

Laporan Keberlanjutan *Sustainability Report*



Daftar Isi

Table of Contents

Cover	
Daftar Isi / Table of Contents	1
Sustainability Strategy	2
Iktisar Kinerja Aspek Keberlanjutan / Sustainability Aspect Overview	6
a. Aspek Ekonomi / Economy Aspects	7
b. Aspek Lingkungan / Enviromental Aspect	9
c. Aspek Sosial / Social Aspects	11
Profil Singkat	12
a. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan / Sustainability Vision, Mission and Value	17
b. Jaringan kantor / Office Network	19
c. Skala Usaha Bank / Bank Business Scale	24
d. Produk dan Layanan / Products and Services	27
e. Perubahan Signifikan / Significant Changes	30
Penjelasan Direksi / Board of Director Message	31
Pengantar Laporan	36
Proses Penentuan Isi	37
Tata Kelola Berkelanjutan / Sustainability Governance	38
Kinerja Berkelanjutan / Sustainability Performance	51



STRATEGI KEBERLANJUTAN



SUSTAINABILITY STRATEGY



Pada tahun 2019 merupakan tahun pertama 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 peraturan, kondisi perekonomian, dan 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.

In 2019 is the first year of Bank Shinhan Indonesia implementing the Sustainable Finance program. Support from internal parties in this case Employees, Leaders and Directors as well as support from external parties including regulations, economic conditions, and political conditions in the country will strongly support this program. Bank Shinhan Indonesia to further integrate the Environmental, Social, and Governance aspects into its business processes, policies, programs and products.

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 dapat dilihat pada bagian Profil Singkat dalam laporan ini.

Bank Shinhan Indonesia developed a vision and mission of sustainability as the basis for carrying out business processes that are in accordance with the principles of Sustainable Finance. Bank Shinhan's sustainability vision and mission can be seen in the Brief Profile section of this report.

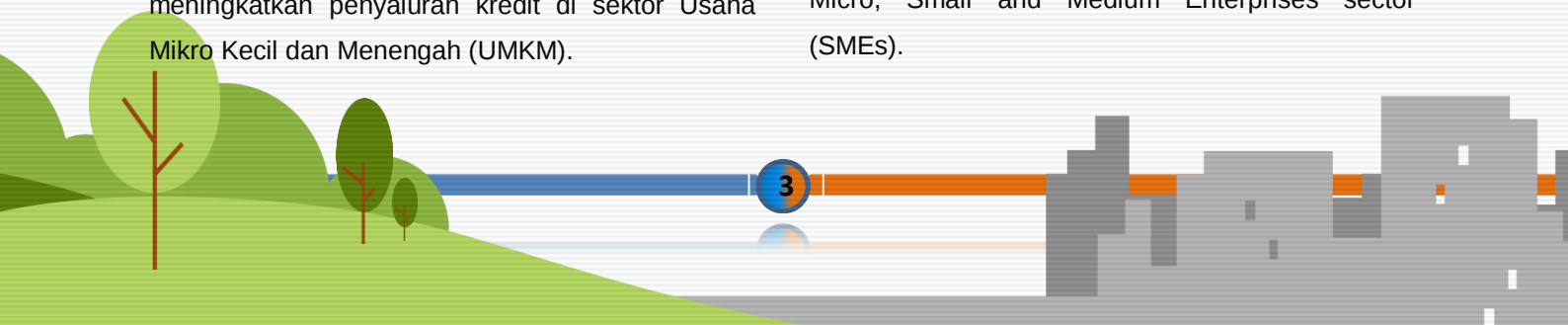
Strategi dalam mewujudkan visi dan misi keberlanjutannya adalah dengan penerapan program-program internal yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan. Upaya ini dilakukan dengan tujuan menjadi bank yang turut serta mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Program-program prioritas yang telah disusun untuk memenuhi tujuan tersebut yaitu:

Strategy to realize its sustainability vision and mission involves implementing internal programs in line with the sustainability principle. These efforts was carried out with the aim of becoming a bank that participate in achieving the goal of sustainable development in Indonesia. Priority programs that have been prepared to meet these objectives are:

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 di sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

The othe strategy for increasing the Sustainable Finance loan portfolio is to increase lending in the Micro, Small and Medium Enterprises sector (SMEs).



KOMITMEN PADA KEUANGAN BERKELANJUTAN



COMMITMENTS FOR SUSTAINABLE FINANCE



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

Untuk mewujudkan pencapaian keberlanjutan, BSI telah menerbitkan layanan yang dapat berdampak pada lingkungan yaitu Sistem online banking (SOL).

Dengan peningkatan layanan online banking ini, diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas dan listrik di sisi bank dan efisiensi emisi kendaraan dari sisi nasabah karena tidak perlu melakukan perjalanan ke bank.

Komitmen BSI pada keuangan berkelanjutan :

- 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 BSI.
- d. Menyediakan dukungan akses keuangan bagi seluruh masyarakat termasuk mereka yang kurang beruntung dan di daerah terpencil.
- e. Berpartisipasi dalam upaya bersama meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

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

To realize the achievement of sustainability, BSI has issued services that can have an impact on the environment, namely the online banking system (SOL).

With the increase in online banking services, it is expected to reduce the use of paper and electricity on the bank side and vehicle emissions efficiency from the customer side because there is no need to travel to the bank.

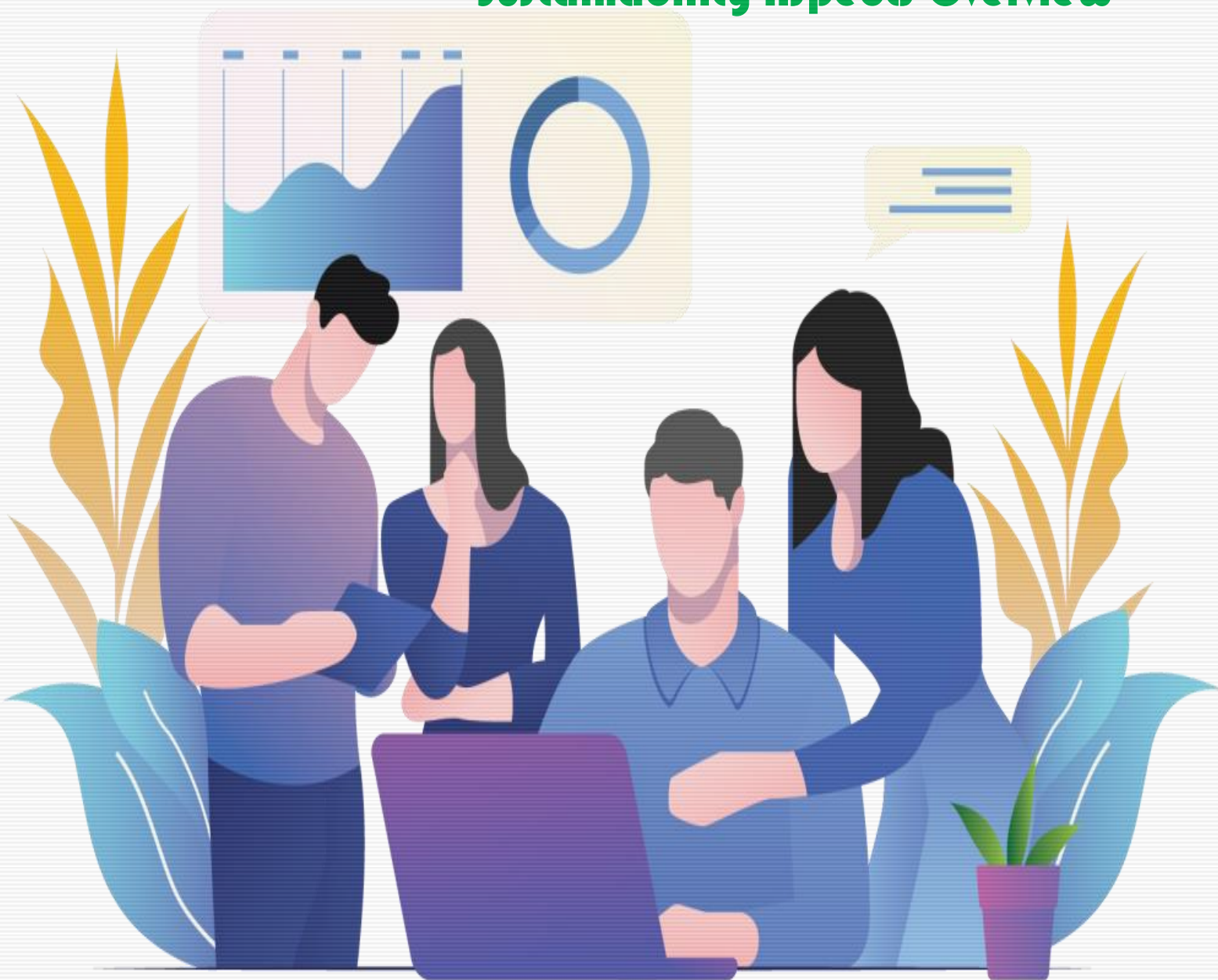
BSI's commitment to sustainable finance:

- 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 BSI.
- d. Provide financial access support for all communities including those who are less fortunate and in remote areas.
- e. Participate in joint efforts to improve community welfare.



IKTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

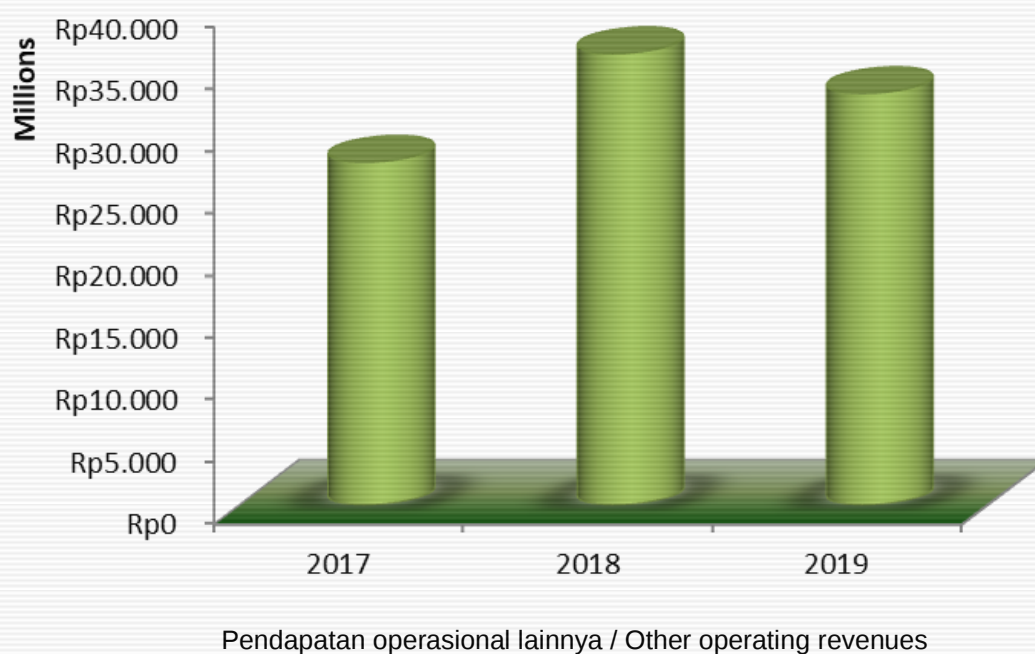
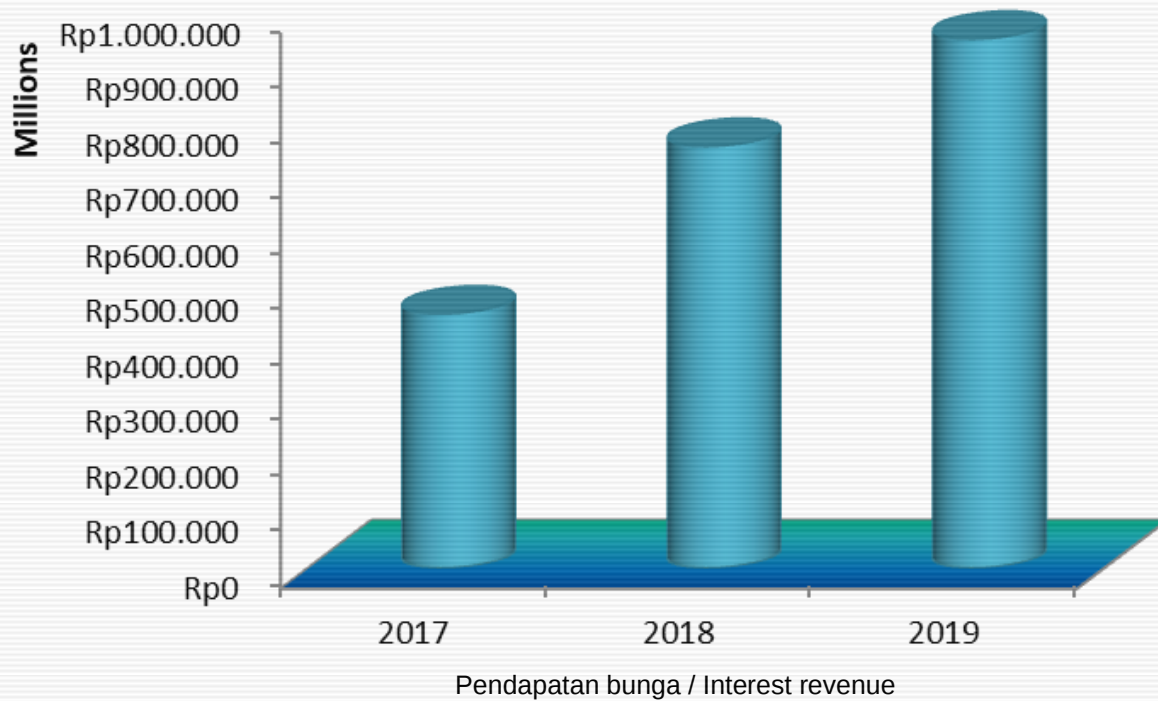
Sustainability Aspects Overview

