

TATA KELOLA TANGGUNG JAWAB SOSIAL

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam lembaga keuangan untuk melayani publik, diwujudkan dalam upaya melayani lingkungan sekitar, baik melalui pelestarian lingkungan hidup maupun pengembangan kualitas lingkungan social masyarakat. Komitmen Bank terkait hal ini diwujudkan melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial secara berkelanjutan, terencana dan terarah agar Bank Victoria semakin bermanfaat bagi stakeholders dan bagi pembangunan ekonomi tanah air. Komitmen tersebut, diwujudkan dalam kepatuhan terhadap peraturan yang diterbitkan oleh otoritas antara lain:

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
3. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; serta
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam implementasi CSR, struktur pengelola CSR Bank Victoria berdasarkan Memo Intern No. 061/HCM DIR/04/14 tanggal 29 April 2014 ditunjukkan sebagai berikut:

Direktur Utama
(Penanggung Jawab CSR)
President Director
(CSR PIC)

- **Ketua / Head** : Kepala Divisi Corporate Secretary / Corporate Secretary Division Head
- **Wakil Ketua / Deputy** : Kepala Divisi Human Capital Management and General Affair / Human Capital Management and General Affair Head Division
- **Sekretaris / Secretary** : Sekretaris Divisi Corporate Secretary / Secretary of Corporate Secretary Division
- **Bendahara/ Treasurer** : Staf Divisi Finance & Accounting / Staff of Finance & Accounting Division
- **Hubungan Masyarakat / Public Relation** : Marketing Communication
- **Koordinator Lapangan / Field coordinator** : Kepala Bagian dan Staf Divisi Human Capital Management and General Affair / Division Head and Staff Division of Human Capital Management and General Affair

METODA DAN RUANG LINGKUP DUE DILIGENT TERHADAP DAMPAK SOSIAL, EKONOMI DAN LINGKUNGAN DARI AKTIVITAS PERSEROAN

Bank Victoria menyadari peran penting dalam implementasi CSR adalah meliputi seluruh dampak dari kegiatan bisnis terhadap seluruh pemangku kepentingan. Dengan demikian, Bank Victoria telah memiliki metode due diligent terhadap dampak sosial, ekonomi dan lingkungan dari aktivitas Bank.

Mekanisme due diligent digunakan meliputi:

1. Survei kepuasan nasabah
2. Survei engagement pegawai
3. Analisis efektivitas pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial kepada masyarakat.

STAKEHOLDER PENTING YANG TERDAMPAK ATAU BERPENGARUH PADA DAMPAK DARI AKTIVITAS PERSEROAN

Bank Victoria menyadari keberadaan pemangku kepentingan sebagai pihak yang memiliki pengaruh dan terpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Selain itu, Bank Victoria berupaya mengidentifikasi berbagai pemangku kepentingan dan mengelompokkannya ke dalam kelompok pemangku kepentingan yakni:

1. Pegawai,
2. Nasabah,

3. Penyedia barang dan jasa (Evaluasi yang objektif dalam pengadaan perlengkapan dan peralatan bank),
4. Organisasi Bisnis,
5. Pemerintah,
6. Masyarakat,
7. Media Massa, dan
8. Organisasi Profesi.

Bank Victoria secara berkelanjutan terus melakukan pembinaan hubungan dengan pemangku kepentingan, yang meliputi internal dan eksternal Bank. Dari berbagai kegiatan interaksi dan para pemangku kepentingan, Bank Victoria merealisasikan pola hubungan dan pembinaan dengan masing-masing kelompok kepentingan sesuai dengan topik-topik yang relevan. Pola pembinaan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing pemangku kepentingan, demikian juga frekuensi dalam melakukan pembinaan.

ISU-ISU PENTING SOSIAL, EKONOMI DAN LINGKUNGAN TERKAIT DAMPAK KEGIATAN AKTIVITAS PERSEROAN

Bank Victoria telah mengidentifikasi isu-isu penting sosial, ekonomi, dan lingkungan terkait dampak kegiatan perusahaan dalam rangka melakukan pengelolaan isu-isu penting tersebut agar memberikan dampak positif bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini Bank Victoria menyesuaikan isu-isu penting sosial, ekonomi dan lingkungan tersebut terhadap prinsip-prinsip ISO 26000. Adapun prinsip pada ISO 26000: Guidance Standard on Social Responsibility sebagai salah satu panduan dalam mengimplementasikan CSR. Pedoman tersebut memuat 7 (tujuh) isu utama terkait CSR, yaitu:

1. Tata Kelola Organisasi;
2. Hak Asasi Manusia;
3. Ketenagakerjaan;
4. Lingkungan Hidup;
5. Praktik Kegiatan Institusi yang Adil;
6. Isu Konsumen; dan
7. Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat.

Skema Implementasi CSR Secara Holistik

Holistic CSR Implementation Scheme



PERUSAHAAN YANG MERUPAKAN KEWAJIBAN MAUPUN YANG MELEBIHI KEWAJIBAN

Bank Victoria telah melaksanakan tanggung jawab sosial yang merupakan kewajiban dan yang melebihi kewajiban dengan baik. Rincian kegiatan-kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

Kegiatan tanggung jawab sosial yang merupakan kewajiban

Kegiatan Activities	Dasar Regulasi Basis of Regulations
Ketenagakerjaan Manpower	Undang-Undang Republik Indonesia No.13 tahun 2003 tanggal 25 Maret 2003 tentang Ketenagakerjaan. Law of the Republic of Indonesia No. 13 of 2003 dated 25 March 2003 on Manpower.
Perlindungan Konsumen Consumer Protection	<ul style="list-style-type: none"> Undang-Undang Republik Indonesia No.8 tahun 1999 tanggal 20 April 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. <ul style="list-style-type: none"> Law of the Republic of Indonesia No. 8 of 1999 dated 20 April 1999 on Consumer Protection. Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 dated 26 July 2013 on Consumer Protection in Financial Services Sector.

Kegiatan tanggung jawab yang melebihi kewajiban adalah sebagai berikut:

1. Pola Hidup Ramah Lingkungan.
2. Penggunaan voice over internet protocol (VOIP), untuk mengurangi biaya komunikasi dan penggunaan alat komunikasi lainnya yang kurang ramah lingkungan.
3. Penggunaan lampu LED, pengaturan suhu pendingin udara, pemadaman lampu saat jam makan siang (back office) dan di luar jam kerja, serta kampanye hemat air.
4. Program pemberian beasiswa kepada anak-anak almarhum karyawan dari jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Perguruan Tinggi.
5. **Selama tahun 2018, Bank Victoria telah mengeluarkan biaya program CSR adalah Rp540,081,750.**

CSR Terkait dengan Operasi yang Adil

CSR Related To Fair Operations

KEBIJAKAN

Kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan terkait dengan operasi yang adil dituangkan pada beberapa kebijakan khususnya kebijakan anti korupsi yang meliputi pencegahan benturan kepentingan, gratifikasi, aktivitas politik dan code of conduct.

TARGET

Bank Victoria berusaha dalam melaksanakan berbagai kebijakan tanggung jawab sosial terkait dengan operasi yang adil secara konsisten dan konsekuen sehingga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, pemegang saham dan para pemangku kepentingan lainnya.

