control*, antara lain melalui *segregation of duties*, penguatan fungsi *monitoring*, serta perbaikan kebijakan dan prosedur. Ketiga adalah pengembangan Sumber Daya Insani melalui implementasi nilai utama Muamalat IDEAL (Islami, Modern, dan Profesional) melalui berbagai program budaya dengan tujuan agar karyawan *living the values dari risk culture IDEAL*.

During 2017, Bank Muamalat Indonesia made the improvement and consolidation effort in the field of risk management that focuses on three main aspects. The first is to strengthen the foundation of risk management, among others by improving risk management by strengthening the implementation of Good Corporate Governance. Second, strengthening internal control functions, among others through segregation of duties, strengthening of monitoring function, and improvement of policies and procedures. Third is the development of Human Resources through the implementation of the main values of the IDEAL Muamalat (Islamic, Modern, and Professional) through various cultural programs with the aim that employee living the values of IDEAL risk culture.

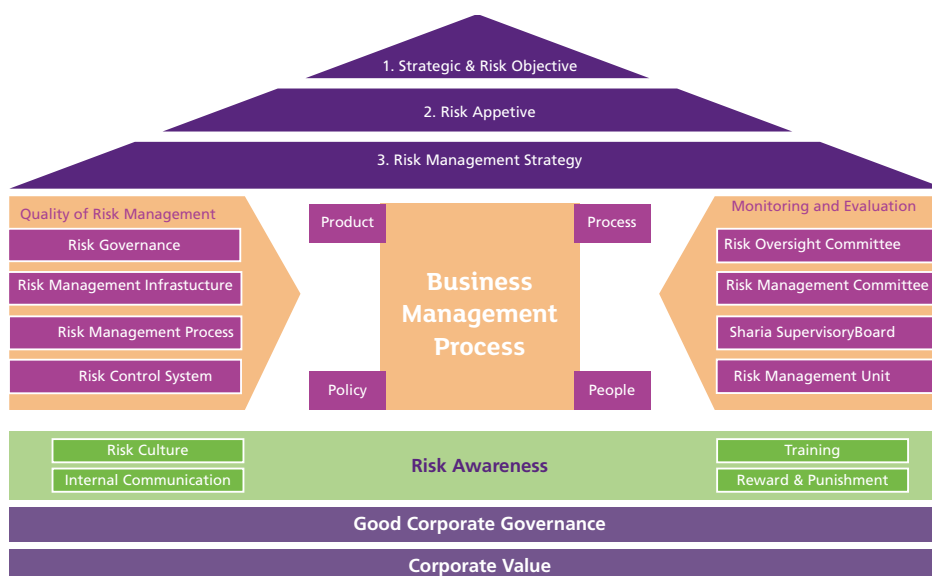
Kerangka Kerja Manajemen Risiko

Kerangka kerja manajemen risiko Bank Muamalat Indonesia merupakan seperangkat strategi, aturan, sarana, dan prasarana yang digunakan untuk mengimplementasikan konsep dan prinsip manajemen risiko secara komprehensif.

Risk Management Framework

Bank Muamalat Indonesia risk management framework is a set of strategies, rules, tools and infrastructure used to implement the concept and principles of risk management comprehensively.

Ilustrasi Kerangka Kerja Manajemen Risiko Bank Muamalat Indonesia The Illustration Risk Management Framework of Bank Muamalat Indonesia



Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko Bank Muamalat Indonesia menganut prinsip Pendekatan 'Tiga Lini Pertahanan' (*three layers of defense*), yang terdiri dari:

Bank Muamalat Indonesia risk management framework and governance adhere to the three layers of defense principle, which consists of:

Lini-1: First Line of Defense

Garis pertahanan pertama berisi unit kerja pengambil dan pemilik risiko yang melaksanakan fungsi bisnis dan unit kerja pendukung. Unit kerja tersebut dalam melaksanakan aktivitas hariannya berhadapan langsung dengan berbagai jenis dan kemungkinan risiko yang dihadapi Bank. Seluruh fungsi pada garis pertahanan pertama bertanggung jawab dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang melekat pada setiap produk, kegiatan, proses dan sistem yang dijalankan, serta memiliki kesadaran risiko yang tinggi sehingga mampu untuk dapat melakukan pengelolaan risiko yang efektif.

Line-1: First Line of Defense

The first line of defense contains the takeover work unit and the risk owner performing the business functions and supporting work units. The work unit in carrying out its daily activities face to face with various types and possible risks faced by Bank. All functions on the first line of defense are responsible for identifying and managing the risks inherent in each product, activity, process and system being run, and having a high risk awareness so as to be able to perform effective risk management.

Lini-2: Second Line of Defense

Garis pertahanan kedua terdiri dari unit kerja manajemen risiko, kepatuhan dan hukum. Unit kerja manajemen risiko bertanggung jawab atas pengembangan dan pelaksanaan strategi manajemen risiko, pemeliharaan dan pengembangan berkelanjutan dari kerangka pengelolaan risiko dan memberikan masukan serta arahan kepada unit kerja bisnis dan unit kerja pendukung mengenai proses pengelolaan risiko, pengukuran risiko dan pelaporan sistem Bank. Dalam membangun perangkat pengelolaan risiko, unit kerja risiko bekerja sama dengan unit bisnis untuk memastikan bahwa risiko yang diambil telah diidentifikasi secara tepat, terukur dan dapat dikelola sesuai *risk appetite* dan parameter yang telah disetujui.

Line-2: Second Line of Defense

The second line of defense consists of a risk management, compliance and legal work unit. The risk management unit is responsible for the development and implementation of risk management strategies, ongoing maintenance and development of the risk management framework and provides input and direction to business units and supporting work units on risk management processes, risk measurement and Bank system reporting. In establishing risk management tools, the risk work unit works with the business unit to ensure that risks are properly identified, measurable and manageable according to agreed risk appetite and parameters.

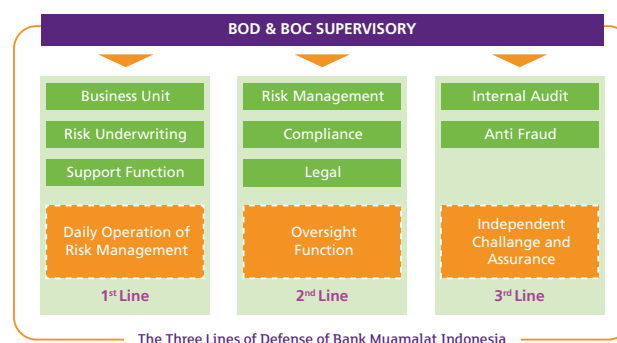
Lini-3: Third Line of Defense

Pada garis ketiga pertahanan berisi unit internal audit. Internal audit berfungsi sebagai unit independen yang bertugas melakukan *risk-based audit* yang memberikan *value added* kepada *first line* dan *second line of defense*, untuk memastikan bahwa seluruh elemen Bank telah melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik termasuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan manajemen Bank Muamalat Indonesia dan regulasi yang berlaku.

Line-3: Third Line of Defense

On the third line of defense contains an internal audit unit. Internal audit functions as an independent unit in charge of risk-based audit that provides value added to the first line and second line of defense, to ensure that all elements of the Bank have performed its functions and responsibilities well including ensuring conformity with Bank Muamalat Indonesia management policies and regulations applicable.

Skema Tiga Lini Pertahanan Manajemen Risiko Bank Muamalat Indonesia The Three Defensive Lines Schemes of Risk Management of Bank Muamalat Indonesia



Di tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia juga telah menerapkan berbagai upaya pembaruan guna meningkatkan standar manajemen risiko Bank Muamalat Indonesia, di antaranya adalah upaya pengembangan produk, proses, dan teknologi informasi yang didukung dan dipantau oleh tim evaluasi manajemen risiko, termasuk inisiatif yang berkaitan dengan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU/PPT).

Adapun sistem manajemen risiko yang telah diterapkan ini pun harus dievaluasi untuk melihat apakah sistem tersebut berjalan efektif. Sebagai tindak lanjut, Bank Muamalat Indonesia melakukan evaluasi dan review sistem manajemen risiko secara internal dan eksternal, yang mencakup risiko kredit (pembiayaan), risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategik, risiko kepatuhan, risiko imbal hasil, dan risiko investasi.

Keberhasilan dari proses manajemen risiko sangat tergantung pada landasan bisnis Bank Muamalat Indonesia, yaitu *Good Corporate Governance* dan *corporate value*. Di atas landasan tersebut dilakukan penguatan *risk awareness* di seluruh lini kerja Bank Muamalat Indonesia melalui implementasi *risk culture*, *internal communication* yang baik, kecukupan *training* terkait manajemen risiko, dan penerapan *reward & punishment* sebagaimana diatur dalam Ittifaq Bank Muamalat Indonesia.

Menanamkan Kode Etik Dalam Bertindak dan Berperilaku [G4-56]

Kode etik merupakan suatu pedoman etika dalam bertindak dan berperilaku. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia menjunjung tinggi nilai-nilai dan prinsip-prinsip Bank Muamalat Indonesia, dan merupakan aspek penentu dalam membuat keputusan yang tepat. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia tentunya telah diadopsi oleh Bank Muamalat Indonesia untuk diterapkan oleh setiap anggota Direksi, manajemen, serta seluruh insan Bank Muamalat Indonesia mulai dari kantor pusat hingga seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia di seluruh Indonesia. [G4-56]

Kode Etik Perusahaan Bank Muamalat Indonesia terdiri dari dua bagian pokok, yaitu Etika Bisnis (*Business Ethic*) dan Etika Kerja (*Code of Conduct*). *Business Ethic* merupakan prinsip moral yang mendasari perilaku Jajaran Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan aktivitas bisnis. Sedangkan *Code of Conduct* merupakan pedoman perilaku Jajaran Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan tugas dan kedinasan sehari-hari.

