


# Sustainability Report

# 2020



A Year To Rise

 Toyota Financial Services Indonesia/  
Daihatsu Financial Services Indonesia

 toyotafinanceid/  
daihatsufinanceid

taf.co.id

Terdaftar dan diawasi oleh:



[www.taf.co.id](http://www.taf.co.id)

Managed brands:



# Daftar Isi

## Table Of Content



### Strategi Keberlanjutan Perseroan

Sustainability Strategy of the Company



### Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Sustainability Aspect Performance

- A. Aspek Ekonomi  
Economic Aspect
- B. Aspek Lingkungan Hidup  
Environmental Aspect
- C. Aspek Sosial  
Social Aspect



### Profil Singkat Perseroan

Company at Brief

- A. Visi dan Misi Keberlanjutan Perseroan  
Sustainable Vision and Mission of the Company
- B. Informasi Perseroan  
Company's Information
- C. Skala Usaha  
Business Scale

## IV

### Penjelasan Direksi

Board of Directors  
Message

- A. Kebijakan dalam Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan  
Statement to Respond Challenges in Achieving Sustainable Strategy

## V

### Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Finance  
Stakeholder

- A. Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan  
Sustainable Finance Stakeholder
- B. Pengembangan Kompetensi Direksi. Dewan Komisaris, Pegawai, Pejabat dan/ atau Unit kerja yang Menjadi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan  
Competence Development of the Board of Directors, Board of Commissioners, Employees, and/or Unit who are responsible for Sustainable Finance Implementation

# I Strategi Keberlanjutan Perseroan

Sustainability Strategy of The Company

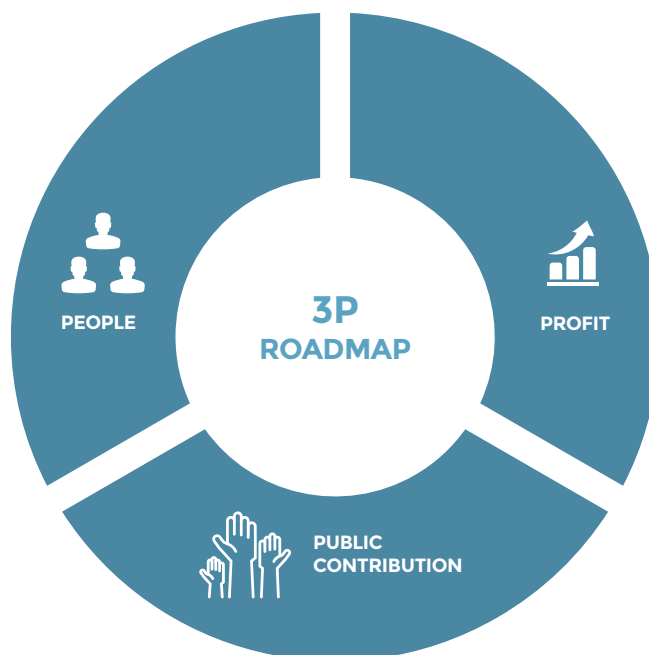
Perseroan berkomitmen untuk menjadi perusahaan penyedia jasa keuangan yang berlandaskan pada keuangan berkelanjutan pada tahun 2024. Dalam prosesnya, Perseroan menetapkan dan menjalankan beberapa strategi utama yang telah tertuang di dalam misi keuangan berkelanjutan, yaitu:

The Company commits to become financial services company which based on sustainable finance in 2024. During such process, the Company determines and implements several key strategies which has been laid down in sustainable finance missions which are:



Perseroan juga menerapkan konsep 3P Roadmap yaitu People, Profit dan Public Contribution, sehingga dalam menjalankan bisnisnya terjadi keselarasan antara bisnis dengan pengembangan sumber daya manusia dan juga faktor ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

The Company implements 3P Roadmap concept which is People, Profit, and Public Contribution, therefore in running its business an alignment between business and human resources development as well as economic, social, and environmental factor.





# Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

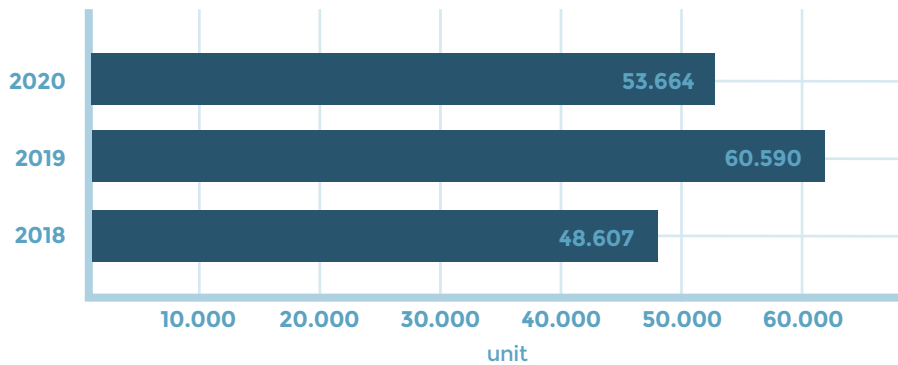
Sustainability Aspect  
Performance

## A. Aspek Ekonomi

## A. Economic Aspect

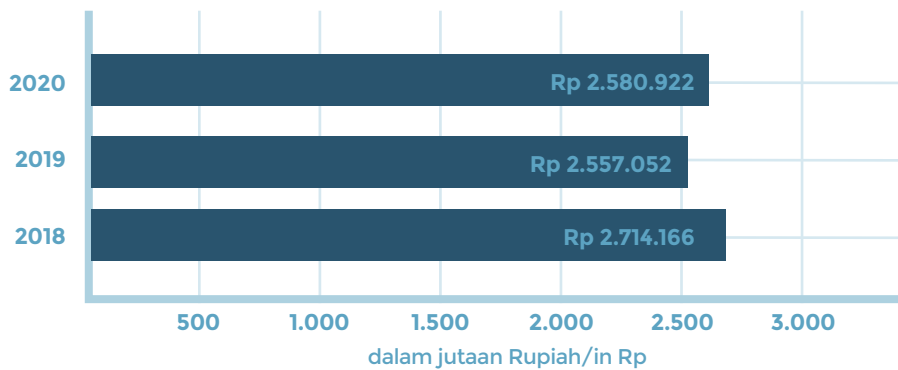
### 1. Kuantitas produksi atau jasa yang dijual

### 1. Production quantity or the sold services



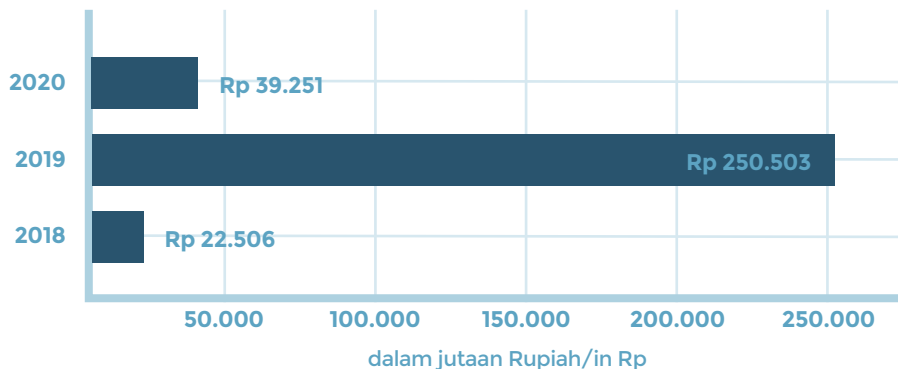
### 2. Pendapatan atau penjualan

### 2. Income or sales



### 3. Laba atau rugi bersih

### 3. Net profit or loss



4. Produk ramah lingkungan  
 Perseroan di tahun 2020 belum meluncurkan produk ramah lingkungan. Adapun produk ramah lingkungan direncanakan untuk mulai dibuat pada tahun 2024, sebagaimana tercantum dalam rencana jangka panjang Aksi Keuangan Berkelanjutan.

Akan tetapi di tahun 2020 ini, Perseroan telah berpartisipasi dalam memberikan program restrukturisasi pembiayaan bagi pelanggan untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19 sebagaimana dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

5. Pelibatan pihak lokal  
 Fokus Perseroan di tahun 2020 mengutamakan untuk membangun kesadaran karyawan Perseroan terhadap aspek keberlanjutan. Dengan demikian, Perseroan belum melibatkan pihak lokal dan masih fokus pada partisipasi pihak internal.

4. Environment friendly product  
 In 2020, the Company has not launched environment friendly product. Environment friendly product is planned to be launched in 2024, as stated in long term Financial Sustainability Action Plan.

However in 2020, the Company had participated in providing restructuring program for customer to alleviate COVID-19 pandemic impact as empowered by Financial Services Authority/Otoritas Jasa Keuangan.

5. Local parties' participation  
 In 2020, the Company focused in establishing Company's employees' awareness towards sustainability aspect. Therefore, the Company had not involved local parties yet and still focused in internal parties participation.

**B. Aspek Lingkungan Hidup**

Dalam hal penggunaan energi listrik, berdasar rekaman pengeluaran selama 3 tahun terakhir, terjadi penurunan konsumsi total antar 2018 ke 2020 sebanyak 12%. Hal ini menunjukkan sinergi antara upaya efisiensi dan pengkondisian budaya karyawan yang mulai menyadari pentingnya penghematan energi listrik.

**B. Environmental Aspect**

In terms of electricity usage, based on the expense record in the last 3 years, the total consumption of electricity decreased around 12% between 2018 to 2020. It shows the synergy between efficiency effort and employees' culture which they started to realize the importance of electricity efficiency.

Data Record	2020	2019	2018	Data Record
Average Expense Electricity*	Rp 38,618,836	Rp 40,048,704	Rp 44,123,980	Average Expense Electricity*
Decrease on Expense	-4%	-9%		Decrease on Expense

\* Berdasarkan pengeluaran kantor pusat setelah pindah ke gedung baru  
 Based on head office expenses after moving to new building

# Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Sustainability Aspect  
Performance

## C. Aspek Sosial

Sebagai bagian dari value chain dari Astra dan Toyota, Perseroan juga mengusung program-program yang dapat mendukung Sustainable Development Goals sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Selain sebagai bentuk dukungan terhadap program pemerintah, program-program ini juga diharapkan dapat membentuk pola pikir karyawan dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari.

Berikut merupakan beberapa hal yang sudah dilakukan oleh Perseroan selama tahun 2020 dalam partisipasinya untuk memenuhi tujuan Sustainable Development Goals:

## C. Social Aspect

As part of Astra and Toyota value chain, the Company also carries programs supporting Sustainable Development Goals as determined by the United Nations. Aside than supporting government programs, these programs is expected to form employees' mindset in running their daily activities.