KEGIATAN MENCEGAH BENTURAN KEPENTINGAN

Semua karyawan Bank Victoria berpegang penuh pada Kode Etik Perilaku Karyawan yang merupakan pegangan untuk menghindari benturan kepentingan dalam melaksanakan segala aktivitas yang terkait dengan Bank, sehingga dapat merugikan kepentingan Bank Victoria.

PEMBERIAN DAN PENERIMAAN HADIAH ATAU DONASI

Setiap karyawan Bank Victoria tidak melakukan pemberian dan penerimaan hadiah atau donasi, meliputi antara lain:

1. Tidak diperkenankan meminta atau memberi isyarat yang mengesankan suatu permintaan berupa uang, barang, tip, komisi atau surat apapun kepada nasabah atau calon nasabah.
2. Tidak diperkenankan untuk menerima pemberian dari nasabah atau calon nasabah baik berupa uang, barang, tip, komisi, atau sesuatu apapun yang dapat menyebabkan "hutang budi" karyawan kepada nasabah, sehingga dapat mempengaruhi karyawan dalam mengambil keputusan obyektif bila terjadi masalah antara Bank dengan nasabah.
3. Karyawan tidak diperkenankan untuk menggunakan fasilitas atau jasa yang ditawarkan oleh nasabah atau calon nasabah karena hubungan baik yang telah dibina, untuk kepentingan pribadi atau keluarga yang dapat menimbulkan benturan kepentingan pada tugas karyawan.
4. Karyawan juga tidak diperkenankan menerima penjamuan (hiburan) yang berlebihan dari pihak nasabah. Demikian pula karyawan tidak diperkenankan untuk mengadakan penjamuan yang berlebihan yang dapat menimbulkan citra negatif di masyarakat terhadap nama baik Bank dan nama baik karyawan yang bersangkutan.

GRATIFIKASI

Bank Victoria tidak memperlakukan secara istimewa terhadap vendor/pemasok/rekanan yang telah menjadi nasabah Bank. Demikian pula halnya bank tidak akan memberikan perlakuan khusus dengan cara menjanjikan dan/atau mengancam dengan menunjuk kepada potensi dan hubungan bisnis yang terjalin dengan bank.

AKTIVITAS POLITIK

Terkait dengan aktivitas politik, Bank Victoria menjamin seluruh karyawan Bank untuk dapat melaksanakan hak atas kesempatan untuk menyalurkan aspirasi politiknya. Namun demikian, Bank Victoria tidak memberikan kontribusi politik dan tidak berafiliasi ke partai politik manapun. Terhadap

aktivitas, seluruh karyawan Bank Victoria:

1. Tidak diperkenankan meninggalkan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan Bank untuk melakukan aktivitas politiknya.
2. Tidak diperkenankan melakukan aktivitas politik pada waktu kerja.
3. Tidak diperkenankan menggunakan fasilitas perusahaan, atribut, simbol, atau hal lain yang berkaitan dengan identitas Bank untuk aktivitas Politik.
4. Tidak diperkenankan menggunakan jabatan dan kewenangannya untuk mempengaruhi atau memaksa karyawan lain agar melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan aktivitas politik.

DAMPAK

Dengan diterapkan kegiatan tanggung jawab sosial terkait dengan operasi yang adil, sehingga akan menciptakan kegiatan usaha yang sehat, serta meningkatkan kinerja operasional dan keuangan dengan cukup signifikan pada tahun 2019.

CSR Terkait dengan Lingkungan Hidup

CSR Related to Environment

Bank berkomitmen untuk memperhatikan dan menjaga kelestarian lingkungan hidup. Meskipun kegiatan operasional Bank tidak bersentuhan secara langsung dengan lingkungan hidup, namun kondisi lingkungan hidup menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dan turut mempengaruhi kegiatan operasional Bank.

KEBIJAKAN CSR TERKAIT DENGAN LINGKUNGAN HIDUP

Dalam mengupayakan pengelolaan lingkungan hidup, Bank menerapkan beberapa kebijakan dan program, meliputi efisiensi penggunaan kertas, energi, dan alat komunikasi. Kebijakan dan program efisiensi ditujukan untuk meminimalisir dampak operasional Bank terhadap lingkungan hidup dan menjaga ketersediaan sumber daya alam di masa depan.

Bank juga menerapkan Keputusan Direksi No. 038/SKDIR/05/13 tentang Buku Pedoman Perkreditan Kredit Komersil dan Konsumer PT Bank Victoria International Tbk, yang mengatur bahwa persyaratan khusus bagi developer yang mengolah lahan untuk pembangunan perumahan dan kawasan pemukiman dengan luas dua puluh lima hektar atau lebih wajib memiliki analisis mengenai dampak lingkungan hidup (AMDAL). Melalui kewajiban dimilikinya AMDAL dalam pemberian kredit, Bank dapat meminimalisir dan menjaga upaya-upaya kegiatan ekonomi yang berdampak terhadap kelestarian lingkungan hidup.

TARGET IMPLEMENTASI CSR TERKAIT DENGAN LINGKUNGAN HIDUP

Melalui implementasi CSR terhadap lingkungan hidup, Bank menargetkan efisiensi biaya operasional yang berasal dari penghematan penggunaan listrik, air, dan perlengkapan kantor, serta penghematan biaya transportasi.

KEGIATAN CSR TERKAIT DENGAN LINGKUNGAN HIDUP

Kegiatan CSR terhadap lingkungan hidup yang dilakukan Bank di sepanjang tahun 2018 diuraikan sebagai berikut.

1. Efisiensi penggunaan energi, yakni melalui penghematan penggunaan listrik dengan melakukan inventarisasi ulang peralatan elektronik kantor. Peralatan elektronik yang tidak digunakan akan ditarik kembali dari Unit Kerja dan disimpan di gudang untuk menghindari pemakaian yang tidak diperlukan.
2. Efisiensi penggunaan kertas, yakni melalui pemanfaatan kertas bekas dan portal perusahaan. Hal ini antara lain dilakukan dengan meminimumkan fotocopy dokumen dan menggantinya dengan distribusi dokumen elektronik yang telah dipindai (document scanning), termasuk untuk keperluan sosialisasi SOP, penyampaian memorandum dan Surat Edaran kepada seluruh HC, melalui e-mail atau portal internal Bank. Selain itu, kertas bekas yang masih layak pakai akan digunakan kembali untuk keperluan internal yang tidak formal.
3. Efisiensi di bidang telekomunikasi, yakni melalui penggunaan voice over internet protocol (VOIP). Hal ini ditujukan untuk mengurangi biaya komunikasi dan penggunaan alat komunikasi lainnya yang kurang ramah lingkungan.
4. Efisiensi penggunaan listrik, antara lain penggunaan lampu LED, pengaturan suhu pendingin udara, pemadaman lampu saat jam makan siang (back office) dan di luar jam kerja, kampanye hemat air, dan lain sebagainya.