Kode Etik Perusahaan ini harus dipatuhi dan diterapkan oleh seluruh Jajaran Pegawai Bank Muamalat Indonesia tanpa terkecuali mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, seluruh pegawai Bank Muamalat Indonesia, Mitra Binaan hingga Mitra Kerja (*supplier*). Upaya penerapan dan penegakkan Kode Etik Perusahaan Bank Muamalat Indonesia dilakukan dengan penuh kesadaran secara terus-menerus dalam bentuk sikap, perilaku, perbuatan, komitmen, dan ketentuan yang dilakukan dalam Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, *Annual Disclosure*, Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, dan Program *Awareness*. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia rutin menjalankan sosialisasi Kode etik dan Kebijakan Bank

In 2017, Bank Muamalat Indonesia has also implemented various reforms to improve Bank Muamalat Indonesia's risk management standards, including the development of products, processes and information technology supported and monitored by the risk management evaluation team, including programmatic initiatives Anti Money Laundering and Terrorism Financing Prevention (APU / PPT).

The risk management system that has been implemented must also be evaluated to see if the system is running effectively. As a follow up, Bank Muamalat Indonesia conducts an evaluation and review of internal and external risk management system, covering credit risk (financing), market risk, liquidity risk, operational risk, legal risk, reputation risk, strategic risk, compliance risk, results, and investment risks.

The success of the risk management process depends on the business base of Bank Muamalat Indonesia, which is good corporate governance and corporate value. On the basis of this foundation, the risk awareness is strengthened across all work lines of Bank Muamalat Indonesia through the implementation of risk culture, good internal communication, adequacy of training related to risk management, and the implementation of reward & punishment as stipulated in Ittifaq Bank Muamalat.

Embedding the Ethical Codes in Action and Behavior [G4-56]

Code of Conduct is an ethical guide in acting and behaving. The Code of Conduct of Bank Muamalat Indonesia upholds the values and principles of Bank Muamalat Indonesia, and is the decisive aspect of making the right decisions. Code of Conduct of Bank Muamalat Indonesia must have been adopted by Bank Muamalat Indonesia to be applied by every member of Board of Directors, management, and all insan of Bank Muamalat Indonesia starting from head office until all work unit of Bank Muamalat Indonesia all over Indonesia. [G4-56]

The Ethical Codes of Business Conduct of Bank Muamalat Indonesia consists of two main parts: Business Ethics and Code of Conduct. Business Ethic is a moral principle that underlies the behavior of Bank Muamalat Indonesia in conducting business activities. Meanwhile, the Code of Conduct is a guideline of the behavior of Bank Muamalat Indonesia in performing daily duties and services.

This Ethical Codes of the Company must be complied with and implemented by all Staffs of Bank Muamalat Indonesia without exception from the Board of Commissioners, the Board of Directors, all employees of Bank Muamalat Indonesia and Partners to the Suppliers. Efforts to implement and enforce the Ethical Codes of Bank Muamalat Indonesia are conducted with full awareness continuously in the form of attitudes, behaviors, actions, commitments and provisions made in the Compliance Statement Ethical Codes, Management Commitment, Annual Disclosure, Conflict of Interest, Integrity Pact, and Awareness Program. To that end, Bank Muamalat Indonesia routinely conducts socialization the Ethical Codes and Policy of Bank

Muamalat Indonesia kepada para pemangku kepentingan, sosialisasi melalui *website* Bank Muamalat Indonesia, *email* administrator, *standing banner*, *flyer*, dan media periklanan di lingkungan sekitar unit kerja Bank Muamalat Indonesia.

Muamalat Indonesia to the stakeholders socialization through Bank Muamalat Indonesia website, email administrator, standing banner, flyer, and advertising media in the environment around the work unit of Bank Muamalat Indonesia.

Nilai Utama Budaya Perseroan

Bank terus menanamkan Budaya Perusahaan Muamalat kemudian menerapkannya sebagai nilai-nilai utama Bank Muamalat Indonesia yang terdiri dari Islami, Modern dan Profesional (IDEAL).

The Main Values of Corporate Culture

Bank continues to instill the Corporate Culture of Muamalat and then apply it as the main values of Bank Muamalat Indonesia consisting of Islamic, Modern and Professional (IDEAL).

Nilai Utama Main Value	Indikator Perilaku Utama Main Key Indicator	Makna Meaning
ISLAMI	Integritas <i>Integrity</i>	Menjaga integritas dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku. <i>Maintain integrity in every activity according to the teachings of Islam, ethics and rules that apply.</i>
MODERN	1. Terbuka <i>Open</i> 2. Tanggap <i>Responsive</i>	1. Berpikir positif dan terbuka terhadap perubahan. <i>Think positive and open to Change</i> 2. Tanggap dan inovatif dalam memberikan solusi. <i>Responsive and innovative in providing solutions.</i>
PROFESIONAL	1. Kompeten <i>Competent</i> 2. Prima <i>Prime</i>	1. Kompeten dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban. <i>Competent and responsible for task and duties.</i> 2. Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA. <i>Process oriented and excellent services</i>

Budaya Kepatuhan

Di samping tata kelola perusahaan yang baik, aspek kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku juga merupakan aspek penting untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional dan sebagai bentuk kepatuhan Bank Muamalat Indonesia sebagai warga korporasi yang baik. Ini semua mampu Bank Muamalat Indonesia capai berkat peran serta aktif dari seluruh insan Bank Muamalat Indonesia, untuk memahami dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan seluruh ketentuan dan perundangan yang berlaku pada setiap fungsi operasional yang dijalankan. Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa ketidakpatuhan terhadap peraturan perundangan dapat berakibat teguran dari pihak regulator, mencemarkan reputasi baik Bank yang selama ini dibangun, dan pada akhirnya berdampak pada keberlangsungan usaha Bank Muamalat Indonesia di masa mendatang.

Cultural Compliance

In addition to good corporate governance, compliance with applicable laws and regulations is also an important aspect of ensuring the smooth operation and compliance of Bank Muamalat Indonesia as a good corporate citizen. This is all capable of Bank Muamalat Indonesia achieved thanks to the active participation of all human Bank Muamalat Indonesia, to understand and be responsible in the implementation of all provisions and laws that apply to every operational function undertaken. Bank Muamalat Indonesia recognizes that non-compliance with laws and regulations may result in reprimands from regulators, defamation of the Bank's reputation, and ultimately impact the continuity of Bank Muamalat Indonesia's future operations.

Prinsip Kepatuhan Bank Muamalat Indonesia

1. Bank selalu patuh terhadap peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan semua kegiatannya (*mandatory*).
2. Dewan Komisaris dan Direksi menjadi contoh teladan (*role model*) yang berlandaskan pada kejujuran dan integritas agar pelaksanaan kepatuhan menjadi Budaya Bank (*starts from the top*).
3. Seluruh jajaran Bank bertanggung jawab penuh untuk melaksanakan budaya kepatuhan dalam setiap kegiatannya masing-masing.

Principle of Bank Muamalat Compliance Indonesia

1. *The Bank always adheres to the prevailing laws and regulations and applies the prudent principles in carrying out all its activities (mandatory).*
2. *The Board of Commissioners and the Board of Directors become role models based on honesty and integrity so that the implementation of compliance becomes Bank Culture (starts from the top).*
3. *The whole range of Banks is fully responsible for implementing a culture of compliance in each of their respective activities.*

Hingga akhir tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia tidak pernah memberikan dukungan finansial kepada kegiatan

Until the end of 2017, Bank Muamalat Indonesia has never provided financial support to the activities of any political

partai politik manapun, dan tidak memberikan donasi atau bantuan untuk kepentingan politik. Sedangkan kepedulian terhadap masalah sosial merupakan bagian penting dari tugas dan tanggung jawab Bank kepada masyarakat. Bank juga senantiasa berkomitmen untuk terus meningkatkan kontribusinya bagi perkembangan perekonomian negara. Hingga laporan keberlanjutan ini diterbitkan, Bank Muamalat Indonesia juga tidak mendapatkan denda dan sanksi non-material atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku. [G4-SO6, G4-SO8]

Pengadaan Berkelanjutan [G4-12] [G4-EN32] [G4-LA14] [G4-HR10] [G4-DMA]

Komitmen Bank Muamalat Indonesia terhadap keberlanjutan membuat Bank Muamalat Indonesia menetapkan kebijakan pengadaan barang yang memenuhi aspek berkelanjutan, dalam hal ini pembelian dari pihak ketiga. Dalam rangka pelaksanaan operasionalnya khusus untuk pengadaan barang dan jasa dan lainnya, Bank Muamalat telah bekerjasama dengan beberapa pihak seperti Konsultan, Vendor, Kontraktor dan *Supplier*, dengan dasar kontrak/perjanjian kerja yang jelas, transparan dan wajib mencantumkan tentang tidak ada benturan kepentingan dan larangan, memberi/menjanjikan untuk memberi sesuatu kepada manajemen dan karyawan Bank yang terkait maupun tidak terkait. Selain itu, dalam kaitannya dengan komitmen pelestarian lingkungan, Bank Muamalat Indonesia juga menghimbau seluruh supplier rekanan untuk memiliki kemampuan mengelola dan minimalisir dampak lingkungan di dalam kegiatan masing-masing supplier yang bermitra dengan Bank Muamalat Indonesia. [G4-DMA, G4-12, G4-EN32]