Below are activities completed by the Company within 2020 in its participation to fulfill Sustainable Development Goals:

Tema Theme	Kegiatan Activities	Penyelenggara Organizer	Daerah Penyelenggara Area of Activities	Dana Funding
Kesehatan dan Kesejahteraan Health & Welfare	Memberikan bantuan dana untuk karyawan membeli vitamin dan perlengkapan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan karyawan Providing allowance for the employees to buy vitamins and health supplies to improve employees' health	Human Resources Division	Kantor-Kantor Perseroan The Company's Offices	
	Menggunakan perabotan kantor yang bersih dan ramah lingkungan mendukung kesehatan karyawan Using clean and environment friendly office appliances to support employees' health	General Services Department	Kantor-Kantor Perseroan The Company's Offices	
	Mengikuti protokol kesehatan dari pemerintah selama masa pandemi, dengan menerapkan hal-hal sebagai berikut Following health protocol from the government during pandemic by implementing actions as follows: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengurangi kapasitas ruang pertemuan dan ruang tunggu hingga 50% Decreasing meeting and waiting room capacity up to 50%</li> <li>Disinfeksi reguler kantor-kantor Perseroan Regular disinfection of the Company's offices</li> <li>Menerapkan Work from Home Implementing Work From Home</li> <li>Konseling COVID-19 terhadap karyawan Perseroan COVID-19 counseling to Company's employees</li> </ul>	Human Resources Division	Kantor-Kantor Perseroan The Company's Offices	
	Donor darah rutin setiap 3 bulan Routine blood donor every 3 months	Human Resources Division	Kantor Pusat Perseroan The Company's Head Office	



Tema Theme	Kegiatan Activities	Penyelenggara Organizer	Daerah Penyelenggara Area of Activities	Dana Funding
Mengurangi Ketimpangan Reducing Inequality	Mempekerjakan karyawan dengan disabilitas Employing employees with disabilities	Human Resources Division	DKI Jakarta	
Kota dan Komunitas yang Berkelanjutan Sustainable City and Community	Mengurangi pemakaian plastik khususnya kemasan makanan dan kantong belanja Less plastic movement especially food packaging and shopping bag	Human Resources Division + General Services Department	Kantor-Kantor Perseroan The Company's Offices	Rp 700.000,- Biaya print dan penyediaan kotak penampung botol plastik. Rp 700.000,- Printing cost and plastic bottle collection box
	Menyumbangkan kemasan botol plastik yang sudah digunakan Donating used plastic bottles		Kantor Pusat Perseroan The Company's Head Office	
Penanganan Perubahan Iklim Addressing Climate Change	Menggunakan kertas bekas dan mendaur ulang kertas bekas Utilizing used paper and recycling used paper	General Services Department	Kantor-Kantor Perseroan The Company's Offices	
	Penggunaan sensor untuk lampu kantor untuk mengurangi penggunaan listrik yang tidak diperlukan Utilizing censor for office lights to reduce inefficient electricity usage		Kantor Pusat Perseroan The Company's Head Office	
Mengakhiri Kelaparan Ending Hunger	Berbagi makanan untuk warga di sekitar kantor Perseroan Providing food for the community around the Company's office	Persaudaraan Islam Astra International (PERISAI)	DKI Jakarta	
	Mendukung warga di sekitar kantor-kantor Perseroan dengan berbagi sembako di masa pandemi Supporting community around the Company's offices by distributing main needs in pandemic situation		Seluruh Indonesia All over Indonesia	

# Profil Singkat Perseroan

Company at Brief

## A. Visi dan Misi Keberlanjutan Perseroan

Perseroan senantiasa merealisasikan dukungan terhadap program pemerintah terkait implementasi keuangan berkelanjutan dalam bentuk visi dan misi keuangan berkelanjutan. Visi keuangan berkelanjutan yang dimiliki Perseroan adalah sebagai berikut:

## A. Sustainable Vision and Mission of the Company

The Company strives to support government program related to the sustainable finance implementation in the form of vision and mission. Sustainable finance visions of the Company are:

01

Menjadi perusahaan yang memiliki kesadaran akan pentingnya pengembangan keuangan berkelanjutan

To become company who realize the importance of sustainable finance development

02

Menjadi perusahaan yang memiliki produk dan program yang mendukung implementasi keuangan berkelanjutan di Indonesia didukung dengan tata kelola perusahaan yang baik.

To become company who has products and programs which supports sustainable finance implementation in Indonesia complimented by good corporate governance.

Untuk mewujudkan visinya tersebut, Perseroan memiliki 3 misi utama keuangan berkelanjutan, yaitu:

To manifest its visions, the Company has 3 missions of sustainable finance which are:



# Profil Singkat Perseroan

Company at Brief

## B. Informasi Perseroan Company's Information

### Dewan Komisaris The Board of Commissioners

Presiden Komisaris · President Commissioner	: Hao Quoc Tien
Wakil Presiden Komisaris · Vice President Commissioner	: Suparno Djasmin
Komisaris Independen · Independent Commissioner	: Buntoro Muljono*

### Komite Audit & Komite Pemantau Risiko Audit Committee & Risk Monitoring Committee

Ketua · Chairman	: Buntoro Muljono
Anggota · Member	: 1. Juliani Syaftari 2. Gede Harja Wasistha