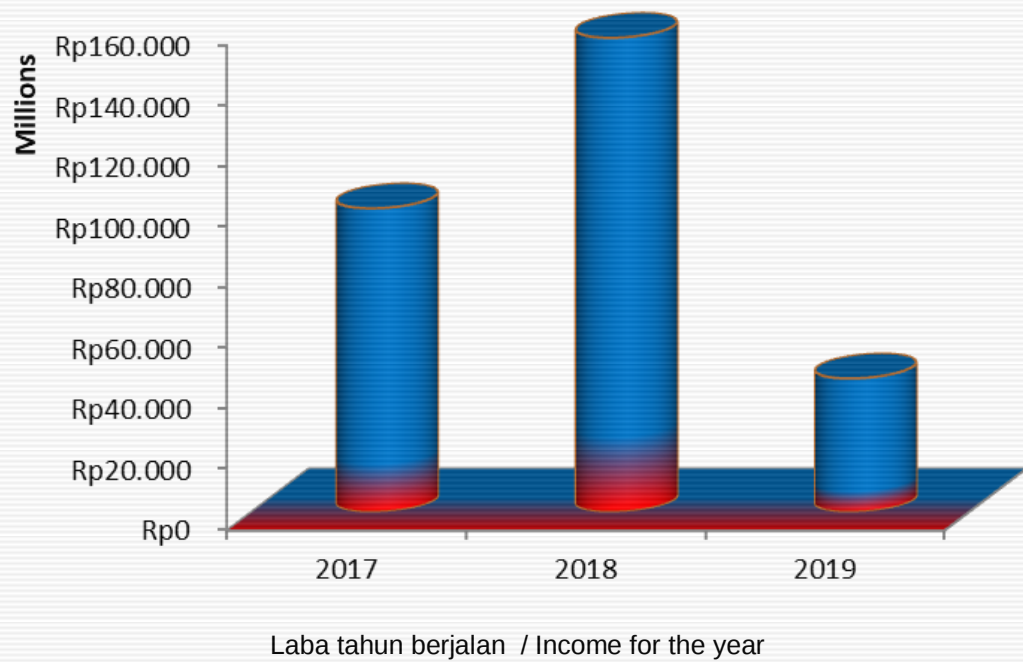
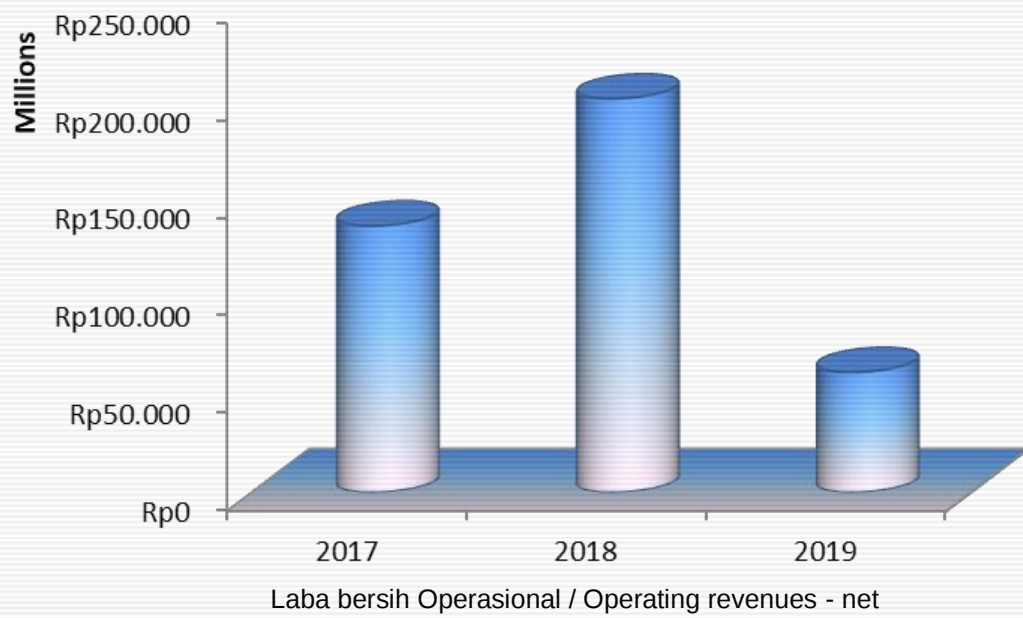


Sustainability Aspect Overview



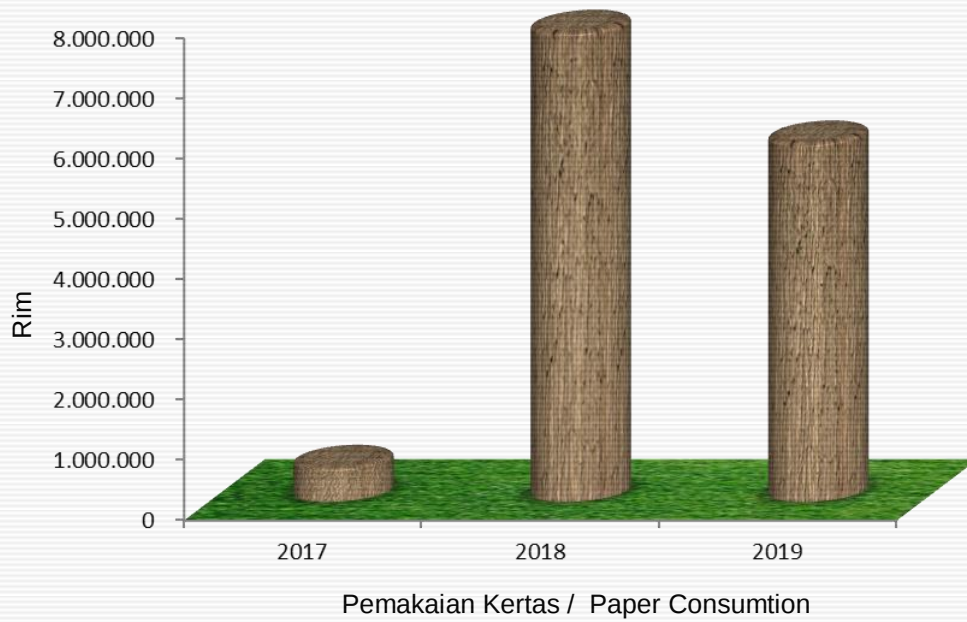
Aspek Ekonomi
Economy Aspect

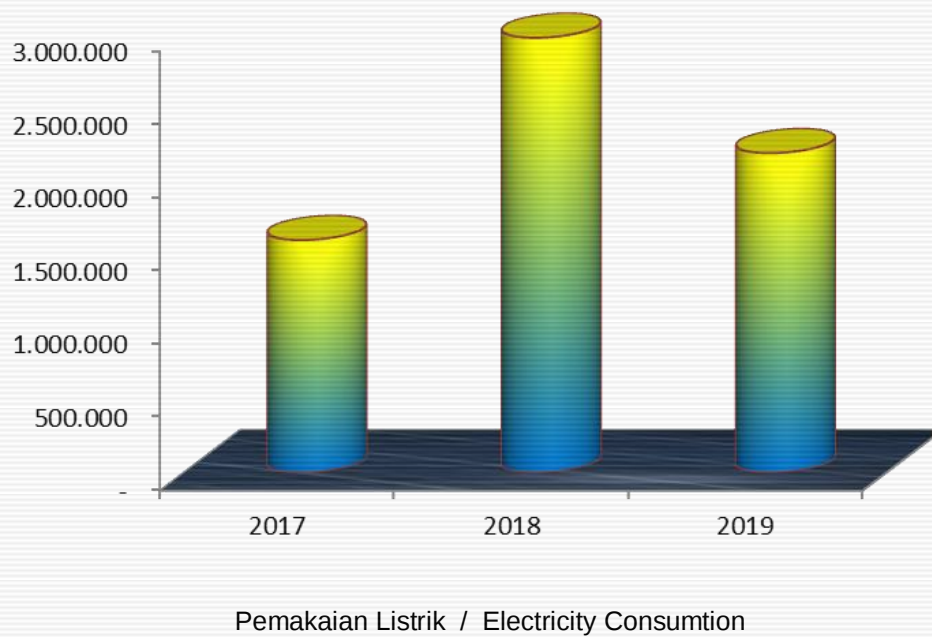
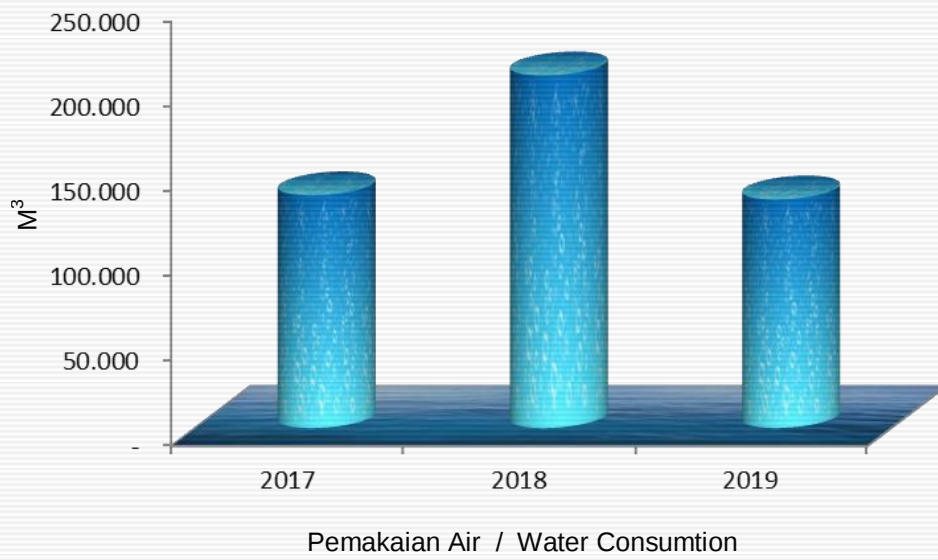




Aspek lingkungan

Environmental Aspects





Aspek Sosial

Social Aspects

Dalam hal kesempatan bekerja, bank Shinhan memberikan kesempatan kepada semua warga negara Indonesia untuk bekerja dan berkarir di semua jaringan Bank Shinhan terutama masyarakat di sekitar lokasi kantor.