Semua pemasok Bank Muamalat Indonesia harus mematuhi Kebijakan Pengadaan Bank Muamalat Indonesia, yang meliputi kepatuhan terhadap hukum dan peraturan Pemerintah Indonesia dan Bank Indonesia yang berlaku, terutama dalam perlakuan sesuai hak asasi manusia, prinsip syariah, dan praktik kepegawaian. [G4-LA14, G4-HR10, G4-DMA-HR]

Penilaian pemasok Bank Muamalat Indonesia telah dikembangkan sebagai sistem pemantauan untuk memastikan terdapatnya transparansi dalam proses pembelian. Penilaian pemasok menghadirkan wawasan yang sangat bernilai mengenai daerah-daerah di mana perbaikan diperlukan, termasuk bagaimana Bank Muamalat Indonesia dapat bekerja secara lebih efektif dengan pemasoknya dan menciptakan nilai tambah bersama-sama. [G4-HR9]

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

1. Pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui seleksi dan persaingan yang sehat dengan memberikan perlakuan yang setara terhadap semua calon mitra bisnis yang telah memenuhi syarat/kriteria tertentu dari Bank.
2. Semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa termasuk syarat teknis administrasi, tata

party, and does not provide donations or assistance for political interests. Meanwhile, concern for social issues is an important part of the Bank's duties and responsibilities to the community. The Bank is also committed to continuously improve its contribution to the economic development of the country. Until these sustainability reports are published, Bank Muamalat Indonesia also does not receive non-material penalties and non-monetary sanctions for non-compliance with applicable laws and regulations. [G4-SO6, G4-SO8]

Sustainable Procurement [G4-12] [G4-EN32] [G4-LA14] [G4-HR10] [G4-DMA]

Bank Muamalat Indonesia's commitment to sustainability makes Bank Muamalat Indonesia establish a procurement policy that meets the sustainability aspect, in this case purchases from third parties. In the framework of the implementation of its operations specifically for the procurement of goods and services and others, Bank Muamalat has cooperated with several parties such as Consultant, Vendor, Contractor and Supplier, on a clear, transparent agreement/contractual basis and stipulates that there is no conflict of interest and prohibition, give/promise to give something to the management and employees of the Bank concerned or unrelated. Besides, in relation to the Bank's commitment to also puts serious concern to environmental preservation, Bank Muamalat Indonesia urges all its suppliers to have the ability to manage and minimize the negative environmental impacts resulted from the operations of each of the Bank's supplier. [G4-DMA, G4-12, G4-EN32]

All suppliers Bank Muamalat Indonesia must comply with the Bank Muamalat Procurement Policy of Indonesia, which comply with applicable laws and regulations of the Government of Indonesia and Bank Indonesia, particularly in the treatment of human rights, sharia principles and employment practices. [G4-LA14, G4-HR10, G4-DMA-HR]

Assessment of suppliers Bank Muamalat Indonesia has been developed as a monitoring system to ensure transparency in the buying process. Supplier assessment present valuable insights about areas where improvements are needed, including how Bank Muamalat Indonesia can work more effectively with its suppliers and create added value together. [G4-HR9]

In executing the relationship with the Provider/Service, Bank Muamalat Indonesia always put forward the following principles:

1. *Procurement of goods/services shall be made through fair selection and competition by providing equal treatment to all prospective business partners who have met certain criteria/criteria of the Bank.*
2. *All provisions and information on procurement of goods/services including technical administrative requirements, evaluation procedures and evaluation*

cara evaluasi serta hasil evaluasi disampaikan kepada calon mitra bisnis yang akan melakukan bisnis dengan Bank.

3. Memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon mitra bisnis secara proporsional dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan cara apapun.

Mekanisme seleksi pemasok atau vendor telah diatur secara detil dalam Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa.

Kepatuhan dan Komitmen Perusahaan terhadap Anti Fraud dan Anti Korupsi [G4-S03] [G4-S04] [G4-S05] [G4-S07] [G4-DMA]

Sebagai perusahaan *public* ('Terbuka'), Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan anti korupsi dan anti *fraud*. Kebijakan anti korupsi bermanfaat untuk memastikan agar kegiatan usaha Bank dilakukan secara legal, berprinsip kehati-hatian (*prudent*), dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Kebijakan tersebut dapat merupakan bagian dalam kode etik, ataupun dalam bentuk tersendiri yang di dalamnya mencakup antara lain program dan prosedur yang dilakukan dalam mengatasi praktik korupsi, balas jasa (*kickbacks*), *fraud*, suap dan/atau gratifikasi dalam Bank. Lingkup dari kebijakan tersebut harus menggambarkan upaya pencegahan Bank terhadap segala praktik korupsi baik memberi atau menerima dari pihak lain.

Sementara istilah *fraud* sendiri merupakan tindakan atau perbuatan yang menyimpang atau tidak benar yang dilakukan oleh seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia, baik pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, Tim Manajemen, serta seluruh karyawan baik tetap maupun tidak tetap (kontrak, permanen dan alih *daya/outourcing*) terkait dengan proses kerja dan kegiatan operasional Bank Muamalat Indonesia yang mengakibatkan kerugian atau risiko kerugian secara langsung dan tidak langsung bagi pihak lain.

Bank juga telah menyusun kebijakan anti *fraud* yang diatur dalam Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud*. Secara umum Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud* mengatur antara lain tugas dan tanggung jawab anti *fraud*, wewenang anti *fraud*, pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, sanksi, pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

Terkait tindakan penyimpangan atau *fraud*, Bank Muamalat Indonesia mematuhi Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tertanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum dan sebagai wujud penyempurnaan Kebijakan Sistem Pengendalian Intern Bank. Untuk itu, melalui upaya pemantauan dan mitigasi risiko *fraud*, Bank Muamalat Indonesia telah menyusun Strategi Anti *Fraud* Bank Muamalat Indonesia yang berlandaskan pada empat pilar yakni Pencegahan, Deteksi, Investigasi, serta Pelaporan dan Sanksi, yang dalam penerapannya harus dibarengi dengan Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut, dengan melibatkan seluruh jajaran karyawan (*line of defense*). [G4-DMA-SO]

Definisi dari keempat pilar yang dimaksud di atas adalah sebagai berikut:

results shall be submitted to prospective business partners who will conduct business with the Bank.

3. *Provide equal treatment to all prospective business partners proportionally and not lead to benefit to a particular party in any way.*

Supplier or vendor selection mechanisms have been arranged in detail in Procurement Procedures.

Compliance and Company Commitment to Anti-Fraud and Anti-Corruption [G4-S03] [G4-S04] [G4-S05] [G4-S07] [G4-DMA]

As a public company ('Open'), Bank Muamalat Indonesia has anti-corruption policy and anti fraud. Anti-corruption policies are useful to ensure that the Bank's business activities are conducted legally, principally prudently, and in accordance with the principles of good governance. The policy may form part of the code of ethics, or in its own form, which includes among others programs and procedures undertaken in overcoming corrupt practices, kickbacks, fraud, bribery and/or gratification within the Bank. The scope of the policy should reflect the Bank's prevention efforts against any corrupt practices of either giving or receiving from other parties.

While the term fraud itself is an act or act that is distorted or incorrect conducted by all levels of Bank Muamalat Indonesia, both shareholders, Board of Commissioners, Directors, Management Team, as well as all employees both fixed and non-permanent (contract, permanent and outsourcing / outsourcing) relating to the work process and operational activities of Bank Muamalat Indonesia resulting in loss or risk of loss directly and indirectly to other parties.

The Bank has also established anti fraud policies set forth in Anti-Fraud Guidelines and Procedures. In general, the Anti-Fraud Guidelines and Procedures govern anti-fraud duties and responsibilities, anti-fraud powers, prevention, detection, investigation, reporting, sanctions, monitoring, evaluation and follow-up.

Related to the deviation or fraud act, Bank Muamalat Indonesia comply with Circular Letter of Bank Indonesia No. 13/28 / DPNP dated December 9, 2011 concerning Implementation of Anti Fraud Strategy for Commercial Bank and as a realization of Bank Internal Control System Policy. Therefore, through the monitoring and mitigation of fraud risk, Bank Muamalat Indonesia has formulated the Anti-Fraud Strategy of Bank Muamalat Indonesia based on four pillars namely Prevention, Detection, Investigation, and Reporting and Sanction, which in its implementation must be accompanied by Monitoring, Evaluation and Follow-Up, involving the entire line of defense. [G4-DMA]

The definitions of the four pillars mentioned above are as follows:

1. **Pencegahan** yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka mengurangi potensi risiko terjadinya Fraud, antara lain anti *fraud awareness*, identifikasi kerawanan, dan *know your employee*.
2. **Deteksi** yaitu melakukan langkah-langkah dalam mengidentifikasi dan menemukan *fraud* dalam kegiatan usaha Bank, antara lain kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*, *surprise audit* dan *surveillance system*.
3. **Investigasi, Pelaporan dan Sanksi** yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka menggali informasi (investigasi), sistem pelaporan dan peneraan sanksi atas *fraud* dalam kegiatan usaha Bank.
4. **Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut** yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka memantau dan mengevaluasi *fraud*, serta mekanisme tindak lanjut.

