

# Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report • 2023



# Daftar Isi

## *Table of Contents*

Cover	
Daftar Isi / <i>Table of Contents</i> .....	1
Strategi Keberlanjutan / <i>Sustainability Strategy</i> .....	2
Komitmen Pada Keuangan Berkelanjutan / <i>Commitments for Sustainable Finance</i> .....	4
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan / <i>Sustainability Aspect Overview</i> .....	6
Profil Singkat / <i>Brief Profile</i> .....	11
Jaringan Kantor / <i>Office Network</i> .....	19
Skala Usaha Bank / <i>Bank Business Scale</i> .....	24
Produk dan Layanan / <i>Product and Service</i> .....	28
Penjelasan Direksi / <i>Board of Director Message</i> .....	32
Pengantar Laporan / <i>Foreword</i> .....	38
Proses Penentuan Isi / <i>Content Preparation Process</i> .....	39
Tata Kelola Keberlanjutan / <i>Sustainability Governance</i> .....	40
Kinerja Keberlanjutan / <i>Sustainability Performance</i> .....	53

# STRATEGI KEBERLANJUTAN



## ***SUSTAINABILITY STRATEGY***

Tahun 2019 merupakan tahun pertama PT Bank Shinhan Indonesia (selanjutnya disebut “Bank Shinhan Indonesia”) mengimplementasikan program Keuangan Berkelanjutan. Dukungan dari pihak internal dalam hal ini pegawai, pimpinan dan Direksi serta dukungan dari pihak eksternal antara lain Regulator, kebijakan, dan kondisi perekonomian, kondisi politik di dalam negeri akan sangat mendukung program ini. Bank Shinhan Indonesia selanjutnya akan lebih mengintegrasikan aspek lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola ke dalam proses bisnis, kebijakan, program dan produk.

Bank Shinhan Indonesia menyusun Visi dan Misi Keberlanjutan sebagai dasar untuk menjalankan proses bisnis yang sesuai dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Visi dan Misi Keberlanjutan Bank Shinhan Indonesia dapat dilihat pada bagian profil singkat dalam laporan ini.

Strategi dalam mewujudkan Visi dan Misi Keberlanjutan adalah dengan penerapan program-program internal yang sejalan dengan prinsip Keberlanjutan. Upaya ini dilakukan dengan tujuan menjadi Bank yang turut serta mencapai tujuan pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

Program-program prioritas yang telah disusun untuk memenuhi tujuan tersebut yaitu:

Tahun	Aktifitas	Year	Activities
2019	Sosialisasi dan Pelatihan	2019	Socialiation and Training
2020	Kajian Pengembangan Produk	2020	Product Development Studies
2021	Pengembangan Produk	2021	Product Development
2022	Kajian Implementasi Produk	2022	Product Implementation Review
2023	Peningkatan Portofolio	2023	Portfolio Enhancement

Strategi lainnya untuk meningkatkan portofolio kredit Keuangan Berkelanjutan adalah dengan meningkatkan penyaluran kredit pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Bank Shinhan juga akan menyalurkan kredit kepada usaha-usaha terkait keberlanjutan.

In 2019 is the first year PT Bank Shinhan Indonesia hereinafter referred to as “Bank Shinhan Indonesia” implements the Sustainable Finance program. Support from internal parties in this case employees, management and Board of Directors as well as support from external parties including Regulations, policies, economic conditions, and domestic political conditions will greatly support this program. Bank Shinhan Indonesia will further integrate environmental, social and governance aspects into business processes, policies, programs and products.

Bank Shinhan Indonesia develops a Sustainability Vision and Mission as the basis for carrying out business processes in accordance with the principles of Sustainable Finance. The Vision and Mission of Bank Shinhan Indonesia's Sustainability can be found in the brief profile section of this report.

The strategy in realizing the Vision and Mission of Sustainability is the implementation of internal programs that are in line with the Sustainability principles. This effort is carried out with the aim of becoming a Bank that participates in achieving the goals of Sustainable development in Indonesia. Priority programs that have been prepared to meet these objectives are:

The other strategy for increasing the Sustainable Finance loan portfolio is to increase lending to the Micro, Small and Medium Enterprises sector (SMEs). Bank Shinhan will also increase lending to sustainability related business.

# KOMITMEN PADA KEUANGAN BERKELANJUTAN



## *COMMITMENTS FOR SUSTAINABLE FINANCE*



Keberlanjutan Bank Shinhan Indonesia merupakan salah satu paradigma tercapainya kinerja keuangan Bank dengan tetap menyeimbangkan kepentingan lingkungan, sosial dan tata kelola yang baik untuk menghasilkan nilai tambah guna memberikan peningkatan daya saing dan daya tahan Bank Shinhan Indonesia sehingga dalam jangka panjang dapat berkontribusi pada kemajuan bangsa serta kelestarian lingkungan.

Komitmen Bank Shinhan Indonesia pada Keuangan Berkelanjutan diwujudkan dalam:

- a. Penerapan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usaha.
- b. Menjalankan Operasional Bank yang lebih efisien dan ramah lingkungan.
- c. Pengembangan kompetensi staf pada pemahaman terhadap sosial dan lingkungan serta penerapannya dalam setiap kegiatan usaha yang dijalankan Bank Shinhan Indonesia.
- d. Menyediakan dukungan akses keuangan bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil.
- e. Berpartisipasi dalam upaya bersama meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bank Shinhan Indonesia Sustainability is one of the paradigms of achieving Bank financial performance while balancing environmental, social and good governance interests to generate value added in order to provide increased Bank Shinhan Indonesia competitiveness and resilience so that in the long run length can contribute to the progress of the nation as well as environmental Sustainability.

Bank Shinhan Indonesia commitment to Sustainable Finance is implemented through:

- a. The application of the precautionary principle in carrying out the functions and business activities.
- b. Running Bank operations that are more efficient and environmentally friendly.
- c. Development of staff competence in understanding social and environment and its application in every business activity carried out by Bank Shinhan Indonesia.
- d. Provide financial access support for all communities including those who are in remote areas.
- e. Participate in joint efforts to improve community welfare.

# IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN



## *Sustainability Aspect Overview*

# Aspek Ekonomi \*

## Economy Aspect

Saat ini Bank Shinhan Indonesia memiliki kredit terkait usaha keberlanjutan sebesar 8.89% dari total portofolio kredit. Bank Shinhan Indonesia akan terus berusaha meningkatkan rasio tersebut dengan mengadopsi pembiayaan inklusif terhadap UMKM dan selanjutnya akan mengidentifikasi nasabah yang sektor usahanya mendukung pelestarian lingkungan dan sesuai dengan *risk appetite* Bank Shinhan Indonesia.

Currently, Bank Shinhan Indonesia has sustainability related of total 8.89% from total credit portfolio. Bank Shinhan Indonesia will keep on improving this ratio by adopting inclusive RSME financing and further recognize debtor whose business contributes in conserving the environment and matches our risk appetite.

### Portofolio Terkait Keuangan Berkelanjutan

Dalam Jutaan Rupiah

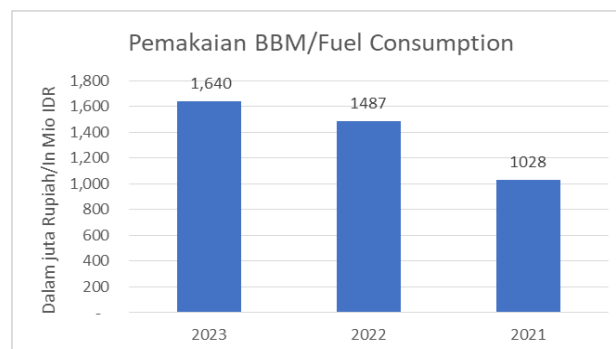
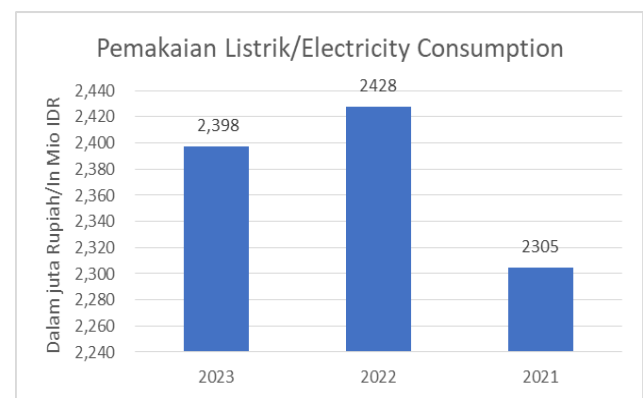
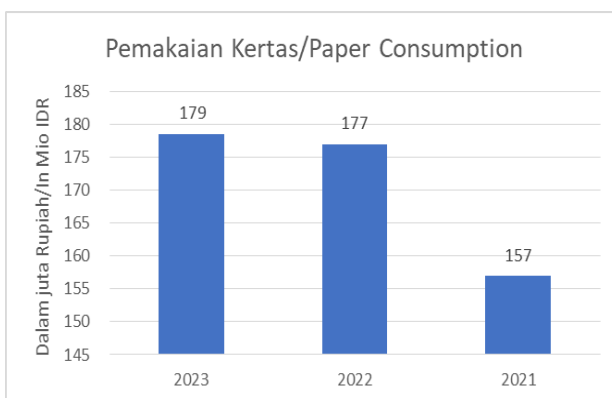
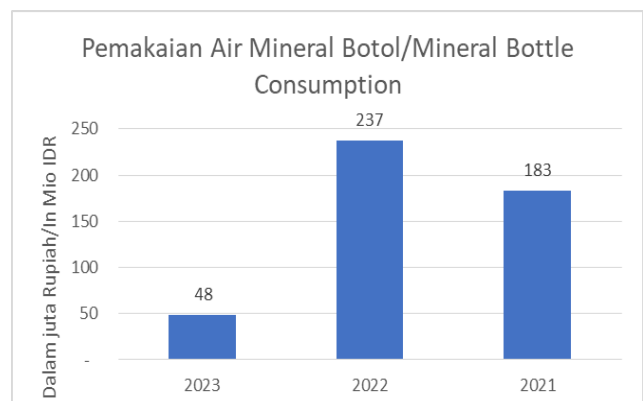
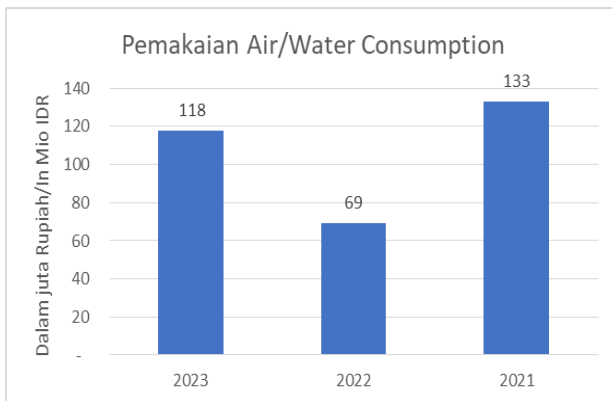
Keterangan	2023	2022	2021
Energi Terbarukan	261,749		
Transportasi Ramah Lingkungan	45,917	7,900	
Kegiatan Usaha dan / atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	334,238	186,810	
Kegiatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	889,653	853,350	947,239
Total	1,531,557	1,048,060	947,239
Total terhadap Portofolio	8.89%	6.44%	6.98%





# Aspek lingkungan

## Environmental Aspects



# Aspek Sosial

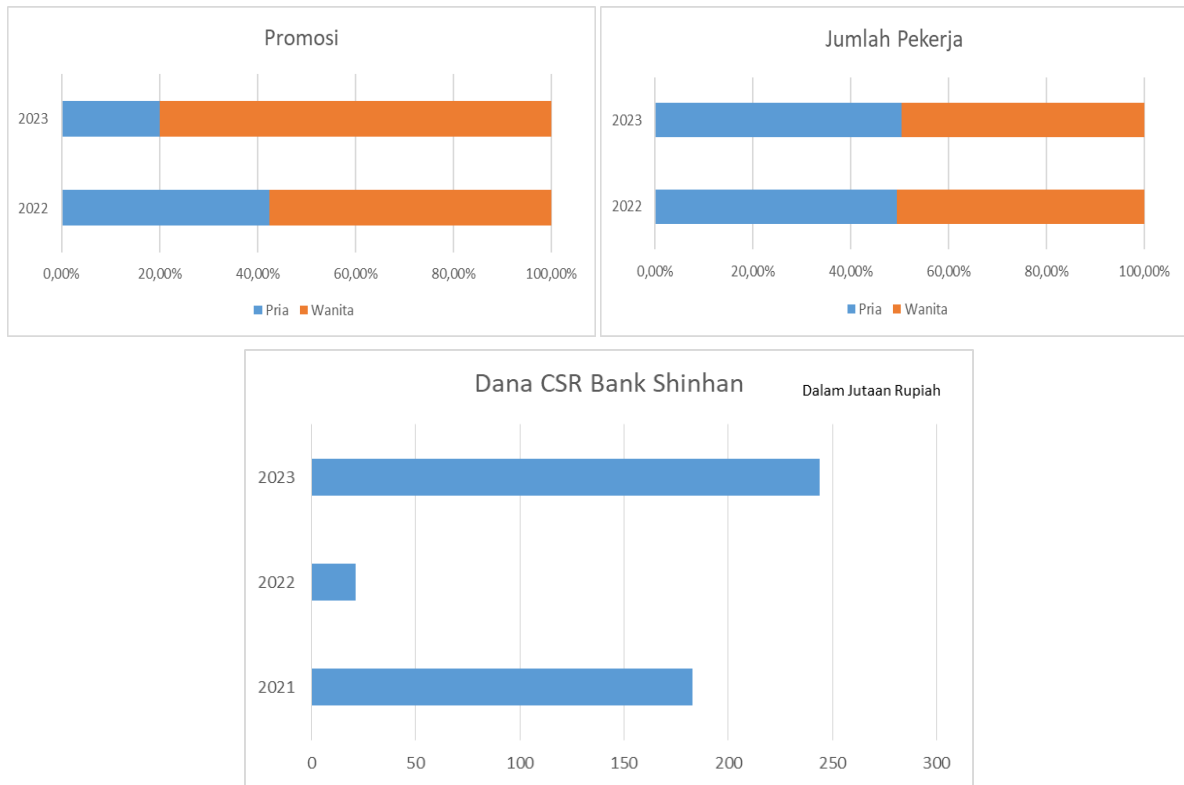
## Social Aspects

Dalam hal kesempatan bekerja, Bank Shinhan Indonesia memberikan kesempatan kepada semua warga negara Indonesia untuk bekerja dan berkarir di semua jaringan Bank Shinhan Indonesia terutama masyarakat di sekitar lokasi kantor. Selain itu, Bank Shinhan Indonesia juga menjamin kesetaraan gender di tempat kerja. Semua karyawan di Bank Shinhan Indonesia mendapatkan kesempatan promosi sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.

In terms of employment opportunities, Bank Shinhan Indonesia provides opportunities for all Indonesian citizens to work and have a career in all of the Bank Shinhan Indonesia networks, especially the community around the office location. Furthermore, Bank Shinhan Indonesia also ensures gender equality in the workplace. Every employee in Bank Shinhan Indonesia get a chance to advance their career according to their competency.

Uraian Description	Tahun 2023		Tahun 2022		Tahun 2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Dewan Direksi Board of Director	4	-	5	-	5	-
Pimpinan Cabang Branch Manager	16	9	21	8	21	8
Pimpinan Cabang Pembantu Sub-Branch Manager	3	5	7	3	7	4
Pimpinan Kantor Kas Cash Office Manager	-	-	-	-	-	-

Uraian Description	2023	2022	2021
Karyawan di Kantor Pusat Employees in the Head Office	312	295	290
Karyawan di Jaringan Kantor Employees in the Office Network	374	450	412
Total	686	745	702



Di samping itu, Bank Shinhan Indonesia berperan meningkatkan akses keuangan kepada masyarakat melalui program inklusi keuangan.

In addition, Bank Shinhan Indonesia play a role in increasing financial access to the public through financial inclusion programs.