In terms of employment opportunities, Shinhan bank provides opportunities for all Indonesian citizens to work and have a career in all of the Shinhan Bank networks, especially the community around the office location.

Uraian Description	Tahun 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Dewan Direksi Board of Director	6	1	5	1	5	-
Pimpinan Cabang Branch Manager	17	5	21	5	19	7
Pimpinan Cabang Pembantu Sub-Branch Manager	21	8	22	9	17	7
Pimpinan Kantor Kas Cash Office Manager	1	-	1	-	-	1

Uraian Description	Jumlah Karyawan		
	Total	Dari Daerah Setempat	%
Dewan Direksi Board of Director	5	3	60
Karyawan di Jaringan Kantor Employees in the Office Network	520	474	91
Karyawan di Kantor Pusat Employees in the Head Office	260	49	19

Bank juga telah ikut dalam pemberdayaan masyarakat dengan cara memberikan bantuan kepada yayasan yatim piatu dan beasiswa. Disamping itu bank berperan meningkatkan akses keuangan kepada masyarakat melalui program inklusi keuangan.

The bank has also participated in community empowerment by providing assistance to orphanages and scholarships. In addition, banks play a role in increasing financial access to the public through financial inclusion programs.



PROFIL SINGKAT



BRIEF PROFILE



PT Bank Shinhan Indonesia (selanjutnya disebut "Bank"), 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 ijin 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 Jogjakarta. 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.

PT Bank Shinhan Indonesia (the "Bank"), formerly PT Bank Metro Express, was established based on notarial deed No. 6 of Julizar, notary in Jakarta, dated 8 September 1967, which was then amended by deed No. 10 dated 6 July 1968 and deed No. 4 dated 3 October 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 28 April 1970 and was published in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 47 supplement No.173 dated 12 June 1970.

On 4 April 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 21 December 1976, the Bank merged with N.V. Bank Umum Persatuan Ekonomi domiciled in Jogjakarta by virtue of notarial deed No. 234 dated 21 December 1976 of Ridwan Suselo, S.H., the 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 6 June 1978 and was published in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 56, supplement No. 431, dated 14 July 1978.

On 22 March 1995, Bank Indonesia appointed the Bank as a Foreign Exchange Bank in Decision Letter 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 PT 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.

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 Notaris Hermin Budisetyasih, SH., M.Kn., notaris di Jakarta.

Anggaran Dasar Bank telah mengalami beberapa perubahan, terakhir diubah dengan Akta No. 08 tanggal 20 Agustus 2018 yang dibuat dihadapan Notaris Hermin Budisetyasih, S.H., M.Kn., notaris di Jakarta, menyetujui tentang isi pasal 12 mengenai tugas dan wewenang Direksi dan menyatakan kembali seluruh isi anggaran Dasar Bank. Akta perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0233898 tanggal 20 Agustus 2018.

Based on the Statement of the Minutes of No. 31 as notarized by Hermin Budisetyasih, S.H., M.Kn., notary in Jakarta, dated 30 November 2015, the name of the Bank was changed from PT Bank Metro Express, into PT 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.Tahun 2015 dated 30 November 2015.

On 6 December 2016, the Bank merged with PT Centratama Nasional Bank (CNB) domiciled in Surabaya by virtue of notarial deed No. 1 dated 1 December 2016 of Hermin Budisetyasih, SH., M.Kn., notary in Jakarta.

The Bank's Articles of Association have been amended several times and the latest amendment is based on Deed No. 08 as notarized by Hermin Budisetyasih, S.H., M.Kn., notary in Jakarta dated 20 August 2018, which agree the content on article 12 regarding role and authority of Directors and restate the entire contents of the Bank's Articles of Association. The changes were approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in Decision Letter No.AHU-AH.01.03-0233898 dated 20 August 2018.P/DIR.



Susunan Dewan Komisaris dan Direksi Bank telah mengalami beberapa perubahan, terakhir diubah dengan Akta No. 18 tanggal 27 September 2019 yang dibuat dihadapan Notaris Hermin Budisetyasih, S.H., M.Kn., notaris di Jakarta. Akta perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0338973 tanggal 30 September 2019.

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

Kantor Pusat Bank berlokasi di International Financial Centre 2, lantai 30-31, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan. Pada tanggal 31 Desember 2019, Bank memiliki jumlah Kantor Cabang sebanyak 51.

Pada tanggal 31 Desember 2019, susunan Dewan Komisaris dan Direksi Bank adalah sebagai berikut:

Dewan Komisaris

Komisaris utama : Timoty E. Marnandus
 Komisaris : Emanuel Lamén Ola
 Kim, Ji Hyung

Direksi

Direktur utama : Hwang Dae Geu
 Direktur : Ridwan Anwar Goenawan
 Suharjanto Djunaidi
 Tony Tanusaputra
 Park Hee Jin

Pada tanggal 31 Desember 2019, Bank memiliki karyawan masing-masing sebanyak 779 karyawan.

The members of the Bank's Board of Commissioners and Board of Directors have been amended several times and the latest amendment is based on Deed No. 18 as notarized by Hermin Budisetyasih, S.H., M.Kn., notary in Jakarta dated 27 September 2019. The changes were approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia in Decision Letter No. AHU-AH.01.03-0338973 dated 30 September 2019.

In accordance with article 3 of the Bank's Articles of Association, the scope of its activities is to engage in commercial banking.

The Bank's head office is located at International Financial Centre 2, 30th-31st floor, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan. On 31 December 2019, The Bank has 51 Branch Offices.

As of 31 December 2019, the members of the Bank's Board of Commissioners and Board of Directors are as follows:

Board of Commissioners

President Commissioner : Timoty E. Marnandus
 Commissioner : Emanuel Lamén Ola
 Kim, Ji Hyung

Board of Directors

President Director : Hwang Dae Geu
 Directors : Ridwan Anwar Goenawan
 Suharjanto Djunaidi
 Tony Tanusaputra
 Park Hee Jin

As of 31 December 2019, the Bank has 779 employees, respectively.



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 BSI.

SHB merupakan bank umum komersial terbesar di Korea Selatan, dan telah beroperasi secara global dengan ratusan jaringan kantor yang tersebar di dalam negeri Korea Selatan dan 20 negara di dunia termasuk Indonesia

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

Jaringan Global Global Network



Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan

Sustainability Vision, Mission and value



Visi utama :

Menjadi bank nomor 1 yang menciptakan masa depan yang baru dan dicintai oleh semua.

Visi Keuangan Berkelanjutan :

Menjadi Bank terbaik dalam menciptakan keuangan berkelanjutan di Indonesia.

Misi Utama :

Membangun Dunia yang Lebih baik Melalui Kekuatan Finansial "Dengan memanfaatkan keahlian, pengetahuan, dan sumber daya sebagai ahli dan perusahaan keuangan. Kami mengurangi pengejaran kinerja yang berlebihan dan menciptakan kembali semangat pelanggan dan nilai-nilai sosial."

Misi Keuangan Berkelanjutan :

Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan hidup.

Metodologi

Berinovasi dalam cara memberikan produk dan layanan juga mengelola aset pelanggan kami dalam pasar yang berubah dengan cepat.

Main Vision :

Shinhan Strives to Become the Number 1 Bank that Creates A New Future and is Loved by All.

Vision of Sustainable Finance :

To be the best bank in creating sustainable finance in Indonesia.

Main Mission:

Building a Better World Through Financial Strength "By utilizing expertise, knowledge, and resources as an expert and financial company. We reduce the pursuit of excessive performance and re-create the enthusiasm of customers and social values. "

Mission of Sustainable Finance :

Caring for the interests of the community and the environment.

Methodology

Innovate the way we deliver products and services and manage our customers asset in rapidly changing markets.



Nilai-nilai dasar

Orientasi Pelanggan

Kami selalu berpikir dan bertindak dengan fokus pada Nasabah berdasarkan kejujuran dan kepercayaan sehingga kami dapat tumbuh bersama dengan Nasabah dan sepenuhnya memenuhi tanggung jawab sosial perusahaan kami untuk semua anggota masyarakat.

Saling Menghormati

Kami berusaha untuk mencapai kemakmuran bagi semua orang dengan mengutamakan saling menghormati dan pertimbangan antara grup perusahaan, departemen dan individu dan dengan demikian memaksimalkan kekompakan organisasi.

Melakukan Perubahan

Kami berusaha untuk membuat perbedaan daya saing yang akan membantu kita memimpin dalam pasar di masa depan dengan terus menerus, mencoba pendekatan kreatif daripada beristirahat pada kemenangan kami.

Berpikir kreatif : Kami mencoba untuk selalu berpikir kreatif dan mencari cara yang lebih baik.

Menjadi Yang Terbaik

Kami membuat tujuan yang menantang dengan menjadi yang terbaik dan melakukannya dengan penuh semangat dan cepat dengan komitmen yang kuat dan semangat untuk mencapai tujuan tersebut.

Tujuan yang menantang : Kami membuat tujuan yang menantang, bukan yang mudah dan mencari cara-cara khusus untuk mencapainya.

Rasa Memiliki

Kami berinisiatif dalam pekerjaan kami dengan rasa tanggung jawab dan rasa memiliki bahwa pertumbuhan organisasi juga membawa pertumbuhan pribadi.

Core Values

Customer Oriented

We always think and act with a focus on customers based on honesty and trust so that we can grow together with customers and fully fulfill our corporate social responsibility for all member of the community.

Mutual Respect

We strive to achieve prosperity for everyone by prioritizing mutual respect and consideration between group companies, departments and individuals and thereby maximizing organizational cohesiveness.

Initiate Change

We strive to make a difference in competitiveness that will help us lead the market in the future by constantly trying out creative approaches rather than resting on our laurels.

Creative thinking : We try to always think creatively and look for better ways.

Toward The Best

We make challenging goals by being the best and do it passionately and quickly with a strong commitment and passion to achieve those goals.

Challenging goals : We set challenging goals, not easy ones and look for specific ways to achieve them.

Ownership

We take the initiative in our work with a sense of responsibility and ownership that organizational growth also brings personal growth.



Jaringan Kantor

PT BANK SHINHAN INDONESIA

KANTOR PUSAT NON OPERASIONAL

International Financial Center Tower 2,
Lt. 30-31, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,
Jakarta Selatan 12920

Telp. 021-29751500

Fax. 021-29880346

KANTOR PUSAT OPERASIONAL

International Financial Center Tower 2,
Lt. Dasar, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,
Jakarta Selatan 12920

Telp. 021-29751623

021-29751632

Fax. 021-22512479



Shinhan Bank

Office Network





KC. Darmawangsa

Jl. Darmawangsa VI No.47
RT 05 RW 01, Pulo, Kebayoran Baru,
Jakarta Selatan 12160
Telp. 021-2700426
Fax. 021-2700425

KCP. Glodok

Pertokoan Glodok Plaza
Blok D No.5 Jl. Pinangsia Raya
Jakarta Pusat 11110
Telp. 021-2601838
Fax. 021-2601839

KCP. Jembatan Lima

Jl. KH. Moh. Mansyur, No. 73A Tambora,
Jakarta Barat 11260
Telp. 021-63851947, 63851949
Fax. 021-6314087

KCP. Kebon Jeruk

Jl. Pesanggrahan Raya, No. 2D, Kebon Jeruk
Jakarta Barat 11620
Telp. 021-5866365
Fax. 021-5868981

KCP. Kelapa Gading

Jl. Boulevard Raya Blok FX 1
No. 13 – 14, Jakarta Utara 14240
Telp. 021-4535823
Fax. 021-453824

KCP. Wahid Hasyim

Tamansari Parama Office,
Jl. K.H Wahid Hasyim No. 84-86 RT. 15 RW. 03,
Kebon Sirih, Menteng, Jakarta Pusat 10350
Telp. 021-3102525, 3102527, 3102500
Fax. 021-3106144

KCP. Roxy Mas

ITC Roxy Mas Blok D2 No.1, Jl. K.H Hasyim Ashari,
Jakarta Pusat 10150
Telp. 021-63859343
Fax. 021-63859344

KCP. Senen

Komp. Ruko Atrium Blok H-23
Jl. Senen Raya No. 135,
Jakarta Pusat 10410
Telp. 021-3521023
Fax. 021-3521024