Unit Kerja Anti Fraud

Pada 2017, Bank Muamalat Indonesia tetap mengacu pada petunjuk teknis Pengendalian Gratifikasi terkait aturan larangan gratifikasi serta mekanisme pelaporan kepada sistem internal Bank Muamalat Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Kepatuhan Bank Muamalat Indonesia terhadap aturan pengendalian gratifikasi dapat dilaporkan melalui Unit Kerja Anti Fraud. Selama periode pelaporan, terdapat 36 kasus *fraud* atau korupsi yang dilakukan baik oleh karyawan tetap dan tidak tetap Bank Muamalat Indonesia, maupun pihak ketiga (termasuk pemasok, mitra kerja dan debitur Bank Muamalat Indonesia). [G4-SO3, G4-SO5, G4-SO7]

Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja Anti Fraud

Meningkatkan peran aktif unit Anti *Fraud* dalam upaya melakukan pencegahan dan investigasi atas kejadian internal maupun eksternal. Bank juga telah membentuk Komite Disiplin sebagai media penyelesaian dan keputusan atas kejadian *internal fraud*.

Setahun sekali seluruh karyawan diwajibkan menandatangani/ menyetujui surat pernyataan kepatuhan, pelaksanaan GCG dan deklarasi anti *fraud* yang berisi antara lain mentaati segala peraturan perundang-undangan, memegang teguh rahasia Bank, tidak menerima pemberian apapun yang terkait dengan jabatan/pekerjaan, tidak memiliki konflik kepentingan, tidak melakukan tindakan *fraud* dan pernyataan lainnya yang terkait dengan kepatuhan, GCG dan *anti fraud*.

Aktivitas Unit Kerja Anti Fraud di Tahun 2017 [G4-SO4]

1. Penyampaian Laporan Penerapan Strategi Anti *Fraud* kepada Otoritas Jasa Keuangan semester I dan semester II tahun 2017.
2. Penyampaian Laporan Kejadian *fraud* kepada Otoritas Jasa Keuangan yang diperkirakan berdampak negatif secara signifikan terhadap Bank dan/atau nasabah, termasuk yang berpotensi menjadi perhatian publik.

1. **Prevention** is to take steps in order to reduce the potential risks of *Fraud*, such as anti *fraud awareness*, vulnerability identification, and know your employee.
2. **Detection** is to take steps in identifying and finding *fraud* in the Bank's business activities, including whistleblowing policies and mechanisms, surprise audit and surveillance system.
3. **Investigation, Reporting and Sanction** is to take steps in order to extract information (investigation), reporting system and imposition of sanction on *fraud* in Bank's business activity.
4. **Monitoring, Evaluation and Follow-up** is taking steps to monitor and evaluate *fraud*, and follow-up mechanism.

Anti Fraud Work Unit

In 2017, Bank Muamalat Indonesia continues to refer to Gratifikasi Control technical guidelines related to the rules of gratuity ban and reporting mechanism to internal system of Bank Muamalat Indonesia, Corruption Eradication Commission (KPK) and Center for Financial Transaction Reporting and Analysis (PPATK). The compliance of Bank Muamalat Indonesia to the rules of gratification control can be reported through the Anti Fraud Work Unit. During the reporting period, there were 36 cases of *fraud* or corruption committed by both permanent and non-permanent employees of Bank Muamalat Indonesia, as well as third parties (including suppliers, partners and debtors of Bank Muamalat Indonesia). [G4-SO3, G4-SO5, G4-SO7]

Duties and Responsibilities of the Anti Fraud Unit

Enhance the active role of the Anti *Fraud* unit in efforts to prevent and investigate internal and external events. The Bank has also established the Disciplinary Committee as a media of settlement and decision on internal *fraud* events.

Once a year, all employees are required to sign a compliance statement, GCG implementation and anti-fraud declaration which contains, among other things, complying with all laws, holding Bank secrets, not receiving any job-related, non-conflicting, non-performing acts of *fraud* and other statements related to compliance, GCG and anti *fraud*.

Anti-Fraud Work Unit Activity in 2017 [G4-SO4]

1. Submission of Report on Implementation of Anti-*Fraud* Strategy to Financial Services Authority of first semester and second semester of 2017.
2. Submission of fraudulent incident reports to the Financial Services Authority, which is expected to have a significant negative impact on the Bank and/or its customers, including those of potential public interest.

3. Mengikutsertakan anggota Unit Kerja Anti *Fraud* dalam training/pelatihan, seminar atau *workshop* tentang anti fraud yang diselenggarakan oleh pihak eksternal.
4. Sosialisasi anti *fraud* kepada seluruh unit bisnis/unit kerja.
5. Melakukan reminder kepada unit bisnis/unit kerja tentang kewajiban pengiriman kejadian *Fraud*.

3. Includes members of the Anti Fraud Work Unit in training, seminars or workshops on anti fraud organized by external parties.
4. Socialization of anti fraud to all business units/work units.
5. Conducting reminder to business unit/work unit about the obligation of delivery of fraud incident.

Sosialisasi Anti Fraud di Tahun 2017 [G4-SO4]

Bank Muamalat Indonesia akan terus meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Direksi, Dewan Komisaris, seluruh pegawai, dan bahkan para mitra kerja Bank Muamalat Indonesia terhadap hal-hal berkenaan dengan korupsi dan pencegahannya. Salah satunya adalah dengan memberikan materi anti korupsi dalam berbagai program pelatihan dan sosialisasi.

Hingga akhir tahun 2017, sosialisasi anti *fraud* dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. **Gathering**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan pasca kejadian *fraud* yang terjadi di Unit Bisnis/Cabang.
2. **Campaign**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan Unit Kerja Anti *Fraud* di beberapa lokasi yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. **Training**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan cara menyisipkan materi anti *fraud* ke dalam acara *training-training* reguler yang diselenggarakan oleh unit kerja *Human Capital Learning Center*.
4. **Anti Fraud Awareness**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan melalui penyampaian email anti *fraud awareness* yang disampaikan kepada seluruh karyawan dan disampaikan pula melalui media aplikasi *Muamalat Human Power (MHP)*.

Adapun pelaksanaan kampanye Anti Fraud telah dilakukan oleh *Anti Fraud Ambassador* di cabang masing-masing serta telah diikuti oleh 290 kantor dengan peserta sebanyak 3.214 karyawan per akhir tahun 2017. *Anti Fraud Ambassador* terdiri dari *Branch Manager*, *Branch Operation Manager*, *Regional Manager* serta *Regional Operation Manager* yang telah mengikuti *Train the Trainer* untuk menyampaikan Kampanye Anti *Fraud*.

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme

Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU&PPT)

Dalam rangka mendukung pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), selain dibutuhkan perhatian dari Direksi dan Dewan Komisaris, Bank wajib membentuk Unit Kerja Khusus atau menunjuk Pejabat Bank yang bertanggung jawab atas penerapan Program

Socialization of Anti Fraud in the Year 2017 [G4-SO4]

Bank Muamalat Indonesia will continue to improve the understanding and knowledge of Board of Directors, Board of Commissioners, all employees, and even partners of Bank Muamalat Indonesia on matters relating to corruption and prevention. One of them is by providing anti-corruption materials in various training and socialization programs.

Until the end of 2017, anti fraud socialization done by organizing:

1. **Gathering**
Socialization activities conducted after the fraud incident that occurred in Business Unit/Branch.
2. **Campaign**
Socialization activities conducted by the Anti Fraud Work Unit in several predetermined locations.
3. **Training**
Socialization activities conducted by inserting anti fraud material into regular training events organized by Human Capital Learning Center work unit.
4. **Anti Fraud Awareness**
Socialization activities conducted through the delivery of email anti fraud awareness that is delivered to all employees and also submitted through the media application *Muamalat Human Power (MHP)*.

The Anti Fraud campaign has been conducted by Anti Fraud Ambassador in their respective branches and has been participated by 290 offices with 3,214 employees as of the end of 2017. Anti Fraud Ambassador consists of Branch Manager, Branch Operation Manager, Regional Manager and Regional Operation Manager who has followed the Train the Trainer to deliver the Anti Fraud Campaign.

Anti Money Laundering and Preventing Terrorism Financing

Anti Money Laundering and Counter-Terrorism Prevention Program (APU & PPT)

In order to support the implementation of Anti Money Laundering (APU) Program and Terrorism Financing Prevention (PPT), in addition to the attention of the Board of Directors and Board of Commissioners, the Bank is required to establish a Special Work Unit or appoint the Bank Officer responsible

APU dan PPT Peran Aktif dari Direksi dan Dewan Komisaris sangat diperlukan dalam menciptakan efektivitas penerapan Program APU dan PPT, mengingat peranan Direksi dan Dewan Komisaris akan mempengaruhi tingkat pencapaian tujuan organisasi dalam penerapan Program APU dan PPT. Selain itu, peranan Direksi dan Dewan Komisaris juga dapat memotivasi karyawan dan Unit Kerja dalam mendorong terbentuknya budaya kepatuhan di seluruh jajaran organisasi. Terbentuknya kerangka kerja tata kelola perusahaan (*Corporate Governance*) yang kuat dalam organisasi akan mendukung pengawasan terhadap pelaksanaan Pedoman Penerapan Program APU dan PPT yang dimiliki.