DAMPAK KEGIATAN CSR TERKAIT DENGAN LINGKUNGAN HIDUP

Program CSR terkait lingkungan hidup yang telah dilaksanakan di sepanjang tahun 2018 telah memberikan dampak terhadap efisiensi beban yang ditanggung Bank yang ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel Efisiensi Beban terkait Lingkungan Hidup
Table of Cost Efficiency related on Environment

Keterangan Description	2018 (%)	2017 (%)
Beban listrik dan air terhadap total aset Electrical and water cost to total assets	0.0118	0.0118
Beban perlengkapan terhadap total aset Equipment cost to total assets	0.0103	0.0109

SERTIFIKASI TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP

Bank bergerak dalam industri perbankan yang tidak memberikan dampak pencemaran terhadap lingkungan secara langsung. Oleh karenanya, sampai dengan tahun 2018, Bank tidak memiliki sertifikasi di bidang lingkungan.

CSR Terkait dengan Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja

CSR Related to Employment, Occupational Health and Safety

Bank berkomitmen untuk mengelola human capital (HC) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, bebas dari pencemaran lingkungan, serta meminimalisir potensi terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit yang timbul dari aktivitas kerja.

KETENAGAKERJAAN KEBIJAKAN CSR TERKAIT KETENAGAKERJAAN

Implementasi CSR terkait ketenagakerjaan berpedoman pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Surat Keputusan Direksi No. 002/SK-DIR/11/18 tanggal 19 Nopember 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Human Capital Management.

TARGET IMPLEMENTASI CSR TERKAIT KETENAGAKERJAAN

Terkait dengan praktik ketenagakerjaan, **untuk tahun 2018**, Bank telah menetapkan besaran target anggaran pelaksanaan kegiatan, **yaitu sebesar 5% dari biaya tenaga kerja atau sebesar Rp8.008.461.279,-** Adapun biaya tersebut diperuntukkan bagi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan.

KEGIATAN CSR TERKAIT KETENAGAKERJAAN

Sepanjang tahun 2018, Bank telah melaksanakan kegiatan CSR terkait ketenagakerjaan sebagai berikut:

KESETARAAN GENDER DAN KESEMPATAN KERJA

Bank melakukan beberapa hal penting untuk menunjang keberhasilan, seperti rekrutmen yang dilakukan secara adil dengan memberikan kesempatan kerja yang sama bagi semua kandidat, baik pria maupun wanita, tanpa memandang suku, agama, ras, golongan politik, maupun tingkatan sosial.

Dalam melaksanakan rekrutmen, Bank juga mengutamakan tenaga kerja lokal (dalam negeri) sebagai bentuk pemberian kesempatan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia.

KESETARAAN DALAM PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Bank memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh HC dalam mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan Bank dan HC terkait.

Hal ini sejalan dengan misi Bank, yaitu “mengembangkan sumber daya manusia yang berdedikasi dengan mendukung pengembangan kemampuan pribadi”, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi positif untuk pencapaian kinerja dan pertumbuhan bisnis Bank.

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Bank menciptakan hubungan yang harmonis, selaras, dan berkeadilan dengan seluruh HC melalui pemenuhan hak dan kewajiban Bank dan HC berdasarkan aturan-aturan yang dimuat dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. Kep. 350/PHIJSK-PK/PP/III/2017 tanggal 15 Maret 2017 tentang Pengesahan Peraturan Perusahaan PT Bank Victoria International Tbk. Pembaharuan terhadap Peraturan Perusahaan dilakukan secara berkala sesuai dengan ketentuan.

REMUNERASI

Bank memberikan perlakuan yang adil dan setara terhadap seluruh HC, antara lain melalui pemberian kompensasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip:

- Pay for Performance, yakni pemberian kompensasi sesuai dengan kinerja;
- Pay for Position, yakni pemberian kompensasi sesuai dengan posisi/jabatan; dan
- Pay for Person, yakni pemberian kompensasi sesuai dengan keahlian individu.

Kompensasi tersebut terdiri dari gaji dan tunjangan, imbalan pasca kerja, tunjangan hari raya, serta bonus. Pemberian kompensasi diharapkan dapat mensejahterakan HC dan memberikan rasa aman dan nyaman dalam bekerja. Tingkat keadilan dalam remunerasi dapat dilihat dari rasio gaji tertinggi dan terendah selama tahun 2018 berikut:

Tabel Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah Table of the Highest and Lowest Salary Ratio

	Keterangan Description	Rasio Ratio
	Gaji pegawai tertinggi dan terendah / Employee's highest and lowest salary	20:1
	Gaji Direksi tertinggi dan terendah / Director's highest and lowest salary	2:1
P	Gaji Dewan Komisaris tertinggi dan terendah / Commissioner's highest and lowest salary	2:1
B	Gaji Direksi tertinggi dan terendah / Director's highest and lowest salary	2:1

Keputusan Direksi No. 020/SK-DIR/09/10 tentang Usia Pensiun bagi Karyawan, yakni di atas 55 tahun. Bagi HC yang telah memasuki masa pensiun, akan didaftarkan dalam program pensiun dan menerima uang pensiun sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Para pensiun juga dapat dipekerjakan kembali dengan status sebagai karyawan kontrak.

TINGKAT TURNOVER

Bank menciptakan lingkungan kerja yang aman, harmonis, dan kondusif dengan salah satu tujuan untuk meningkatkan loyalitas dan menekan tingkat turnover HC. Pada tahun 2018, tercatat sebanyak 278 orang HC Bank Victoria mengundurkan diri sehingga tingkat turnover HC mencapai 26,62% dari total HC akhir tahun 2018 yang mencapai 1.044 orang. Tingkat turnover tersebut membaik dari dibandingkan 2017 yang sebesar 33,24% dengan jumlah HC yang mengundurkan diri sebanyak 368 orang dari total HC akhir tahun 2017 yang mencapai 1.107 HC. Tingkat turnover HC komparatif dua tahun disajikan dalam tabel berikut:

Selain menyediakan sarana bagi HC untuk berkumpul dan berserikat, Bank menyediakan sarana pengaduan masalah ketenagakerjaan bagi HC. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada pihak pengelola, yaitu Divisi Human Capital Management and General Affair.

DAMPAK KUANTITATIF CSR TERKAIT KETENAGAKERJAAN

Bank senantiasa mengelola human capital agar dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak yaitu bank dan human capital itu sendiri, sehingga kegiatan operasional Bank berjalan efektif. Selain itu, dengan pengelolaan human capital yang baik, target pengembangan usaha menjadi bank devisa telah dapat diwujudkan bersama.

KESEHATAN KERJA KEBIJAKAN CSR TERKAIT KESEHATAN KERJA

Implementasi CSR terkait kesehatan kerja berpedoman pada Surat Keputusan Direksi No. 002/SK-DIR/11/18 tanggal 19 Nopember 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Human Capital Management.

TARGET IMPLEMENTASI CSR TERKAIT KESEHATAN KERJA

Berdasarkan kebijakan terkait, program kerja CSR tentang kesehatan kerja di tahun 2018 menargetkan diikutsertakannya seluruh HC dalam fasilitas asuransi kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan fasilitas asuransi inhealth untuk HC.

KEGIATAN CSR TERKAIT KESEHATAN KERJA

Bank telah secara konsisten menyediakan fasilitas jaminan kesehatan bagi HC yang dimilikinya dan keluarga intinya berupa asuransi kesehatan untuk suami/istri dan anak. Asuransi kesehatan tersebut meliputi pemeriksaan dan perawatan di rumah sakit, baik untuk rawat inap, rawat jalan, dan perawatan gigi. Pemberian fasilitas kesehatan tersebut diharapkan dapat memberikan proteksi dan biaya pertanggungsaan saat menjalani pemeriksaan dan perawatan di rumah sakit sehingga produktivitas HC akan terus terjaga dan mengalami peningkatan secara berkelanjutan.