KCP. Tanjung Priok

Jl. Kramat Jaya No. 31,
Jakarta Utara 14270
Telp. 021-4303673
Fax. 021-4303426

KCP. Pinangsia

Ruko Pinangsia Blok A-32
Karawaci Office Park, Tangerang, Banten 15139
Telp. 021-50813021, 50813022, 50813023
Fax. 021-20813025

KCP. Amartapura

Apartemen Amartapura Tower B Unit 1/F
Tangerang, Banten 15811
Telp. 021-55681929, 29506835, 22224306
Fax. 021-55680910

KCP. Cibubur

Cibubur Times Square Blok B-1 No.2,
Jl. Alternative Cibubur Jatikarya, Jatisampurna
Bekasi, Jawa Barat 17435
Telp. 021-28672944, 28672911
Fax. 021-28672410

KC. Karawang

Jl. Tuparev No. 149
Karawang, Jakarta Barat 41312
Telp. 0267-410555, 410666
Fax. 0267-402575

KCP. Kopo

Komp. Ruko Lucky Business Center A-9
Taman Kopo Indah, Bandung,
Jawa Barat 40226
Telp. 022-5421955
Fax. 022-5417895

KC. Magelang

Jl. Ikhlas B 3-4, Magersari,
Magelang, Jawa Tengah 56126
Telp. 0293-314725, 314133
Fax. 0293-314726

KC. Semarang

Komp. Pertokoan Bangkong Plaza Blok C-1
Jl. MT. Haryono, Semarang Jawa Tengah 50242
Telp. 024-8442777
Fax. 024-8311677

KCP. Tanah Abang

Jl. KH. Fachruddin 36 lok AA-31, Tanah Abang
Jakarta Pusat 13790
Telp. 021-3924580, 3806413
Fax. 021-3806414

KC. Mangga Dua

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

KCP. Gading Serpong

Jl. Boulevard Raya Blok BA 3 No. 56
Tangerang, Banten 15810
Telp. 021-5461322, 5461442
Fax. 021-5461595

KCP. Cikarang

Ruko Thamrin Blok B-10,
Jl. M. H. Thamrin Lippo Cikarang, Cikarang Selatan,
Bekasi, Jawa Barat 17435
Telp. 021-28672944, 28672911
Fax. 021-28672410

KC. Bandung

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

KC. Purwokerto

Jl. Perintis Kemerdekaan Ruko No. 25
Purwokerto, Jawa Tengah 53141
Telp. 0281-642966, 642969
Fax. 0281-642965

KC. Solo

Jl. Honggowongso No. 12A, Kratonan – Serengan
Solo, Jawa Tengah 57153
Telp. 0271-630981, 630982
Fax. 0271-634167

KC. Kudus

Ruko Ahmad Yani No. 11
Jl. Ahmad Yani, Kudus, Jawa Tengah 59317
Telp. 0291-446455, 446454
Fax. 0291-446457



KC. Yogyakarta

Jl. HOS Cokroaminoto No. 104

Yogyakarta 55244

Telp. 0274-619808

Fax. 0274-619708

KC. Bukit Darmo

Jl. Bukit DarmoBoulevard Blok B2-31

CBD Office Park 2,

Surabaya, Jawa Timur 60226

Telp. 031-99142444,99146142,99147636

Fax. 031-99142578

KC. Kedungdoro

Jl. Kedungdoro No. 32,

Surabaya, Jawa Timur 60261

Telp. 031-5319001, 5458522

Fax. 031-5322076, 5320360

KC. Pucang Anom

Jl. Pucang Anom 60,

Surabaya, Jawa Timur 60282

Telp. 031-5024390, 5024391

Fax. 031-5024393

KC. Bibis

Jl. Bibis No.21 -23

Surabaya, Jawa Timur 60161

Telp. 031-3550894, 3550895

Fax. 031-99092723

KC. Gresik

Jl. RA. Kartini 106A

Gresik, Jawa Timur 10340

Telp. 031-39925565, 39925462, 39925163

Fax. 031-39925277

KCP. Menganti

Jl. Raya Menganti No. 193, Ruko Taman Pondok

Indah Blok A No. 28, Surabaya, Jawa Timur 60228

Telp. 031-7669163

Fax. 031-7661995

KCP. MERR

Jl. IR. DR. H. Sukarno, Ruko Icon 21 Blok R/26

MERR, Jawa Timur 60117

Telp. 031-99005050, 99005051

Fax. 031-99005004

KC. Medan

Komplek The Crown Center

Jl. S. Parman Blok A No. 10 -11, Medan 20153

Telp. 061-42009817, 42008431, 42009326

Fax. 061-42007648

KCP. Panglima Sudirman

Intiland Tower Surabaya Lt. 1 Suite 11

Jl. Panglima Sudirman 101-103,

Surabaya, Jawa Timur 60271

Telp. 031-52403042, 52403342, 52403442

Fax. 031-52403064

KCP. Kapasan

Jl. Kapasan No. 51-C

Surabaya, Jawa Timur 60141

Telp. 031-3717178, 3767845

Fax. 031-3716276

KCP. Rungkut

Komp. Ruko Wadungasri Permai Kav. A-5

Jl. Raya Wadungasri No.46

Sidoarjo, Jawa Timur 61256

Telp. 031-8668948

Fax. 031-8668942

KCP. Kapas Krampung

Jl. Kapas Krampung No.138 i

Surabaya, Jawa Timur 60133

Telp. 031-5027255, 5027211

Fax. 031-5027231

KCP. Waru

Jl. Jend. S.Parman 22-A, Waru

Surabaya, Jawa Timur 61256

Telp. 031-8554507

Fax. 031-8538714

KCP. Sidoarjo

Jl. Soenandar Priyosudarmo Rk B-22

Sidoarjo, Jawa Timur 61200

Telp. 031-8053069, 8053070

Fax. 031-8053066

KCP. Krian

Jl. Gubernur Sunandar Priyo Sudarmo No. 5

Krian, Sidoarjo, Jawa Timur 61262

Telp. 031-8983282, 8983285

Fax. 031-8983281



KC. Tulungagung

Jl. Jend. Sudirman No. 118
Tulungagung, Jawa Timur 66212
Telp. 0355-336324, 336325
Fax. 0355-322307

KC. Jombang

Kmp. Pertokoan Cemapaka Mas
Jl. Soekarno Hatta Blok A6
Jombang, Jawa Timur 61412
Telp. 0321-853448, 875628
Fax. 0321-850009

KC. Nganjuk

Jl. Ahmad Yani No. 239
Nganjuk, Jawa Timur 64418
Telp. 0358-330300
Fax. 0358-330301

KC. Malang

Jl. KH. Zainul Arifin NO. 100
Malang, Jawa Timur 65118
Telp. 0341-352020
Fax. 0341-362804

KC. Makassar

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

KC. Madiun

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

KC. Jember

Jl. Trunojoyo No. 58
Jember, Jawa Timur 68137
Telp. 0331-429592, 429590
Fax. 0331-482865

KCP. Genteng Banyuwangi

Jl. Gajah Mada No.166
Genteng Banyuwangi, Jawa Timur 68465
Telp. 0333-842094, 842095
Fax. 0333-842438

KC. Bali

Jl. Boulevard Sunset Road No. 18
Simpang Dewa Ruci, Kuta, Bali 80361
Telp. 0361-4754684, 4752176
Fax. 0361-4726566

KC. Mataram

Jl. Gajah Mada No.166
Genteng Banyuwangi, Jawa Timur 68465
Telp. 031-8554507
Fax. 031-8538714



SKALA USAHA BANK



BANK BUSINESS SCALE



Skala Usaha Business Scale	Satuan Unit	2019	2018	2017
Total Aset Total Assets	Jutaan Rupiah Million IDR	16.163.057	12.343.817	8.357.383
Biaya Tenaga Kerja Manpower Expenses	Jutaan Rupiah Million IDR	5.249	5.327	2.763
Kewajiban Liabilities	Jutaan Rupiah Million IDR	11.655.032	7.855.584	4.048.035
Modal Equity	Jutaan Rupiah Million IDR	4.508.025	4.458.232	4.309.347
Jumlah Karyawan Total employees	Orang People	785	835	704
Jumlah Kantor Total Offices	Unit	51	60	60

KOMPOSISI BERDASARKAN LEVEL ORGANISASI
Employee composition by Organization Level

Level	2019	2018	2017
Officer	57	100	106
Senior Officer	360	382	314
Supervisor	122	108	52
Manager	86	79	48
Deputy General Manager	72	75	74
Senior Deputy General Manager	31	30	18
General Manager	34	35	25
Executive General Manager	12	14	14
Director	5	6	7
Commissioner	3	3	4
Total	785	835	704

KOMPOSISI BERDASARKAN JENIS KELAMIN
Employee composition by Gender

Jenis Kelamin Gender	2019	2018	2017
Laki-laki Male	395	426	357
Perempuan Female	390	409	347
Total	785	835	704



KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN USIA

Employee composition by Age

Usia Age	2019	2018	2017
< 21 Tahun < 21 Years Old	-	6	6
> 21 - 35 Tahun > 21 - 35 Years Old	350	403	317
> 35 - 45 Tahun > 35 - 45 Years Old	251	246	213
> 45 - 58 Tahun > 45 - 58 Years Old	172	169	160
> 58 Tahun > 58 Years Old	12	11	8
Total	785	835	704

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN STATUS KETENAGAKERJAAN

Employee composition by Employment Status

Status	2019	2018	2017
Pegawai Tetap Permanent Employee	711	726	641
Pegawai Tidak Tetap Non-Permanent Employee	74	109	63
Total	785	835	704

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Employee composition by Education Level

Pendidikan Education	2019	2018	2017
SMP Sederajat	4	5	5
SMA Sederajat	123	129	125
D1	4	4	5
D2	-	-	-
D3	86	95	93
S1	525	562	445
S2	41	38	28
S3	2	2	3
Total	785	835	704



PRODUK DAN LAYANAN



PRODUCTS AND SERVICES



PRODUK DAN LAYANAN

PRODUK SIMPANAN

1. Tabungan
 - a. Tabungan Shinhan
 - b. Tabungan Shinhan Plus
 - c. Tabungan Shinhan Prime
 - c. Tabungan Shinhan Junior
 - d. Tabungan Berjangka Shinhan
2. Giro
 - a. Giro Shinhan
 - b. Giro Shinhan Prime
3. Deposito
 - a. Deposito Berjangka
 - b. Deposito On-Call
 - c. Deposito Online

PRODUK PINJAMAN

1. Pinjaman Modal Kerja
 - a. Pinjaman Rekening Koran
 - b. Pinjaman Korporasi
 - c. Pinjaman Tetap
 - d. Pinjaman Akseptasi
 - e. Pinjaman Demand Loan
 - f. Pinjaman Sindikasi
2. Pinjaman Investasi
 - a. Pinjaman Korporasi
 - b. Pinjaman Tetap
 - c. Pinjaman Sindikasi
 - d. Pembiayaan Penerusan
3. Pinjaman Konsumsi
 - a. Pinjaman Personal
 - b. Pinjaman Tetap
 - c. Kredit Pemilikan Rumah
 - d. Kredit Tanpa Agunan
 - e. Pembiayaan Penerusan

PRODUCTS AND SERVICES

SAVING PRODUCTS

1. Savings
 - a. Shinhan Savins
 - b. Shinhan Saving Plus
 - c. Shinhan Prime Shinhan
 - d. Shinhan Saving Junior
 - e. Shinhan Time Saving
2. Current Account
 - a. Shinhan Current Account
 - b. Shinhan Prime Current Account
3. Time Deposit
 - a. Time Deposit
 - b. On-Call Time Deposit
 - c. Online Time Deposit

LOAN PRODUCTS

1. Working Capital Loans
 - a. Current Account Loan
 - b. Corporate Loan
 - c. Fixed Loan
 - d. Acceptance Loan
 - e. Demand Loan
 - f. Syndicated Loan
2. Investment Loans
 - a. Corporate Loan
 - b. Fixed Loan
 - c. Syndicated Loan
 - d. Channeling Loan
3. Consumer Loans
 - a. Personal Loan
 - b. Fixed Loan
 - c. Mortgage
 - d. Usecured Loan
 - e. Channeling Loan