### Direksi The Board of Directors

Presiden Direktur · President Director	: Agus Prayitno Wirawan
Wakil Presiden Direktur · Vice President Director	: Tetsuo Higuchi
Direktur · Director	: Wisnu Kusumawardhana
Direktur · Director	: Devy Santoso Jayadi
Direktur · Director	: Daisuke Shimohara

Sekretaris Perusahaan · Corporate Secretary	: Aryani Sri Hartati aryani.sri@taf.co.id
---	--

#### Alamat Perusahaan

Registered Office:  
The Tower Lantai 8-9 | 8th- 9th Floor  
Jl. Jend. Gatot Subroto, Kav. 12, Jakarta 12930  
Telp. (62-21) 5082 1500 | Fax. (62-21) 5082 1501  
Homepage: [www.taf.co.id](http://www.taf.co.id)

#### Auditor Independen

Independent Auditor:  
Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan  
(firma anggota jaringan global PricewaterhouseCoopers/  
a member firm of PricewaterhouseCoopers global network)  
Plaza 89, Jl. H.R. Rasuna Said, Kav. X-7 No. 6, Jakarta 12940  
Telp. (62-21) 521 2901 | Fax. (62-21) 5290 5555  
Homepage: [www.pwc.com/id](http://www.pwc.com/id)

#### Perusahaan Pemeringkat

Rating Company :  
PT Fitch Ratings Indonesia  
DBS Bank Tower, 24th Floor, Suite 2403,  
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav 3-5, Jakarta 12940

#### Wali Amanat

Trustee  
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk  
Bagian Trust & Corporate Services  
Divisi Investment Services  
Gedung BRI II Lt 30,  
Jl. Jend Sudirman Kav 44-46, Jakarta 10210

#### Biro Administrasi Efek

Stock Administration Bureau  
PT Kustodian Sentral Efek Indonesia  
Gedung Bursa Efek Indonesia Tower 1, Lt.5  
Jl. Jend Sudirman Kav 52-53, Jakarta 12190

\*Pangkatkan menjadi efektif apabila penetapan kelulusan Fit and Proper Test seperti yang dipersyaratkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia berdasarkan Peraturan OJK No. 27/POJK.03/2016 dan Surat Edaran OJK No. 31/SEOJK.05/2016 telah dipenuhi.

\*The appointment shall be effective if the Fit and Proper Test as required by Indonesian Financial Services Authority (OJK) based on OJK Regulation No. 27/POJK.03/2016 and OJK Circular Letter No. 31/SEOJK.05/2016 is successfully completed.

C. Skala Usaha

- 1. Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan Rp)



C. Business Scale

- 1. Total asset or asset capitalization and total liability (in million Rp)



# Profil Singkat Perseroan

Company at Brief

## 2. Jumlah karyawan

## 2. Number of employees

31 Desember / December						
Pendidikan	2016	2017	2018	2019	2020	Education
SMA	18	20	18	18	17	Senior High School
Diploma (D3)	113	139	128	131	135	Diploma (D3)
Sarjana (S1) & Pasca Sarjana (S2 & S3)	875	1013	1053	1139	1188	Under Graduate (S1) & Post Graduate (S2 & S3)
<b>Jumlah</b>	<b>1006</b>	<b>1172</b>	<b>1199</b>	<b>1288</b>	<b>1340</b>	<b>Total</b>
Manajemen						Management
Direksi	5	5	5	5	5	Director
Manajerial	30	69	78	81	83	Manager
Supervisor	193	79	87	109	117	Supervisor
Staf	778	1019	1029	1093	1135	Staff
<b>Jumlah</b>	<b>1006</b>	<b>1172</b>	<b>1199</b>	<b>1288</b>	<b>1340</b>	<b>Total</b>
Usia						Age
18 - 25 tahun	226	299	282	282	129	18-25 years old
26 - 35 tahun	590	648	656	722	865	26-35 years old
36 - 45 tahun	171	206	245	267	322	36-45 years old
46 - 55 tahun	19	17	16	17	24	46-55 years old
> 55 tahun	0	2	0	0	0	> 55 years old
<b>Jumlah</b>	<b>1006</b>	<b>1172</b>	<b>1199</b>	<b>1288</b>	<b>1340</b>	<b>Total</b>
Status Karyawan						Employee Status
Karyawan Tetap	809	882	1016	1078	1093	Permanent Employee
Karyawan Kontrak	197	290	183	210	241	Non Permanent Employee
<b>Jumlah</b>	<b>1006</b>	<b>1172</b>	<b>1199</b>	<b>1288</b>	<b>1340</b>	<b>Total</b>

3. Persentase kepemilikan saham

Sepanjang tahun 2020 tidak terdapat perubahan dalam struktur permodalan Perseroan. Komposisi pemegang saham per 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:

3. Shareholder Composition

Throughout the year of 2020, capital structure of the Company remains the same. As of 31 December 2020, the shareholders' composition is as follows:

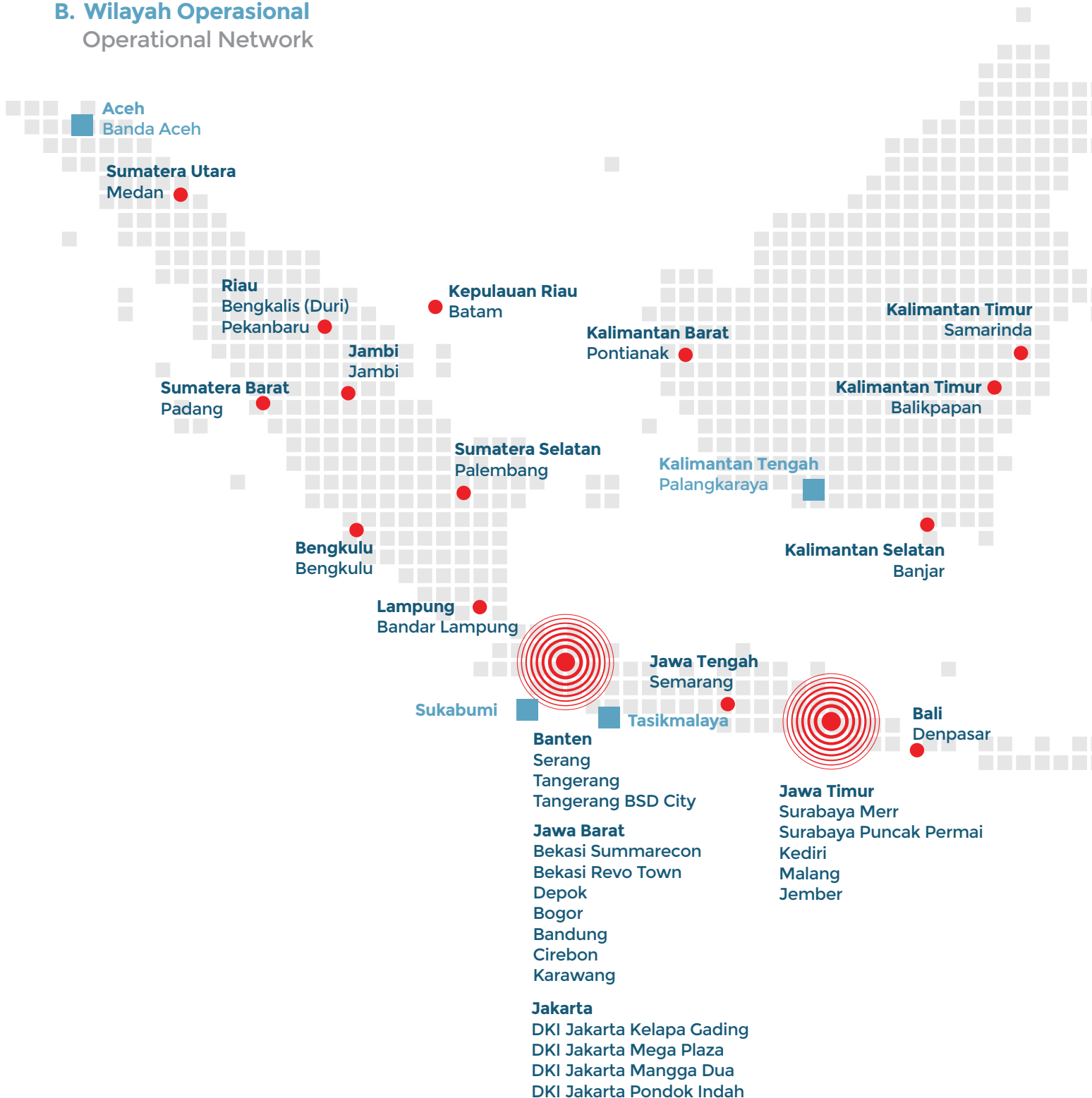
Nilai Nominal Rp1.000 per Saham Nominal Value Rp1,000 per Share				
Keterangan	Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal (Rp) Total Nominal Value (Rp)	%	Description
Modal Dasar	2,000,000,000	2,000,000,000,000		Authorized Capital
Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh:				Shares Issued and Fully Paid:
a. PT Astra International Tbk	400,000,000	400,000,000,000	50	a. PT Astra International Tbk
b. Toyota Financial Services Corporation	400,000,000	400,000,000,000	50	b. Toyota Financial Services Corporation
Jumlah Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh	800,000,000	800,000,000,000	100	Total of Shares Issued and Fully Paid
Jumlah Saham dalam Portepel	1,200,000,000	1,200,000,000,000		Total Un-Issued Shares