Sepanjang tahun 2018, biaya pelaksanaan program asuransi inhealth untuk HC yang bersifat tetap sebesar Rp3.566.488.672 sedangkan biaya pelaksanaan program asuransi BPJS Kesehatan untuk HC yang bersifat kontrak sebesar Rp641.394.680.

DAMPAK PELAKSANAAN CSR TERKAIT KESEHATAN KERJA

Pelaksanaan program CSR terkait kesehatan kerja di sepanjang tahun 2018 telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesehatan dan kinerja HC.

KESELAMATAN KERJA KEBIJAKAN CSR TERKAIT KESELAMATAN KERJA

Kebijakan Bank dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan di lingkungan kerja tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 002/SK-DIR/11/18 tanggal 19 November 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Human Capital Management.

TARGET IMPLEMENTASI CSR TERKAIT KESELAMATAN KERJA

Kegiatan CSR terkait keselamatan kerja diharapkan dapat mencegah terjadinya kecelakaan kerja dalam setiap kegiatan operasional Bank dengan target zero accident.

KEGIATAN CSR TERKAIT KESELAMATAN KERJA

Dalam melaksanakan program CSR terkait keselamatan kerja, Bank telah melengkapi seluruh kantor operasional dengan berbagai perangkat keselamatan kerja, melakukan pemeliharaan lift, serta menggunakan monitor computer anti radiasi. Selain itu, Bank telah memiliki rencana situasi atau evakuasi kebakaran. Peletakan prosedur operasional keselamatan kebakaran berada di ruang karyawan dan setiap lantai gedung sehingga seluruh HC teredukasi dengan baik. Bank juga secara rutin melaksanakan simulasi latihan evakuasi kebakaran gedung. Bank juga mengikutsertakan seluruh HC sebagai peserta program Jaminan Sosial Tenaga Kerja

(Jamsostek), yang meliputi:

1. Program Jaminan Hari Tua (JHT);
2. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK);

3. Program Jaminan Kematian (JKM); dan

4. Program Jaminan Pensiun (JP).

Hal ini bertujuan untuk menjamin adanya kenyamanan dan keamanan bagi HC, seperti saat terjadi peristiwa kecelakaan kerja, cacat, hari tua, dan meninggal dunia, yang dapat mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan.

DAMPAK PELAKSANAAN CSR TERKAIT KESELAMATAN KERJA

Kegiatan CSR terkait keselamatan kerja diharapkan dapat mencegah terjadinya kecelakaan kerja dalam setiap kegiatan operasional Bank dengan target zero accident.

KEGIATAN CSR TERKAIT PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

Program CSR terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan ini dibagi dalam 5 (lima) bidang kegiatan, yaitu:

1. Program Pendidikan, yang diberikan dalam bentuk beasiswa kepada anak-anak almarhum HC Bank dalam rangka membantu dan meringankan biaya sekolah agar dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi;
2. Program Pembangunan Sarana Pendidikan, yang dilaksanakan dalam bentuk pembangunan sarana Sekolah Dasar (SD), berupa ruang perpustakaan dan lapangan olah raga;
3. Program Bantuan Sosial Kemasyarakatan, yang dilaksanakan dalam bentuk pemberian bantuan berupa barang-barang tepat guna serta sembako kepada daerah yang tergolong kurang mampu dan daerah yang terkena bencana alam;
4. Program Kesehatan, yang dilaksanakan dalam bentuk donor darah melalui kerja sama dengan Palang Merah Indonesia; dan
5. Program Keagamaan, yang dilaksanakan dalam rangka memperingati hari raya keagamaan dan diberikan dalam bentuk santunan kepada panti asuhan dan bantuan peralatan kerja bagi masyarakat yang membutuhkan.

PROGRAM LITERASI KEUANGAN

Program literasi keuangan merupakan program pemberian edukasi keuangan kepada masyarakat agar pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan semakin meningkat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan masyarakat sebagai pelaku ekonomi secara individu.

KEBIJAKAN TERKAIT PROGRAM LITERASI KEUANGAN

Pelaksanaan program ini sesuai dengan arahan Otoritas Jasa Keuangan dalam Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76/ POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

Kegiatan Program Literasi Keuangan

Bank Victoria melaksanakan program literasi keuangan sesuai dengan sasaran, strategi dan kebijakan Bank yang diuraikan sebagai berikut.

1. Sejak bulan Agustus 2014, Bank telah menindaklanjuti program pilot project Otoritas Jasa Keuangan untuk memberikan pendidikan kepada anak-anak agar mulai mengenal bank sejak dini dan untuk meneruskan program "Ayo ke Bank", maka pada tahun 2018 Bank telah melakukan edukasi dan literasi kepada Ibu-ibu rumah tangga, Ibu – ibu kader PKK, dan karyawan dengan memberikan materi "Perencanaan Keuangan Rumah Tangga", dan "Sosialisasi Kartu Gerbang Pembayaran Nasional" kepada masyarakat luas, program ini dilakukan melalui 8 (delapan) cabang yang terpilih, yaitu:

- a. 1 (satu) cabang di kuartal pertama;
- b. 1 (satu) cabang di kuartal kedua;
- c. 3 (tiga) cabang di kuartal ketiga; dan
- d. 3 (tiga) cabang di kuartal keempat.

Pelaksanaan program “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga” telah direalisasikan pada sekolah-sekolah berikut:

Tanggal Date	Lokasi Location	Peserta Participant
8 Februari 2018 8 February 2018	PAUD Antapani – Bandung	40 orang wali murid dan guru-guru PAUD Antapani, Bandung / 40 student guardians and teachers of Paud in Antapani - Bandung
6 Mei 2018 6 May 2018	Perumahan Villa Bekasi Indah – Tambun – Bekasi	40 orang ibu-ibu rumah tangga & karyawan (peserta koperasi) Perumahan Villa Bekasi Indah, Tambun, Jawa Barat / 40 housewives & female employees (cooperative participants) Villa Bekasi Indah - Tambun - Bekasi
3 Juli 2018 3 July 2018	Perumahan Paspampres – Cileungsi – Bogor	25 orang Ibu-ibu rumah tangga di Perumahan Paspampres Cileungsi, Bogor / 25 housewives of Paspampres Cileungsi Housing Complex - Bogor
29 Juli 2018 29 July 2018	Bali – Sosialisasi Kartu GPN	Masyarakat Umum / General public
23 Agustus 2018 23 August 2018	Menado – Sosialisasi Kartu GPN	Masyarakat Umum / General public
3 Oktober 2018 3 October 2018	SD Dewi Sartika Cilincing – Jakarta Utara	80 orang Ibu-ibu rumah tangga/ wali murid SD Dewi Sartika Cilincing, Jakarta Utara / 80 housewives/guardians of students Elementary School (SD) Dewi Sartika Cilincing - North Jakarta
17 Oktober 2018 17 October 2018	Paud Belimbing –Tangerang Selatan	38 orang Ibu-ibu rumah tangga/ wali murid PAUD Belimbing, Tangerang Selatan / 38 housewives/guardians of students of PAUD Belimbing - South Tangerang
20 Oktober 2018 20 October 2018	RW. 02 Pondok Cabe Udik – Tangerang Selatan	35 orang Kader PKK kelurahan dan Ibu rumah tangga wilayah Pondok Cabe Udik, Tangerang Selatan / 35 cadres of village PKK & housewives in Pondok Cabe Udik area - South Tangerang