LAYANAN

1. Kliring
2. Ekspor dan Impor
3. Pengiriman Uang :
 - a. Pengiriman Dalam Negeri
 - b. Pengiriman Antar Negara
 - c. Penerimaan Anar Negara
4. Penukaran Valuta Asing
5. ATM
6. Internet Banking
7. Mobile Banking
8. Virtual Account
9. Safe Deposit Box
10. Pembayaran Tagihan

SERVICES

1. Clearing
2. Export and Import
3. Remittance :
 - a. Domestic Remittance
 - b. Overseas Remittance
 - c. SWIFT
4. Foreign Exchange
5. ATM
6. Internet Banking
7. Mobile Banking
8. Virtual Account
9. Safe Deposit Box
10. Bill Payment



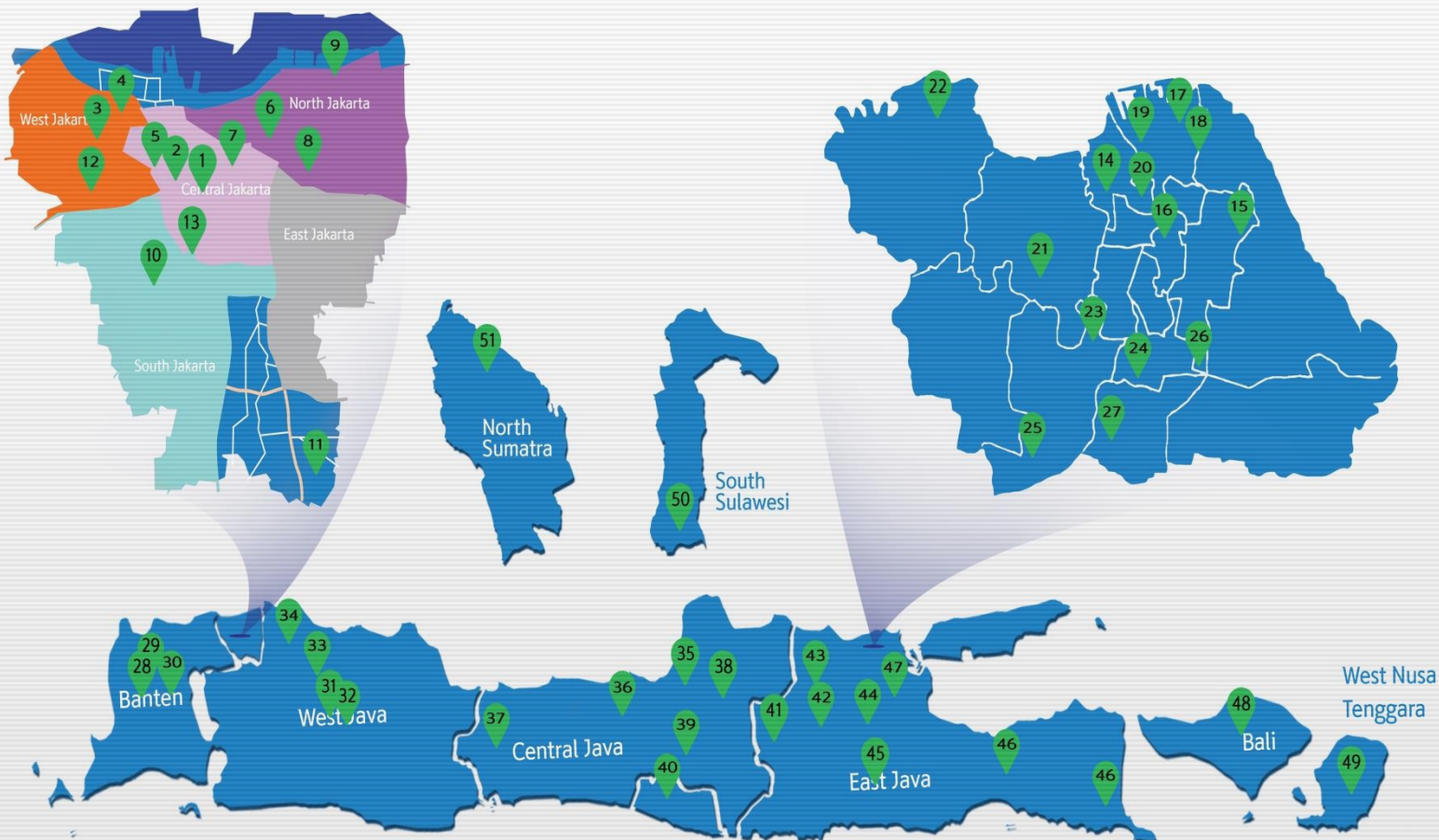
Perubahan Signifikan

Kantor Pusat Bank berlokasi di International Financial Centre 2, lantai 30-31, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan. Pada tahun 2019, terdapat perubahan yang cukup signifikan pada jumlah jaringan kantor bank shinhan.

Significant Changes

The Bank's head office is located at International Financial Centre 2, 30th-31th floor, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan. In 2019, there was a significant change in the number of Shinhan bank office networks.

Jenis Kantor Office Type	2019	2018	2017
Kantor Cabang Branch Office	26	26	25
Kantor Cabang Pembantu Sub-Branch Office	24	33	33
Kantor Kas Cash Office	1	1	2
Total	51	60	60



PENJELASAN DIREKSI



HWANG DAE GEU

Direktur Utama / President Director

BOARD of DIRECTOR MESSAGE



Para pemangku kepentingan yang terhormat. Puji dan syukur kita panjatkan bersama ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena di tengah dinamika yang dihadapi selama tahun 2019, Bank Shinhan Indonesia (BSI) telah berkomitmen pada kinerja keberlanjutan termasuk penerapan keuangan berkelanjutan sebagai bentuk dukungan BSI dalam implementasi Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017 tanggal 27 Juli 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK), Emiten dan Perusahaan Publik.

Laporan Keberlanjutan ini berisi komitmen, strategi dan kinerja pencapaian kami terkait Keuangan Berkelanjutan. Adapun komitmen kami adalah :

- 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 BSI.
- d. Menyediakan dukungan akses keuangan bagi seluruh masyarakat termasuk mereka yang kurang beruntung dan di daerah terpencil.
- e. Berpartisipasi dalam upaya bersama meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

BSI menyadari tidak mudah untuk menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan termasuk dalam hal penerapan keuangan berkelanjutan. Selain dinamika ekonomi nasional yang secara langsung mempengaruhi bisnis BSI, tantangan yang dihadapi adalah belum semua pihak memiliki pemahaman mengenai penerapan keberlanjutan.

Dear stakeholders. Praise and gratitude we extend together to the presence of God Almighty, which in the midst of the dynamics encountered during 2019, Bank Shinhan Indonesia (BSI) has implemented a commitment to sustainability performance including the application of sustainable finance as a form of BSI support in the implementation of OJK Regulation No.51/POJK.03/2017 dated 27th July 2017 concerning the Application of Sustainable Finances for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.

This Sustainability Report contains our commitments, strategies and performance achievements regarding Sustainable Finance. Our commitments are:

- 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 BSI.
- d. Provide financial access support for all communities including those who are less fortunate and in remote areas.
- e. Participate in joint efforts to improve community welfare.

BSI is aware that it is not easy to apply the principles of sustainability, including in the case of sustainable finance. In addition to the dynamics of the national economy that directly affect BSI's business, the challenge faced is that not all parties have an understanding of the application of sustainability.



Melalui Surat No. 302/BSI-DIR/XI/2019 tertanggal 25 November 2019, kami juga menyusun dan menetapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai bagian dari penerapan keberlanjutan. RAKB dimaksudkan untuk mendukung pencapaian kinerja BSI yang berorientasi pada tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs).

BSI mendukung penerapan keuangan berkelanjutan dengan berkomitmen untuk dapat menyediakan produk pembiayaan yang ditujukan untuk membiayai pembangunan berkelanjutan, ekonomi yang rendah karbon, dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

Kegiatan operasional di internal bank shinhan sudah mendukung kegiatan keuangan keberlanjutan diantaranya dengan menghemat penggunaan kertas, air, listrik dan tidak menggunakan air minum dalam kemasan plastik.

Kami juga menginginkan agar aktivitas, produk, dan jasa yang disediakan BSI mengintegrasikan pengelolaan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola sesuai dengan tingkat risiko yang kami hadapi.

Perkembangan ekonomi, sosial dan juga perkembangan politik, akan mempengaruhi pertumbuhan kredit untuk Nasabah yang jenis usahanya bersinggungan langsung dengan industri yang terkait dengan lingkungan. Namun kami percaya bahwa saat ini sudah terdapat kesadaran masyarakat terutama pelaku usaha yang mulai bertanggung jawab atas terhadap lingkungan dan sosial di sektor bisnis mereka.

Kami juga masih menghadapi tantangan dalam membangun kesadaran dan pengetahuan yang membutuhkan waktu, dan penerapan rencana yang sudah disusun secara bertahap.

Through Letter No. 302/BSI-DIR/XI/2019 dated 25th November 2019, we also developed and established a Sustainable Financial Action Plan (RAKB) as part of implementing sustainability. The RAKB is intended to support the achievement of BSI's performance which is oriented towards sustainable development goals (SDGs).

BSI supports the application of sustainable finance by committing to be able to provide financing products aimed at financing sustainable development, low carbon economy, and inclusive economic growth.

The operational activities in the internal Shinhan bank have supported financial sustainability activities including by saving the use of paper, water, electricity and not using drinking water in plastic packages.

We also want that the activities, products and services provided by BSI integrate the management of environmental, social and governance aspects according to the level of risk we face.

Future of Economic, social as well as political will affect credit growth for customers whose types of businesses are in direct contact with industries related to the environment. However, we believe that there is now public awareness, especially business actors, who have begun to be responsible for the environment and social aspects of their business sectors.

We also still face challenges in building awareness and knowledge that require time, and the implementation of the plan has been prepared in stages.



Tantangan utama saat ini adalah komunikasi dan membuat para pemangku kepentingan sadar akan pentingnya penerapan keuangan keberlanjutan dalam operasional dan bisnis bank. Namun demikian, kami sangat percaya bahwa kedepannya terdapat peluang penghimpunan dan penyaluran dana yang besar terkait dengan Keuangan Berkelanjutan.

Selama hampir 4 tahun, BSI telah beradaptasi dengan dinamika perekonomian dan terus belajar untuk menjadi lebih baik termasuk dalam layanan keuangan berkelanjutan. Kami berharap adanya kolaborasi dan kemitraan untuk menciptakan nilai tambah bagi ekonomi, lingkungan dan sosial dalam upaya mencapai kesejahteraan bersama.

Bank Shinhan kedepannya akan terus menargetkan implementasi keuangan berkelanjutan, antara lain peningkatan pengetahuan semua jenjang organisasi mengenai keuangan berkelanjutan, menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada lingkungan dan sosial dalam operasional keseharian, mengembangkan produk keuangan berkelanjutan dan pada akhirnya meningkatkan portofolio produk keuangan berkelanjutan.

Dalam merealisasikan keuangan berkelanjutan, perlu adanya harmonisasi antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan serta permasalahan lingkungan lainnya yang menjadi tanggung jawab kita semua. Kami berpartisipasi memberikan kontribusi dalam mengurangi dampak negatif lingkungan dan sosial dari dampak yang ditimbulkan dari kegiatan operasional dan bisnis kami.

Kami berterima kasih kepada semua pemangku kepentingan dalam mendukung tercapainya misi dan visi keberlanjutan Bank Shinhan.

The main challenge now is communication and making stakeholders aware of the importance of applying financial sustainability in the operations and business of banks. However, we strongly believe that in the future there will be a large opportunity for fund raising and its distribution related to Sustainable Finance.

For almost 4 years, BSI has adapted to the dynamics of the economy and continues to learn to become better including at sustainable financial services. We hope for deeper collaboration and partnerships to create added value for the economy, environment and society in an effort to achieve mutual prosperity.

In the future, Shinhan Bank will continue to target the implementation of sustainable finance, including increasing knowledge of all levels of the organization regarding sustainable finance, creating an environmentally and socially oriented work culture in daily operations, developing sustainable financial products and ultimately increasing the portfolio of sustainable financial products.