# PROFIL SINGKAT

## BRIEF PROFILE



### PT BANK SHINHAN INDONESIA

#### KANTOR PUSAT

International Financial Center Tower 2,

Ground Floor, 30th-32nd Floor

Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23

Jakarta Selatan 12920

Telepon | *Telephone*: 021-29751500

Faksimili | *Facsimile* : 021-29880346

Situs Web : [www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id)

E-mail : [shinhanid@shinhan.com](mailto:shinhanid@shinhan.com)

### Daftar Asosiasi Perbankan

- Perbanas / Perhimpunan Bank Swasta Nasional
- FKDKP / Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan
- BMPD / Badan Musyawarah Perbankan Daerah
- ASPI / Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia
- LAPS SJK / Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Bank Shinhan Indonesia dahulu PT Bank Metro Express, didirikan berdasarkan Akta No.6 dari wakil Notaris Julizar di Jakarta, tanggal 8 September 1967, yang kemudian diubah dengan akta No.10 tanggal 6 Juli 1968 dan akta No.4 tanggal 3 Oktober 1968 dari notaris yang sama. Akta tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No.J.A.5/60/16 tanggal 28 April 1970 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.47 tambahan No.173 tanggal 12 Juni 1970.

Pada tanggal 4 April 1968, Bank mendapat izin usaha sebagai Bank Umum dari Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Surat No.D.15.6.2.23.

Pada tanggal 21 Desember 1976, Bank melakukan penggabungan usaha (*Merger*) dengan N.V. Bank Umum Persatuan Ekonomi yang berdomisili di Yogyakarta. Keputusan *Merger* ini dituangkan dalam akta notaris Ridwan Suselo, S.H., No.234 di Jakarta tanggal 21 Desember 1976.

Akta tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam keputusannya No.Y.A.5/138/7 tanggal 6 Juni 1978 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 56, tambahan No. 431, tanggal 14 Juli 1978.

Pada tanggal 22 Maret 1995, Bank Indonesia menunjuk Bank sebagai Bank Devisa dengan Surat Keputusan No.27/155/KEP/DIR.

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Rapat No. 31 yang dibuat dihadapan Notaris Hermin Budisetyasih, S.H., M.Kn., notaris di Jakarta, tanggal 30 November 2015, telah dilakukan perubahan nama dari PT Bank Metro Express menjadi Bank Shinhan Indonesia. Akta perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No.AHU-0946955. AH.01.02. Tahun 2015 tanggal 30 November 2015.

Bank Shinhan Indonesia formerly PT Bank Metro Express, was established based on notarial Deed No.6 of Julizar, notary in Jakarta, dated September 8<sup>th</sup>, 1967, which was then amended by deed No.10 dated July 6<sup>th</sup>,1968 and deed No.4 dated October 3<sup>th</sup>,1968 by the same notary. The deed was approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia in Decision Letter No.J.A.5/60/16 dated April 28<sup>th</sup>, 1970 and was published in the State Gazette of the Republic of Indonesia No.47 supplement No.173 dated June 12<sup>th</sup> 1970.

On April 4<sup>th</sup>, 1968, the Bank obtained its license to operate as a Commercial Bank from the Minister of Finance of the Republic of Indonesia in Letter No. D.15.6.2.23.

On December 21<sup>th</sup>, 1976, the Bank merged with N.V. Bank Umum Persatuan Ekonomi domiciled in Yogyakarta by virtue of notarial deed No. 234 dated December 21<sup>th</sup>, 1976 of Ridwan Suselo, S.H., a notary in Jakarta.

The deed was approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia in Decision Letter No. Y.A 5/138/7 dated June 6<sup>th</sup>, 1978 and was published in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 56, supplement No. 431, dated July 14<sup>th</sup>, 1978.

On March 22<sup>th</sup>, 1995, Bank Indonesia appointed the Bank as a Foreign Exchange Bank in Decision Letter No.27/155/KEP/DIR.

Based on the Statement of the Minutes of No.31 as notarized by Hermin Budisetyasih, S.H.,M.Kn., notary in Jakarta, dated November 30<sup>th</sup> 2015, the name of the Bank was changed from PT Bank Metro Express, into Bank Shinhan Indonesia. The amendment was approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in Decision Letter No. AHU-0946955. AH.01.02. Year 2015 dated November 30<sup>th</sup> 2015.

Perubahan nama dimaksud telah mendapat persetujuan melalui Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan nomor 6/KDK.03/2016 tanggal 1 Maret 2016, tentang Penetapan Penggunaan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Metro Express menjadi Izin Usaha Atas Nama Bank Shinhan Indonesia.

Pada tanggal 6 Desember 2016, Bank melakukan penggabungan usaha (*Merger*) dengan PT Centratama Nasional Bank (CNB) yang berdomisili di Surabaya. Keputusan Merger ini dituangkan dalam Akta No.1 tanggal 1 Desember 2016 yang dibuat dihadapan Hermin Budisetyasih, SH., m.Kn., notaris di Jakarta Timur, dan telah mendapat persetujuan melalui Keputusan Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan nomor: KEP-88/D.03/ 2016 tanggal 24 November 2016, tentang Pemberian izin Penggabungan Usaha (*Merger*) PT Centratama Nasional Bank ke dalam Bank Shinhan Indonesia.

Anggaran Dasar Bank telah mengalami beberapa perubahan, terakhir diubah dengan Akta No.03 tanggal 7 Juni 2021, dibuat di hadapan Hermin Budisetyasih, S.H., notaris di Jakarta Timur, yang persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (“Menkumham”) berdasarkan Surat Menkumham No.AHU-0032533. AH. 01.02. Tahun 2021 tanggal 7 Juni 2021 dan telah mendapat penerimaan pemberitahuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Menkumham No.AHU-AH.01.03-0356279 dan No.AHU-AH.01.03-0356286 tanggal 7 Juni 2021.

Sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Bank, ruang lingkup kegiatan Bank adalah melakukan usaha di bidang Bank umum.

The name change has been approved by the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority number 6/KDK.03/ 2016 dated March 1<sup>st</sup>, 2016, concerning the Determination of the Use of a Business License on behalf of PT Bank Metro Express becomes a business license on behalf of Bank Shinhan Indonesia.

On December 6<sup>th</sup> 2016, the Bank merged its business with PT Centratama Nasional Bank CNB which is domiciled in Surabaya. The Merger decision is stated in Deed No.1 December 1<sup>st</sup> 2016 made before Hermin Budisetyasih, SH., M.Kn., notary in East Jakarta, and has received approval through the Decree of the Board of Commissioners of the Otoritas Jasa Keuangan number: KEP-88/D.03/2016 dated November 24<sup>th</sup>, 2016, concerning the Granting of a Business Merger Permit for the Merger of PT Centratama Nasional Bank into Bank Shinhan Indonesia.

The Bank’s Articles of Association have undergone several changes, the latest being amended by Deed No.03 June 7<sup>th</sup> 2021, drawn up before Hermin Budisetyasih, SH, a notary in East Jakarta, with the approval of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia (“MOLHR”) based on the Letter of the Minister of Law and Human Rights No.AHU-0032533.AH.01.02. Year 2021 dated June 7<sup>th</sup> 2021 and has received notification from the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia based on the Letter of the Minister of Law and Human Rights No.AHU-AH.01.03-0356279 and No.AHU-AH.01.03-0356286 June 7<sup>th</sup> 2021.

In accordance with article 3 of the Bank’s Articles of Association, the scope of the Bank’s activities is to conduct business in the field of commercial Banking.



Kantor Pusat Bank berlokasi di International Financial Centre tower 2, lantai 30-32 Jl. Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan. Pada tanggal 31 Desember 2023, Bank memiliki jumlah Kantor Cabang sebanyak 35.

Pada tanggal 31 Desember 2023, susunan Dewan Komisaris dan Direksi Bank adalah sebagai berikut:

#### **Dewan Komisaris**

Komisaris utama : Timoty E. Marnandus  
Komisaris : Ananda Barata  
Kim Ji Hyung

#### **Direksi**

Direktur utama : Koo Hyunghoe  
Direktur : Tony Tanusaputra  
Kim Seong Won  
Leonard Auly

Pada tanggal 31 Desember 2023, Bank memiliki karyawan sebanyak 686 karyawan.

#### **Shinhan Bank Co., Ltd.**

Bank merupakan salah satu perusahaan anak dari Shinhan Bank Co.,Ltd. (SHB). Selain sebagai induk perusahaan, SHB juga berperan sebagai Pemegang Saham Pengendali Bank.

SHB merupakan Bank Umum komersial terbesar di Korea Selatan, dan telah beroperasi secara global dengan ratusan jaringan kantor yang tersebar di Korea Selatan dan 20 negara di dunia termasuk Indonesia.

The Bank's Head Office is located at the International Financial Center tower 2, floors 30-32 Jl. General Sudirman Kav. 22-23, South Jakarta. As of December 31<sup>st</sup> 2023, the Bank has 35 Branch Offices.

As of December 31<sup>st</sup> 2023, the composition of the Bank's Board of Commissioners and Directors is as follows:

#### **Board of Commissioners**

President Commissioner : Timoty E. Marnandus  
Commissioner : Ananda Barata  
Kim Ji Hyung

#### **Board of Directors**

President Director : Koo Hyunghoe  
Director : Tony Tanusaputra  
Kim Seong Won  
Leonard Auly

As of December 31<sup>st</sup> 2023, the Bank has 686 employees.

#### **Shinhan bank Co., Ltd.**

Bank is one of subsidiary companies of Shinhan Bank Co.,Ltd. (SHB). Besides as a holding company, SHB also acts as the Bank's Ultimate Shareholder.

SHB is the largest Commercial Bank in South Korea, and has been operating globally with hundreds of office networks spread across South Korea and 20 countries in the world including Indonesia.



**Koo Hyung Hoe**  
President Director



**Leonard Auly**  
Credit Director



**Tony Tanusaputra**  
Compliance Director



**Kim Seong Won**  
Finance Director

**Jaringan Global**  
Global Network



# Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan

## Sustainability Vision, Mission and Value



### Visi Utama :

Kami percaya industri Keuangan harus Lebih Ramah, Lebih Aman, Lebih Kreatif.

- **Lebih Ramah:** Mudah, Dapat Diakses dan Nyaman.  
Bank Shinhan akan terus mengembangkan layanan keuangan offline dan online agar nasabah kami dapat lebih mudah dan lebih nyaman memanfaatkan jasa keuangan Shinhan yang dapat terkoneksi secara dekat dengan kehidupan sehari-hari nasabah kami melalui ekosistem digital.
- **Lebih Aman:** Aman dan Dapat diandalkan.  
Kita akan menyediakan layanan keuangan dan dukungan customer yang aman, dapat diandalkan dan aman untuk mewujudkan impian customer.
- **Lebih Kreatif:** Orisinal dan Inovatif.  
Kami akan memberikan nilai baru kepada pelanggan kami melalui layanan keuangan inovatif dan orisinal yang secara kreatif menggabungkan ciri khas Shinhan dan teknologi digital inovatif.

### Visi Keuangan Berkelanjutan :

Menjadi Bank terbaik dalam menciptakan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia.

### Misi Utama :

Dunia yang lebih baik melalui kekuatan Finansial

### Main Vision :

We believe the Financial industry should be More Friendly, Safer, More Creative.

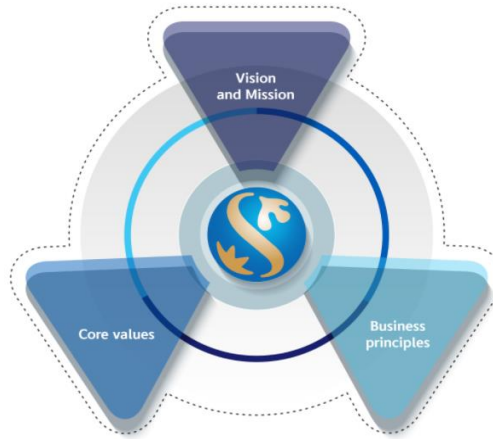
- **More Friendly:** Easy, Accessible and Convenient.  
Shinhan Bank will continue to develop offline and online financial services so that our customers can more easily and more comfortably utilize Shinhan's financial services which can be closely connected to our customers' daily lives through a digital ecosystem.
- **Safer:** Safe and Reliable.  
We will provide financial services and customer support that is safe, reliable and secure to make customer dreams come true
- **More Creative:** Original and Innovative.  
We will provide new value to our customers through innovative and original financial services that creatively combine Shinhan's signature and innovative digital technology.

### Vision of Sustainable Finance :

To be the best Bank in creating Sustainable Finance in Indonesia.

### Main Mission :

A better world through the power of Finance.



- Inti dari bisnis keuangan : Kami membantu klien mencapai targetnya dengan menyediakan produk dan layanan keuangan yang memenuhi tren terbaru, dan memberikan keuntungan yang tinggi terhadap dana yang dipercayakan kepada kami.
- Keuangan kreatif : Produk dan layanan keuangan, dan pengelolaan uang harus turut berevolusi mengikuti perubahan waktu dan lingkungan bisnis agar bisnis inti kita dapat berhasil. Berangkat dari kebiasaan masa lalu, kami mencari solusi baru yang inovatif dengan menggunakan metodologi yang kami sebut sebagai keuangan kreatif.
- Siklus kebaikan dari kemakmuran bersama : Dengan menawarkan nilai yang lebih, keuangan kreatif akan menarik lebih banyak klien, dan meningkatkan nilai perusahaan Bank Shinhan Indonesia sebagai gantinya. Ketika Bank Shinhan Indonesia membantu lebih banyak klien berhasil dan memenuhi peran dasar keuangan, yaitu alokasi sumber daya efisien, akan terjadi peningkatan nilai bagi seluruh masyarakat. Keterikatan nilai antara klien, Bank Shinhan Indonesia, dan masyarakat akan tumbuh bersama dan mengarah pada kemajuan dalam siklus kebaikan dari kemakmuran bersama.
- The core of financial business : We help clients achieve their goals by providing financial products and services that meet the latest trends, and delivering high returns on the funds entrusted to us.
- Creative finance : Financial products, services and money management must evolve along with the changing times and business environment in order for our core business to succeed. Departing from past conventions. We seek innovative new solutions using a methodology we call creative finance.
- Virtuous cycle of shared prosperity : By offering greater value, creative finance will attract more clients, which in turn will increase Bank Shinhan Indonesia corporate value. As Bank Shinhan Indonesia helps more clients succeed and fulfills the fundamental role of finance, that is the efficient allocation of resources, value will increase for the whole of society. The interlinked values of the client, Bank Shinhan Indonesia, and society will grow together and lead to progress in a virtuous cycle of shared prosperity.

**Misi Keuangan Berkelanjutan :**

Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan hidup.

**Mission of Finance Sustainability :**

Caring for the interests of the community and the environment.

## Nilai-nilai Dasar

### Benar

“Kami menghargai untuk melakukan apa yang BENAR bagi pelanggan kami dan untuk generasi mendatang.”

“**Benar**” berarti tidak ada pelanggaran norma sosial atau moral; tidak bertentangan dengan kenyataan. Sebelum melakukan sesuatu atau membuat keputusan apa pun, kita perlu bertanya pada diri sendiri apakah ini hal yang benar yang kita lakukan untuk pelanggan kita, atau apakah itu hal yang benar untuk masa depan Shinhan dan semua karyawan kita.

### Cepat

“Kami menghargai agar karyawan Bank Shinhan Indonesia menjadi Cepat – mengeksekusi dengan fleksibilitas dan efisiensi, tidak pernah berhenti belajar dan terus bergerak maju”.

“**Cepat**” berarti siap dan mudah beradaptasi dengan perubahan, kita harus terus belajar untuk meningkatkan pengetahuan dan memperbarui tren lebih cepat. Selain memunculkan ide/metode baru, kita perlu terus meningkatkan produk/layanan kami, terus belajar dan berkembang.

### Berbeda

“Kami menghargai PERBEDAAN individu dan menghargai hasil yang BERBEDA.”

“**Berbeda**” merupakan istilah yang sering disebutkan ketika membahas "keragaman" dalam budaya perusahaan. Shinhan sangat menghormati perbedaan dan keyakinan setiap karyawan di negara manapun. Selain itu, “Berbeda” juga berarti bahwa kami menghargai hasil yang berbeda dengan memberikan nilai pelanggan yang luar biasa dan pengalaman pelanggan yang unik.

## Core Values

### Right

“We value doing what is RIGHT for our customers and for generations to come.”

“**True**” means no violation of social or moral norms does not conflict with reality. Before doing anything or making any decision, we need to ask ourselves if this is the right thing we are doing for our customers, or if it is the right thing for the future of Shinhan and all of our employees.