2. Membangun sarana media komunikasi literasi keuangan di kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas untuk mempermudah dan mempercepat nasabah untuk memberikan masukan kepada Bank atas layanan yang diberikan. Hal ini antara lain dilakukan dengan:
 - a. Memasang poster perlindungan konsumen di kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas, yang memuat e-mail dan nomor telepon Customer Care Bank Victoria agar para nasabah dapat memberikan masukan kepada Bank secara langsung dan terekam, baik lisan maupun tulisan;
 - b. Menggunakan media iklan, brosur, banner, dan situs Bank untuk memberikan informasi bahwa aktivitas Bank terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan;
 - c. Mengadakan acara customer gathering untuk menerangkan manfaat dan perbedaan dalam produk dan layanan yang ditawarkan Bank.
3. Membangun komunikasi terkait program literasi keuangan melalui situs dan media sosial Bank untuk mempermudah dan mempercepat akses informasi keuangan bagi masyarakat luas. Hal ini dilakukan melalui:
 - a. Situs Bank (www.bankvictoria.co.id); dan
 - b. Media sosial Facebook dan Instagram dengan nama akun Bank Victoria. Evaluasi Kegiatan Program Literasi Keuangan
4. Program Edukasi “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga” dengan sistem edukasi dan kampanye kepada ibu-ibu rumah tangga, karyawan dan masyarakat umum lainnya.
 - a. Pelaksanaan Program
Pelaksanaan program dimulai dengan penyusunan materi bagi kalangan ibu-ibu rumah tangga dan karyawan, Tim Literasi Keuangan Bank dapat men-download materi Perencanaan Keuangan Rumah Laporan Tahunan 2018 Annual Report 577 Tangga dari website edukasi OJK. Selanjutnya tim Literasi Keuangan menyampaikan penawaran program kepada kelompok Ibu-ibu Koperasi, Kader PKK Kelurahan dan beberapa wali murid dan guru di sekolah Paud dan TK untuk dapat mengedukasi/memberikan materi “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga” kepada para ibu rumah

tangga dan melakukan koordinasi dengan kantor cabang terdekat sesuai dengan lokasi edukasi yang dilaksanakan.

b. Perencanaan dan Persiapan

Perencanaan, persiapan, dan pelaksanaan program ini jauh lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Dalam hal ini, pihak-pihak yang akan menyampaikan pengajaran merupakan orang-orang yang telah memperoleh pelatihan dan penyuluhan, serta yang menguasai program ini. Demikian pula, materi yang diberikan telah dilengkapi dengan video yang memuat referensi audio visual yang jernih sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya program ini kepada ibu-ibu peserta edukasi.

c. Pencapaian Tujuan yang Telah Ditetapkan

Penunjukkan lokasi yang akan mengikuti program “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga” disesuaikan dengan lokasi kantor cabang, kantor pembantu, dan kantor kas Bank Victoria yang berdekatan dengan lokasi kegiatan edukasi yang dilakukan sehingga dapat mempermudah koordinasi antar pihak. Melalui program ini, diharapkan ibu-ibu dapat mulai mengatur dan melakukan perencanaan keuangan rumah tangga menjadi lebih baik lagi ke depannya. Hal ini juga ditujukan agar ibu rumah tangga dapat terpacu dan termotivasi untuk semakin peduli dengan cara mengelola uang dalam konteks sehari-hari.

d. Pelaksanaan Strategi dan Kebijakan yang Telah Ditetapkan Strategi dan kebijakan yang dilakukan Bank agar program literasi keuangan dapat mencapai tujuan diuraikan sebagai berikut:

- Pre-test tentang pemahaman mengenai “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga”. Untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan program tersebut, Bank perlu mengetahui pemahaman awal dan perkembangan pada pemahaman Ibu-ibu setelah mengikuti program. Pengukuran pemahaman awal dilakukan dengan memberikan 7 (tujuh) pertanyaan yang berhubungan dengan pengetahuan dan pengertian terkait materi Perencanaan Keuangan rumah tangga yang diberikan.
- Pendalaman materi “Perencanaan Keuangan rumah Tangga”. Setelah mengetahui pemahaman awal Ibu-ibu, pemateri yang berasal dari Bank Victoria akan memberikan edukasi dengan cara yang interaktif dan komunikatif yang memungkinkan ibu-ibu dapat bertanya dan memberikan pendapat secara langsung.
- Post Test & Quiz yang berhubungan dengan “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga”. Setelah materi disampaikan, para ibu-ibu peserta edukasi diberikan pertanyaan yang berhubungan dengan materi tersebut.

e. Kendala yang dihadapi dan upaya-upaya pemecahan masalah yang dilakukan.

Pelaksanaan program ini tentunya memiliki beberapa kendala, khususnya dalam meyakinkan para ibu-ibu rumah tangga untuk mengikuti program “Perencanaan Keuangan Rumah Tangga” dengan keterbatasan waktu dan pemahaman mengenai pentingnya perencanaan keuangan rumah tangga. Kendala-kendala tersebut Bank Victoria dapat mengatasinya melalui pendekatan kepada pihak-pihak ketua koordinator kelompok ibu-ibu tersebut serta pihak terkait sampai dengan terselenggaranya edukasi tersebut, berjalan dengan baik dan sesuai dengan target yang diinginkan. Program Edukasi “Sosialisasi KARTU Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)” dengan sistem kampanye kepada masyarakat umum lainnya. Program tersebut antara lain:

1. Pelaksanaan program Sosialisasi GPN merupakan program wajib dari Bank Indonesia yang harus diikuti oleh setiap Bank.
2. Pelaksanaan Sosialisasi Kartu GPN dilakukan di 2 (dua) kota yaitu Bali dan Manado.
3. Pelaksanaan Sosialisasi Kartu GPN mengikuti jadwal road show dari pihak Bank Indonesia.

5. Program penguatan infrastruktur literasi keuangan.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat, pelaksanaan edukasi keuangan disertai dengan pengembangan infrastruktur pendukung dan diikuti dengan ketersediaan akses masyarakat terhadap lembaga, produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan

kemampuan masyarakat. Amanat tersebut dijalankan melalui koordinasi antara kantor pusat dan kantor cabang, dengan bermodalkan sebanyak 104 jaringan kantor cabang. Bank juga bekerja sama dengan mitra asuransi untuk program wealth management, dengan tujuan untuk membantu nasabah dalam meningkatkan kesejahteraan keuangan mereka. Kerja sama program wealth management tersebut telah menghasilkan produk bancassurance. Bank terus melakukan sosialisasi dan pengenalan produk bancassurance dengan melakukan training dan pendalaman materi, baik dalam bentuk gathering maupun roadshow, kepada calon nasabah dan nasabah di cabang maupun di luar cabang, termasuk semua Branch Manager. Melalui acara tersebut, Bank menerangkan kegunaan, manfaat dan perbedaan produk serta informasi mengenai biaya lainnya. Sedangkan, bagi Branch Manager, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman dan pengertian secara lebih detil mengenai manfaat dan risiko atas produk yang ditawarkan.