Penerapan Prinsip *Customer Due Diligence* yang disebut dengan CDD yang dulunya dikenal dengan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer*) juga telah dilaksanakan oleh Bank Muamalat Indonesia. *Customer Due Diligence* (CDD) merupakan kegiatan berupa identifikasi verifikasi dan pemantauan yang dilakukan Bank untuk memastikan bahwa transaksi tersebut sesuai dengan profil Calon Nasabah, *Walk in Customer*, atau Nasabah. Penerapan Prinsip CDD yang dilaksanakan oleh Bank dalam rangka melindungi, mencegah pihak-pihak lain yang ingin dan berupaya menggunakan Bank sebagai sarana masuknya uang hasil kejahatan dan sebagai pendukung kegiatan untuk memberantas dan mencegah terjadinya tindakan pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Dalam rangka mencegah Bank dijadikan sasaran kegiatan pencucian uang dan pendanaan terorisme maka Bank tunduk pada peraturan yang berlaku. Setiap tahun dilakukan kegiatan pengkinian data nasabah dengan skala prioritas antara lain untuk nasabah dengan kategori *high risk*, aktif bermutasi dan bersaldo cukup besar. Selain itu, secara rutin Unit Kerja Kepatuhan melaporkan hasil *monitoring* terkait APU & PPT kepada Direksi dan Dewan Komisaris sebagai salah satu bentuk pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris. Dalam rangka penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Unit Kerja Khusus APU & PPT telah menyampaikan laporan atau menindaklanjuti permintaan dari Aparat Penegak Hukum atau pihak eksternal lainnya.

Program Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme

Sesuai dengan ketentuan dan untuk memperkuat penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT), di tahun 2017, Bank Muamalat Indonesia melaksanakan serangkaian program pelatihan seperti peningkatan pemahaman (*awareness*) APU dan PPT secara *bankwide* melalui program pelatihan APU-PPT dengan metode *in-class training*, *e-learning* dan sosialisasi kepada Cabang/Unit Kerja di Bank Muamalat Indonesia. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia juga mengajak seluruh pegawai terkait untuk berpartisipasi dalam program sertifikasi *Compliance & Anti Money Laundering* (AML). [G4-SO4]

for the implementation of the APU and PPT Program. Directors and Board of Commissioners are indispensable in creating the effectiveness of APU and PPT Program implementation, since the role of the Board of Directors and Board of Commissioners will affect the level of achievement of the objectives of the organization in the implementation of APU and PPT Program. In addition, the roles of the Board of Directors and Board of Commissioners can also motivate employees and the Work Unit in encouraging the formation of a culture of compliance throughout the organization. The establishment of a strong corporate governance framework within the organization will support oversight of the implementation of the APU and PPT Program Guidelines.

Application of Customer Due Diligence Principle called CDD, which was known as Know Your Customer, has also been implemented by Bank Muamalat Indonesia. Customer Due Diligence (CDD) is an activity of identification of verification and monitoring conducted by the Bank to ensure that the transaction is in accordance with the profile of the Prospective Customer, Walk in Customer or Customer. Implementation of CDD Principles implemented by the Bank in order to protect, prevent other parties wishing to and attempting to use the Bank as a means of inclusion of criminal proceeds and as supporting activities to eradicate and prevent the occurrence of money laundering and financing of terrorism.

In order to prevent the Bank from being targeted for money laundering and terrorism financing activities, the Bank is subject to the prevailing regulations. Every year, data updating activities of customers with priority scale are among others for high-risk category, actively mutate and have big enough balance. In addition, the Compliance Unit regularly reports on monitoring results related to APU & PPT to the Board of Directors and Board of Commissioners as a form of active supervision of the Board of Directors and Board of Commissioners. In order to implement the Anti Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Program (APU & PPT) in accordance with applicable provisions, the APU & PPT Special Working Unit has submitted reports or follow up requests from Law Enforcement Officials or other external parties.

Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Prevention Training Program

In accordance with the provisions and to strengthen the implementation of Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Prevention (APU-PPT) program, in 2017, Bank Muamalat Indonesia conducted a series of training programs such as awareness of APU and PPT bankwide through APU-PPT methods of in-class training, e-learning and socialization to Branch/Work Unit at Bank Muamalat Indonesia. In addition, Bank Muamalat Indonesia also invites all relevant employees to participate in the Compliance & Anti Money Laundering (AML) certification program. [G4-SO4]

Data Pelatihan APU-PPT yang Dilakukan di Tahun 2017 APU-PPT Training Data Conducted in 2017

Nama Pelatihan Training Program	Akademi Academy	Batch	Jumlah Peserta Number of Participants
(Basic) AML & CFT	RMAP-Funding	1	28
	Muamalat Mulia	3	60
	Sharing for Frontliner	76	585
AML - CFT (Intermediate)	Branch Operation Manager Program 2017	3	91
	MODP Future Leader	1	28

Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System) [G4-DMA]

Dalam rangka penerapan praktik bisnis yang beretika, serta untuk melengkapi keseluruhan sistem pengendalian internal dan pelaksanaan *Good Corporate Governance*, implementasi *whistleblowing system* terus dijalankan pada tahun 2017 yang juga merupakan turunan dari Strategi Anti *Fraud* (SAF) Bank Muamalat Indonesia. Program ini merupakan sarana pelaporan indikasi penyimpangan (*fraud*) yang bisa dimaksimalkan oleh pegawai dan atau pihak ketiga untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada Dewan Komisaris dan Direksi atau Unit Kerja yang ditunjuk terkait pelanggaran yang ditemukan dan/atau terjadi di lingkungan Bank Muamalat Indonesia.

Secara umum pengaturan terhadap pelaksanaan *Whistleblower* tersebut telah diatur dalam Kebijakan *Good Corporate Governance* dan Prosedur Anti *Fraud* Bank Muamalat Indonesia, dimana Bank Muamalat Indonesia memberikan kesempatan kepada setiap karyawan, mantan karyawan atau pekerja lainnya, anggota dari suatu institusi atau organisasi, serta pihak lainnya untuk dapat menyampaikan atau melaporkan suatu tindakan yang dianggap melanggar ketentuan mengenai adanya dugaan pelanggaran terhadap pelaksanaan GCG kepada Bank Muamalat Indonesia secara pribadi, baik melalui surat, telepon, email serta media lainnya kepada Direksi dan sistem ini menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan laporannya. [G4-DMA]

Pandangan atas Penerapan Whistleblowing System (WBS)

Setiap karyawan, mantan karyawan atau pekerja lainnya, anggota dari suatu institusi atau organisasi, serta pihak lainnya memiliki kesempatan serta hak yang sama untuk dapat menyampaikan/melaporkan suatu tindakan yang dianggap melanggar ketentuan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia. Bank telah memiliki kebijakan pelaksanaan *Whistleblowing System* sebagaimana diatur dalam Kebijakan GCG, Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud* yang mencakup:

1. Perlindungan kepada *whistleblower*
2. Sistem pelaporan dan mekanisme tindak lanjut laporan *whistleblower*
3. Pengaduan indikasi *fraud*
4. Contact center terkait *whistleblowing system*

Reporting System Of Violation (Whistleblowing System) [G4-DMA]

In order to implement ethical business practices, and to complement the overall internal control system and the implementation of good corporate governance, the implementation of whistleblowing system continues to be implemented in 2017, which is also derived from the Bank Muamalat Indonesia Anti-Fraud Strategy (SAF). This program is a means of reporting indications of fraud, which can be maximized, by employees and/or third parties to convey information directly to the Board of Commissioners and the Board of Directors or the appointed Work Unit regarding the violations found and/or occurred within the Bank Muamalat Indonesia.

In general, the arrangement of Whistleblower implementation has been regulated in the Good Corporate Governance Policy and Anti-Fraud Procedure of Bank Muamalat Indonesia, whereby Bank Muamalat Indonesia provides opportunity to every employee, former employee or other worker, member of an institution or organization, and other parties to be able to submitting or reporting an act deemed to have violated any provision of alleged violation of the implementation of GCG to Bank Muamalat Indonesia personally, whether by mail, telephone, email and other media to the Board of Directors and this system ensures the confidentiality of the reporting identity and report. [G4-DMA]

A View of the Whistleblowing System (WBS)

Each employee, former employee or other employee, a member of an institution or organization, and any other party shall have equal opportunity and right to be able to communicate/report an act that is deemed to violate the prevailing provisions of Bank Muamalat Indonesia. The Company has a Whistleblowing System implementation policy as stipulated in the GCG Policy, Anti Fraud Guidelines and Procedures covering:

1. Protection to whistleblower
2. Reporting system and follow-up mechanism of the whistleblower report
3. Complaint indication fraud
4. Contact center related whistleblowing system

Sosialisasi dan Evaluasi Whistleblowing System

Bank Muamalat Indonesia melaksanakan sosialisasi *Whistleblowing System* secara rutin kepada seluruh Insan Muamalat dan secara berkala akan melaksanakan pemutakhiran dan penyempurnaan dalam rangka perbaikan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan bisnis Bank.

Penyampaian Laporan Pelanggaran

Whistleblower dapat menyampaikan dugaannya kepada Bank Muamalat Indonesia secara pribadi, baik melalui surat, telepon, *email* serta media lainnya.

Perlindungan Bagi *Whistleblower*

Sistem *whistleblowing* Bank Muamalat Indonesia menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan laporannya serta memberikan perlindungan penuh bagi *whistleblower*.