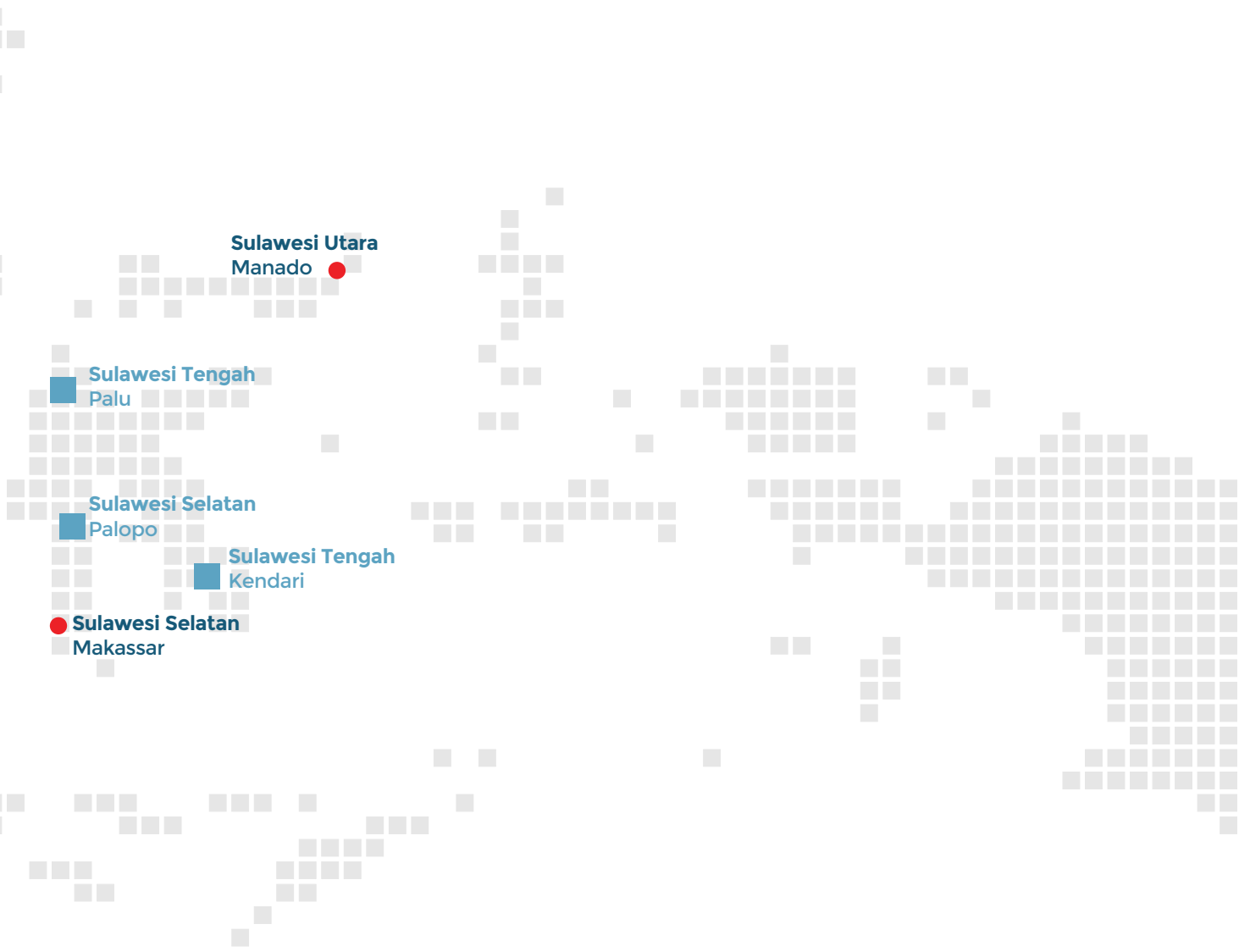
# Profil Singkat Perseroan

Company at Brief

## B. Wilayah Operasional Operational Network







- Kantor Cabang
- Kantor Selain Kantor Cabang

# Profil Singkat Perseroan

Company at Brief

## D. Produk, layanan, dan kegiatan usaha

Perseroan sebagai perusahaan yang menyediakan bisnis jasa keuangan dan menjadi bagian dari Toyota Value Chain, Perseroan didirikan untuk mendukung penjualan produk Toyota melalui pembiayaan konsumen dan sewa pembiayaan (leasing) untuk kepemilikan kendaraan baru merek Toyota.

Perseroan telah melakukan pembiayaan ritel kendaraan baru merek Toyota dan/atau merek lainnya yang berkaitan dengan Toyota melalui pelayanan yang cepat, mudah, serta berdaya saing tinggi. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, Perseroan memiliki 3 sektor usaha yaitu pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan multiguna.

## E. Keanggotaan pada Asosiasi

Merupakan kewajiban bagi perusahaan pembiayaan untuk tergabung dalam asosiasi perusahaan pembiayaan, oleh karena itu Perseroan telah bergabung dengan Asuransi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) sejak tahun 2006. Tidak hanya sekedar bergabung, Perseroan juga turut aktif ikut serta dalam kegiatan yang dilaksanakan APPI seperti dengar pendapat terhadap rancangan kebijakan pemerintah, penyusunan laporan, serta kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh APPI.

## F. Perubahan pada Perseroan

Di tahun 2020 ini Perseroan telah membuka 6 Kantor Selain Kantor Cabang di Sukabumi, Tasikmalaya, Palangkaraya, Palu, Palopo, dan Kendari pada bulan Agustus 2020 dan 1 (satu) Kantor Selain Kantor Cabang di Banda Aceh pada bulan Desember 2020 serta 1 Kantor Cabang di Jogjakarta pada bulan November 2020.

## D. Products, Services, and business activities

The Company as a company who provides financial services business and is a part of Toyota Value Chain, the Company is established to support the sales of Toyota products through consumer finance and lease for the ownership of new Toyota vehicles.

The Company has conducted retail financing for new vehicles from Toyota brand and/or other brand related to Toyota through fast, easy, and high competitive services. Pursuant to Financial Services Regulation No. 35/POJK.05/2018 on the Finance Company Business Operation, the Company has 3 sectors, which are investment financing, working capital financing, and multipurpose financing.

## E. Membership in Association

It is an obligation for finance company to be part of finance company association, therefore the Company has been registered in Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia/ Indonesia Financial Services Authority (APPI) since 2006. Not only enrolling itself, the Company also actively participates in the events organized By APPI such as hearing for the draft of new government regulations, submitting report, as well as social activities organized by APPI.