DAMPAK KEGIATAN CSR TERKAIT PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

Melalui program CSR terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan, maka kehidupan dan tingkat kesejahteraan masyarakat dapat mengalami perbaikan, khususnya bagi siswa/siswi penerima beasiswa agar dapat menyelesaikan pendidikan yang lebih tinggi. Sedangkan, melalui kegiatan literasi keuangan, wawasan masyarakat tentang produk dan layanan perbankan dapat menjadi semakin luas.

BIAYA KEGIATAN CSR TERKAIT PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

Tabel Biaya Program CSR Terkait Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

Table of Costs of CSR Program Related to Social and Community Development

Program Program	Dasar Kebijakan Basis of Policy	Lokasi Location	Biaya (Rp) Cost (Rp)
Pemberian Beasiswa Pendidikan Anak Alm. Sutiardi (Eks Karyawan BVIC) / Scholarship for children of the late Sutiardi (former BVIC employee)	Surat Keputusan Direksi No. 170/SKDIR/06/14 tanggal 26 Juni 2014 tentang Corporate Social Responsibility (CSR) Bank Victoria - Beasiswa / Board of Directors' Decision Letter No. 170/SKDIR/06/14 dated 26 June 2014 on Corporate Social Responsibility (CSR) of Bank Victoria - Scholarship	Bank Victoria KPO Jakarta Bank Victoria, Operational Head Office, Jakarta	12,513,350
Pemberian Bantuan CSR Sosial Kemasyarakatan Musibah Kebakaran Rumah An. Syamsul Bahar (OB Cideng) / Provision of Community Social CSR Assistance for Syamsul Bahar (Cideng branch Office Boy) Home Fire Disaster.	Memo Internal No. 001/HCM - DIR/02/18 tanggal 1 Februari 2018 / Internal Memo No. 001/HCM - DIR/02/18 dated 1 February 2018	Taman Sari, Jakarta	3,000,000
Pemberian Bantuan Sosial Kemasyarakatan Panti Werdha Wisma Mulia Jakarta - tanggal 2 Maret 2018 (Dalam rangka Perayaan Imlek) / Provision of Community Social Assistance to Panti Wredha Wisma Mulia Jakarta - dated 2 March 2018 (to celebrate Chinese New Year)	Memo Internal No. 012/HCM - DIR/02/18 tanggal 2 Februari 2018 / Internal Memo No. 012/HCM - DIR/02/18 dated 2 February 2018	Jelambar, Jakarta	18,697,000
Pemberian Bantuan Beras kepada Karyawan Bank Victoria dan Group (Dalam Rangka Hari Raya Idul Fitri) / Distribution of Rice for Employees of Bank Victoria and its Group (to celebrate Eid Al-Fitr)	Notulen Meeting Komite Personalia tanggal 4 Juni 2018 / Note-taking of Personnel Committee Meeting on 4 June 2018	Bank Victoria KPO Jakarta, KC Area Jakarta, KC Bogor, KC Bandung, KC Surabaya, KC Manado	116,754,000
Pemberian Santunan Kepada Yayasan Al Anwar Pdk Aren Tangerang Selatan, Yayasan Yatim Choirul Amal Cikalongka Solear Karawaci Tangerang, dan Santunan Anak Alm. Sigit Sukoco dan Alm. Sutiardi (Dalam rangka bulan suci Ramadhan) / Provision of Compensation to Al Anwar Foundation in Pondok Aren, South Tangerang, Choirul Amal Orphan Foundation, Cikalongka Solear in Karawaci, Tangerang, and Benefit for the Children of the late Sigit Sukoco, and the late Sutiardi (in commemorating The Holy Month of Ramadan)	Notulen Meeting Komite Personalia tanggal 4 Juni 2018 / Note-taking of Personnel Committee Meeting on 4 June 2018	Tangerang	21,097,000
Pemberian Bantuan CSR Sosial Kemasyarakatan Musibah Gempa Peduli Lombok - September 2018 / Provision of Community Social Responsibility CSR Assistance for Earthquake, Lombok Care - September 2018	Memo Internal No. 004/MK - DIR/08/18 tanggal 15 Agustus 2018 / Internal Memo No. 004/MK - DIR/08/18 dated 15 August 2018	Lombok	100,010,600

Program Program	Dasar Kebijakan Basis of Policy	Lokasi Location	Biaya (Rp) Cost (Rp)
Pemberian Bantuan CSR Sosial Masyarakat Musibah Gempa "OJK Peduli Donggala Palu" - Oktober 2018 / Provision of Community Social CSR Assistance for the Earthquake of FSA Care Donggala, Palu" - October 2018	Memo Internal No. 003/CORSEC - INT/10/18 tanggal 15 Oktober 2018 / Internal Memo No. 003/CORSEC - INT/10/18 dated 15 October 2018	Palu	100,000,000
Kegiatan Donor Darah Bekerja Sama Dengan PMI Jakarta - Oktober 2018 / Blood Donation Activities in Collaboration with PMI Jakarta - October 2018	Notulen Meeting Komite Personalia tanggal 5 Oktober 2018 / Note-taking of Personnel Committee Meeting on 5 October 2018	Jakarta	8,147,000
Pemberian Bantuan CSR Sosial Masyarakat Musibah Longsor An. Syarifudin (Kadiv Compliance) / Provision of Community Social CSR Assistance for Landslide Disaster on behalf of Syarifudin (Compliance Division Head)	Memo Internal No. 060A/HCM - DIR/11/18 tanggal 28 Nopember 2018 / Internal Memo No. 060A/HCM - DIR/11/18 dated 28 November 2018	Pasar Rebo, Jakarta	20,000,000
Pemberian Bantuan CSR Pendidikan Pembangunan R. Perpustakaan dan Lapangan SD Laksa Bhakti Tambora, Jakarta Barat / Provision of Education CSR Assistance Library and School Yard of SD Laksa Bhakti Tambora, West Jakarta	Memo Internal No. 003A/HCM - DIR/11/18 tanggal 2 Nopember 2018 / Internal Memo No. 003A/HCM - DIR/11/18 dated 2 November 2018	Tambora, Jakarta	89,125,300
Pemberian Bantuan CSR Sosial Masyarakat Panti Jompo Piniel Bintaro dan Perkampungan Kumuh Pademangan Jakarta - Nopember 2018 (Dalam rangka perayaan Hari Raya Natal) / Provision of Social Community CSR Assistance for Piniel Bintaro Nursing Home and Pademangan Slum Village in Jakarta - November 2018 (To celebrate Christmas)	Notulen Meeting Komite Personalia tanggal 12 Nopember 2018 / Note-taking of Personnel Committee Meeting on 12 November 2018	Jakarta	50,737,500
Total			540,081,750

CSR Terkait Produk dan Nasabah

Bank memprioritaskan kepentingan para nasabah dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut meliputi penyediaan produk-produk terbaik serta pelayanan yang konsisten, terpercaya, aman, menyeluruh, dan penuh perhatian kepada nasabah. Pemberian pelayanan prima ini menjadi kunci utama Bank dalam mewujudkan visi "menjadi pilihan nasabah yang terpercaya, sehat dan efisien" dan memastikan keberlanjutan usaha Bank.