To realize sustainable finance, there needs to be harmony between economic, social and environmental aspects as well as other environmental issues that are the responsibility of all of us. We participate to contribute in reducing the negative environmental and social impacts of the impacts arising from our operations and business activities.

We thank all stakeholders in supporting the achievement of Shinhan Bank's mission and vision of sustainability.



Kedepannya, kami akan terus menyesuaikan operasional dan bisnis kami sehingga bisa sejalan dengan tujuan Keuangan Keberlanjutan.

Going forward, we will continue to adjust our operations and business so that it can be in line with the objectives of Financial Sustainability.

Jakarta, 17 Juni 2020



HWANG DAE GEU

Direktur Utama / President Director



Pengantar Laporan

Foreword

Periode Laporan Keberlanjutan ini adalah 1 Januari 2019 hingga 31 Desember 2019. Laporan ini diterbitkan setiap tahun dan laporan ini merupakan laporan keberlanjutan yang pertama kali bagi Bank Shinhan. Informasi yang disampaikan dalam laporan berasal dari Kantor Pusat Bank Shinhan.

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

Informasi terkait dengan laporan ini dapat menghubungi :

Frits Pambudi Nuryo
International Financial Center Tower 2,
Lt. 30-31, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,
Jakarta Selatan 12920
Telp. 021-29751500
Fax. 021-29880
fritspambudinuryo@shinhan.com
www.shinhan.co.id

The period of this Sustainability Report is 1 January 2019 to 31 December 2019. This report is published annually and this report is the first sustainability report for Shinhan Bank. The information submitted in the report came from the Shinhan Bank Headquarters.

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

For Information related to this report, please contact:

Frits Pambudi Nuryo
International Financial Center Tower 2,
Lt. 30-31, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,
Jakarta Selatan 12920
Telp. 021-29751500
Fax. 021-29880
fritspambudinuryo@shinhan.com
www.shinhan.co.id



Proses Penentuan Isi

Content Preparation Process

Laporan berkelanjutan ini disusun berdasarkan prinsip laporan keberlanjutan, yaitu prinsip isi dan kualitas

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

Prinsip isi meliputi:

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

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.

Prinsip kualitas adalah:

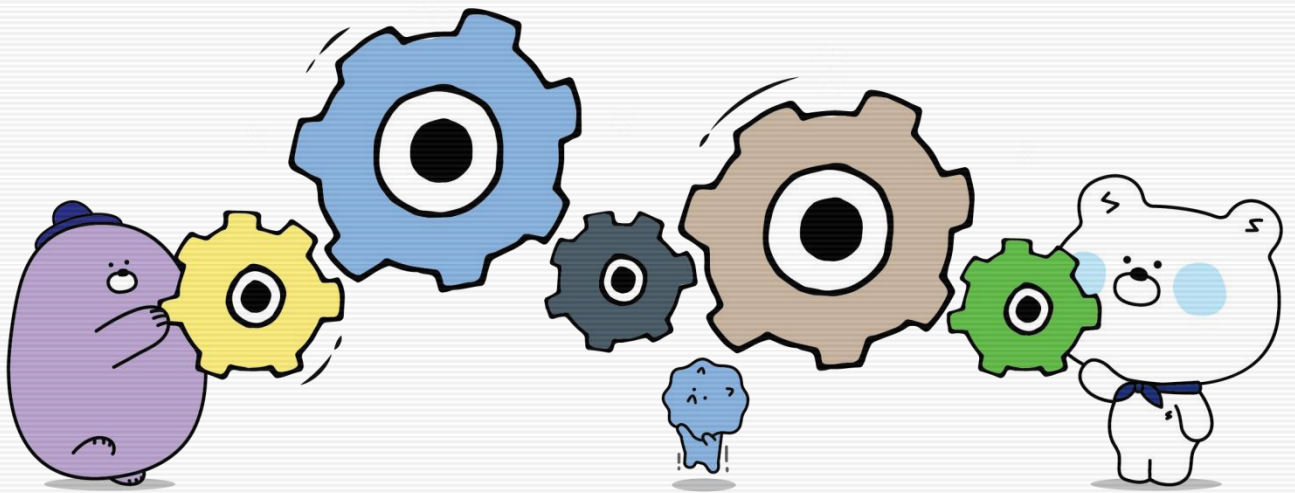
1. Keseimbangan: Informasi terkait capaian dan prestasi, serta tantangan disampaikan sesuai dengan kondisi perusahaan.
2. Komparabilitas: Data yang disampaikan dalam laporan disajikan dalam 3 tahun terakhir.
3. Akurasi: Angka dan informasi telah diperiksa secara internal Perusahaan sehingga diyakini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

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 PERFORMANCE



Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) adalah prinsip dasar yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Bank Shinhan 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

Komite di bawah Komisaris

1. Struktur utama, terdiri dari :
 - a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
 - b. Dewan Komisaris
 - c. Dewan 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 terus berupaya menyempurnakan penerapan GCG dengan menerapkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, pertanggung jawaban, independen dan kewajaran.

Good Corporate Governance (GCG) are the basic principles that underlies a process and mechanism based on laws and regulations and business ethics. Shinhan Bank 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 :

Committee under Commissioner

1. The main structure, consisting of:
 - a. General Meeting of Shareholders (GMS)
 - b. Board of Commissioners
 - c. Board of Directors
2. Supporting structure, consisting 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 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.

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 membentuk 4 Komite guna mendukung pengawasan Dewan Komisaris, yaitu Komite audit, Komite Pemantau risiko, Komite nominasi dan remunerasi dan komite tata kelola terintegrasi.

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 Shinhan Bank.

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.

Shinhan Bank has formed 4 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 and integrated Governance 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.

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.

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.

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

Komite remunerasi dan nominasi berfungsi sebagai membantu Dewan Komisaris dalam penetapan kriteria pemilihan calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi beserta sistem remunerasinya.

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

Komite Tata Kelola Terintegrasi sedikitnya mempunyai tugas dan tanggung jawab :

The Integrated Governance Committee has at least the task and responsibility :

1. Mengevaluasi pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi paling sedikit melalui penilaian kecukupan pengendalian intern dan pelaksanaan fungsi kepatuhan secara terintegrasi.
2. Memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris Entitas Utama untuk penyempurnaan Pedoman Tata Kelola Terintegrasi.

1. Evaluating the implementation of the Integrated Governance at least through the assessment of the adequacy of internal control and the implementation of the integrated compliance function.
2. Provides recommendations to the Board of Commissioners of the Main Entity for the improvement of the Integrated Governance Guidelines.



Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan pelaksanaan GCG pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi

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



Timoty E. Marnandus
Komisaris Utama
President Commissioner



Kim Ji Hyung
Komisaris / Commissioner



Emanuel Lamen Ola
Komisaris / Commissioner

Board of Commissioners

The Board of commissioners has the duty and collective responsibility to supervise and provide advice to the Directors and ensure that implements of GCG at all levels or levels of the organization.

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



Tugas dan Tanggung Jawab 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 terselenggaranya dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan atau 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 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 meets according to the set schedule.
3. The Board of Commissioners must ensure the implementation of good governance in all business activities of the Bank at all levels or 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>d. Komite Tata Kelola Terintegrasi</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>d. Integrated Governance 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> |



13. Pengambilan keputusan pada butir 12 merupakan bagian dari tugas pengawasan oleh Dewan, sehingga tidak meniadakan tanggung jawab Direksi atas pelaksanaan kepengurusan Bank.

14. Melaksanakan tugas-tugas lain sepanjang masih berada dalam ruang lingkup tugas dan fungsi Dewan Komisaris.

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.

14. Carry out other tasks as long as they are within the scope of the duties and functions of the Board of Commissioners.

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 terselenggara 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.

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.



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.

Perubahan Direksi

Komposisi Direksi pada tahun 2019 mengalami perubahan yaitu Direktur Utama dan Direktur Keuangan.

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan diluar rapat perseroan terbatas PT Bank Shinhan Indonesia Nomor 12 tanggal 20 Desember 2019, anggota Direksi berjumlah 5 (lima) dengan komposisi pada akhir tahun 2019 terdiri dari 5 direksi.

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.

Changes to the Board of Commissioners

The composition of the Board of Directors in 2019 has changed, namely the President Director and the Finance Director.

Based on the Deed of Decision Statement outside the limited liability company meeting of PT Bank Shinhan Indonesia Number 12 dated December 20, 2019, the members of the Board of Directors totaled 5 (five) with the composition at the end of 2019 consisting of 5 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 sebagaimana diatur dalam AD dan Peraturan Perundang – undangan yang berlaku.
2. Direksi bertanggung jawab penuh sesuai bidangnya atas pelaksanaan pengelolaan 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, 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.

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 as a whole. prudent. 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.
5. The Board of Directors is obliged to follow up on audit findings and recommendations from the Internal Audit Department, External Auditor, the results of the Oversight from the Financial Services Authority and / or other Otoritas supervision results.
5. To implement the principles of Good Governance the Directors have formed the following :

a. Internal Audit Department.



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.

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.

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. 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 memberikan kesempatan kepada semua jajaran manajemen dan karyawan untuk mengembangkan kompetensi.

Pada tahun 2019 telah terdapat pengembangan kompetensi terkait dengan Keuangan Berkelanjutan sebagai berikut :

Competency Development

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

In 2019 there has been a development of competencies related to Sustainable Finance as follows:

Pelatihan Training	Penyelenggara Organizer
Training Analis Lingkungan Hidup Enviromental Analysis Training	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority
Pelatihan Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Workshop	Internal

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 didiskripsikan sebagai berikut :

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

Penerapan manajemen risiko yang efektif pada Bank Shinhan 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 direview/dikiniakan 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 dikiniakan dalam kebijakan dan prosedur manajemen risiko.

Etika Bisnis dan Perilaku

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

The implementation of effective risk management at Shinhan Bank 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 / 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.

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 menjaga hubungan profesional yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk meningkatkan pelayanan dan kebutuhan bank.

Tantangan Yang Dihadapi

Tahun 2019 merupakan tahun pertama penerapan keuangan berkelanjutan di Bank Shinhan. Banyak tantangan yang dihadapi oleh Bank Shinhan, antara lain sebagai berikut:

1. Kesadaran karyawan.

Bank Shinhan di tahun 2019 dalam menerapkan keuangan berkelanjutan masih fokus pada pengembangan pengetahuan dan kesadaran penerapan keuangan berkelanjutan kepada seluruh karyawan. Hal ini termasuk dengan aktif mengirimkan karyawan dalam pelatihan-pelatihan terkait keuangan berkelanjutan.

2. Penerapan keuangan berkelanjutan juga membutuhkan kerja sama dan dukungan penuh dari Pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat.

3. 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.

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.

Shinhan Bank maintains a harmonious professional relationship with stakeholders to improve bank services and needs.