Sistem Pelaporan dan Penanganan Pengaduan

Sistem pelaporan dan penanganan pengaduan di Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

1. *Whistleblower* membuat laporan dengan format bebas, dikirimkan ke Unit Kerja Anti *Fraud* melalui berbagai media yang ada;
2. Unit Kerja Anti *Fraud* mengadministrasikan laporan *whistleblower* yang diterima;
3. Unit Kerja Anti *Fraud* menganalisa laporan kasus terindikasi *Fraud* yang diterima dari *whistleblower*;
4. Jika dari analisa Unit Kerja Anti *Fraud* diperoleh dugaan kuat adanya *fraud*, maka akan dilakukan investigasi lebih lanjut untuk membuktikan kebenaran laporan *whistleblower* tersebut;
5. Proses selanjutnya mengikuti prosedur investigasi dan pelaporan Unit Kerja Anti *Fraud* sesuai dengan Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud*.

Hasil Penanganan Pengaduan

Selama tahun 2017 terdapat 5 (lima) laporan *whistleblower* yang diterima. Dari jumlah tersebut Perseroan telah menindaklanjuti dan menyelesaikan seluruhnya atau 100% dari laporan pengaduan pelanggaran yang diterima oleh unit kerja terkait sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang berlaku.

Contact center dan Informasi lebih lanjut terkait *whistleblowing system* Bank Muamalat Indonesia bisa didapatkan melalui dan/atau dilaporkan kepada:

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Gedung Muamalat Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Jakarta 12940

Socialization and Evaluation of Whistleblowing System

Bank Muamalat Indonesia regularly conducts *Whistleblowing System* socialization to all Muamalat Insan and will periodically implement updating and improvement in the framework of continuous improvement in accordance with the business development of the Bank.

Submission of a Breach Report

Whistleblower can convey its allegations to Bank Muamalat Indonesia personally, whether by mail, telephone, email and other media.

Whistleblower Protection

The *whistleblowing* system of Bank Muamalat Indonesia guarantees the confidentiality of the reporting identity and its report and provides full protection for *whistleblowers*.

Reporting and Complaint Handling Systems

The reporting and complaint handling system at Bank Muamalat Indonesia is as follows:

1. *Whistleblower* creates a free-form report, sent to the Anti *Fraud* Work Unit through various media.
2. The Anti *Fraud* Work Unit administers the received *whistleblower* report.
3. The Anti *Fraud* Work Unit analyzes the *Fraud* indication reports received from *whistleblowers*.
4. If from the analysis of the Work Unit of Anti *Fraud* obtained strong allegation of *fraud*, it will be further investigation to prove the truth of the *whistleblower* report;
5. The next process follows the investigation and reporting procedures of the Anti *Fraud* Work Unit in accordance with the Anti *Fraud* Guidelines and Procedures.

Result of Complaint Handling

During 2017 there are 5 (five) reports of *whistleblowers* received. Of that amount, the Company has followed and completed all or 100% of the complaints received by the relevant work unit in accordance with the applicable procedures and regulations.

Contact center and further information regarding *whistleblowing system* of Bank Muamalat Indonesia can be obtained through and/or reported to:

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Muamalat Tower Building
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Jakarta 12940

UP. Anti Fraud

Telp : (+62 21) 8066 6000
Ext : 117333; 117334; 117335; 117336; 117337;
117338; 117339
Email : antifraud@bankmuamalat.co.id

UP. Anti Fraud

Tel : (+62 21) 8066 6000
Ext : 117333; 117334; 117335; 117336; 117337; 117338;
117339
Email : antifraud@bankmuamalat.co.id

Keterbukaan Informasi

Sebagai perusahaan publik, Bank Muamalat Indonesia menjamin adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan menyampaikan informasi materil dan relevan mengenai Bank yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.

Ketersediaan Siaran Pers di Situs Bank

Setiap aksi korporasi dan kegiatan penting lainnya secara aktif dipublikasikan melalui berita dan informasi terkini yang tersedia di situs Bank Muamalat Indonesia. Sesuai dengan Peraturan OJK No. 8/POJK.04/2015 tentang Situs Web Emiten atau Perusahaan Publik melalui situs Bank www.bankmuamalat.co.id

E-mail Bank (Contact Us)

Bank Muamalat Indonesia senantiasa membina jalur komunikasi secara terbuka dengan para pemangku kepentingan melalui fungsi "Hubungi Kami" pada situs Bank atau melalui e-mail serta berbagai media sosial Bank untuk mengakomodasi berbagai pertanyaan.

E-mail Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Investor

Sementara untuk para instansi atau pihak-pihak yang berhubungan dengan pasar modal serta para investor dapat langsung menghubungi Sekretaris Perusahaan atau Hubungan Investor Bank Muamalat Indonesia dengan alamat sebagai berikut:

Sekretaris Perusahaan
Telp : (+62 21) 8066 6000
email: corporate.affairs@bankmuamalat.co.id

Information Disclosure

As a public company, Bank Muamalat Indonesia guarantees openness in executing decision-making processes and conveying material and relevant information about Banks that are accessible to stakeholders in accordance with their rights.

Availability of Press Releases on the Bank's Website

Every corporate action and other important activities are actively published through the latest news and information available on Bank Muamalat Indonesia website. In accordance with OJK Regulation No. 8/POJK.04/2015 on the Issuer's Web Site or Public Company through Bank website www.bankmuamalat.co.id

E-mail (Contact Us)

Bank Muamalat Indonesia always maintains an open channel of communication with stakeholders through the "Contact Us" function on the Bank's website or via e-mail as well as various Bank's social media to accommodate various inquiries.

Contacts of Corporate Secretary and Investor Relations

As for the agencies or parties related to the capital market and investors can directly contact the Corporate Secretary or Investor Relations of Bank Muamalat Indonesia with the following address:

Corporate Secretary
Tel: (+62 21) 8066 6000
Email: corporate.affairs@bankmuamalat.co.id

12

Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan

Stakeholder's Feedback Form

Untuk memperbaiki kualitas dan meningkatkan transparansi Bank dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun 2018, kami mengapresiasi saran dan tanggapan Anda.

In the effort of improving the quality and enhancing the Bank's transparency in developing year 2018 Sustainability Report, we appreciate your suggestion and feedback.

No.	Pertanyaan Question	Ya Yes	Tidak No
1.	Laporan Keberlanjutan ini menggambarkan kinerja Bank dalam pembangunan keberlanjutan, khususnya yang mencakup tiga pilar utama dari aspek keberlanjutan yaitu aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. <i>This Sustainability Report describes the Bank's performance in the sustainability development initiative, particularly in explaining the three main sustainability pillars comprising the aspects of economy, social and environment.</i>		
2.	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan yang telah dilaksanakan oleh Bank. <i>The Sustainability Report has provided useful information on the economic, social and environmental performance of the Bank.</i>		
3.	Data dan informasi yang diungkapkan mudah dipahami. <i>The data and information disclosed is easy to understand.</i>		
4.	Data dan informasi yang disajikan berguna dalam pengambilan keputusan. <i>The data and information provided is useful for decision making process.</i>		
5.	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai profil Bank dan seluruh kegiatannya secara lengkap. <i>The Sustainability Report contains sufficient information related to profile of the Bank including all the ongoing activities.</i>		
6.	Apakah informasi dalam laporan ini bermanfaat bagi Anda, dalam aspek: <i>Is the information on this report useful to you, in terms of:</i>		
	a. Kontribusi Nilai Ekonomi yang Keberlanjutan / Sustainable Economic Value Contribution		
	b. Meningkatkan Layanan Prima Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah / Achieving Customer Satisfaction through Service Excellence		
	c. Mengembangkan Insan Muamalat yang Tangguh / Developing Resilient Human Capital		
	d. Mendukung Inklusivitas Jasa Keuangan / Supporting Financial Inclusiveness through Products and Services		
	e. Meningkatkan Kualitas Masyarakat yang Independen / Reaching a Better Quality of Self-Reliant Community		
	f. Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup / Involvement in Environmental Preservation		
7.	Bagian laporan mana yang Anda inginkan untuk diperdalam, dalam aspek : <i>Which part of this report that you think requires more in-depth explanation, in the aspect of:</i>		
	a. Kontribusi Nilai Ekonomi yang Berkelanjutan / Sustainable Economic Value Contribution		
	b. Meningkatkan Layanan Prima Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah / Achieving Customer Satisfaction through Improved Service Excellence		
	c. Mengembangkan Insan Muamalat yang Tangguh / Developing Resilient Human Capital		
	d. Mendukung Inklusivitas Jasa Keuangan / Supporting Financial Inclusiveness through Products and Services		
	e. Meningkatkan Kualitas Masyarakat yang Independen / Reaching a Better Quality of Self-Reliant Community		
	f. Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup / Involvement in Environmental Preservation		



Mohon berikan saran/usul/komentar Anda / Please give us your advice/suggestions/comments.

.....

.....

.....

.....

.....