KEBIJAKAN CSR TERKAIT PRODUK DAN NASABAH

Program CSR terkait dengan produk dan nasabah dilaksanakan sesuai Surat Keputusan Direksi No. 041/SK-DIR/07/14 tentang Kebijakan dan Prosedur Kualitas Pelayanan Nasabah (Customer Experience). Kebijakan tersebut antara lain mengatur tentang Standar Pelayanan Nasabah, Evaluasi Penilaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Nasabah, serta sistem Reward and Punishment.

TARGET IMPLEMENTASI CSR TERKAIT PRODUK DAN NASABAH

Pada tahun 2018, pelaksanaan program CSR terkait produk dan nasabah menargetkan peningkatan kualitas penyelesaian pengaduan nasabah dan pelaksanaan survei kepuasan nasabah. Penyelesaian pengaduan nasabah ditargetkan dapat selesai sebelum 14 (empat belas) hari kerja, di bawah Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan. Hal ini juga ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada system perbankan nasional.

KEGIATAN CSR TERKAIT PRODUK DAN NASABAH PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Guna meningkatkan kepercayaan nasabah, Bank meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan program sebagai berikut:

- a. Menyusun standar service excellence bagi seluruh kantor cabang Bank, sesuai dengan tuntutan dan harapan nasabah.
- b. Melaksanakan dan memantau kegiatan service excellence secara konsisten di kantor cabang.
- c. Menetapkan standar zero defect dalam operasional transaksi perbankan.
- d. Melakukan pelatihan dan pengembangan service excellence bagi pegawai frontliner di seluruh kantor cabang Bank. Selain itu, Bank juga menggunakan kartu ATM berbasis chip card untuk mendukung peningkatan keamanan nasabah, mengembangkan Sistem Kliring Nasional (SKN) dan Real Time Gross Settlement (RTGS) Generasi II untuk fitur bulk payment (kliring one to many transfer), menyediakan internet banking dan mobile banking untuk kenyamanan bertransaksi bagi nasabah, serta memperbaiki tampilan website Bank menjadi lebih interaktif agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.

KERAHASIAAN NASABAH

Keamanan dan kerahasiaan data nasabah merupakan komitmen yang senantiasa dijaga oleh Bank sebagai salah satu lembaga keuangan. Hal ini didasarkan pada peraturan yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, serta perubahannya dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998;
2. Peraturan Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank; dan
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Kosumen Sektor Jasa, serta peraturan turunannya.

Berdasarkan peraturan tersebut, Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal-hal berikut:

1. Untuk kepentingan perpajakan, Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan Menteri Keuangan berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada Bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tertulis serta surat-surat mengenai keadaan keuangan nasabah penyimpan tertentu kepada pejabat pajak (Undang-Undang Perbankan pasal 41 ayat 1);
2. Untuk penyelesaian piutang Bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/ Panitia Urusan Piutang Negara, Pimpinan Bank Indonesia memberikan izin kepada pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara untuk memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah debitur (Undang-Undang Perbankan pasal 41A ayat 1);
3. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, Pimpinan Bank Indonesia dapat memberikan izin kepada Polisi, Jaksa, atau Hakim untuk memperoleh keterangan dari Bank mengenai simpanan tersangka atau terdakwa pada Bank (Undang-Undang Perbankan pasal 42A ayat 1);
4. Dalam perkara perdata antara Bank dengan nasabahnya, Direksi Bank yang bersangkutan dapat menginformasikan kepada pengadilan tentang keadaan keuangan nasabah yang bersangkutan

dan memberikan keterangan lain yang relevan dengan perkara tersebut (Undang-Undang Perbankan pasal 43);

5. Dalam rangka tukar menukar informasi antar Bank, Direksi Bank dapat memberitahukan keadaan keuangan nasabahnya kepada bank lain (Undang-Undang Perbankan pasal 44);
6. Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, Bank wajib memberikan keterangan mengenai simpanan nasabah penyimpan pada Bank yang bersangkutan kepada pihak yang ditunjuk oleh nasabah penyimpan tersebut (Undang- Undang Perbankan pasal 44A ayat 1);
7. Dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia, ahli waris yang sah dari nasabah penyimpan yang bersangkutan berhak memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah penyimpan tersebut (Undang-Undang Perbankan pasal 44A ayat 2).

PROGRAM ENGAGEMENT NASABAH

Peningkatan layanan kepada nasabah juga dilakukan melalui program engagement nasabah, antara lain:

1. Program tabungan nasabah berhadiah langsung;
2. Program pemberian hadiah kue bagi nasabah yang sedang berulang tahun (loyalty program);
3. Program customer gathering bersama dengan Direksi.

JAMINAN PERLINDUNGAN SIMPANAN NASABAH

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, Bank memberikan jaminan perlindungan atas uang yang disimpan oleh nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan. Program perlindungan ini ditujukan untuk meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap jasa perbankan, termasuk kepada Bank Victoria. Hal ini disebabkan kepercayaan nasabah memerlukan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan Bank, serta penjaminan simpanan nasabah Bank.

PUSAT PENGADUAN NASABAH

Bank telah menerapkan kebijakan tentang pengaduan nasabah agar nasabah dapat menyuarakan pendapat dan keluhannya mengenai pelayanan Bank. Pengaduan dapat dilakukan melalui kantor cabang, contact center, serta media elektronik. Terkait hal ini, Bank telah mengupayakan berbagai kebijakan, termasuk mengembangkan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).

SPN merupakan sistem berbasis web yang dapat memudahkan pemantauan terhadap status penyelesaian pengaduan sekaligus memberikan kepastian bagi para nasabah tentang jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Dengan menggunakan sistem online dan terpadu, para nasabah juga dapat menyampaikan pengaduan dan mengecek status pengaduan di kantor cabang Bank di seluruh Indonesia.