Stakeholders

2019 is the first year of the implementation of sustainable finance at Shinhan Bank. Many challenges faced by Shinhan Bank include the following:

1. Employee Awareness

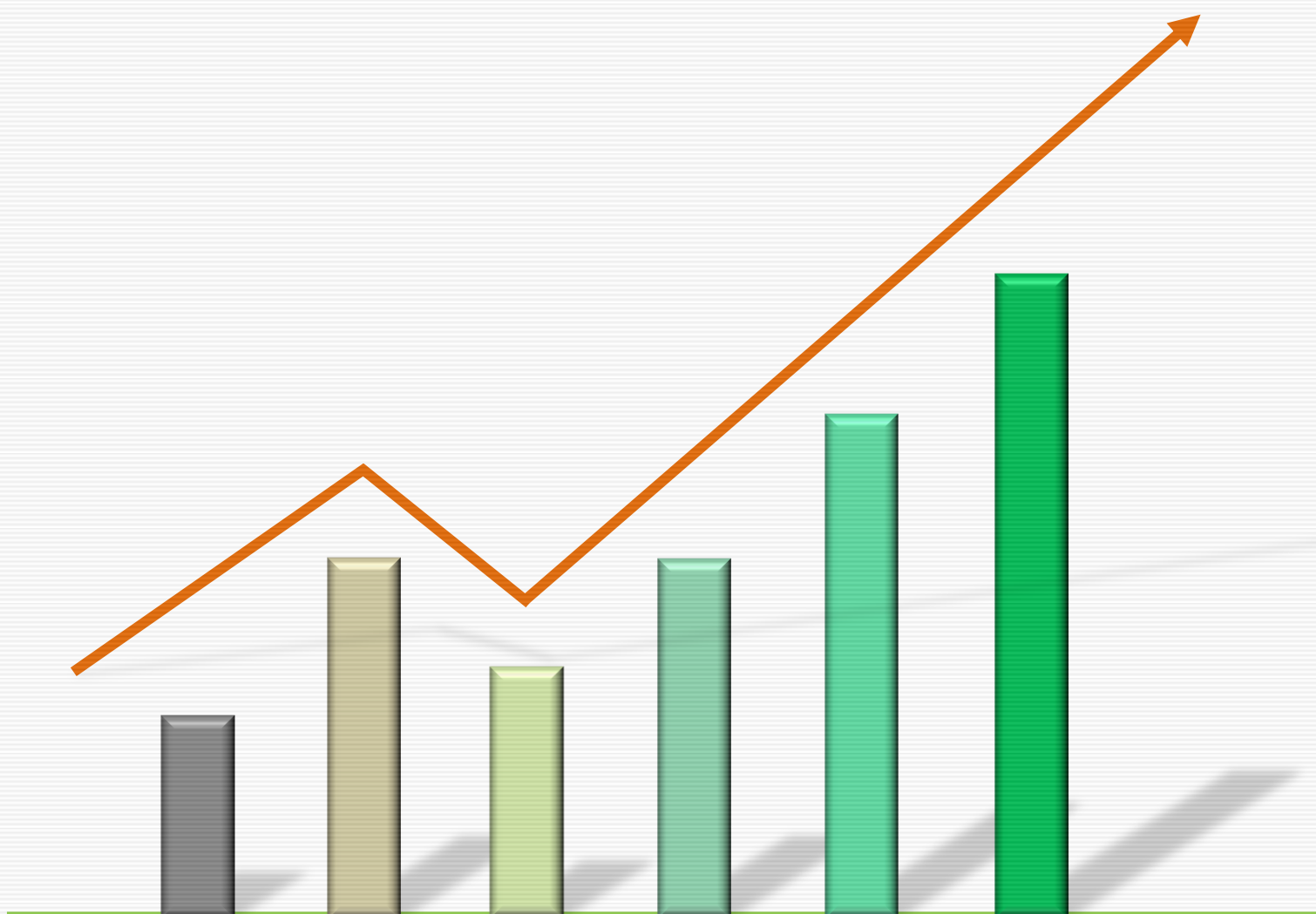
Bank Shinhan in 2019 in implementing sustainable finance is still focused on developing knowledge and awareness of the application of sustainable finance to all employees. This includes actively sending employees in training related to sustainable finance.

2. Implementing sustainable finance also requires cooperation and full support from the Government, business people and the community.

3. 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.



KINERJA KEBERLANJUTAN



SUSTAINABILITY PERFORMANCE



Kinerja Ekonomi

Economic Performance



Kuangan Berkelanjutan merupakan hal baru bagi Bank Shinhan sehingga salah satu strategi kinerja ekonomi di tahun 2019 sebagai tahun pertama pelaksanaan Kuangan 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 awareness terhadap keuangan keberlanjutan.

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 Shinhan Bank so that one of the economic performance strategies in 2019 as the first 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	Tahun / Year		
	2019	2018	2017
Total Aset Total Assets	16.163.057.573.851	12.343.817.004.946	8.357.383.678.706
Aset Produktif Productive Assets	16.526.871.866.711	13.074.865.962.623	8.862.365.191.692
Kredit Loan	12.714.741.351.022	10.327.866.959.813	5.682.119.823.547
Dana Pihak Ketiga Third Party Funds	5.435.049.863.816	3.515.783.481.748	2.377.124.512.929
Pendapatan Operasional (IDR) Operating Revenues (IDR)	953.310.010.119	760.181.825.382	458.271.011.820
Beban Operasional Operating Expense	448.176.911.274	254.386.887.689	133.211.228.244
Laba Bersih Tahun Berjalan (IDR) Net Income For The Year (IDR)	43.993.996.340	156.280.034.520	100.058.281.532



Rasio Kinerja (%) Performance Ratios (%)	Tahun / Year		
	2019	2018	2017
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM) Minimum Capital Adequacy Ratio (MCAR)	31,31	38,62	67,85
Aset produktif bermasalah dan aset non-produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non-produktif Non-performing earning assets and non-productive assets to total earnings and non-productive assets	2,94	0,92	0,88
Aset Produktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif Non-performing earning assets to total productive assets	2,71	0,70	0,83
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan Terhadap Aset Produktif Allowance for impairment losses (AIL) for financial assets to productive assets	1,28	0,60	0,36
NPL Gross	3,17	0,80	1,15
NPL Nett Net Income For The Year (IDR)	2,41	0,43	0,74
Return on Asset (ROA)	0,43	1,98	2,19
Return on Equity (ROE)	1,01	3,67	3,01
Net Interest Margin (NIM)	3,32	4,47	5,31
Rasio Efisiensi (BOPO)	93,80	76,06	72,77
Loan to Deposit Ratio (LDR)	237,49	295,76	240,22
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	107,86	107,80	-
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR)			
LCR secara individu Individual LCR	477,21	N/A*	N/A*
LCR secara konsolidasi Consolidate LCR	N/A*	N/A*	N/A*

* : tidak ditarget / Not targeted



Uraian Description	Tahun / Year		
	2019	2018	2017
Jumlah produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan The number of products that meet the criteria for ongoing business activities			
a. Dana Pihak Ketiga Third Party Fund	-	-	-
b. Kredit Loan	1.398.281.390.684	2.367.457.684	1.790.317.482.151
c. Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan Total productive assets of sustainable business activities			
1. Total kredit / pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR) Total loan / financing for Sustainable Business Activities (IDR)	1.398.281.390.684	2.367.457.684	1.790.317.482.151
2. Total Non-kredit / pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR) Total non-loan / financing for Non-Sustainable Business Activities (IDR)	11.316.459.960.338	7.960.509.501.962	3.891.802.341.396
Presentase total kredit/ pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit / pembiayaan bank (%) Percentage of total loans / financing of sustainable business activities to total credit / financing of banks	10,99%	22,92%	31,51%



Kinerja Sosial

Social Performance

KOMITMEN BANK

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

Untuk saat ini, bank 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 memberikan kesempatan kepada semua warga negara Indonesia untuk bekerja dan berkarir di Bank Shinhan.

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

BANK COMMITMENTS

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

For now, the bank 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, Shinhan Bank provides opportunities for all Indonesian citizens to work and have a career at Shinhan Bank.

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



B. Kesetaraan Jenis Kelamin

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

B. Diversity Gender

In terms of employment opportunities at Shinhan Bank 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 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Usia dibawah 21 Tahun Age Under 21 Year	-	-	1	5	-	6
Usia 21 Tahun – 35 Tahun Age 21 year to 35 year	123	227	158	245	114	203
Usia diatas 35 Tahun – 45 Tahun Age above 35 year to 45 year	149	102	142	104	132	81
Usia diatas 45 Tahun – Usia Pensiun Age above 45 year until retirement age	110	58	113	53	102	56
Diatas usia pensiun Above retirement age	13	3	12	2	9	1

C. Lokasi Penempatan Kerja Karyawan

C. Employee Work Placement Location

Propinsi Province	Tahun 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Sumatera Utara	5	5	2	4	1	-
Banten	10	14	11	13	7	11
DKI Jakarta	207	187	219	188	179	151
Jawa Barat	22	24	21	23	16	19
Jawa Tengah Central Java	25	30	33	37	25	33
D.I. Yogyakarta	4	3	7	4	6	6
Jawa Timur	96	105	105	114	52	105
Bali	4	7	4	8	4	5
Sulawesi Selatan	12	7	12	8	13	6
Nusa Tenggara Barat	10	8	12	10	14	



D. Kelompok Level Organisasi

D. Group by Organization Level

Level	Tahun 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Officer	16	41	36	64	28	78
Senior Officer	163	197	173	209	160	154
Supervisor	61	61	55	53	41	51
Manager	44	42	46	33	27	21
Deputy General Manager	41	31	45	30	44	30
Senior Deputy General Manager	24	7	21	9	13	5
General Manager	24	10	26	9	19	6
Executive General Manager	11	1	13	1	13	1
Director	5	-	5	1	6	1
Commissioner	3	-	-	-	4	-

E. Tingkat Perputaran Karyawan

E. Employee Turnover

Uraian Description	Tahun 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Karyawan Baru New Employee	47	35	104	96	48	51
Karyawan Berhenti Employee Stopped	89	69	51	49	43	43
Total Jumlah Karyawan	395	390	426	409	357	347



F. Perputaran karyawan berdasarkan usia

F. Employee turnover based on age

Usia Age	Tahun 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Usia dibawah 21 Tahun Age Under 21 Year	1	-	-	-	-	-
Usia 21 Tahun – 35 Tahun Age 21 year to 35 year	44	46	23	32	19	18
Usia diatas 35 Tahun – 45 Tahun Age above 35 year to 45 year	18	12	16	11	17	15
Usia diatas 45 Tahun – Usia Pensiun Age above 45 year until retirement age	24	9	9	4	4	4
Diatas usia pensiun Above retirement age	2	-	3	2	3	6

G. Latar belakang karyawan berhenti

G. Employee background Stopped

Uraian Description	Tahun 2019		Tahun 2018		Tahun 2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Pensiun Normal Normal retirement	-	-	3	2	3	6
Pensiun Dini Early retirement	5	8	-	-	-	-
Mengundurkan Diri Resign	73	58	46	47	40	37
Meninggal Dunia Turnover Ratio	-	-	-	-	-	-
Lain-lain	11	3	2	-	-	-



H. Kesejahteraan Karyawan

Bank Shinhan terus berupaya untuk dapat terus memenuhi kesejahteraan karyawan yang diwujudkan antara lain dengan memberikan remunerasi dan benefit yang disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan. Tidak ada perbedaan dalam proses pemberian remunerasi dan benefit bagi pekerja laki-laki maupun pekerja perempuan. Secara umum besaran remunerasi dan benefit yang diberikan kepada karyawan bank Shinhan 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.

I. Lingkungan Kerja

Untuk menunjang kenyamanan setiap karyawan bank Shinhan dalam bekerja, maka bank Shinhan 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 salah satu upaya dalam meningkatkan kenyamanan dan keselamatan setiap karyawan dalam bekerja.

H. Employee Benefit

Bank Shinhan continues to strive to continue to meet employee welfare which is realized, among others, by providing remuneration and benefits that are tailored to statutory provisions. There is no difference in the process of providing remuneration and benefits for male and female workers. In general, the amount of remuneration and benefits provided to Shinhan bank 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 non-permanent 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. Work Environment

To support the comfort of each Shinhan bank employee at work, the Shinhan bank 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 as an effort to improve the comfort and safety of every employee at work.



J. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi bank Shinhan, maka telah disusun program pendidikan dan pelatihan kepada seluruh pekerja di semua lapis jabatan. Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan melalui pelatihan di internal maupun di eksternal dengan pola pembelajaran di kelas ataupun secara online.

K. Serikat Karyawan

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

Serikat Pekerja di bank Shinhan 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.

J. Education and Training

In order to realize the vision and mission of the Shinhan bank, 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.

K. Employee Union

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

Trade Unions at Shinhan Bank 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.



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

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



CORE VALUE & CODE OF CONDUCT

Core values guide the thoughts and actions of all Shinhan members united under the idea of One Shinhan

(The code of conduct outlines the standards for employees' judgment and actions when applying the core values in carrying out their duties.)



Clients

We maintain high ethical standards to build trust with our clients, and see things from their perspective to provide products and services that raise clients' values.

Mutual respect

We seek cooperation and openness in pursuit of shared prosperity for the Group and all members of society.



Change

We initiate meaningful changes based on our insight into shifting trends so that we can respond swiftly and boldly with creative solutions.

Excellence

We continue to challenge and educate ourselves to become the leading experts in our fields so that we can produce sustainable results.