### Nimble

“We value Bank Shinhan Indonesia employees to be Nimble – executing with flexibility and efficiency, never stopping learning and constantly moving forward”.

“**Nimble**” means ready and adaptable to change, we must keep learning to increase knowledge and update trends more quickly. Apart from coming up with new ideas/methods, we need to continuously improve our products/services, keep learning and growing.

### Different

“We value individual DIFFERENCES and value DIFFERENT outcomes.”

“**Different**” is a term often used when discussing diversity in corporate culture. Shinhan highly respects the differences and beliefs of every employee in any country. In addition, “Different” also means that we value differences by providing exceptional customer value and unique customer experiences.



# JARINGAN KANTOR

**PT BANK SHINHAN INDONESIA**

**KANTOR PUSAT**

International Financial Center Tower 2,

Ground Floor, 30th-32nd Floor

Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23

Jakarta Selatan 12920

Telepon | *Telephone*: 021-29751500

Faksimili | *Facsimile* : 021-29880346

Situs Web : [www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id)

E-mail : [shinhanid@shinhan.com](mailto:shinhanid@shinhan.com)



## OFFICE NETWORK





**JARINGAN KANTOR  
OFFICE NETWORK**

**DKI JAKARTA**

**KC MANGGA DUA**

Komp. Pertokoan Mangga Dua Mall Kav. 39  
Jl. Arteri Mangga Dua Raya  
Jakarta Pusat 10730  
Telp. 021-6122871  
Fax. 021-62203740

**KC WAHID HASYIM**

Tamansari Parama Office  
Jl. K.H Wahid Hasyim No. 84-86  
Jakarta Pusat 10350  
Telp. 021-3102525  
021-3102500  
021-3102527  
Fax. 021-3106144

**KC DARMAWANGSA**

Ruko Darmawangsa Square  
Jl. Darmawangsa VI No. 47  
Jakarta Selatan 12160  
Telp. 021-2700426  
Fax. 021-2700425

**KCP TOMANG**

Ruko Tomang Raya Blok B No. 10b  
Rt. 5 /Rw. 1 Jatipulo Kec. Palmerah,  
Jakarta Barat 11430  
Telp. 021-38789056  
021-38789058  
021-38789053  
Fax. 021-38789069

**KCP TANJUNG PRIOK**

Jl. Kramat Jaya No. 31  
Jakarta Utara 14260  
Telp. 021-4303673  
Fax. 021-4303426

**KCP KELAPA GADING**

Jl. Boulevard Raya Blok FX 1/13-14  
Jakarta Utara 14240  
Telp. 021-4535823  
Fax. 021-4535824

**KCP KEBON JERUK**

Jl. Pesangrahan Raya No. 2D  
Jakarta Barat 11620  
Telp. 021-5890465  
Fax. 021-5868981

**KCP JEMBATAN LIMA**

Jl. K.H. Moch Mansyur No. 73A  
Jakarta Barat 11260  
Telp. 021-63851948  
021-63851947  
Fax. 021-6314087

## BANTEN

### KC PINANGSIA

Ruko Pinangsia Blok A-32  
Karawaci Office Park Blok A-32  
Tangerang 15811  
Telp. 021- 30497210  
021- 30497212  
Fax. 021-50813025

### KCP AMARTAPURA

Apartemen Amartapura Tower B  
Unit 1/F Tangerang 15810  
Telp. 021- 55681929  
021- 29506835  
021- 22224306  
Fax. 021-55680910

## JAWA BARAT

### KC CIKARANG

Ruko Thamrin Blok B No. 10  
Jl. M.H. Thamrin, Lippo Cikarang,  
Cikarang Selatan Bekasi, 17530  
Telp. 021-89913336  
021-29611026  
Fax. 021-89913845

### KC KARAWANG

Jl. Tuparev No. 94  
Karawang 41312  
Telp. 0267- 410666  
Fax. 0267- 402575

### KC BANDUNG

Jl. Cihampelas No. 29  
Bandung 40116  
Telp. 022-4209992  
Fax. 022-4233617

### KCP CIBUBUR

Ruko Cibubur Times Squar Blok B1 No. 2  
Jl. Alternatif Cibubur Jati Karya,  
Bekasi 17435  
Telp. 021-28672944  
021-28672123  
021-28672911  
Fax. 021-28672411

## JAWA TENGAH

### KC SEMARANG

Kompl. Pertokoan Bangkong Plaza C1  
Jl. MT. Haryono  
Semarang 50242  
Telp. 024-8442777  
Fax. 024-8311677

### KC SOLO

Jl. Honggowongso No. 12A  
Solo 57153  
Telp. 0271-630980  
0271-630981  
0271-630982  
Fax. 0271-634167

### KC TEGAL

Jl. Jendral Sudirman No. 29  
Tegal 52131  
Telp. 0283-4538800  
Fax. 0283-4536563

### KC PURWOKERTO

Jl. Perintis Kemerdekaan No. 25  
Purwokerto 53141  
Telp. 0281-642969  
0281-642966  
Fax. 0281-642365

### KC KUDUS

Jl. Ahmad Yani No. 11  
Kudus 59317  
Telp. 0291-446455  
Fax. 0291-446457

## **D.I. YOGYAKARTA**

### **KC YOGYAKARTA**

Jl. Hos Cokroaminoto No. 104  
Yogyakarta 55244  
Telp. 0274-619808  
Fax. 0274-619708

## **BALI**

### **KC BALI**

Jl. Boulevard Sunset Road No. 18 Badung,  
Bali 80361  
Telp. 0361-4754684  
0361-4752176  
0361-4754937  
Fax. 0361-4726566

## **JAWA TIMUR**

### **KC BIBIS**

Jl. Bibis No. 21-23  
Surabaya 60161  
Telp. 031-3550894  
031-3550897  
Fax. 031-99092723

### **KC BUKIT DARMO**

Jl. Bukit Darmo Golf Blok B2  
No. 31 CBD Office Park 2  
Surabaya 60226  
Telp. 031-99142444  
Fax. 031-99142578

### **KC PUCANG ANOM**

Jl. Pucang Anom No. 60  
Surabaya 60282  
Telp. 031-5024390  
031-5024391  
Fax. 031-5024393

### **KC GRESIK**

Jl. RA. Kartini No. 106A  
Gresik 61122  
Telp. 031-39925163  
031-39925462  
031-39925565  
Fax. 031-39925277

### **KC JEMURSARI**

Ruko Raya Jemursari 76  
Blok B No. 8-9  
Surabaya 60237  
Telp. 031-99850330  
031-99852844  
031-99852346  
Fax. 031-99846054

### **KC MALANG**

Jl. Zainul Arifin No. 100  
Malang 65118  
Telp. 0341-352020  
Fax. 0341-362804

### **KC MADIUN**

Jl. Dr. Sutomo No. 79  
Madiun 63116  
Telp. 0351-481668  
0351-481669  
Fax. 0351-481670

### **KC JEMBER**

Jl. Trunojoyo No. 58  
Jember 68137  
Telp. 0331-429590  
Fax. 0331-482865

### **KC TULUNGAGUNG**

Jl. Panglima Sudirman No. 118  
Tulungagung 66212  
Telp. 0355-336324  
0355-336325  
Fax. 0355-322307

### **KCP PANGLIMA SUDIRMAN**

Intiland Tower Surabaya Lt. 1, Suite 11  
Jl. Panglima Sudirman 101-103  
Surabaya 60271  
Telp. 031-52403042  
Fax. 031-52403064

### **KCP SIDOARJO**

Jl. Soenandar Priyo Sudarmo RK  
B-22 Sidoarjo 61200  
Telp. 031-8053070  
031-8053069  
Fax. 031-8053066

## SULAWESI

### KC MAKASSAR

Jl. Wahidin Sudirohusodo No. 52  
Makassar 90174  
Telp. 0411-3624209  
0411-3621048  
Fax. 0411-3624562

## SUMATERA

### KC MEDAN

Kompleks The Crown Centre  
blok A No. 10-11  
Jl. S. Parman, Medan 20153  
Telp. 061-42008431  
061-42009326  
061-42009817  
Fax. 061-4200764

# SKALA USAHA BANK



## ***BANK BUSINESS SCALE***

*\*audited*

Skala Usaha <i>Business Scale</i>	Satuan Unit	2023	2022	2021
<b>Total Aset</b> <i>Total Assets</i>	Jutaan Rupiah <i>Million IDR</i>	23,342,422	22,693,047	17,543,629
<b>Biaya Tenaga Kerja</b> <i>Manpower Expenses</i>	Jutaan Rupiah <i>Million IDR</i>	181,940	158,024	139,899
<b>Kewajiban</b> <i>Liabilities</i>	Jutaan Rupiah <i>Million IDR</i>	18,378,346	17,880,620	12,857,316
<b>Modal</b> <i>Equity</i>	Jutaan Rupiah <i>Million IDR</i>	4,964,074	4,812,427	4,686,314
<b>Jumlah Karyawan</b> <i>Total employees</i>	Orang <i>People</i>	686	745	702
<b>Jumlah Kantor</b> <i>Total Offices</i>	Unit	35	39	40

Komposisi Berdasarkan Level Organisasi  
*Employee composition by Organization Level*

Level	2023	2022	2021
Officer	91	66	49
Senior Officer	250	321	312
Assistant Manager	127	138	124
Manager	74	71	76
Senior Manager	62	61	67
Assistant Vice President	37	37	29
Vice President	33	37	32
Executive Vice President	8	9	8
Director	4	5	5
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>745</b>	<b>702</b>



Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin  
*Employee composition by Gender*

Jenis Kelamin <i>Gender</i>	2023	2022	2021
Laki-laki <i>Male</i>	346	368	346
Perempuan <i>Female</i>	340	377	356
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>745</b>	<b>702</b>

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia  
*Employee composition by Age*

Usia <i>Age</i>	2023	2022	2021
< 21 Tahun <i>&lt; 21 Years Old</i>	-	-	-
> 21 - 35 Tahun <i>&gt; 21 - 35 Years Old</i>	300	320	267
> 35 - 45 Tahun <i>&gt; 35 - 45 Years Old</i>	236	258	252
> 45 - 58 Tahun <i>&gt; 45 - 58 Years Old</i>	149	165	181
> 58 Tahun <i>&gt; 58 Years Old</i>	1	2	2
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>745</b>	<b>702</b>

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

*Employee composition by Employment Status*

Status	2023	2022	2021
<b>Pegawai Tetap</b> <i>Permanent Employee</i>	649	703	675
<b>Pegawai Tidak Tetap</b> <i>Non-Permanent Employee</i>	37	42	27
<b>Total</b>	686	745	702

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

*Employee composition by Education Level*

Pendidikan <i>Education</i>	2023	2022	2021
<b>SMP Sederajat</b>	-	1	2
<b>SMA Sederajat</b>	72	81	90
<b>D1</b>	3	4	4
<b>D2</b>	-	-	-
<b>D3</b>	70	75	75
<b>S1</b>	512	547	492
<b>S2</b>	29	37	39
<b>S3</b>	-	-	-
<b>Total</b>	686	745	702

# PRODUK DAN LAYANAN



# *PRODUCTS AND SERVICES*

## **Produk dan Layanan**

### **Produk Simpanan**

1. Tabungan
  - a. Tabungan Shinhan
  - b. Tabungan Shinhan Plus
  - c. Tabungan Shinhan Prime
  - d. Tabungan Shinhan Junior
  - e. Tabungan Berjangka Shinhan
  - f. Tabungan SOL
  - g. Tabungan Mapan (Payroll)

2. Giro
  - a. Giro Shinhan
  - b. Giro Shinhan Prime

3. Deposito
  - a. Deposito Berjangka
  - b. Deposito Online

### **Produk Pinjaman**

1. Kredit Korporasi
  - a. Pinjaman Rekening Koran (PRK)
  - b. Pinjaman Akseptasi (Demand Loan)
  - c. Pinjaman Korporasi (Modal Kerja)
  - d. Pinjaman Korporasi (Investasi)
  - e. Omnibus Trade Line (terdiri dari Letter of Credit sub limit Trust Receipt)
  - f. LC Negotiation / Forfeiting
  - g. Bank Garansi
  - h. Plain Vanilla Forward Line
  - i. Dealer Financing
  - j. AR Financing
2. Kredit Konsumsi
  - a. Pinjaman KTA
  - b. Pinjaman Channeling
  - c. Pinjaman Joint Financing
  - d. Kredit Pemilikan Mobil (KPM) / My Car Loan

## **Products and Services**

### **Saving Products**

1. Savings
  - a. Shinhan Savings
  - b. Shinhan Saving Plus
  - c. Shinhan Prime Shinhan
  - d. Shinhan Saving Junior
  - e. Shinhan Time Saving
  - f. Shinhan Saving SOL
  - g. Payroll
2. Current Account
  - a. Shinhan Current Account
  - b. Shinhan Prime Current Account
3. Time Deposit
  - a. Time Deposit
  - b. Online Time Deposit

### **Loan Products**

1. Corporate Loans
  - a. Current Account loan
  - b. Demand Loan
  - c. Corporate Loan (Working Capital)
  - d. Corporate Loan (Investment loan)
  - e. Omnibus Trade Line (in form of Letter of Credit sub limit Trust Receipt)
  - f. LC Negotiation / Forfeiting
  - g. Bank Guarantee
  - h. Plain Vanilla Forward Line
  - i. Dealer Financing
  - j. AR Financing
2. Consumer Loan
  - a. Unsecured loan
  - b. Channeling loan
  - c. Joint Financing
  - d. My Car Loan

## Layanan

1. Safe deposit box
2. Payroll
3. Pembayaran Tagihan (Bill Payment)
4. Virtual Account
5. Foreign Exchange
6. Mobil Kas Keliling
7. Surat Referensi Bank
8. Pembayaran Pajak

## Layanan (International)

1. Trade Services
  - a. L/C (SKBDN)
  - b. Documentary Collection
2. Trade Finance
  - a. L/C Negotiation
  - b. L/C Forfeiting
  - c. L/C (SKBDN) Issuance
  - d. Demand Loan for SKBDN Payment
  - e. T/R (Trust Receipt) for L/C Payment
  - f. SBLC (Standby Letter of Credit) & Demand Guarantee
  - g. Local Bank Guarantee (BG)
  - h. Supply Chain Financing (Supplier Financing)
3. Remittance
  - a. Outward Remittance (Overseas & Domestic)
  - b. Incoming Remittance (Overseas & Domestic)

## E-Banking

1. Mobile Banking
2. Internet Banking
3. ATM
4. Firm Banking (Host-to-Host Banking)

## Services

1. Safe deposit box
2. Payroll
3. Bill Payment
4. Virtual Account
5. Foreign Exchange
6. Mobile Cash Car
7. Bank Reference Letter
8. Tax Payments

## Layanan (International)

1. Trade Services
  - a. L/C (SKBDN)
  - b. Documentary Collection
2. Trade Finance
  - a. L/C Negotiation
  - b. L/C Forfeiting
  - c. L/C (SKBDN) Issuance
  - d. Demand Loan for SKBDN Payment
  - e. T/R (Trust Receipt) for L/C Payment
  - f. SBLC (Standby Letter of Credit) & Demand Guarantee
  - g. Local Bank Guarantee (BG)
  - h. Supply Chain Financing (Supplier Financing)
3. Remittance
  - a. Outward Remittance (Overseas & Domestic)
  - b. Incoming Remittance (Overseas & Domestic)

## E-Banking

1. Mobile Banking
2. Internet Banking
3. ATM
4. Firm Banking (Host-to-Host Banking)



## Perubahan Bersifat Signifikan Significant Changes

Kantor Pusat Bank berlokasi di International Financial Centre 2, lantai dasar, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan. Pada tahun 2022, adanya perubahan pada jumlah jaringan kantor Bank Shinhan Indonesia.

The Bank's Head Office is located at International Financial Center 2, ground floor, 30-32 Jl. General Sudirman Kav. 22-23, South Jakarta. In 2022, there was a change in the number of Bank Shinhan Indonesia office networks.