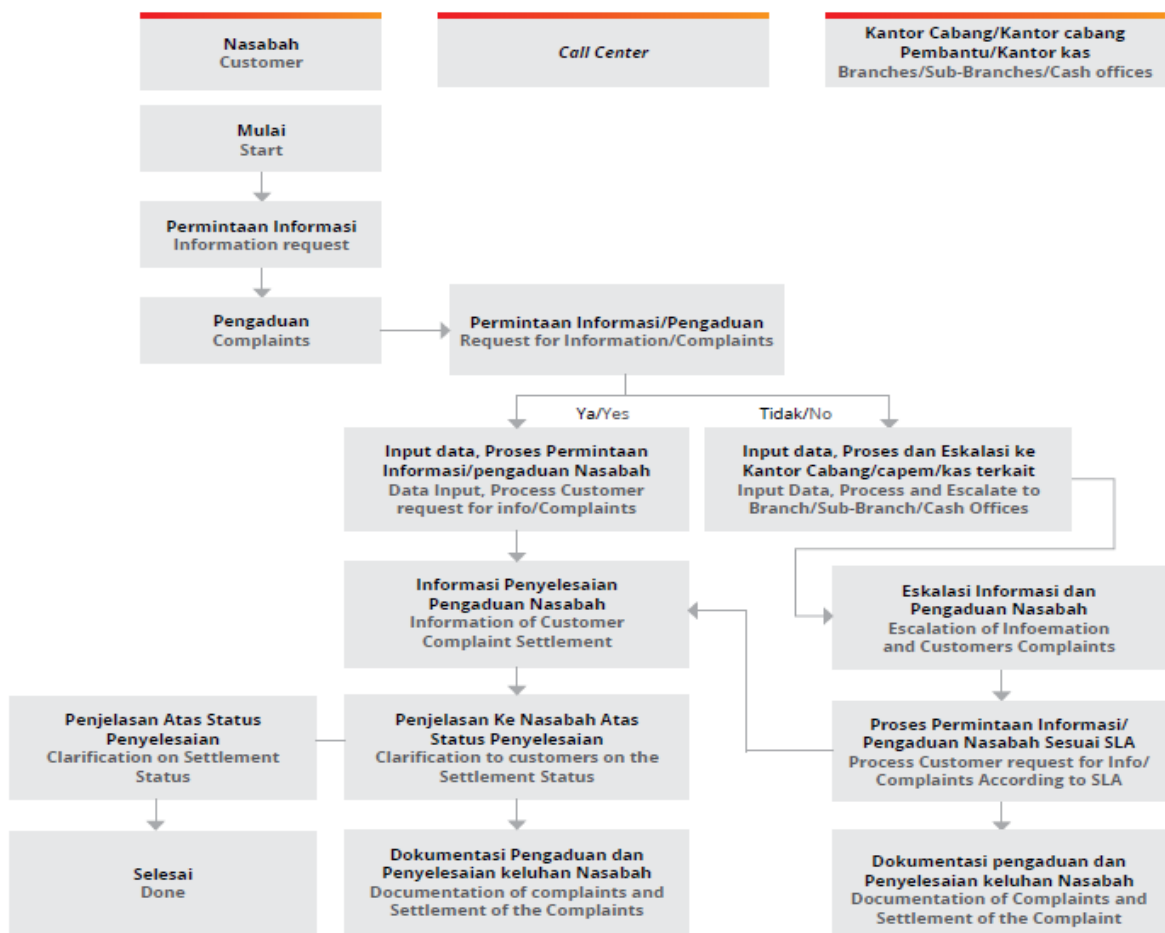
Adapun pusat pengaduan yang dapat diakses oleh nasabah adalah:

- Call Center yang beroperasi 24 jam melalui panggilan (021) 1500977;
- E-mail customercare@victoriabank.co.id; dan
- Customer service yang berada cabang-cabang terdekat yang secara berkala akan dilaporkan kepada kantor pusat terkait data pengaduan dan tingkat penyelesaiannya.

MEKANISME PENYELESAIAN KELUHAN NASABAH

Bank menyelesaikan keluhan atau pengaduan nasabah secara cepat dan tepat dengan mekanisme yang diuraikan sebagai berikut:

1. Bank membentuk pengaduan nasabah (customer care) di bawah tanggung jawab Direktorat Operasional yang focus untuk menangani dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan nasabah. Pengaduan tersebut dapat disampaikan melalui kantor cabang dengan melakukan pengisian formulir permintaan/pengaduan nasabah atau melalui Call Center, e-mail, dan Customer Care Bank.
2. Terhadap pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti dengan tahapan:
 - a. Bank merespon pengaduan pelanggan dalam jangka waktu 1 x 24 jam;
 - b. Bagian Customer Care akan memberikan jawaban bahwa keluhan telah diterima dan akan segera diproses oleh unit yang bersangkutan;
 - c. Bagian Customer Care menyampaikan pengaduan keluhan dari nasabah kepada unit terkait; dan
 - d. Keluhan nasabah diproses dan diselesaikan oleh unit terkait. Pada tahap ini, unit terkait dapat langsung berkomunikasi dengan nasabah dalam proses penyelesaian keluhan.



Bank secara konsisten menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan nasabah dengan baik dan tepat waktu, sesuai standar Service Level Agreement, sehingga tidak terdapat pelaporan ke Bank Indonesia. Jumlah pengaduan yang telah diterima dan ditangani di sepanjang tahun 2018 ditunjukkan sebagai berikut:

Periode Pelaporan Reporting Period	Jumlah Komplain Total Complaints	Jumlah Penyelesaian Total Settled	Waktu Penyelesaian (Hari) Settlement Time (Days)
Triwulan I / Quarter 1	292	283	6 Hari
Triwulan II / Quarter 2	148	145	5 Hari
Triwulan III / Quarter 3	165	142	7 Hari
Triwulan IV / Quarter 4	246	237	10 Hari
Total	851	807	28 Hari

DAMPAK CSR TERKAIT PRODUK DAN NASABAH

Pelaksanaan CSR terkait produk dan nasabah di sepanjang tahun 2018 telah meningkatkan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini antara lain dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah nasabah Bank.

CSR Terkait dengan Tanggung Jawab Kepada Pemasok

CSR Related to Responsibility to Suppliers

Pemasok merupakan mitra usaha yang tidak akan pernah terlepas dari kegiatan operasional Bank, seperti pemasok jasa cleaning service, keamanan, dan transportasi. Oleh karena itu, Bank berkomitmen untuk melakukan proses pengadaan secara jujur dan adil, serta melaksanakan perbaikan tata kerja sekaligus meningkatkan kinerja pengadaan.

KEBIJAKAN CSR TERKAIT TANGGUNG JAWAB KEPADA PEMASOK

Bank melaksanakan pengadaan sesuai Surat Keputusan Direksi No. 004/SK-DIR/01/16 tanggal 14 Januari 2016 tentang Pedoman Kode Etik Perilaku Karyawan PT Bank International Tbk. Berdasarkan ketentuan tersebut, setiap pemasok yang akan bekerja sama dengan Bank terlebih dahulu diseleksi secara adil dan transparan dengan memperhatikan sejumlah kriteria penilaian, meliputi:

1. Syarat administrasi;
2. Legal;
3. Kinerja operasional;
4. Kepatuhan terhadap ketenagakerjaan; serta
5. Hak asasi manusia yang sesuai dengan peraturan dan kode etik Bank.

TARGET IMPLEMENTASI CSR TERKAIT TANGGUNG JAWAB KEPADA PEMASOK

Pelaksanaan CSR terhadap pemasok diharapkan dapat menjaga hubungan kerja yang saling menguntungkan kedua belah pihak dan meningkatkan kepuasan pemasok, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pemasok.

KEGIATAN CSR TERKAIT TANGGUNG JAWAB KEPADA PEMASOK

Sepanjang tahun 2018, kegiatan pengadaan barang dan jasa telah dilakukan sesuai dengan sistem pengadaan yang berlaku di Bank. Pengadaan di dahului dengan proses verifikasi kebutuhan oleh setiap user dan pengajuan rencana pengadaan untuk mencari penawaran terbaik berdasarkan harga, serta dengan menjunjung prinsip adil, transparan, efektif, dan efisien. Setiap proses pengadaan dicatat dengan jelas, mulai dari proses perencanaan, permintaan pengadaan barang dan jasa, pengumuman, lelang, hingga diumumkannya pemenang.

DAMPAK IMPLEMENTASI CSR TERKAIT TANGGUNG JAWAB KEPADA PEMASOK

Melalui pelaksanaan pengadaan yang memberikan kesetaraan dan kesempatan yang sama kepada seluruh pemasok, Bank dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pemasok sehingga pemasok dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam mendukung pertumbuhan usaha Bank.