Nama (bila berkenan)
Name (if you please) :

Jenis kelamin
Gender :

Umur
Age :

Pendidikan Terakhir
Educational
Attainment :

Pekerjaan
Occupation :

Nama Institusi
Name of Institution :

Email/Telp/HP
Email/Phone/Mobile :

Kami menghargai tanggapan dan saran yang Anda berikan kepada kami atas informasi yang disajikan dalam laporan ini. Untuk menyampaikannya kepada Bank, kirimkan formulir ini ke: [G4-31]

We much appreciate your responses and suggestions shared with us relating to the information disclosed in this report. Kindly submit your feedback to the Bank by submitting this form addressed to: [G4-31]

KANTOR PUSAT / HEAD OFFICE [G4-5]

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Muamalat Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18

Kuningan Timur, Setiabudi
Jakarta Selatan 12940
Tel : (+62 21) 8066 6000
Fax : (+62 21) 8066 6001
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Website : www.bankmuamalat.co.id

13

Referensi Silang Indeks GRI G4-Inti dan Indikator Suplemen Sektor Keuangan

*GRI G4 Cross Reference & Indicators of Financial
Sector Service Supplement*

Referensi Indeks GRI-G4 Inti [G4-32]

GRI-G4 Core Index Reference [G4-32]

Pengungkapan Standar Umum / General Standard Disclosure			
Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Halaman Page
Strategi dan Analisis Strategy and Analysis	G4-1	Pernyataan dari manajemen tertinggi mengenai strategi jangka pendek dan panjang terkait implementasi keberlanjutan Statement from the highest governance body regarding short-term and long-term strategy in implementing sustainability	12, 15, 21
Profil Organisasi Organizational Profile	G4-3	Nama organisasi Organization name	40
	G4-4	Merek, produk dan jasa utama Primary brands, products and services	40
	G4-5	Kantor pusat Organization headquarters	40, 45, 46, 118
	G4-6	Wilayah operasional khususnya jumlah negara tempat beroperasi Operational regions particularly countries where the Company operates	24, 45, 46
	G4-7	Kepemilikan dan badan hukum Ownership and legal form	36, 40
	G4-8	Pasar yang dilayani, sektor yang dilayani, jenis pelanggan Markets served, sectors served, customer types	45-46
	G4-9	Skala organisasi Organization scale	40, 42
	G4-10	Profil karyawan Profile of employees	67-68
	G4-11	Penjanjian kerja bersama Collective bargaining agreements	68
	G4-12	Rantai pemasok Supply chain	109
	G4-13	Perubahan signifikan selama periode pelaporan Significant changes during the reporting period	42
	G4-14	Pendekatan atau prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko Precautionary approach or prudential principle implementation and risk management	104, 105
	G4-15	Daftar piagam, sertifikat, prinsip dan inisiatif eksternal yang diadopsi List of charters, certificates, principles and external initiatives adopted	38
	G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi Memberships in associations	35, 41

Pengungkapan Standar Umum / General Standard Disclosure			
Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Halaman Page
Identifikasi Aspek Material dan Boundary Material Aspect Identification and Boundary	G4-17	Daftar entitas yang masuk dalam konsolidasi laporan keuangan Number of entities included in consolidated financial statement	7, 41, 43
	G4-18	Proses penentuan Isi laporan yang terdefinisi dan aspek batasan Process of defining report content and boundary aspect	7, 8, 9, 10
	G4-19	Daftar aspek material yang teridentifikasi List of identified material aspects	10
	G4-20	Batasan aspek material di dalam organisasi Boundaries of material aspects within the organization	10
	G4-21	Batasan aspek eksternal untuk setiap aspek material External aspect boundary for each material aspects	10
	G4-22	Pernyataan ulang atas informasi SR tahun sebelumnya Restatement of information from previous year Sustainability Report	6
	G4-23	Perubahan laporan bersifat signifikan dari laporan tahun sebelumnya Significant changes from previous reporting	6
Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement	G4-24	Daftar kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi List of stakeholder groups engaged by the organization	31
	G4-25	Dasar yang digunakan dalam mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Basis for identifying and selecting stakeholders to engage	31
	G4-26	Pendekatan terhadap pelibatan pemangku kepentingan Stakeholder engagement approach	7, 32, 33, 34
	G4-27	Topik pelibatan pemangku kepentingan Stakeholder engagement topics	32, 33, 34
Pengungkapan Standar Umum / General Standard Disclosure			
Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Halaman Page
Profil Laporan Report Profile	G4-28	Periode pelaporan Reporting period	6, 7
	G4-29	Tanggal dari laporan SR tahun sebelumnya Date of previous SR	6
	G4-30	Siklus pelaporan Reporting cycle	6,
	G4-31	Kontak Perusahaan Company contact point	11, 118
	G4-32	Indeks GRI Core GRI Core Index	6, 119
	G4-33	Penjaminan dan verifikasi eksternal External assurance and verification	10
Tata Kelola Governance	G4-34	Struktur organ tata kelola Corporate governance structure	100
Etika dan Integritas Ethics and Integrity	G4-56	Nilai, prinsip dan kode etik Organization's values, principles, and code of conducts	39, 67, 107
Aspek Ekonomi / Economic Aspect			
Kinerja Ekonomi Economic Performance	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait ekonomi Disclosure of management approach to economic issues	73, 94
	G4-EC1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan Direct Economic Value Generated and Distributed	93
	G4-EC4	Bantuan Finansial dari Pemerintah Financial Assistance Received from Government	-
Keberadaan di Pasar Market Presence	G4-EC5	Upah Minimum Standar pada Lokasi Operasi yang Signifikan Standard Entry Level At Significant Location of Operation	70
	G4-EC6	Penempatan SDM Lokal untuk Aktivitas Operasional Local Hiring to Support Operations	-
Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts	G4-EC7	Pengembangan dan dampak Investasi Infrastruktur & layanan sosial Development and Impact of investments in Infrastructures and social services	95
	G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung Significant indirect economic impacts	95
	G4-EC9	Proporsi pembelian pada pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers	95, 96

Aspek Sosial: Tanggung Jawab Terhadap Nasabah & Produk / Social Aspect: Customer & Product Responsibility			
	G4-DMA-PR	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait tanggung jawab Perusahaan terhadap layanan nasabah dan produk <i>Disclosure of management approach related to customer service and products</i>	57
	G4-PR1	Layanan nasabah dan produk yang melewati penilaian kesehatan dan keselamatan <i>Customer service and products for which health and safety impacts are assessed</i>	-
	G4-PR2	Jumlah kecelakaan terkait kesehatan dan keamanan produk <i>Number of accidents related to health and product safety</i>	-
Pelabelan Produk & Layanan <i>Product and Service Labeling</i>	G4-PR3	Prosedur pemakaian label dan informasi untuk produk <i>Product packaging and labeling procedure</i>	57-63
	G4-PR4	Jumlah kecelakaan dan pelanggaran pemberian informasi <i>Number of accidents and violations to the provision of information</i>	63
	G4-PR5	Hasil survei kepuasan pelanggan <i>Results of customer satisfaction survey</i>	60-61
Komunikasi Pemasaran <i>Marketing Communication</i>	G4-PR6	Penjualan produk terlarang <i>Sales of banned products</i>	63
	G4-PR7	Jumlah kecelakaan akibat pelanggaran aturan komunikasi <i>Number of accidents due to violations to communications regulation</i>	-
Perlindungan Konsumen <i>Customer Privacy</i>	G4-PR8	Kejadian kehilangan data privasi pelanggan <i>Incidents of loss of confidential customer data</i>	-
Kepatuhan <i>Compliance</i>	G4-PR9	Jumlah denda pelanggaran aturan dan standar produk <i>Amount of fines for violations to product standards and rules</i>	-
Aspek Sosial / Social Aspect			
Aspek Sosial: Praktik Ketenagakerjaan / Social Aspect: Labor Practice			
Ketenagakerjaan <i>Employment</i>	G4-DMA-LA	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait ketenagakerjaan <i>Disclosure of management approach related to employment</i>	67
	G4-LA1	Perputaran pegawai <i>Employee turnover</i>	68
	G4-LA2	Remunerasi dan manfaat untuk pegawai <i>Remuneration and benefits for employee</i>	70, 71 72
	G4-LA3	Jaminan Bekerja Kembali Setelah Cuti Melahirkan <i>Return to Work After Maternity & Paternity Leave</i>	72
Pekerja/Hubungan Manajemen <i>(Aspek Material) Labor/ Management Relations (Material Aspect)</i>	G4-LA4	Pemberitahuan Minimum atas Perubahan <i>Minimum notice periods for changes</i>	-
Aspek Sosial / Social Aspect			
Aspek Sosial: Praktik Ketenagakerjaan / Social Aspect: Labor Practice			
Kesehatan & Keselamatan Kerja <i>Occupational Health & Safety</i>	G4-DMA-LA	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait pelatihan dan pengembangan pegawai <i>Disclosure of management approach related to employee training and development</i>	67, 73
	G4-LA5	Keterwakilan Pekerja dalam Komite Bersama K3 <i>Workforce Represented in Formal OHS Committee</i>	-
	G4-LA6	Jumlah kecelakaan kerja <i>Number of work related accidents</i>	-
	G4-LA8	Topik-topik Kesehatan dan Keselamatan yang Dicantumkan dalam Perjanjian Kerja Bersama <i>Health and Safety Topic Covered in Labor Agreements</i>	-
Pendidikan & Pelatihan <i>Training & Education</i>	G4-DMA-LA	Pengungkapan pendekatan manajemen <i>Disclosure of management approach</i>	73
	G4-LA9	Rata-rata jam/hari pelatihan per pegawai per tahun <i>Average of training hours/days per year per employee</i>	-
	G4-LA10	Pelatihan purna bhakti <i>Post retirement training</i>	73
	G4-LA11	Kajian terhadap kinerja dan jenjang karir pegawai <i>Review of employee career path and performance assessment</i>	73