Jenis Kantor Office Type	2023	2022	2021
Kantor Cabang Branch Office	26	29	29
Kantor Cabang Pembantu Sub-Branch Office	9	10	11
Kantor Kas Cash Office	-	-	-
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>40</b>



End of Year 2023

### Office Network

#### Area 1

1. Darmawangsa
2. Wahid Hasyim
3. Cikarang
4. Karawang
5. Pinangia
6. Cibubur
7. Tomang
8. Amartapura

#### Area 2

9. Mangga dua
10. Bandung
11. Medan
12. Jembatan Lima
13. Kebon Jeruk
14. Kelapa Gading
15. Tanjung Priok

#### Area 3

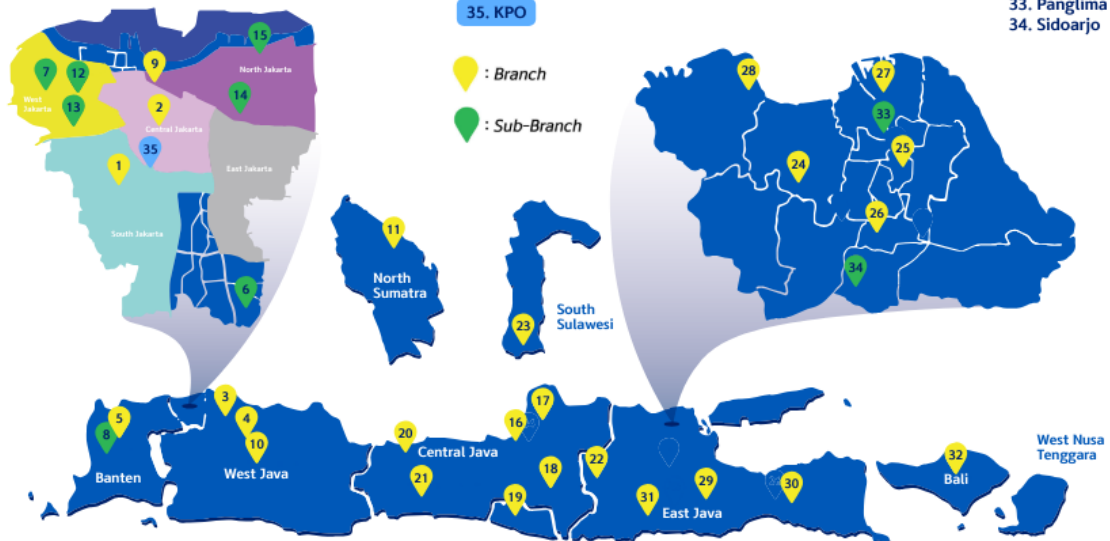
16. Semarang
17. Kudus
18. Solo
19. Yogyakarta
20. Tegal
21. Purwokerto
22. Madiun
23. Makassar

#### Area 4

24. Bukit Darmo
25. Pucang Anom
26. Jemursari
27. Bibis
28. Gresik
29. Malang
30. Jember
31. Tulungagung
32. Bali
33. Panglima Sudirman
34. Sidoarjo

#### 35. KPO

- Yellow pin: Branch
- Green pin: Sub-Branch





# PENJELASAN DIREKSI

---



**KOO HYUNGHOE**  
Direktur Utama  
*President Director*

---

## ***BOARD of DIRECTOR MESSAGE***

Para pemangku kepentingan yang terhormat,  
Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan para pemangku kepentingan sehingga Bank Shinhan Indonesia dapat melalui tahun 2023 dengan baik terlepas dari berbagai gejolak yang terjadi sehingga laporan keberlanjutan ini dapat kami sampaikan dengan baik.

Pada tahun 2023, Bank Shinhan Indonesia masih mengikuti roadmap keberlanjutan 5 tahun yang telah disusun semenjak tahun 2019. Pada tahun ini Bank Shinhan telah berhasil meningkatkan portofolio terkait keuangan keberlanjutan yang cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya.

### **Nilai Keberlanjutan bagi Bank**

Sesuai nilai Keberlanjutan Shinhan Group, nilai Keberlanjutan bagi Bank Shinhan Indonesia adalah “Building a Better World through Finance”. Nilai ini kemudian tertuang dalam usaha terus-menerus Bank Shinhan Indonesia untuk *do the green things, do the brave things, dan do the fair things*.

Melalui *do the green things*, Bank Shinhan Indonesia berusaha untuk memperhatikan aspek lingkungan hidup di wilayah kerja Bank Shinhan dan meminimalisir dampak negatif terhadap lingkungan yang ditimbulkan oleh proses bisnis Bank Shinhan Indonesia.

Melalui *do the brave things*, Bank Shinhan Indonesia selalu berusaha untuk memperluas layanannya ke seluruh lapisan masyarakat di Indonesia dan terus menerus meningkatkan efisiensi layanan.

Terakhir, melalui *do the fair things*, Bank Shinhan Indonesia berkomitmen untuk menjamin tidak adanya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak-anak di Bank Shinhan Indonesia. Bank Shinhan Indonesia juga menjamin kesetaraan kesempatan bekerja dan kesetaraan gender di tempat kerja.

Dear stakeholders.

Let us express our gratitude for your support throughout 2023 so that Bank Shinhan Indonesia can navigate the year despite of the ups and downs and delivered this sustainability report well.

During 2023, Bank Shinhan Indonesia still follow the sustainability 5 year roadmap that we plan in 2019. This year, Bank Shinhan Indonesia has successfully increase significant amount of sustainability related portfolio compared to the previous year.

### **Bank Sustainability value**

Comply with Shinhan group Sustainability value, Sustainability value of Bank Shinhan Indonesia is “Building a better world through finance”. This value then reflected in bank relentless effort to do the green things, do the brave things, and do the fair things.

By trying to do the green things, Bank Shinhan Indonesia always keep in mind green environment in Bank Shinhan Indonesia working area and minimized negative effects to environment caused by business processes in Bank Shinhan Indonesia.

By trying to do the brave things, Bank Shinhan Indonesia will always try to expand its services to every layer of Indonesian citizen and improving service efficiency.

Last, by trying to do the fair things, Bank Shinhan Indonesia commits to ensure no force labor and child labor involved in Bank Shinhan Indonesia. Bank Shinhan Indonesia also ensures fair work opportunity and gender inclusivity in workplace.

### **Respon Terhadap Isu Keberlanjutan**

Bank Shinhan Indonesia berkomitmen untuk mengimplementasikan berbagai inisiatif terkait keuangan keberlanjutan melalui pengembangan RAKB (Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan) sesuai dengan Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017 tanggal 27 Juli 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK), Emiten dan Perusahaan Publik.

Bank Shinhan Indonesia juga akan terus meningkatkan penyaluran kredit terkait Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) seperti UMKM, Energi terbarukan, Pengelolaan sampah, Transportasi ramah lingkungan dan lain sebagainya.

Kegiatan operasional di internal Bank Shinhan Indonesia sudah mendukung kegiatan Keuangan Berkelanjutan diantaranya dengan menghemat penggunaan kertas, air, listrik dan beralih dari penggunaan air minum dalam kemasan plastik ke botol minum pribadi yang lebih ramah lingkungan.

### **Komitmen Bank Shinhan Indonesia Dalam Menerapkan Keuangan Berkelanjutan**

Bank Shinhan Indonesia mendukung penerapan Keuangan Berkelanjutan dengan berkomitmen untuk menyediakan produk pembiayaan yang ditujukan untuk membiayai pembangunan Berkelanjutan, ekonomi yang rendah karbon, dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

### **Pencapaian Kinerja Keuangan berkelanjutan**

Pada tahun 2023, Bank Shinhan Indonesia telah berhasil menyalurkan kredit sebesar Rp. 17,220 triliun Rupiah atau bertumbuh Rp. 946 Milyar dari total kredit. Dari total kredit yang disalurkan, Bank Shinhan Indonesia memiliki portofolio terkait keuangan berkelanjutan berupa kredit kepada UMKM sebesar Rp. 889 Milyar serta kredit terkait usaha berkelanjutan sebesar Rp. 641 Milyar, semuanya setara 8.89% dari total kredit.

Bank Shinhan Indonesia berhasil membukukan pendapatan operasional sebesar 20 miliar Rupiah Dan laba bersih sebesar 15 miliar Rupiah. Hal ini terutama dipengaruhi oleh pembentukan CKPN sebesar Rp 125 Milyar yang diperlukan untuk menghadapi risiko kredit di masa mendatang.

Laporan Keberlanjutan 2023

### **Response to Sustainability Issue**

Bank Shinhan Indonesia commits to implement various initiative related to sustainable finance through development of RAKB (Sustainable Finance Action Plan) that complies with OJK Rules number No.51/POJK.03/2017 dated 27 July 2017 that covers Sustainable Finance Implementation for Public Financial Institution and Public Company.

Bank Shinhan Indonesia also has continuous effort to increase sustainability related credit portfolio that includes credit to SME and credit to business in renewable energy, waste management, environmentally friendly vehicle, and others sustainable sectors.

The operational activities in the internal Bank Shinhan Indonesia have supported Financial Sustainability activities including by saving the use of paper, water, electricity and shift from using drinking water in plastic packages into personal water bottle that is more environmental friendly.

### **Bank Shinhan Indonesia Commitment to implementing Sustainable Finance**

Bank Shinhan Indonesia supports the implementation of Sustainable Finance by committing to provide financing products aimed at financing Sustainable development, low carbon economy, and inclusive economic growth.

### **Sustainable Financial Achievement**

In 2023, Shinhan Bank Indonesia has successfully disbursed loans amounting to Rp. 17.220 trillion Rupiah or grew Rp. 946 billion from total loans. Of the total loans disbursed, Shinhan Bank Indonesia has a portfolio related to sustainable finance in the form of loans to MSMEs amounting to Rp. 889 billion and loans related to sustainable businesses amounting to Rp. 641 billion, all equivalent to 8.89% of total loans.

Shinhan Bank Indonesia managed to book operating income of IDR 20 billion and net profit of IDR 15 billion. This was mainly influenced by the establishment of provision for credit losses amounting to Rp 125 billion which is necessary to deal with future credit risks.

2023 Sustainability Report

Pada aspek lingkungan, Bank Shinhan Indonesia telah berhasil mengurangi biaya konsumsi listrik sebesar 29 juta Rupiah, kertas sebanyak 1 juta Rupiah, dan botol air mineral sebesar 112 juta Rupiah, air sebesar 2.7 juta Rupiah sedangkan pemakaian BBM mengalami penurunan sebesar 153 juta Rupiah dipengaruhi oleh kenaikan harga BBM dan peningkatan perjalanan dinas.

### **Tantangan Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Tentunya penerapan keuangan berkelanjutan akan memiliki tantangan tersendiri. Salah satu tantangan yang dihadapi Bank Shinhan Indonesia saat ini adalah menyesuaikan *risk appetite* yang dimiliki bank untuk menyalurkan kredit terkait keuangan berkelanjutan. Usaha terkait keuangan berkelanjutan mengandung risiko yang cukup tinggi dan membutuhkan pembiayaan yang cukup besar, dan risiko tersebut dapat berada di luar toleransi batas risiko yang dimiliki Bank.

Untuk mengatasi hal tersebut, Bank Shinhan Indonesia senantiasa melakukan identifikasi dan mitigasi berbagai aspek risiko, sehingga Bank Shinhan Indonesia dapat ikut berkontribusi dalam proyek-proyek berkelanjutan yang sesuai dengan *risk appetite* yang dimiliki bank.

### **Strategi Dan Pencapaian Target**

Bank Shinhan Indonesia memiliki strategi keberlanjutan bagi seluruh sektor nasabah yang ada di Bank. Strategi yang dijalankan adalah dengan menambah eksposur kredit kepada sektor hijau pada kredit korporasi, menambah produk untuk menyalurkan kredit UMKM, serta mendorong penyaluran kendaraan listrik.

On the environmental aspect, Shinhan Bank Indonesia has succeeded in reducing the cost of electricity consumption by 29 million Rupiah, paper by 1 million Rupiah, and mineral water bottles by 112 million Rupiah, water by 2.7 million Rupiah while the use of fuel decreased by 153 million Rupiah affected by the increase in fuel prices and increased business travel.

### **Challenges in Implementing Sustainable Finance**

The implementation of sustainable finance has its own particular set of challenge. One of challenges faced by Bank Shinhan Indonesia in implementing sustainable finance is adjusting internal risk appetite to channel sustainable credit. Sustainable Finance related business tends to have higher risk and demands high amount of financing and sometimes such perceived risk lays outside of Bank internal risk tolerance.

To face this challenge, Bank Shinhan Indonesia continuously identify and mitigate various risk aspects so that Bank Shinhan Indonesia will be able to contribute in certain sustainable projects that fits the Bank risk appetite.

### **Strategi and Target Achievement**

Bank Shinhan Indonesia has sustainable strategy for each customer segment in the Bank. Current strategy are increasing exposure to green credit in corporate banking, increasing products for RSME credit and increasing retail exposure to electric vehicle.

## Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank Shinhan Indonesia menyadari pentingnya melakukan proses manajemen risiko yang bijaksana dalam menerapkan Kinerja Keuangan Berkelanjutan. Bank Shinhan Indonesia memastikan bahwa seluruh karyawan yang ada terus menerapkan budaya kepatuhan serta secara disiplin menerapkan prinsip *three line of defense* untuk mengelola berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam proses bisnis yang dijalankan. Dalam menerapkan penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Shinhan Indonesia melibatkan divisi Corporate Banking, Retail Banking dan E-Banking untuk mendorong nasabah bertransaksi secara lebih ramah lingkungan.

Bank Shinhan Indonesia secara berkala melakukan pemantauan portofolio kredit dan memastikan diversifikasi yang dilakukan sesuai dengan *risk appetite* bank. Bank Shinhan Indonesia juga terus meningkatkan *credit policy* yang dimiliki Bank Shinhan Indonesia sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, Bank Shinhan Indonesia juga memilih lembaga partner penyaluran kredit dengan reputasi baik.

Bank Shinhan Indonesia mengerti adanya risiko lingkungan dalam proses yang kami lakukan, salah satunya limbah kertas dan dokumen. Untuk itu Shinhan Indonesia terus mengembangkan *electronic banking* yang aman serta dapat diandalkan agar nasabah dapat bertransaksi dengan lebih praktis secara digital. Bank Shinhan Indonesia juga terus mendorong karyawan untuk berperilaku ramah lingkungan dengan mengurangi pemakaian air, tissue, serta botol kemasan.

## Risk Management in Sustainable Finance

Bank Shinhan Indonesia realizes the importance of prudence risk management in implementing Sustainable Finance. Bank Shinhan Indonesia ensures that every employee in Bank Shinhan Indonesia is implementing compliance culture and implementing three line of defense framework in a disciplined manner to manage various kind of risks in our business process. In implementing sustainable finance, Bank Shinhan Indonesia appoint Corporate Banking, Retail Banking, and E-Banking Division to nudge customer to transact in an environmentally friendly manner.

Bank Shinhan Indonesia periodically does credit portfolio monitoring and ensures that loan diversification match with the Bank Risk Appetite. Bank Shinhan Indonesia will keep on improving our credit policy to meet with customers' needs. Bank Shinhan Indonesia will also pick institutional partner with good reputation to disburse our credit.

Bank Shinhan Indonesia understands that there will be risks to the environment caused by our business process, the biggest one is paper waste from documents. To reduce the impact, Shinhan Indonesia will keep improving our electronic banking service to become more secure and reliable so our customers can transact more conveniently and environmentally friendly.

## Pemanfaatan Peluang dan Prospek Usaha

Bank Shinhan Indonesia akan memanfaatkan link Indonesia-Korea untuk mengembangkan portofolio terkait keberlanjutan melalui eksposur kepada pembiayaan yang terkait dengan pelestarian lingkungan dan sosial serta meningkatkan kredit UMKM dengan memberikan kredit *supply chain* dan *value chain* kepada perusahaan Indonesia yang menjadi rekanan perusahaan di Korea. Bank Shinhan Indonesia juga telah bekerjasama dengan perusahaan pembuat mobil listrik untuk menyalurkan lebih banyak kredit kendaraan bermotor untuk pembelian mobil listrik yang lebih ramah lingkungan. Bank Shinhan Indonesia juga akan terus mengembangkan layanan *electronic banking* untuk dapat melayani nasabah lebih luas secara lebih ramah lingkungan.

Bank Shinhan Indonesia juga akan berkontribusi dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan secara nasional melalui pembelian *green bonds*.

## Opportunity Grabbing and Business Prospect

Shinhan Bank Indonesia will utilize the Indonesia-Korea link to develop its sustainability-related portfolio through exposure to environmental and social preservation-related loans and increase MSME loans by providing supply chain and value chain loans to Indonesian companies that are partners of companies in Korea. Shinhan Bank Indonesia has also cooperated with electric car manufacturers to extend more motor vehicle loans for the purchase of more environmentally friendly electric cars. Shinhan Bank Indonesia will also continue to develop electronic banking services to be able to serve wider customers in a more environmentally friendly manner.