Ownership

We practice the Shinhan WAY with pride, passion and sincerity as members of the Group and take the lead in fulfilling our responsibilities



L. Masyarakat

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

Di tahun 2019, salah satu rencana bank adalah membuat jaringan kantor yang stabil 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. 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 mobil kas keliling, sehingga bank dapat secara fisik melayani kebutuhan layanan keuangan perbankan.

L. Communities

Bank Shinhan 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 2019, one of the bank's plans is to create a stable 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 Shinhan bank 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.

One other form of improving services to the public is the use of mobile cash cars, so banks can physically serve the needs of banking financial services.



M. Literasi keuangan

Salah satu program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2019 oleh bank Shinhan adalah Kegiatan TJSL sebagai bagian dari Pilar Ekonomi adalah dalam bentuk pemberian literasi keuangan bagi pelajar.

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman pentingnya merencanakan keuangan masa depan dan mengelola keuangan.

Pelaksanaan kegiatan literasi keuangan dilakukan di Sekolah Yayasan Perguruan Hasanuddin, Gowa, Makassar, Sulawesi Selatan. Kegiatan literasi keuangan dihadiri oleh siswa dan guru di lembaga tersebut.

M. Financial Literation

One of the community empowerment programs carried out in 2019 by Shinhan bank is TJSL Activities as part of the Economic Pillar is in the form of financial literacy assistance for students.

This activity aims to provide an understanding of the importance of future financial planning and financial management.

The implementation of financial literacy activities was carried out at the Hasanuddin College Foundation School, Gowa, Makassar, South Sulawesi. Financial literacy activities were attended by students and teachers at the institute.





N. Inklusi keuangan

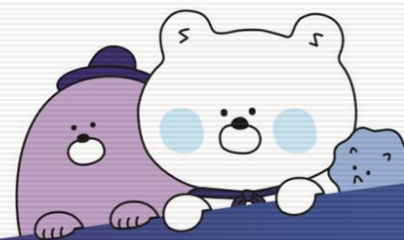
Dalam rangka mewujudkan inklusi keuangan yang telah dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), disamping melakukan program literasi, dalam memberdayakan masyarakat, pada tahun 2019 juga dilaksanakan program inklusi keuangan kepada karyawan di PT Jireh commodity yang beralamatkan di Jl. Kima Raya 2, Komp. Kima Square, Warehouse 2 unit No.11, 12, 13, Makassar, Sulawesi Selatan.

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan akses pada masyarakat terkait dengan layanan dan produk bank yang sesuai dengan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan.

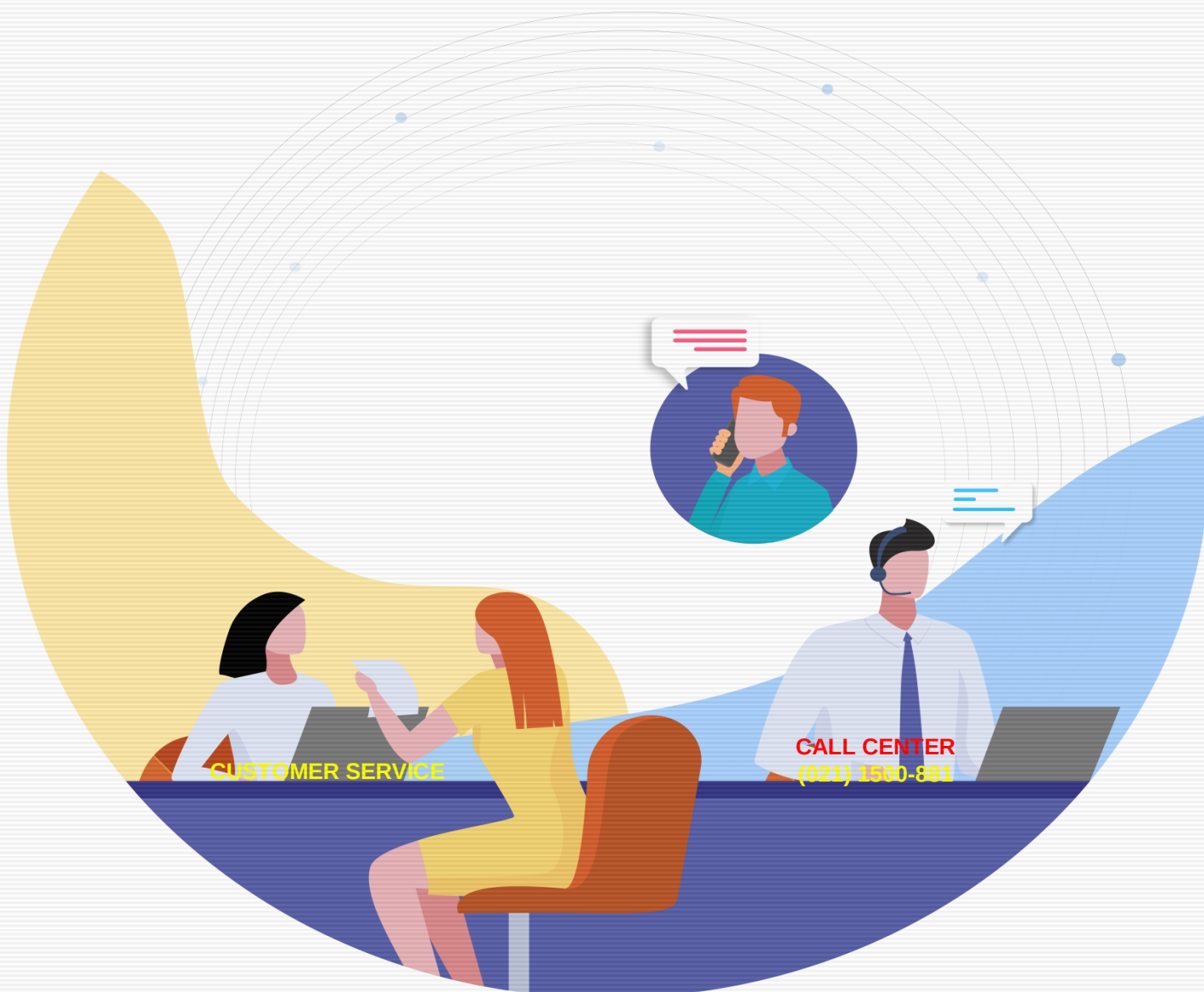
N. Financial Inklusion

In order to realize the financial inclusion that has been announced by the Financial Services Authority (OJK), in addition to carrying out a literacy program, in empowering the community, in 2019 a financial inclusion program was also implemented to employees at PT Jireh Community which addressed at Jl. Kima Raya 2, Komp. Kima Square, Warehouse 2 units No.11, 12, 13, Makassar, South Sulawesi.

This activity aims to provide access to the public related to bank services and products that are in accordance with the community's ability to



No	Subyek	Jumlah			
		Keluhan Complaint	Dalam Proses In the process	Tidak Selesai Not competed	Selesai Done
1.	Kartu ATM / Debit / ATM ATM Card/ Debit Card/ ATM	243	10	-	233
2.	Electronic Banking	142	5	-	137
3.	Kredit Tanpa Agunan Unsecured Loans	58	-	-	58
4.	Transaksi Valuta Asing foreign exchange transactions	2	-	-	2
5.	Commercial Paper	1	-	-	1
6.	SMS Banking	1	-	-	1
7.	Produk Lainnya Other Porducts	2	-	-	2
Total		449	15		434





O. TJSL

Tahun 2019, bank Shinhan mengalokasikan sejumlah anggaran untuk mendukung pelaksanaan kegiatan TJSL. Pada realisasinya, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah melakukan Donasi untuk Yayasan yatim piatu dalam rangka membantu meningkatkan kesejahteraan anak-anak, terutama anak yatim, dan mata pencaharian mereka. Donasi ini untuk mendukung perjalanan mereka sepanjang masa kanak-kanak.

Selain memberikan donasi kepada yayasan yatim piatu, bank shinhan juga memberikan bantuan berupa Program Beasiswa sebesar KRW 9.500.000 untuk membina pendidikan para pemimpin muda yang menghadiri Universitas yang akan dipercayakan dengan masa depan Indonesia pada khususnya.

O. Realisation of TJSL

In 2019, the Shinhan bank allocated a budget to support the implementation of TJSL. In its realization, this activity is expected to provide positive results for the community.

One of the activities undertaken is to make a donation to the orphan foundation in order to help improve the welfare of children, especially orphans, and their livelihoods. This donation is to support their journey through childhood.

In addition to giving donations to orphan foundations, shinhan bank also provides assistance in the form of a KRW 9.500,000 Scholarship Program to foster the education of young leaders who attend the University to be entrusted with Indonesia's future in particular.



P. Tanggungjawab Pengembangan Produk

Bank Shinhan meyakini bahwa kedepannya sistem transaksi keuangan akan bergeser dari transaksi manual yang masih membutuhkan kehadiran fisik kantor bank, akan segera beralih 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 melakukan inovasi layanan dan produk yang sejalan dengan perubahan tersebut.

Saat ini bank Shinhan sudah mulai memberikan layanan bergerak atau mobile berupa kendaraan yang didesign 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 tanggungjawab utama bank lainnya adalah memberikan perlindungan kepada Nasabah melalui produk dan layanan yang diberikan.

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

Setiap produk dan layanan bank juga mewajibkan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap.

P. Product Development Responsibility

Shinhan Bank believes that in the future the financial transaction system will shift from manual transactions that still require the physical presence of a bank office, and will soon switch 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 Shinhan bank to innovate services and products in line with these changes.

At present, Shinhan bank has begun to provide mobile or mobile services in the form of vehicles specifically designed to fulfill customers' 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 anytime to conduct banking transactions.

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

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

Each bank product and service also requires complete written information in Indonesian.



Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa informasi dalam laporan keberlanjutan tahun 2019 ini telah disusun dan disampaikan sesuai dengan POJK 51/POJK.03/2017. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

The undersigned, declare that the information in this 2019 sustainability report has been prepared by the Directors and submitted in accordance with POJK 51 / POJK.03 / 2017. The report is prepared by the Directors and has been approved by the Board of Commissioners.

Jakarta, 17 Juni 2020



Hwang Dae Geu
Direktur Utama
President Director



LEMBAR PERSETUJUAN KOMISARIS ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2019

Jakarta, 17 Juni 2020



Timoty E. Marnandus

Komisaris Utama

President Commissioner

SHEET OF THE COMMISSIONER'S APPROVAL SUSTAINABILITY REPORT 2019



Survei Kepuasan Pelanggan

Laporan Keberlanjutan 2019 ini memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan PT Bank Shinhan Indonesia. Silahkan memberikan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara sekalian melalui e-mail atau formulir ini.

Customer satisfaction surey

The 2019 Sustainability Report aims to provide an overview of the financial and sustainability performance PT Bank Shinhan Indonesia. Please provide input, criticism and suggestions from you by e-mail or this form.

1. Mudah dimengerti / Easy to Understand

a. Setuju / Agree

☐

b. Tidak Setuju / Disagree

☐

Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material Perusahaan, baik dari sisi positif dan negatif.

2. The report has described positive and negative information of the Company's Material Aspects.

a. Setuju / Agree

☐

b. Tidak Setuju / Disagree

☐

3. Material yang paling penting bagi anda [1 : penting and 2 : tidak penting]
Material which is the most important to you [1 : important and 2 : Not important]

a. Kinerja Ekonomi / Economic performance

☐

b. Kinerja Sosial / Social performance

☐

4. Data anda / Your profile

a. Nama / Name :

☐

b. Perusahaan / Company :

☐

c. Telepon / Handphone :

☐

d. Email :

☐

Atas partisipasinya, kami mengucapkan terima kasih dan mohon agar lembar umpan balik ini dikirimkan kembali ke alamat :

Thank you for your participation. Kindly send this feedback form to address follows:

Frits Pambudi Nuryo

International Financial Center Tower 2,

Lt. 30-31, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23,

Jakarta Selatan 12920

Telp. 021-29751500

Fax. 021-29880

fritspambudinuryo@shinhan.com

www.shinhan.co.id



Shinhan Bank

KANTOR PUSAT NON OPERASIONAL
International Financial Center Tower2,
Lt. 30-31, Jl. Jend. Sudirman Kav 22-23
Jakarta Selatan 12920
Telepon 021-29751500