Aspek Sosial / Social Aspect			
Aspek Sosial: Praktik Ketenagakerjaan / Social Aspect: Labor Practice			
Keberagaman & Kesetaraan Kesempatan <i>Diversity & Equal Opportunity</i>	G4-LA12	Komposisi dan keberagaman organ tata kelola <i>Composition and diversity of membership of management organs</i>	-
Kesetaraan Remunerasi <i>Equal Remuneration</i>	G4-DMA-HR	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait kesetaraan remunerasi <i>Disclosure of management approach related to equal remuneration</i>	70
	G4-LA13	Rasio gaji pokok dan remunerasi <i>Basic salary and remuneration ratio</i>	69, 70
Penilaian Praktik Ketenagakerjaan Pemasok <i>Supplier Labor Practice Assessment</i>	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen untuk praktik ketenagakerjaan pemasok <i>Disclosure of management approach for supplier labor practice</i>	109
	G4-LA14	Persentase Pemasok yang Dievaluasi <i>Percentage of Suppliers screened using Labor Criteria</i>	109
	G4-LA16	Mekanisme penyelesaian kasus ketenagakerjaan <i>Mechanism for resolving manpower disputes</i>	-
Aspek Sosial: Hak Asasi Manusia / Social Aspect: Human Rights			
Penilaian Kinerja HAM Pemasok <i>Supplier Human Rights Assessment</i>	G4-DMA-HR	Pengungkapan pendekatan manajemen <i>Disclosure of management approach</i>	109
	G4-HR1	Perjanjian dan Kontrak Investasi yang Memasukkan Klausul HAM <i>Percentage and Number of Investment that Include Clauses on Human Rights</i>	-
Non-diskriminasi <i>Non-discrimination</i>	G4-HR3	Insiden diskriminasi <i>Total human rights incidents</i>	69
Kebebasan Berserikat <i>Freedom of Association</i>	G4-HR4	Hak kebebasan berserikat dan perjanjian kerja bersama <i>The rights to associate and collective bargaining</i>	32
Pekerja Anak <i>Child Labor</i>	G4-HR5	Rekrutmen Anak di Bawah Usia Produktif <i>Child Labor Recruitment</i>	69
Pencegahan Pemaksaan Bekerja <i>Forced or Compulsory Labor</i>	G4-HR6	Kerja paksa <i>Child Labor Recruitment</i>	69
Petugas Keamanan Berserikat HAM <i>Security Practices</i>	G4-HR7	Tenaga Keamanan Terlatih HAM <i>Security Personnel Who Have Undergone Training on Human Rights</i>	7, 56, 78, 79
Penilaian Keadaan <i>Assessment</i>	G4-HR9	Jumlah dan persentase operasional yang menjadi subjek penilaian HAM <i>Number and percentage of operations that have been subject to Human Rights Reviews</i>	109
Penilaian HAM terhadap Pemasok <i>Supplier Human Rights Assessment</i>	G4-HR10	Pemasok Baru yang Disaring menggunakan Kriteria HAM <i>New Suppliers Screened Using Human Rights Criteria</i>	109
Penanganan Keluhan Mengenai HAM <i>Human Rights Grievance Mechanisms</i>	G4-HR12	Jumlah insiden hak asasi manusia <i>Total human rights incidents</i>	4, 54
Aspek Sosial: Masyarakat / Social Aspect: Society			
Masyarakat Setempat <i>Local Communities</i>	G4-DMA-SO	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait kemasyarakatan <i>Disclosure of management approach on community issues</i>	86
	G4-SO1	Aktivitas Pelibatan Masyarakat Lokal, Penilaian Dampak, dan Program Pembangunan <i>Local Community Engagement Activities, Impact Assessment and Development Programs</i>	87, 95, 96
	G4-SO2	Operasional Perusahaan dengan Potensi Dampak Terhadap Masyarakat Lokal <i>Company Operation with Significant Impacts on Local Community</i>	54, 87
Anti Korupsi <i>Anti-Corruption</i>	G4-SO3	Penilaian risiko korupsi dan risiko lainnya yang diidentifikasi di dalam organisasi <i>Assessment toward risk of corruption and other identified risk in the organization</i>	110
	G4-SO4	Sosialisasi anti-korupsi <i>Anti-corruption dissemination</i>	110, 111, 112, 113
	G4-SO5	Tindakan insiden korupsi <i>Acts of corruption</i>	110, 111
Kebijakan Publik <i>Public Policy</i>	G4-SO6	Kontribusi politik <i>Political contribution</i>	86, 109

Aspek Sosial: Masyarakat / Social Aspect: Society			
Kasus Anti-kompetisi dan Penanganannya <i>Anti-competitive Behavior</i>	G4-SO7	Jumlah insiden fraud <i>Total fraud incidents</i>	110, 111
Kepatuhan <i>Compliance</i>	G4-SO8	Jumlah insiden ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan <i>Total incidents of non-compliance with laws and regulations</i>	62, 87, 109
Aspek Lingkungan / Environmental Aspect			
Energi (Aspek Material) <i>Energy (Material Aspect)</i>	G4-DMA-EN	Pengungkapan pendekatan manajemen terkait lingkungan <i>Disclosure of management approach to environmental issues</i>	88, 89
	G4-EN3	Energi Terkonsumsi di Dalam Perusahaan <i>Energy Consumption within the Organization</i>	89, 90
	G4-EN6	Pengurangan konsumsi energi <i>Reduction of energy consumption</i>	89
Air <i>Water</i>	G4-EN8	Total penggunaan air <i>Total water usage</i>	90-91
	G4-EN10	Persentase dan volume air daur ulang <i>Percentage and volume of recycled water</i>	90-91
Emisi <i>Emission</i>	G4-EN17	Emisi Gas Rumah Kaca Tidak Langsung <i>Energy Indirect Greenhouse Gas Emission</i>	92
Efluen & Limbah <i>Effluent and Waste</i>	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen <i>Disclosure of management approach</i>	91
Produk & Layanan <i>Products & Services</i>	G4-EN27	Berat Limbah Total <i>Total Weight of Waste</i>	91
Compliance <i>Kepatuhan</i>	G4-EN29	Jumlah denda terkait pelanggaran lingkungan <i>Amount of fines for environmental violations</i>	89
Transportasi <i>Transport</i>	G4-EN30	Dampak transportasi pada lingkungan <i>Environmental impacts of transportation</i>	-
Umum dan Kepatuhan <i>General and Compliance</i>	G4-EN31	Jumlah investasi dan pengeluaran perlindungan lingkungan <i>Total investment and expenditure on environmental protection</i>	91-92
Penilaian Lingkungan terhadap Pemasok <i>Supplier Environmental Assessment</i>	G4-EN32	Jumlah pemasok dengan kriteria lingkungan <i>Total suppliers with environmental criteria</i>	109
	G4-EN33	Dampak negatif dalam rantai pasokan <i>Negative impacts of supply chain</i>	-
Penanganan Keluhan Masalah Lingkungan <i>Environmental Grievance Mechanisms</i>	G4-EN34	Jumlah pengaduan terkait lingkungan <i>Total complaints related to environment</i>	89

Pengungkapan Standar Suplemen Sektor Jasa Keuangan / Financial Service Sector Supplement Standard Disclosures			
Portofolio Produk Product Portfolio	G4-DMA-FS	Kebijakan dengan Komponen Lingkungan dan Sosial yang Spesifik <i>Policies With Specific Environmental And Social Component</i>	89
	G4-FS2	Prosedur untuk Menilai dan Menyaring Risiko-risiko Lingkungan dan Sosial <i>Procedures for Assessing and Screening Environmental and Social Risks</i>	89
	G4-FS3	Proses-proses untuk Memantau Implementasi dan Kepatuhan Klien terhadap Persyaratan Lingkungan dan Sosial yang Tercantum dalam Perjanjian atau Transaksi <i>Processes For Monitoring Clients' Implementation and Compliance With Environmental And Social Requirements Included in Agreements Or Transactions</i>	89
	G4-FS6	Persentase portofolio produk untuk lini bisnis per wilayah dan ukuran <i>Percentage of product portfolio per business line per region and its size</i>	65
	G4-FS7	Nilai uang atas produk dan layanan yang berdampak sosial <i>Monetary value of products and services with social impacts</i>	64
	G4-FS8	Nilai uang atas produk dan layanan yang berdampak lingkungan <i>Monetary value of products and services with environmental impacts</i>	-
Masyarakat Setempat Local Communities	G4-FS13	Akses keuangan daerah berpenduduk sedikit dan ekonomi rendah <i>Financial access In sparsely populated and economically disadvantaged regions</i>	32, 66
	G4-FS14	Inisiatif untuk Meningkatkan Akses ke Jasa Keuangan <i>Initiatives to Improve Access to Financial Services</i>	64
Tanggung Jawab Produk Product Responsibility	G4-DMA-FS	Kebijakan untuk Perancangan dan Penjualan Produk dan Jasa Keuangan secara Adil <i>Policies for the Fair Design and Sale of Financial Products and Services</i>	63, 64
	G4-FS16	Inisiatif untuk Meningkatkan Literasi Keuangan berdasarkan Jenis Penerima Manfaat <i>Initiatives to Enhance Financial Literacy by Type of Beneficiary</i>	62
	G4-DMA-EC	Pengungkapan pendekatan manajemen untuk dampak ekonomi langsung <i>Disclosure of management approach for direct economic impact</i>	93, 94