Bank Shinhan Indonesia will also contribute in national Sustainable Finance by green bonds purchasing.



# Pengantar Laporan

## **Foreword**

Periode Laporan Keberlanjutan ini adalah 1 Januari 2023 hingga 31 Desember 2023. Laporan ini diterbitkan setiap tahun dan laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan yang ketiga bagi Bank Shinhan Indonesia. Informasi yang disampaikan dalam laporan berasal dari Kantor Pusat Bank Shinhan Indonesia.

Laporan Keberlanjutan ini disusun berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Keuangan Berkelanjutan.

Informasi terkait dengan laporan ini dapat menghubungi :

Yose Yamani  
International Financial Center Tower 2,  
Lt. 30-32, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,  
Jakarta Selatan 12920  
Telp. 021-2975150  
Fax. 021-29880  
[yoseyamani@shinhan.com](mailto:yoseyamani@shinhan.com)  
[www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id)

The period of this Sustainability Report is January 1<sup>th</sup>, 2023 to December 31<sup>th</sup> 2023. This report is published annually and this report is the third Sustainability Report for Bank Shinhan Indonesia. The information submitted in the report came from the Bank Shinhan Indonesia headquarters.

This Sustainable report is prepared based on the Financial Services Authority Regulation (POJK) on Sustainable Finance.

For Information related to this report, please contact :

Yose Yamani  
International Financial Center Tower 2,  
Lt. 30-32, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,  
Jakarta Selatan 12920  
Telp. 021-2975150  
Fax. 021-29880  
[yoseyamani@shinhan.com](mailto:yoseyamani@shinhan.com)  
[www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id)

# Proses Penentuan Isi

## *Content Preparation Process*

Laporan Keberlanjutan ini disusun berdasarkan prinsip Laporan Keberlanjutan, yaitu prinsip isi dan kualitas

Prinsip isi meliputi:

1. Konteks Berkelanjutan: Laporan Berkelanjutan ini disusun sejalan dengan konteks Keuangan Berkelanjutan.
2. Kelengkapan: Informasi disajikan sebagai informasi kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan kelengkapan bagi pembaca.

Prinsip kualitas adalah:

1. Keseimbangan: Informasi terkait capaian dan prestasi, serta tantangan disampaikan sesuai dengan kondisi perusahaan.
2. Komparabilitas: Data yang disampaikan dalam laporan disajikan dalam 3 tahun terakhir.
3. Akurasi: Angka dan informasi telah diperiksa secara internal Perusahaan sehingga diyakini akurasinya.
4. Ketepatan waktu: Laporan ini disajikan tepat waktu bersama dengan Laporan Tahunan.
5. Kejelasan: Informasi yang disajikan dalam laporan mudah untuk dipahami.

This Sustainability Report was prepared based on Sustainability Report principles, which are content and quality principles.

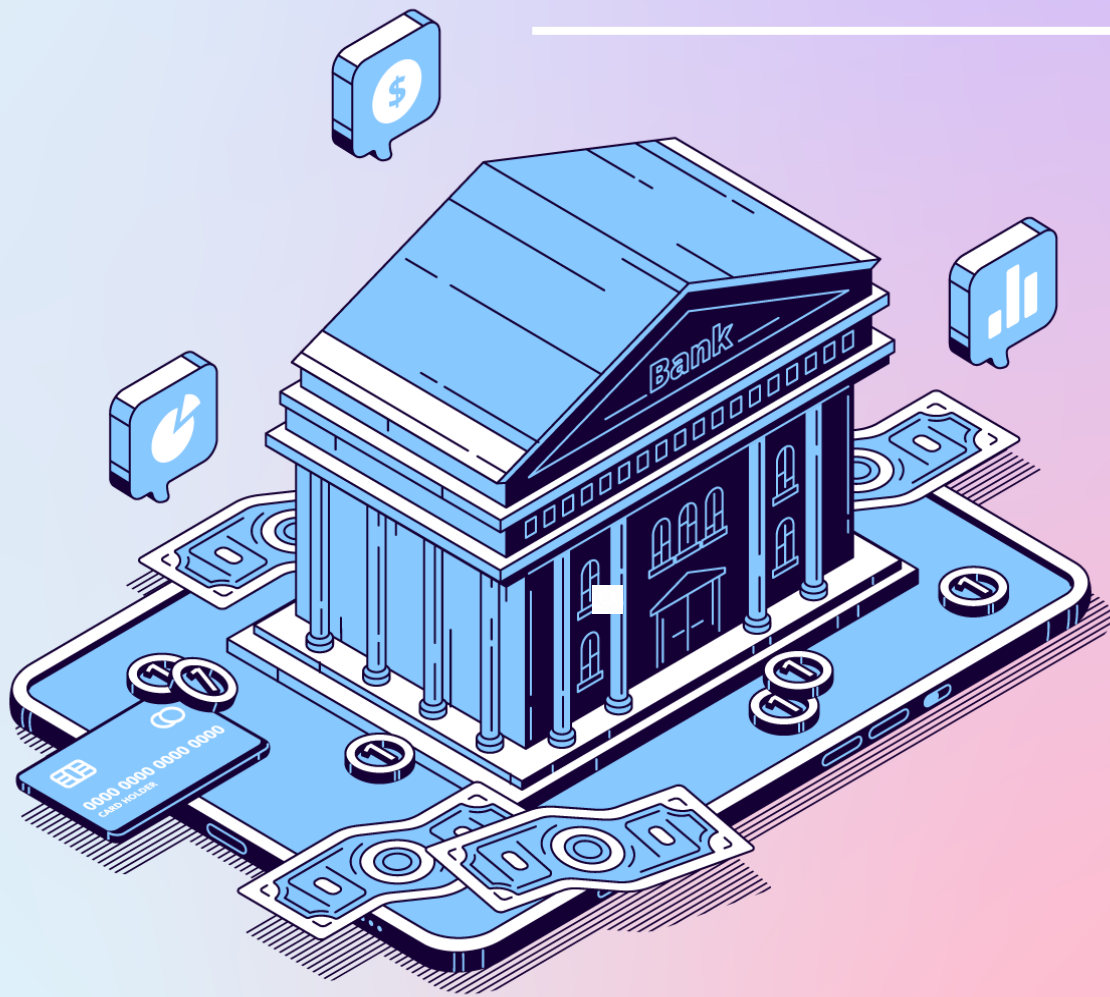
Content principles cover:

1. Sustainable context: This Sustainability Report was prepared consistent with the context of Sustainable Finance.
2. Comprehensiveness: Information were presented as qualitative and quantitative information to provide clarity for the reader.

Quality principles are:

1. Balance: Information related to achievements and accomplishment, as well as challenges were presented according to the Company's condition.
2. Comparability: Data presented in the report that was prepared for the last 3 years conditions.
3. Accuracy: Figures and informations were checked by the Company's internals to ensure the accuracy.
4. Timeliness: This report was presented on time along with Annual Report.
5. Clarity: Information presented in this report were easily understandable.

# TATA KELOLA KEBERLANJUTAN



## ***SUSTAINABILITY GOVERNANCE***

Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) adalah prinsip dasar yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Bank Shinhan Indonesia berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan GCG. Penerapan tersebut didorong oleh kesadaran bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing.

### **Struktur Tata Kelola**

1. Struktur Utama, terdiri dari:
  - a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
  - b. Dewan Komisaris
  - c. Direksi
2. Struktur Pendukung, terdiri dari:
  - a. Komite di bawah Komisaris
  - b. Komite di bawah Direksi
  - c. Departemen dan Unit Kerja

Penetapan GCG merupakan keharusan dalam rangka membangun kondisi perusahaan yang tangguh sehingga dapat menciptakan suatu sistem dan struktur perusahaan yang kuat dengan memberi manfaat dan nilai tambah bagi para Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan.

Dalam persaingan industri perbankan yang ketat, kinerja dan citra yang baik merupakan kunci penting untuk mengoptimalkan daya saing sehingga bisa memenangkan persaingan.

Bank Shinhan Indonesia terus berupaya menyempurnakan penerapan GCG dengan menerapkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi dan kewajaran.

Good Corporate Governance (GCG) are the basic principles that underlie a process and mechanism based on laws and regulations and business ethics. Bank Shinhan Indonesia makes every effort to implement GCG. The application is driven by the awareness that good governance is an important key to improve performance and competitive advantage.

### **Governance Structure**

1. The Main Structure, consist of:
  - a. General Meeting of Shareholders (GMS)
  - b. Board of Commissioners
  - c. Board of Directors
2. Supporting Structure, consist of:
  - a. Committee under the Commissioner
  - b. Committees under the Directors
  - c. Department and Work Unit

The determination of GCG is a must in order to build strong company conditions so as to create a strong company system and structure by providing benefits and added value to the Shareholders and Stakeholders.

In the intense competition of the banking industry, good performance and image are important keys to optimizing competitiveness so that they can win the competition.

Bank Shinhan Indonesia continues to strive to perfect the implementation of GCG by applying the principles of transparency, accountability, responsibility, independence and fairness.

## RUPS

RUPS merupakan otoritas dan badan tata kelola tertinggi pada perseroan dimana para pemegang saham dapat menggunakan hak dan otoritasnya pada manajemen perseroan. Pemegang Saham mayoritas adalah Shinhan Bank Co. Ltd. sebagai Pemegang Saham Pengendali Bank Shinhan Indonesia.

RUPS memiliki kewenangan antara lain:

1. Mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris serta Direksi.
2. Menentukan jumlah remunerasi bagi Dewan Komisaris dan Direksi.
3. Mengesahkan perubahan Anggaran Dasar Perseroan.
4. Memberikan persetujuan atas laporan tahunan dan mengesahkan laporan keuangan.
5. Memutuskan penggunaan laba bersih perseroan.
6. Menunjuk akuntan publik.
7. Mengevaluasi keputusan dan realisasi hasil RUPS tahun sebelumnya

RUPS sebagai forum pengambilan keputusan tertinggi, Dewan Komisaris sebagai pegawai, dan Direksi yang memimpin jalannya kegiatan operasional perusahaan dan pelaksana keputusan-keputusan RUPS.

Untuk mendukung fungsi pengawasan Dewan Komisaris, Bank Shinhan Indonesia membentuk 3 Komite guna mendukung pengawasan Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Nominasi dan Remunerasi.

## GMS

The GMS is the highest authority and governance body in the company where shareholders can exercise their rights and authority on the company's management. The majority Shareholder is Shinhan Bank Co. Ltd. as the Controlling Shareholder of Bank Shinhan Indonesia.

The GMS has authority including:

1. To appoint and dismiss members of the Board of Commissioners and Directors.
2. Determine the amount of remuneration for the Board of Commissioners and Directors.
3. To approve changes to the company's articles of association.
4. Give approval to the annual report and authorize the financial statements.
5. Decide on the use of the company's net profit.
6. Appoint a public accountant.
7. Evaluate the decisions and realization of the results of the previous year's GMS.

The GMS as the highest decision making forum, the Board of Commissioners as the supervisor, and the Board of Directors who lead the company's operational activities and implement the GMS decisions.

Bank Shinhan Indonesia has formed 3 Committees to support the supervisory function of the Board of Commissioners namely the Audit Committee, the Risk Monitoring Committee, and the Nomination and Remuneration Committee.

Komite Audit merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam struktur tata kelola yang berfungsi untuk membantu pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan oleh Dewan Komisaris dalam memastikan terselenggaranya penerapan Tata Kelola yang baik dalam kegiatan usaha Bank, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi.

Komite Pemantau Risiko sangat dibutuhkan dalam struktur tata kelola perusahaan yang baik, yaitu untuk membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan dalam Pemantauan Manajemen Risiko.

Komite Remunerasi dan Nominasi berfungsi untuk membantu Dewan Komisaris dalam penetapan kriteria pemilihan calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi beserta sistem remunerasinya.

The Audit Committee is one of the requirements that must be met in the governance structure that serves to assist the implementation of the duties and functions of supervision by the Board of Commissioners in ensuring the implementation of good governance in the Bank's business activities, and supervision of the implementation of the duties and responsibilities of the Directors.

The Risk Monitoring Committee is highly needed in a good corporate governance structure, which is to assist the Board of Commissioners in carrying out their supervisory duties and functions in Monitoring Risk Management.

The Remuneration and Nomination Committee functions as assisting the Board of Commissioners in determining the criteria for selecting candidates for members of the Board of Commissioners and Directors and their remuneration system



### **Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) pada seluruh jenjang organisasi.

Anggota Dewan Komisaris berjumlah 3 (tiga) orang dengan komposisi sebagai berikut:

### **Board of Commissioners**

The Board of Commissioners has the duty and collective responsibility to supervise and provide advice to the Directors and ensure that implement-sof Good Corporate Governance (GCG) at all levels of the organization.

Members of the Board of Commissioners are 3 (three) members with the following composition:



**Kim Ji Hyung**  
Komisaris  
*Commissioner*

**Timoty E. Marnandus**  
Komisaris Utama  
*President Commissioner*

**Ananda Barata**  
Komisaris  
*Commissioner*

## **Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris**

Berdasarkan ketentuan dalam Anggaran Dasar, Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan atas kebijakan Direksi dalam menjalankan tugas-tugas Bank. Uraian tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris wajib melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara independen.
2. Dewan Komisaris mengadakan rapat sesuai jadwal yang ditetapkan.
3. Dewan Komisaris wajib memastikan penerapan Tata Kelola yang baik terselenggara dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh jenjang organisasi.
4. Dewan Komisaris wajib melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi serta memberikan nasehat kepada Direksi.
5. Dewan Komisaris wajib mengarahkan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis Bank.
6. Dewan Komisaris wajib memastikan bahwa Direksi Bank telah menindaklanjuti temuan audit dan rekomendasi dari Departemen Audit internal, Auditor Eksternal, hasil pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan dan / atau hasil pengawasan Otoritas lain.
7. Dewan Komisaris wajib melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditemukan:

## **Duties and Responsibilities Board of Commissioners**

Based on the provisions in the Articles of Association, the Board of Commissioners has the duty to supervise the policies of the Board of Directors in carrying out the duties of the Bank. The duties and responsibilities of the Board of Commissioners are as follows:

1. The Board of Commissioners must carry out their duties and responsibilities independently.
2. The Board of Commissioners meeting is set according to the schedule.
3. The Board of Commissioners must ensure the implementation of good governance in all business activities of the Bank at all levels of the organization.
4. The Board of Commissioners must exercise supervision over the implementation of the duties and responsibilities of the Board of Directors and provide advice to the Board of Directors.
5. The Board of Commissioners must direct, monitor and evaluate the implementation of the Bank's strategic policies.
6. The Board of Commissioners must ensure that the Board of Directors of the Bank has followed up on audit findings and recommendations from the Internal Audit Department, External Auditors, the results of supervision from the Financial Services Authority and / or the results of supervision by other Authorities.
7. The Board of Commissioners must report to the Financial Services Authority no later than 7 (seven) days after being discovered:

- |  |   |
|--|---|
| <p>a. Pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang keuangan dan perbankan.</p> <p>b. Keadaan atau perkiraan keadaan yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Bank.</p>   | <p>a. Violations of laws and regulations in the financial and banking sector.</p> <p>b. Circumstances or estimates of circumstances that could be dangerous for the Bank's business continuity.</p>   |
| <p>8. Dewan Komisaris telah membentuk komite-komite untuk membantu dalam efektivitas tugas dan tanggung jawabnya, sebagai berikut:</p> <p>a. Komite Audit.</p> <p>b. Komite Pemantau Risiko.</p> <p>c. Komite Remunerasi dan Nominasi.</p>   | <p>8. The Board of Commissioners has formed committees to assist in the effectiveness of their duties and responsibilities, as follows:</p> <p>a. Audit Committee.</p> <p>b. Risk Monitoring Committee.</p> <p>c. Remuneration and Nomination Committee.</p>  |
| <p>9. Dewan Komisaris dapat membentuk Komite Remunerasi dan Nominasi secara terpisah.</p>  | <p>9. The Board of Commissioners may form a Remuneration and Nomination Committee separately.</p>   |
| <p>10. Dewan Komisaris wajib memastikan bahwa Komite yang telah dibentuk pada butir 8 menjalankan tugasnya secara efektif.</p>   | <p>10. The Board of Commissioners must ensure that the Committee formed in point 8 carries out its duties effectively.</p>  |
| <p>11. Dewan Komisaris wajib menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal.</p>  | <p>11. The Board of Commissioners must provide sufficient time to carry out their duties and responsibilities optimally.</p>  |
| <p>12. Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan, namun Dewan Komisaris dilarang terlibat dalam pengambilan keputusan kegiatan operasional Bank, kecuali:</p> <p>a. Penyediaan dana kepada pihak terkait sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai Batas Maksimum Pemberian Kredit Bank Umum.</p> <p>b. Hal-hal lain yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar Bank atau peraturan perundang-undangan.</p> | <p>12. The Board of Commissioners is obliged to conduct supervision, but the Board of Commissioners is prohibited from being involved in making decisions on the Bank's operational activities, except :</p> <p>a. Provision of funds to related parties as stipulated in the provisions concerning the Legal Lending Limit for Commercial Banks.</p> <p>b. Other matters stipulated in the Bank's Articles of Association or laws and regulations.</p> |
| <p>13. Pengambilan keputusan pada butir 12 merupakan bagian dari tugas pengawasan oleh Dewan, sehingga tidak meniadakan tanggung jawab Direksi atas pelaksanaan kepengurusan Bank.</p>   | <p>13. Decision making in point 12 is part of the oversight task by the Board, so it does not negate the responsibilities of the Board of Directors for the implementation of the management of the Bank.</p>   |
| <p>14. Melaksanakan tugas-tugas lain sepanjang masih berada dalam ruang lingkup tugas dan fungsi Dewan Komisaris.</p>  | <p>14. Carry out other tasks as long as they are within the scope of the duties and functions of the Board of Commissioners.</p>  |

Komposisi dan Kompetensi anggota Dewan Komisaris sudah sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penerapan Tata Kelola yang berlaku. Seluruh anggota Dewan Komisaris mampu bertindak dan mengambil keputusan secara independen. Sebagaimana fungsinya sebagai pengawas Bank, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris telah memenuhi prinsip-prinsip Tata Kelola. Rapat Dewan Komisaris terseleenggarakan secara efektif dan efisien sesuai dengan pedoman dan tata tertib kerja Dewan Komisaris dan sesuai dengan kebutuhan Bank. Aspek transparansi anggota Dewan Komisaris sangat baik dan tidak pernah melanggar ketentuan / peraturan yang berlaku.