## F. Changes in the Company

In 2020 this Company has opened 6 Sub-Branch Office in Sukabumi, Tasikmalaya, Palangkaraya, Palu, Palopo, dan Kendari on August 2020 and a Sub-Branch Office in Banda Aceh on December 2020 as well as a Branch Office in Jogjakarta on November 2020.



## A. Kebijakan dalam Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

### 1. Nilai Keberlanjutan bagi Perseroan

Sejak lahirnya Sustainable Development Goals (SDG) yang berisi 17 poin yang menjadi acuan bagi negara-negara di dunia untuk mengatasi masalah-masalah global, Indonesia sebagai salah satu negara anggota Persatuan Bangsa-Bangsa, juga berkomitmen untuk turut aktif melakukan kampanye guna mengimplementasikan SDG. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang bertugas mengatur dan mengawasi kegiatan jasa keuangan turut serta berpartisipasi dalam mendukung implementasi SDG dengan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik (POJK 51/2017). Perseroan sebagai perusahaan yang menjalankan bisnisnya di Indonesia memiliki kesadaran penuh akan pentingnya memberikan dukungan terhadap program pemerintah terkait pembangunan berkelanjutan. Hal ini selaras dengan kewajiban Perseroan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan untuk mendukung inisiatif dari OJK dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

### 2. Respon Perseroan terhadap Isu terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Merespon program keuangan berkelanjutan yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia khususnya OJK, Perseroan telah menyusun konsep 3P Roadmap yang memperhatikan 3 (tiga) unsur penting, yaitu Portfolio, People, dan Public Contribution yang menjadi dasar bagi Perseroan untuk melaksanakan program-program Sustainable Development Goals.

### 3. Komitmen Manajemen dalam Pencapaian Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Perseroan merealisasikan dukungan terhadap program pemerintah terkait implementasi keuangan berkelanjutan dalam bentuk visi dan misi keuangan berkelanjutan. Visi keuangan berkelanjutan Perseroan adalah sebagai berikut:

- Menjadi perusahaan yang memiliki kesadaran akan pentingnya pengembangan keuangan berkelanjutan; dan
- Menjadi perusahaan yang memiliki produk dan program yang mendukung implementasi keuangan berkelanjutan di Indonesia didukung dengan tata kelola perusahaan yang baik.

## A. Statement to Respond Challenges in Achieving Sustainable Strategy

### 1. Sustainable Value for the Company

Since the establishment of Sustainable Development Goals (SDG) containing 17 points which becomes reference for countries in the world to solve global problems, Indonesia as a member of the United Nations, also commits to actively campaigned to implement SDG. Otoritas Jasa Keuangan/ Financial Services Authority (OJK) as an institution assigned to govern and supervise financial services activities also participates in supporting SDG implementation by issuing OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institution, Bond Issuer, and Public Company (POJK 51/2017). The Company as a company who run its business in Indonesia has full awareness on the importance to support government program related to sustainable development. This is aligned with the Company's obligation as financial services company to support OJK initiative in implementing sustainable finance.

### 2. Company's Respond towards Issue in Implementing Sustainable Finance

Responding towards the sustainable finance program carried out by Indonesian government, especially OJK, the Company has established 3P concept which emphasize in 3 important elements, namely Portfolio, People, and Public Contribution which becomes the fundamental based for the Company to run its SDG programs.

### 3. Management Commitment in Achieving Sustainable Finance Implementation

The Company embodied its support towards government program in sustainable finance implementation in the form of vision and mission. The Company's sustainable finance visions are:

- To become company who realize the importance of sustainable finance development; and
- To become company who has products and programs which supports sustainable finance implementation in Indonesia complimented by good corporate governance.

Untuk mewujudkan visinya tersebut, Perseroan memiliki 3 misi utama keuangan berkelanjutan, yaitu:

- Pengembangan sumber daya manusia agar memiliki kesadaran akan pentingnya keuangan berkelanjutan;
- Pengembangan produk atau jasa yang sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan;
- Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, kebijakan, dan prosedur standar yang mengacu pada prinsip keuangan berkelanjutan.

#### 4. Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam mengimplementasikan program keuangan berkelanjutan, Perseroan melakukannya secara bertahap, yang dimulai dari pengenalan konsep keuangan berkelanjutan melalui kegiatan sosialisasi ke seluruh karyawan. Hal ini diharapkan dapat membangun pola pikir keuangan berkelanjutan dan penggalangan dukungan dari seluruh karyawan Perseroan. Di tahun 2020 ini juga, Perseroan mengadakan tes kesadaran mengenai keuangan berkelanjutan untuk melihat pemahaman karyawan perseroan akan konsep keuangan berkelanjutan. Tes ini diadakan pada bulan September 2020 terhadap 1.344 karyawan. Tes ini akan menjadi salah satu dasar atau pertimbangan dalam menentukan pengembangan program-program berikutnya untuk terus meningkatkan pemahaman mengenai keuangan berkelanjutan. Tidak hanya itu, dalam penerapan keuangan berkelanjutan Perseroan juga mengacu dan berkolaborasi dengan PT Astra International, Tbk yang tahun ini mengusung tema Go Green.