Direksi merupakan organ perseroan yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan perusahaan untuk kepentingan dan tujuan perusahaan serta mewakili perusahaan sesuai Anggaran Dasar, serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada Pemegang Saham melalui RUPS.

#### **Direksi**

Komposisi Direksi pada tahun 2023 adanya perubahan Direktur.

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan diluar rapat perseroan terbatas PT Bank Shinhan Indonesia Nomor 13 tanggal 22 Juni 2023, anggota Direksi berjumlah 4 (empat) dengan komposisi pada akhir tahun 2023 terdiri dari 4 Direktur.

The composition and competence of members of the Board of Commissioners are in accordance with the regulations of the Financial Services Authority regarding the Implementation of Good Governance. All members of the Board of Commissioners are able to act and make decisions independently. As it functions as a Bank supervisor, the implementation of the duties and responsibilities of the Board of Commissioners has fulfilled the Governance principles. Meetings of the Board of Commissioners are held effectively and efficiently in accordance with the guidelines and work rules of the Board of Commissioners and in accordance with the needs of the Bank. The transparency aspect of the members of the Board of Commissioners is very good and has never violated the applicable rules / regulations.

The Board of Directors is the organ of the company that is fully responsible for managing the company for the interests and objectives of the company and representing the company in accordance with the Articles of Association, and is responsible for carrying out its duties to Shareholders through the GMS.

#### **The Board of Directors**

Composition of the Board of Directors in 2023 there was a change in Director.

Based on the Deed of Decision Statement outside the limited liability company meeting of PT Bank Shinhan Indonesia Number 13 dated June 22<sup>nd</sup>, 2023, the members of the Board of Directors totaled 4 (four) with the composition at the end of 2023 consisting of 4 Director.

## Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

Berdasarkan ketentuan Anggaran Dasar (AD), Direksi bertugas menjalankan tugas-tugas Bank sehari-hari termasuk melaksanakan Rencana Bisnis Bank yang telah disetujui oleh Dewan Komisaris serta kebijakan, mengelola risiko dengan sebaik-baiknya, memonitor, mengelola aset, sumber daya manusia dan menjaga likuiditas dan reputasi Bank secara prudent (kehati-hatian). Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Direksi diantaranya yaitu:

1. Direksi wajib mengelola Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya sebagai mana diatur dalam AD dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
2. Direksi bertanggung jawab penuh sesuai bidangnya atas pelaksanaan kepengurusan Bank.
3. Direksi wajib menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola yang baik dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
4. Direksi wajib menindaklanjuti temuan Audit dan rekomendasi dari Departemen Audit Internal dan Auditor Eksternal, hasil Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dan / atau hasil pengawasan Otoritas lainnya.
5. Untuk melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola yang baik Direksi telah membentuk sebagai berikut:
  - a. Departemen Audit Internal.
  - b. Departemen Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko.
  - c. Departemen Kepatuhan.
6. Direksi wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas sesuai bidangnya kepada Pemegang Saham melalui RUPS.
7. Direksi wajib menyediakan data dan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu kepada Dewan Komisaris.

## Duties and Responsibilities of Directors

Based on the provisions of the Articles of Association (AoA), the Board of Directors is tasked with carrying out the day-to-day duties of the Bank including implementing the Bank's Business Plan which has been approved by the Board of Commissioners and policies, managing risks as well as possible, monitoring, managing assets, human resources and maintaining the Bank's liquidity and reputation prudently. Description of Duties and Responsibilities of the Directors include:

1. The Board of Directors must manage the Bank in accordance with its authority and responsibilities as stipulated in the AoA and the prevailing laws and regulations.
2. The Board of Directors is fully responsible in accordance with their fields for the management of the Bank.
3. The Board of Directors is required to apply the principles of Good Governance in every business activity of the Bank at all levels or levels of the organization.
4. The Board of Directors is obliged to follow up on Audit findings and recommendations from the Internal Audit Department and External Auditor, the results of the Oversight from the Financial Services Authority and / or other Regulator supervision results.
5. To implement the principles of Good Governance the Directors have formed the following:
  - a. Internal Audit Department.
  - b. Risk Management Department and Risk Management Committee.
  - c. Compliance Department.
6. The Board of Directors is responsible for carrying out its duties in accordance with its area to the Shareholders through the GMS.
7. The Board of Directors must provide accurate, relevant and timely data and information to the Board of Commissioners.

8. Direksi menyusun Rencana Bisnis Bank / merevisinya dan menyampaikannya ke OJK dan selanjutnya memantau pelaksanaannya, sebagaimana yang dituangkan dalam Realisasi Rencana Bisnis Bank secara Triwulanan.
9. Direksi melaksanakan tugas-tugas lain sepanjang masih berada dalam ruang lingkup tugas dan fungsi Direksi Bank.

8. The Directors compile the Bank Business Plan / revise it and submit it to the OJK and subsequently monitor its implementation, as outlined in the Quarterly Realization of the Bank's Business Plan.
9. The Board of Directors performs other tasks as long as they are within the scope of the duties and functions of the Board of Directors of the Bank.

### Pengembangan Kompetensi

Setiap tahun, Bank Shinhan Indonesia memberikan kesempatan kepada semua jajaran manajemen dan karyawan untuk mengembangkan kompetensi.

Pada tahun 2023 telah terdapat pengembangan kompetensi terkait dengan Keuangan Berkelanjutan

### Competency Development

Every year, Bank Shinhan Indonesia provides opportunities for all levels of management and employees to develop competence.

In 2023 there has been a development of competencies related to Sustainable Finance as follows:

Pelatihan <i>Training</i>	Penyelenggara <i>Organizer</i>
Pelatihan Analisa Lingkungan Hidup <i>Environmental Analysis Training</i>	Otoritas Jasa Keuangan <i>Financial Service Authority</i>
Pelatihan Taksonomi Hijau Indonesia <i>Indonesian Green Taxonomy Training</i>	Otoritas Jasa Keuangan <i>Financial Service Authority</i>

### Manajemen Risiko

Sesuai POJK NO.18/ POJK.03/ 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, SEOJK No.34/ SEOJK.03/ 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan SEOJK No.14/ SEOJK.03/ 2016 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum yang menyebutkan bahwa Manajemen Risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha Bank. Secara umum masing-masing elemen proses Manajemen Risiko dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Identifikasi
- b. Pengukuran
- c. Pemantauan
- d. Pengendalian Risiko
- e. Sistem Informasi Manajemen Risiko

### Risk Management

In accordance POJK NO.18/ POJK.03/ 2016 concerning Application of Risk Management for Commercial Banks, SEOJK No.34/ SEOJK.03/ 2016 concerning Application of Risk Management for Commercial Banks and SEOJK No.14/ SEOJK.03/ 2016 concerning Rating for Commercial Banks which states that Risk Management is a series of methodologies and procedures used to identify, measure, monitor, and control risks arising from all business activities of the Bank. In general, each element of the Risk Management process can be described as follows:

- a. Identification
- b. Measurement
- c. Monitoring
- d. Risk Control
- e. Risk Management Information System



Penerapan Manajemen Risiko yang efektif pada Bank Shinhan Indonesia telah didukung oleh kerangka Manajemen Risiko, yang mencakup kebijakan Manajemen Risiko, prosedur Manajemen Risiko dan limit risiko. Kerangka Manajemen Risiko tersebut telah ditentukan secara jelas berdasarkan Visi, Misi dan strategi bisnis Bank.

Kebijakan Manajemen Risiko, prosedur Manajemen Risiko dan limit diperiksa atau/ dikinikan jika diperlukan mengikuti dinamika dan kompleksitas transaksi guna efektivitas pengkinian tersebut Bank memiliki organ Komite Manajemen Risiko dan Komite Pemantau Risiko untuk memberikan rekomendasi atas hal-hal yang dikinikan dalam kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko.

### **Pemangku Kepentingan**

Keterlibatan para Pemangku Kepentingan mempengaruhi kegiatan usaha dan Keberlanjutan Bank, baik yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan secara langsung maupun tidak langsung.

Bank Shinhan Indonesia menjaga hubungan profesional yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk meningkatkan pelayanan dan kebutuhan Bank.

### **Tantangan Yang Dihadapi**

Tahun 2023 merupakan tahun kelima penerapan Keuangan Berkelanjutan di Bank Shinhan Indonesia. Masih banyak tantangan yang dihadapi oleh Bank Shinhan Indonesia, antara lain sebagai berikut:

1. Kapabilitas internal karyawan yang belum merata terkait keuangan berkelanjutan.
2. Masih terdapat kesulitan untuk penyaluran kredit kepada UMKM akibat profil risiko nasabah yang sering kali kurang sesuai dengan *risk profile* bank.
3. Tingkat kesiapan proses internal Bank untuk mendukung integrasi keuangan berkelanjutan dalam aktivitas bisnis bank, seperti pengembangan sistem monitoring dan pelaporan terkait Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dan Taksonomi Hijau Indonesia (THI).

The implementation of effective Risk Management at Bank Shinhan Indonesia has been supported by a Risk Management framework, which includes Risk Management policies, Risk Management procedures and risk limits. The Risk Management framework has been clearly determined based on the Bank's Vision, Mission and business characteristics.

Risk Management policies, Risk Management procedures and limits are reviewed or/ updated if necessary following the dynamics and complexity of the transaction. For the effectiveness of the update, the Bank has a Risk Management Committee and Risk Monitoring Committee organ to provide recommendations on matters that are updated in the Risk Management policies and procedures.

### **Stakeholders**

The involvement of the Stakeholders affects the business activities and Sustainability of the Bank, both related to the Sustainable Financial business process directly or indirectly.

Bank Shinhan Indonesia maintains a harmonious professional relationship with Stakeholders to improve Bank services and needs.

### **Challenges**

2023 is the fifth year of the implementation of Sustainable Finance at Bank Shinhan Indonesia. Many challenges faced by Bank Shinhan Indonesia include the following:

1. Uneven internal capabilities of employees related to sustainable finance.
2. There are still difficulties in lending to MSMEs due to customer risk profiles that are often not in line with the bank's risk profile.
3. The level of readiness of the Bank's internal processes to support the integration of sustainable finance in the bank's business activities, such as the development of monitoring and reporting systems related to Sustainable Business Activities (KKUB) and Indonesian Green Taxonomy (THI).

4. Kesadaran nasabah dan Pemangku Kepentingan juga diperlukan untuk mendukung dan menerapkan Keuangan Berkelanjutan. Pengembangan organisasi, produk dan kebijakan internal yang perlu disusun dan dikembangkan memerlukan waktu dan pengetahuan yang cukup terkait Keuangan Berkelanjutan.

4. Customer and Stakeholder Awareness is also needed to support and implement Sustainable Finance. The development of internal organizations, products and policies that need to be developed and developed requires adequate time and knowledge related to Sustainable Finance.

### Tata Kelola Pemangku Kepentingan

Daftar Pemangku Kepentingan	Aspek Kerja sama	Metode Pelibatan & Frekuensi	Departemen Penanggung Jawab
Pemegang Saham dan Investor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tata kelola organisasi</li> <li>Pencapaian kinerja ekonomi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan informasi pencapaian Bank Shinhan Indonesia melalui laporan Global Conference Shinhan Korea, laporan Triwulanan dan Tahunan</li> <li>Komunikasi langsung untuk memastikan penyampaian informasi material</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direksi</li> <li>Strategy Planning</li> <li>Corporate Secretary</li> </ul>
Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perlindungan nasabah</li> <li>Keamanan data nasabah</li> <li>Hubungan berkelanjutan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan produk dan jasa sesuai peraturan yang berlaku</li> <li>Pemberian informasi produk dan jasa dengan tepat waktu, memadai, jelas dan akurat</li> <li>Pengembangan layanan berkualitas demi kepuasan nasabah</li> <li>Selalu berinovasi untuk meningkatkan keamanan data Nasabah</li> <li>Komunikasi melalui sosial media</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retail Business Group</li> <li>E-Banking</li> <li>Wholesale Banking</li> </ul>
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hubungan berkelanjutan</li> <li>Perlindungan kondisi kerja</li> <li>Pengembangan kompetensi</li> <li>Pengembangan karir dan aktualisasi diri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan kesempatan yang sama untuk setiap pegawai Bank Shinhan Indonesia untuk terus berkembang dan meningkatkan diri</li> <li>Membangun lingkungan kerja kondusif</li> <li>Terus berinovasi untuk mempertahankan top talent di Bank Shinhan Indonesia</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Resources Development</li> <li>Retail Business Group</li> <li>Wholesale Banking</li> </ul>
Komunitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendidikan dan inklusi finansial</li> <li>Kesejahteraan dan pendapatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turut serta berkontribusi untuk mensejahterakan masyarakat sekitar melalui berbagai program yang mencakup bidang pendidikan, pemberdayaan, dan kemanusiaan</li> <li>Melaksanakan Literasi Keuangan</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Resources Development</li> <li>Corporate Secretary</li> <li>IT</li> <li>Finance &amp; Accounting</li> <li>Retail Business Group</li> </ul>
Mitra Kerja/ Pemasok	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hubungan berkelanjutan</li> <li>Ekonomi</li> <li>Keadilan dan transparansi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Syarat kerja sama dan proses penawaran yang jelas</li> <li>Penilaian kinerja yang Transparan</li> <li>Evaluasi vendor secara rutin</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>General Affair</li> <li>IT</li> <li>Finance &amp; Accounting</li> </ul>
Pemerintah / Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap peraturan perundangundangan</li> <li>Komitmen terhadap regulasi perbankan</li> <li>Komunikasi dan pelaporan yang jelas dan akurat, komprehensif dan tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyempurnaan panduan GCG secara terus menerus</li> <li>Implementasi GCG di seluruh unit kerja</li> <li>Pertemuan berkala untuk membahas tingkat kesehatan Bank Shinhan Indonesia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direksi</li> <li>Seluruh Departemen</li> </ul>
Tokoh Masyarakat/ Pejabat Setempat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan usaha</li> <li>Kemajuan daerah setempat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perencanaan Pembangunan</li> <li>Pertemuan berkala sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retail Business Group</li> <li>Wholesale Banking</li> <li>General Affair</li> </ul>

## Stakeholder Governance

Stakeholder	Colaboration Aspect	Engaging Method	Department In Charge
Shareholders and Investors	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporate Governance</li> <li>• Economic Achievement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing relevant information about Bank Shinhan Indonesia Achievement through Global Conference Shinhan Korea, quarterly report, and annual report</li> <li>• Direct communication to ensure communication of material information</li> <li>• Meetings as necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Board of Director</li> <li>• Strategy Planning</li> <li>• Corporate Secretary</li> </ul>
Customer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer protection</li> <li>• Customer data security</li> <li>• Sustainable Relationship</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing financial product and service and banking solution according to current rules and regulation</li> <li>• Providing product service information in a timely, accurate, and adequate manner</li> <li>• Continous service improvement for customer satisfaction</li> <li>• Continous innovation to improve Customer data security</li> <li>• Social media communication</li> <li>• Meetings as necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retail Business Group</li> <li>• E-Banking</li> <li>• Wholesale Banking</li> </ul>
Employee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustainable Relationship</li> <li>• Working condition protection</li> <li>• Competency development</li> <li>• Career advancement and Self actualization</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing Equal opportunity to every employee of Bank Shinhan Indonesia to continuously grow and develop their capability</li> <li>• Ensuring condusive work environment for all employees</li> <li>• Continous innovation to retain top talent in Bank Shinhan Indonesia</li> <li>• Meetings as necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Human Resources Development</li> <li>• Retail Business Group</li> <li>• Wholesale Banking</li> </ul>
Community	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education and financial inclusion</li> <li>• Kesejahteraan dan pendapatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributing in improving the welfare of surrounding community through various program and charity that consists education, empowerment and humanity</li> <li>• Periodically conduct financial literacy</li> <li>• Meetings as necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Human Resources Development</li> <li>• Corporate Secretary</li> <li>• IT</li> <li>• Finance &amp; Accounting</li> <li>• Retail Business Group</li> </ul>
Partnering Institution and Vendor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustainable Relationship</li> <li>• Economy</li> <li>• Fairness and transparency</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clear partnership requirement and transparant tender process</li> <li>• Transparant vendor evaluation</li> <li>• Periodic vendor evaluation</li> <li>• Meetings as necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General Affair</li> <li>• IT</li> <li>• Finance &amp; Accounting</li> </ul>
Government / Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance to current rules and regulation</li> <li>• Commitment on complying with Banking regulation</li> <li>• Communication and reporting in a clear, accurate, comprehensive, and timely manner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continous improvement of GCG guidance</li> <li>• GCG implementation in all working unit of Bank Shinhan Indonesia</li> <li>• Periodic meeting to evaluate health level of Bank Shinhan Indonesia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Board of Director</li> <li>• All Department</li> </ul>
Local Government	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business development</li> <li>• Development of surrounding area</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributes in local development</li> <li>• Meetings as necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retail Business Group</li> <li>• Wholesale Banking</li> <li>• General Affair</li> </ul>

# KINERJA KEBERLANJUTAN



# ***SUSTAINABILITY PERFORMANCE***

# Kinerja Ekonomi



## *Economy Performance*

Keuangan Berkelanjutan merupakan hal baru bagi Bank Shinhan Indonesia sehingga salah satu strategi kinerja ekonomi di tahun 2023 sebagai tahun kelima pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan adalah dengan membangun budaya Keberlanjutan kepada seluruh Pemangku Kepentingan. Bank sudah mulai menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan ke dalam kegiatan operasional sehari-hari. Hal ini merupakan langkah pendekatan manajemen yang dilakukan sebagai upaya peningkatan kesadaran terhadap Keuangan Berkelanjutan.

Adapun bentuk penerapan kinerja aspek Keberlanjutan dalam kegiatan sehari-hari antara lain sebagai berikut:

1. Penghematan penggunaan kertas.
2. Penghematan penggunaan air.
3. Penghematan penggunaan listrik.
4. Mengurangi pemakaian air minum dalam kemasan.

Sustainable Finance is a new thing for Bank Shinhan Indonesia so that one of the economic performance strategies in 2023 as the fifth year of the implementation of Sustainable Finance is to build a culture of Sustainability for all Stakeholders. Banks have started to apply the principles of Sustainable Finance into daily operations. This is a step in the management approach taken as an effort to increase awareness of Financial Sustainability.

The forms of the implementation of the performance aspects of Sustainability in everyday activities include the following:

1. Savings in paper usage.
2. Saving water use.
3. Electricity savings.
4. Reducing the use of bottled water.

Uraian/Description	2023 Realisasi	2022 Realisasi	2021 Realisasi
Total Aset <i>Total Assets</i>	23,342,422	22,693,047	17,543,629
Aset Produktif <i>Productive Assets</i>	29,446,256	28,152,227	22,213,168
Kredit <i>Loan</i>	17,220,313	16,264,545	13,190,902
Dana Pihak Ketiga <i>Third Party Funds</i>	11,851,862	11,223,223	8,233,311
Pendapatan Operasional (IDR) <i>Operating Revenues (IDR)</i>	837,297	948,420	1,114,402
Beban Operasional <i>Operating Expense</i>	630,093	416,388	979,932
Laba Bersih Tahun Berjalan (IDR) <i>Net Income For the Year (IDR)</i>	156,532	159,446	99,501

\*Audited

Uraian/Description	2023 Realisasi	2022 Realisasi	2021 Realisasi
Rasio Kecukupan Modal Minimum <i>Minimum Capital Adequacy Ratio</i>	23.28	26.15	29.91
Aset produktif bermasalah dan aset non produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif <i>non performing earning assets and non productive assets to total earning and non-productive assets</i>	2.89	2.11	2.68
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif <i>non performing earning assets to total productive assets</i>	2.33	2.47	3.17
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif <i>Allowance for impairment losses (AIL) for financial assets to productive assets</i>	1.63	1.42	1.56
NPL Gross	2.97	3.36	3.97
NPL Net	1.93	2.06	2.95
Return on Assets (ROA)	0.91	1.17	0.76
Return on Equity (ROE)	3.39	4.10	2.23
Net Interest Margin (NIM)	2.22	2.22	2.32
Rasio Efisiensi (BOPO)	87.73	79.23	87.93



Loan to Deposit Ratio (LDR)	145.13	140.37	160.21
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	117.34	124.28	114.77
Liquidity Coverage Ratio Individu (LCR) <i>Individual LCR</i>	384.99	212.20	212.20
Liquidity Coverage Ratio kONSOLIDASI (LCR) <i>Consolidated LCR</i>	N/A	N/A	N/A

\* : tidak ditarget / *Not targeted*

Uraian/Description	2023 Realisasi	2022 Realisasi	2021 Realisasi
<b>Jumlah Produk yang Memenuhi Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b> <b><i>Number of products that meet criteria for sustainable business activities</i></b>			
a. Dana Pihak Ketiga <i>Third Party Fund</i>			
b. Kredit <i>Loan</i>			
c. Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan <i>Total Productive Assets of Sustainable Business Activities</i>			
1. Total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan (juta rupiah) <i>Total loan/financing for sustainable business activities (million IDR)</i>	1,531,557	1,048,060	947,239
2. Total non-kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan <i>Total non-loan/financing for sustainable business activities</i>			
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan <i>Percentage of total loans/financing of sustainable business activities to total credit/financing</i>	8.89%	6.44%	6.98%

# Kinerja Lingkungan

## *Environment Performance*

### **Biaya Lingkungan Hidup**

Pada tahun 2023 Bank Shinhan Indonesia belum mengeluarkan biaya khusus untuk memperbaiki lingkungan hidup, tetapi Bank Shinhan Indonesia memastikan gedung yang ditempati untuk kegiatan operasional Shinhan memiliki pengelolaan sampah dan limbah yang baik. Bank Shinhan Indonesia juga secara aktif mengurangi limbah kertas yang digunakan dalam kegiatan operasional bank.

### **Penggunaan Material Ramah Lingkungan**

Bank Shinhan Indonesia berkomitmen untuk mengurangi jejak karbon yang ditimbulkan dari proses bisnis bank dengan cara mengurangi pemakaian kertas, air dan bahan bakar minyak serta menggunakan teknologi hemat listrik termasuk lampu hemat energi. Bank Shinhan Indonesia juga memastikan adanya tanaman hijau di setiap ruangan. Kantor pusat Bank Shinhan Indonesia juga menempati gedung yang telah memiliki pemisahan sampah. Kami juga terus mengingatkan karyawan untuk menggunakan air secukupnya.

### **E-Banking untuk Ujung Tombak Keberlanjutan**

Bank Shinhan Indonesia berencana untuk terus memperluas layanan kepada seluruh lapisan masyarakat Indonesia tentunya dengan memperhatikan dampak terhadap lingkungan dan layanan yang mudah dijangkau. Percepatan aspek digital dan teknologi dalam perbankan memungkinkan Bank Shinhan Indonesia memperluas layanan dengan lebih ramah lingkungan. Pada tahun 2023, 34% transaksi yang ada di Bank Shinhan Indonesia dilakukan secara elektronik. Hal ini berdampak pada penurunan penggunaan sumber daya listrik per transaksi.

### **Environment Expenses**

In 2023, Bank Shinhan Indonesia has no expense for green environment. However, Bank Shinhan Indonesia makes sure to occupy environmentally conscious building with good waste management for operating offices. Bank Shinhan Indonesia is also actively reducing paper used in Bank operational activity.

### **Usage of Environmentally Friendly Material**

Bank Shinhan Indonesia commits to reduce carbon footprint from business process in the bank by reducing paper usage, water, fuel and using energy saving technology including energy saving light bulb. Shinhan Indonesia is also ensuring plants in every rooms. The headquarter of Bank Shinhan Indonesia occupies building with waste separation management. We also constantly remind employe to use water only as needed.

### **E-Banking for Sustainability**

Bank Shinhan Indonesia intend to widen our service to reach all layer of Indonesian Citizen with environmentally friendly and accessible service. Acceleration in digital aspect and technology in banking now has allowed Bank Shinhan Indonesia to do that. In 2023, 34% of transaction in Bank Shinhan Indonesia is done electrically. This has caused decrease of electricity usage per transaction.

### **Jumlah Penggunaan Sumber Daya**

Uraian / Tahun	Des 2023			Des 2022			2021		
	Kantor Pusat	Cabang	TOTAL	Kantor Pusat	Cabang	TOTAL	Kantor Pusat	Cabang	TOTAL
Mineral air Botol	23,302,205	24,749,395	<b>48,051,600</b>	75,282,844	85,483,512	<b>160,766,356</b>	72,428,672	110,117,683	<b>182,546,355</b>
Listrik (KWH)	538,826,255	1,858,874,790	<b>2,397,701,045</b>	602,462,356	1,825,088,902	<b>2,427,551,258</b>	602,137,966	1,702,735,475	<b>2,304,873,441</b>
Air (M3)	10,247,578	107,322,479	<b>117,570,057</b>	10,593,049	109,660,217	<b>120,253,266</b>	18,568,875	114,059,118	<b>132,627,993</b>
BBM (liter)	664,524,023	975,865,764	<b>1,640,389,787</b>	585,288,256	901,577,213	<b>1,486,865,469</b>	363,851,118	664,406,013	<b>1,028,257,131</b>
Kertas (Rim)	62,774,500	115,798,203	<b>178,572,703</b>	64,166,820	115,402,597	<b>179,569,417</b>	53,140,000	103,582,457	<b>156,722,457</b>

Jumlah Karyawan	312	374	686	295	450	745	290	12	302
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----

## Intensitas Penggunaan Energi Karyawan

Uraian	2023	2022	2021
Pemakaian Listrik (KwH)	1,411,243	1,428,366	1,555,683
Jumlah Pekerja	686	745	23
Intensitas penggunaan energi/pekerja	2,057	1,917	67,638

## Intensitas Penggunaan Energi Per Transaksi

Uraian	2023	2022	2021
Pemakaian Listrik (KwH)	1,422,243	1,428,366	1,555,683
Jumlah Transaksi (Dalam Ribuan)	33,750	27,466	20,087
Intensitas Penggunaan energi/transaksi	42	52	77

### Inisiatif Terkait Lingkungan Hidup Lainnya

Pada tahun 2023, Bank Shinhan Indonesia telah berpartner dengan perusahaan pengiriman dokumen yang menggunakan bahan bakar ramah lingkungan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi jejak karbon dan dampak lingkungan pengiriman dokumen bisnis terutama ke luar negeri yang dilakukan Bank Shinhan Indonesia.

### Other Environmentally Related Initiatives

In 2023, Shinhan Bank Indonesia has partnered with a shipping company that uses environmentally friendly fuel. This is done to reduce the carbon footprint and environmental impact of shipping business documents especially overseas by Shinhan Bank Indonesia.

# Kinerja Sosial

## Social Performance

### Komitmen Bank

Keuangan Berkelanjutan di Bank Shinhan Indonesia telah dimulai pada tahun 2019, maka Bank Shinhan Indonesia berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara kepada seluruh nasabah dan masyarakat, baik untuk produk dan / atau jasa.

Untuk saat ini, Bank Shinhan Indonesia telah memberikan layanan produk kredit untuk kelompok masyarakat yang termasuk dalam sektor UMKM.

### Ketenagakerjaan

A. Kesetaraan kesempatan bekerja dan tidak adanya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak-anak.

Bank memiliki komitmen untuk terus berupaya menjamin kesejahteraan karyawan dan memberikan kesempatan kerja yang setara.

Dalam hal kesempatan bekerja, Bank Shinhan Indonesia memberikan kesempatan kepada semua warga negara Indonesia untuk bekerja dan berkarir di Bank Shinhan Indonesia.

Proses penerimaan pekerja dilakukan melalui seleksi yang transparan melalui penilaian yang objektif, antara lain wawancara secara langsung dengan user, kecocokan kepribadian, kompetensi pekerjaan, serta adanya proses *know your employee*.

### B. Kesetaraan Jenis Kelamin

Dalam hal kesempatan bekerja di Bank Shinhan Indonesia juga menghindari segala bentuk diskriminatif yang berpotensi melanggar hak asasi manusia (HAM). Hal ini diantaranya tercermin dalam jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

### Bank Commitments

Sustainable Finance at Bank Shinhan Indonesia has begun in 2019, so the Bank Shinhan Indonesia is committed to providing equal services to all customers and the public, both for products and / or services.

For now, the Bank Shinhan Indonesia has provided credit product services for community groups included in the MSME sector.

### Employment

A. Equality of employment opportunities and absence of forced and child labor.

The Bank is committed to continuing to strive to guarantee employee welfare and provide equal employment opportunities.

In terms of employment opportunities, Bank Shinhan Indonesia provides opportunities for all Indonesian citizens to work and have a career at Bank Shinhan Indonesia.

The recruitment process is carried out through transparent selection through objective assessments, including direct interviews with users, personality compatibility, job competencies, and the process of know your employee.

### B. Gender Inclusivity

In terms of employment opportunities at Bank Shinhan Indonesia also avoids all forms of discrimination that have the potential to violate human rights. This is reflected in the number of employees based on gender and age.

Usia Age	Tahun 2023		Tahun 2022		Tahun 2021	
	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
Usia dibawah 21 Tahun <i>Age Under 21 Year</i>	-	-	-	-	-	-
Usia 21 Tahun – 35 Tahun <i>Age 21 year to 35 year</i>	189	111	205	215	205	211
Usia diatas 35 Tahun – 45 Tahun <i>Age above 35 year to 45 year</i>	95	141	111	147	111	97
Usia diatas 45 Tahun – Usia Pensiun <i>Age above 45 year until retirement age</i>	56	92	61	104	61	55
Diatas usia pensiun <i>Above retirement age</i>	-	2	-	2	-	-
Total	340	346	377	368	377	363

### C. Lokasi Penempatan Kerja Karyawan

### C. Employee Work Placement Location

Propinsi Province	Tahun 2023		Tahun 2022		Tahun 2021	
	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
Sumatera Utara	6	4	4	4	4	6
Banten	11	6	10	8	10	15
DKI Jakarta	194	219	196	202	196	164
Jawa Barat	32	24	33	25	33	39
Jawa Tengah	30	25	35	29	35	26
D.I. Yogyakarta	2	7	2	6	2	3
Jawa Timur	56	49	79	72	79	94
Bali	4	6	7	6	7	6
Sulawesi Selatan	5	6	7	8	7	6
Nusa Tenggara Barat	-	-	5	8	5	4
Total	340	346	377	368	377	363

#### D. Kelompok Level Organisasi

#### D. Group by Organization Level

Level	2023	2022	2021
Officer	91	66	49
Senior Officer	250	321	312
Assistant Manager	127	138	124
Manager	74	71	76
Senior Manager	62	61	67
Assistant Vice President	37	37	29
Vice President	33	37	32
Executive Vice President	8	9	8
Director	4	5	5
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>745</b>	<b>702</b>

#### E. Tingkat Perputaran Karyawan

#### E. Employee Turnover

Uraian <i>Description</i>	Tahun 2023		Tahun 2022		Tahun 2021	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Karyawan Baru <i>New Employee</i>	66	35	87	79	39	34
Karyawan Berhenti <i>Employee Stopped</i>	108	76	66	57	51	41
Total	174	111	153	136	90	75

#### F. Perputaran Karyawan Berdasarkan Usia

#### F. Employee Turnover Based On Age

Usia <i>Age</i>	Tahun 2023		Tahun 2022		Tahun 2021	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Usia dibawah 21 Tahun <i>Age Under 21 Year</i>	-	-	-	-	-	-
Usia 21 Tahun – 35 Tahun <i>Age 21 year to 35 year</i>	38	35	31	29	20	29
Usia diatas 35 Tahun – 45 Tahun <i>Age above 35 year to 45 year</i>	33	29	18	15	13	7
Usia diatas 45 Tahun – Usia Pensiun <i>Age above 45 year until retirement age</i>	34	12	17	13	18	5

Diatas usia pensiun <i>Above retirement age</i>	3	-	-	-	-	-
--	---	---	---	---	---	---

#### G. Latar Belakang Karyawan Berhenti

#### G. Unemployment Background

Uraian <i>Description</i>	Tahun 2023		Tahun 2022		Tahun 2021	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Pensiun Normal <i>Normal retirement</i>	2	2	6	6	7	2
Pensiun Dini <i>Early retirement</i>	-	-	-	-	-	-
Mengundurkan Diri <i>Resign</i>	43	35	46	46	41	34
Meninggal Dunia <i>Turnover Ratio</i>	0	0	1	0	2	1
Lain-lain	63	39	13	15	1	4

#### H. Kesejahteraan Karyawan

Bank Shinhan Indonesia terus berupaya untuk dapat terus memenuhi kesejahteraan karyawan yang diwujudkan antara lain dengan memberikan remunerasi yang disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan. Tidak ada perbedaan dalam proses pemberian remunerasi bagi karyawan laki-laki maupun karyawan perempuan. Secara umum besaran remunerasi yang diberikan kepada karyawan Bank Shinhan Indonesia pada tingkat jabatan terendah telah memenuhi dengan ketentuan mengenai Upah Minimum Pekerja di wilayah kerja masing-masing karyawan berada.

Komponen remunerasi yang diberikan kepada setiap karyawan tetap dan tidak tetap terdiri atas gaji dan upah, insentif dan tunjangan, upah kerja lembur, jaminan pemeliharaan kesehatan dan pengobatan, bantuan musibah, cuti melahirkan, cuti haid, cuti menjalankan kewajiban beragama, cuti tahunan dan kepesertaan dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

#### H. Employee Benefit

Bank Shinhan Indonesia continues to strive to meet employee welfare which is realized, among others, by providing remuneration that are tailored to statutory provisions. There is no difference in the process of providing remuneration for male and female workers. In general, the amount of remuneration provided to Bank Shinhan Indonesia employees at the lowest position level has fulfilled the provisions regarding the Minimum Workers' Wages in the work area of each employee.

The remuneration component given to each permanent and nonpermanent employee consists of salary and wages, incentives and benefits, overtime wages, health care and medical insurance, disaster assistance, maternity leave, menstrual leave, leave to fulfill religious obligations, annual leave and participation in Social Security Administration Agency.



## I. Lingkungan Kerja

Untuk menunjang kenyamanan setiap karyawan dalam bekerja, maka Bank Shinhan Indonesia berupaya menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman, untuk menjamin keselamatan dan kesehatan para karyawan.

Sejalan dengan perkembangan bisnis, maka Bank terus melakukan perbaikan gedung kantor sebagai

## I. Work Environment

To support the comfort of each employee at work, the Bank Shinhan Indonesia strives to create a decent and safe work environment, to ensure the safety and health of employees.

In line with business development, the Bank continues to make improvements to office buildings

## J. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Bank Shinhan Indonesia, maka telah disusun program pendidikan dan pelatihan kepada seluruh pekerja di semua lapis jabatan. Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan melalui pelatihan internal maupun eksternal dengan pola pembelajaran di kelas atau pun secara *online*. Selain itu, Bank Shinhan juga memastikan adanya *transfer knowledge* dari TKA Korea kepada tenaga kerja lokal dengan rincian sebagai berikut:

## J. Education and Training

In order to realize the Vision and Mission of the Bank Shinhan Indonesia, education and training programs have been prepared for all workers in all levels of position. Education and training are carried out through internal and external training with learning patterns in the classroom or online. Furthermore, Bank Shinhan also ensures knowledge transfer from Korean foreign employee to local employee with detail as follow:

Knowledge Transfer Training	2023	2022
Jumlah pelatihan <i>Number of training</i>	26	6
Jumlah peserta pelatihan <i>Number of training participant</i>	260	78
Jumlah pelatihan internal <i>Internal Training</i>	-	6
Jumlah pelatihan eksternal <i>External training</i>	-	-

### K. Serikat Karyawan

Bank Shinhan Indonesia selalu mengedepankan hubungan industrial antara manajemen dengan karyawan yang tergabung dalam Serikat Pekerja Bank Shinhan Indonesia.

Serikat Pekerja di Bank Shinhan Indonesia memiliki peran sebagai mitra dalam menjalankan aktifitas operasional dengan memberikan pendapat yang konstruktif sehingga menjadi pendamping dalam pemenuhan hak-hak normatif maupun kasus-kasus hubungan industrial.

Suasana kerja yang kondusif, aman, dan nyaman merupakan salah satu strategi Bank dalam membentuk dan membangun kekompakan karyawan dalam usaha pencapaian target kinerja Bank secara keseluruhan.

Aspek penting dalam mewujudkan budaya kerja di Bank Shinhan Indonesia adalah Core Value & Code and Conduct.

### K. Employee Union

Bank Shinhan Indonesia always establishes industrial relations between management and employees who are members of the Bank Shinhan Indonesia Workers Union.

Trade Unions at Bank Shinhan Indonesia have a role as partners in carrying out operational activities by providing constructive opinions so that they become companions in fulfilling normative rights and industrial relations cases.

A conducive, safe and comfortable work atmosphere is one of the Bank's strategies in forming and building employee cohesiveness in the effort to achieve the overall Bank performance targets.

An important aspect in realizing work culture at Bank Shinhan Indonesia is Core Value & Code and Conduct.



## L. Masyarakat

Bank Shinhan Indonesia merupakan hasil *merger* antara 2 Bank yang sudah beroperasi cukup lama di Indonesia dan tersebar di 9 provinsi.

Di tahun 2023, salah satu rencana Bank adalah membuat jaringan kantor yang *sustainable* sehingga dapat melayani semua lapisan masyarakat dengan lebih baik lagi.

Namun demikian, saat ini masih banyak lokasi yang belum dapat dijangkau oleh jaringan kantor Bank Shinhan Indonesia. Untuk itu, Bank terus mengembangkan dan meningkatkan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga dapat meningkatkan akses keuangan kepada masyarakat yang belum dapat terlayani oleh jaringan kantor kami.

Salah satu bentuk lain dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat adalah dengan menggunakan Kantor Cabang Pembantu Berpindah (KCP *Mobile*), sehingga Bank dapat secara fisik melayani kebutuhan layanan keuangan perbankan.

## M. Keamanan Produk dan Produk yang Ditarik Kembali

Bank Shinhan Indonesia memastikan bahwa seluruh produk dan jasa keuangan maupun solusi perbankan yang dimiliki Bank Shinhan Indonesia telah disetujui Bank Indonesia dan OJK. Sampai dengan tahun 2023, belum ada produk/ jasa keuangan maupun solusi perbankan dari Bank Shinhan Indonesia yang ditarik kembali ataupun ditangguhkan setelah diluncurkan.

## L. Communities

Bank Shinhan Indonesia is the result of a merger between 2 Banks that have been operating for a long time in Indonesia and are spread across 9 Provinces.

In 2023, one of the Bank's plans is to create a sustainable office network so that it can better serve all levels of society.

However, currently there are still many locations that cannot be reached by the Bank Shinhan Indonesia office network. For this reason, the Bank continues to develop and improve banking services by utilizing digital technology so as to increase financial access to people who cannot yet be served by our office network.

Another form of improving services to the public is the use of Mobile Sub-Branch Offices, so that the Bank can physically serve the needs of banking financial services.

## M. Product Safety and Recalled Products

Bank Shinhan Indonesia ensure that all product, service, and banking solutions of Bank Shinhan Indonesia are approved by BI and OJK. As per 2023, we have no recalled products, services, nor banking solutions

## N. Survey Kepuasan Pelanggan

Sampai dengan saat ini, Bank Shinhan Indonesia belum pernah mengadakan survey kepuasan pelanggan. Di periode mendatang, Bank Shinhan Indonesia berkomitmen untuk mengadakan survei kepuasan pelanggan untuk meningkatkan layanan Bank Shinhan Indonesia khususnya terkait dengan Keuangan Berkelanjutan

## N. Customer Satisfaction Survey

Until now, Bank Shinhan Indonesia has not conduct any customer satisfaction survey. In the future, Bank Shinhan Indonesia commits to conduct customer satisfaction survey to improve service of Bank Shinhan Indonesia especially related to Sustainable Finance.

**Tabel Pengaduan Konsumen Desember 2023**

No	Subyek	Jumlah			
		Keluhan <i>Complaint</i>	Dalam Proses <i>In the process</i>	Tidak Selesai <i>Not completed</i>	Selesai <i>Done</i>
1	Kartu ATM / Debit / ATM <i>ATM Card/ Debit Card/ ATM</i>	322	-	-	322
2	<i>Electronic Banking</i>	227	-	-	227
3	Kredit Tanpa Agunan <i>Unsecured Loans</i>	83	-	-	83
4	Kliring ( <i>Transfer</i> )/ <i>Remittance</i>	6	-	-	6
5	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	7	-	-	7
6	SMS Banking	9	-	-	9
7	Tabungan <i>Saving</i>	2	-	-	2
8	Deposito/ <i>Deposit</i>	1	-	-	1
9	Kredit/Pembiayaan Kendaraan Bermotor	1	-	-	1
	Total	658			658

### Dalam Proses :

Jumlah pengaduan yang masih dalam proses tabel diatas adalah posisi di akhir tahun 2023. Pada Bulan Maret 2024 Jumlah Pengaduan Konsumen yang masih dalam proses pada tabel diatas statusnya sudah terselesaikan.

### In Process :

The number of complaints that are still in process in the table above is the position at the end of the year 2023. On March 2024 the number of Consumer Complaints that are still in process in the table above has been completed.

### O. Corporate Social Responsibility (CSR)

Tahun 2023, Bank Shinhan Indonesia mengalokasikan sejumlah anggaran untuk mendukung pelaksanaan kegiatan CSR. Pada realisasinya, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Salah satu kegiatan yang dilakukan menyediakan beasiswa kepada 11 mahasiswa/i dari 2 institusi pendidikan, yaitu Universitas Indonesia (UI) dan Sekolah Tinggi Bahasa Asing (STBA) Yapari.

Pemberian beasiswa secara simbolis telah dilakukan pada tanggal 13 Januari 2023 di STBA Yapari dan tanggal 26 Januari 2023 di Universitas Indonesia (UI). Tidak hanya bantuan uang, para mahasiswa/i terpilih juga akan mendapatkan kesempatan untuk magang dan berkarir di Bank Shinhan Indonesia.

### O. Corporate Social Responsibility (CSR)

In 2023, Shinhan Bank Indonesia allocated some budget to support the implementation of CSR activities. In its realization, this activity is expected to have a positive impact on the community.

One of the activities carried out provides scholarships to 11 students from 2 educational institutions, namely the University of Indonesia (UI) and Yapari College of Foreign Languages (STBA).

The symbolic awarding of scholarships was carried out on January 13, 2023 at STBA Yapari and on January 26, 2023 at the University of Indonesia (UI). Not only monetary assistance, the selected students will also get the opportunity for internship and career at Shinhan Bank Indonesia.

NO	TANGGAL	KETERANGAN	RUPIAH	
			KEGIATAN SOSIAL	KEGIATAN POLITIK
1	Januari 2023	Pemberian beasiswa di Universitas Indonesia dan STBA Yapari	243.705.000	NIHIL

## P. Tanggung jawab Pengembangan Produk

Bank Shinhan Indonesia meyakini bahwa kedepannya sistem transaksi keuangan akan bergeser dari transaksi manual yang masih membutuhkan kehadiran fisik kantor Bank ke sistem keuangan digital yang dapat diakses oleh setiap masyarakat dimanapun berada.

Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan dan pemberdayaan sektor UMKM, pariwisata dan sektor lainnya.

Mencermati perkembangan ini, maka Bank Shinhan Indonesia melakukan inovasi layanan dan produk yang sejalan dengan perubahan tersebut.

Saat ini Bank Shinhan Indonesia sudah memberikan layanan bergerak atau Mobil Edukasi (KCP *Mobile*). KCP *Mobile* merupakan KCP yang dapat berpindah tempat atau yang berlokasi pada suatu tempat dalam waktu sementara untuk melayani nasabah, berupa kas mobil atau kendaraan yang dirancang khusus untuk memenuhi layanan transaksi perbankan nasabah.

Untuk meningkatkan inklusi keuangan, Bank juga melakukan inovasi lainnya berupa layanan elektronik perbankan melalui sistem aplikasi yang dapat diakses melalui *mobile phone*, sehingga diharapkan dapat menjangkau masyarakat dimanapun dan kapanpun untuk melakukan transaksi perbankan.

Bentuk tanggung jawab utama Bank lainnya adalah memberikan perlindungan kepada nasabah melalui produk dan layanan yang diberikan.

## P. Product Development Responsibility

Bank Shinhan Indonesia believes that in the future the financial transaction system will shift from manual transactions that still require the physical presence of a Bank office to a digital financial system that can be accessed by every community wherever they are.

This will have a positive impact on the improvement and empowerment of the MSME sector, tourism and other sectors.

Paying close attention to this development, the Bank Shinhan Indonesia to innovate services and products in line with these changes.

At present, Bank Shinhan Indonesia has provided mobile services or KCP Mobile Educational Cars. KCP Mobile is a KCP that moves from one place to another or is located at one place temporarily to serve customers, in the form of car cash or vehicles specifically designed to fulfill customer banking transaction services.

To increase financial inclusion, the Bank also made other innovations in the form of electronic banking services through an application system that can be accessed via mobile phones, so that it is expected to be able to reach the public anywhere and any-time to conduct banking transactions.

Another major form of Bank responsibility is to provide protection to customers through the products and services provided.



Semua produk yang ditawarkan kepada nasabah telah menerapkan prinsip keterbukaan, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data atau/ informasi nasabah, penanganan pengaduan serta Penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat, dan terjangkau.

Kami juga menyediakan informasi tertulis dalam Bahasa Indonesia secara lengkap untuk setiap produk dan layanan bank.

Kami yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa informasi dalam Laporan Keberlanjutan tahun 2023 ini telah disampaikan sesuai dengan POJK 51 /POJK.03/2017. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

All products offered to customers have implemented the principles of openness, reliability, confidentiality and security of customer data or/ information, handling complaints and resolving customer disputes in a simple, fast, and affordable manner.

We also provide complete written information for every product and service in the bank.

We, the undersigned, declare that the information in this 2023 Sustainability Report has been submitted in accordance with POJK 51/ POJK. 03 /2017. The report is prepared by the Board of Directors and has been approved by the Board of Commissioners.

**Jakarta, 30 April 2024**



**Koo Hyunghoe**

*Direktur Utama / President Director*

# LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023

Jakarta, 30 April 2024



**TIMOTY E. MARNANDUS**

Komisaris Utama / *President Commissioner*

***Approval by the Board of Commissioners for the  
2023 Sustainability Report***