#### 5. Tantangan Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Tahun 2020 ini merupakan tahun pertama Perseroan menerapkan program keuangan berkelanjutan. Berbagai tantangan dihadapi oleh Perseroan untuk mencapai target dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah dicanangkan di akhir tahun 2019, terutama di tengah pandemic COVID-19 yang tidak hanya melanda Indonesia tapi juga dunia secara global. Beberapa tantangan yang dihadapi Perseroan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan di tahun 2020 ini adalah:

- Masih terbatasnya pemahaman jajaran internal maupun pemangku kepentingan terhadap konsep keuangan berkelanjutan yang dipersulit dengan adanya pandemi COVID-19 sehingga Perseroan memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan kondisi new normal;
- Keterbatasan pemahaman mengenai mitigasi risiko sosial dan lingkungan;
- Belum adanya standar operasional maupun kebijakan yang mengintegrasikan pengelolaan risiko sosial dan lingkungan dengan aspek operasional jasa keuangan dan tata kelola terkait.

In order to manifest those visions, the Company established 3 missions of sustainable finance, which are:

- Human resources development in order to establish awareness towards the importance of sustainable finance;
- Products and services development in line with sustainable finance principle;
- Organization, risk management, governance, policy, and Standard Operational Procedure (SOP) referring to sustainable finance principle.

#### 4. Sustainable Finance Performance Achievement

In implementing sustainable finance program, the Company has been running the program gradually, starting from introduction to sustainable finance concept through socialization to all employees. This is expected to develop sustainable finance mindset and gather all employees' support. In 2020 as well, the Company conducted awareness test regarding sustainable finance concept to evaluate employees' understanding towards sustainable finance concept. This test was conducted in September 2020 towards 1,344 employees. This test would be a base or consideration in determining in future progress to continue improving understanding in sustainable finance. Not only that, in implementing sustainable finance, the Company also refer and collaborate with PT Astra International, Tbk which this year carrying Go Green theme.

#### 5. Challenges on the Sustainable Finance Performance Achievement

This 2020 is the first time for the Company implementing sustainable finance program. Many challenges were faced by the Company to achieve the target laid in Sustainable Finance Action Plan determined at the end of 2019, especially in the midst of COVID-19 pandemic which not only strikes Indonesia but also the world globally. Several changes faced by the Company in implementing sustainable finance in 2020 were:

- Limited understanding towards sustainable finance concept of the Company's internal and stakeholders which undermined by COVID-19 pandemic therefore the Company needs time to adapt with new normal condition;
- Limited understanding in social and environment risk mitigation;
- Absence of Standard Operational Procedure (SOP) and policy which integrate social and environment risk management with financial services operational and governance aspect.

# IV Penjelasan Direksi

Board of Directors  
Message

## B. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

1. Pencapaian keuangan berkelanjutan terkait dengan sosialisasi kepada karyawan

## B. Sustainable Finance Implementation

1. Sustainable finance achievement in relation to socialization to the employees

No.	Uraian Kegiatan Description of Activities	Periode Awal Begin Period	Periode Akhir End Period	Divisi yang Bertanggung Jawab Responsible Division	Target Target	Realisasi Realization
1.	Mengadakan sosialisasi terkait implementasi keuangan berkelanjutan kepada seluruh karyawan Conducting socialization related to sustainable finance implementation to all employees	April	Oktober October	Project Team	100% dari total karyawan akan menerima sosialisasi terkait keuangan berkelanjutan 100% of total employees will receive socialization regarding sustainable finance	Buletin yang diterbitkan bulanan melalui email. Buletin ini diterbitkan pada bulan April - Oktober 2020 Monthly bulletin distributed by email. This bulletin is published on April-October 2020
2.	Melakukan evaluasi terhadap sosialisasi keuangan berkelanjutan dengan cara melakukan tes Conducting evaluation towards the sustainable finance evaluation by organizing online test	September	Oktober October	Project Team	Setiap karyawan harus memperoleh skor minimal 70 dari 100 pada tes yang akan dilaksanakan di akhir tahun Each employee shall score 70 out of 100 at the test which will be conducted at the end of the year	67% karyawan mencapai minimal skor 70 dari 100 67% of the employees scored at a minimum 70 out of 100

2. Pencapaian keuangan berkelanjutan berkolaborasi dengan PT Astra International, Tbk dengan tema Go Green

2. Sustainable finance achievement in collaboration with PT Astra International, Tbk through Go Green Theme

Tema Theme	Kegiatan Activities	Target Target	Realisasi Realization
GO GREEN	Gerakan mengurangi plastik dengan cara mengurangi pemakaian plastik khususnya kemasan makanan dan kantong belanja Less plastic movement by reducing plastic usage especially food packaging or shopping bag	36 Kg botol plastik terkumpul 36 Kg of plastic bottle was collected	42 Kg botol plastik terkumpul 42 Kg of plastic bottle was collected
	Kotak sumbangan plastik untuk menyumbangkan kemasan botol plastik yang sudah digunakan Plastic Donation Box to collect used plastic bottle movement by reducing plastic usage especially food packaging or shopping bag		

C. Strategi Pencapaian Target

Untuk mencapai target kinerja keuangan berkelanjutan di tahun 2020 ini Perseroan menerapkan 2 strategi, antara lain:

- Menanamkan pola pikir keuangan berkelanjutan pada seluruh elemen karyawan Perseroan melalui sosialisasi bulanan, dimana materi sosialisasi fokus pada cara penerapan dan prosedur pengembangan karyawan untuk keuangan berkelanjutan;
- Melakukan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, kebijakan, dan prosedur standar yang mengacu pada prinsip keuangan berkelanjutan.

C. Target Achievement Strategy

In order to achieve sustainable finance performance in 2020, the Company implement 2 strategies, which are:

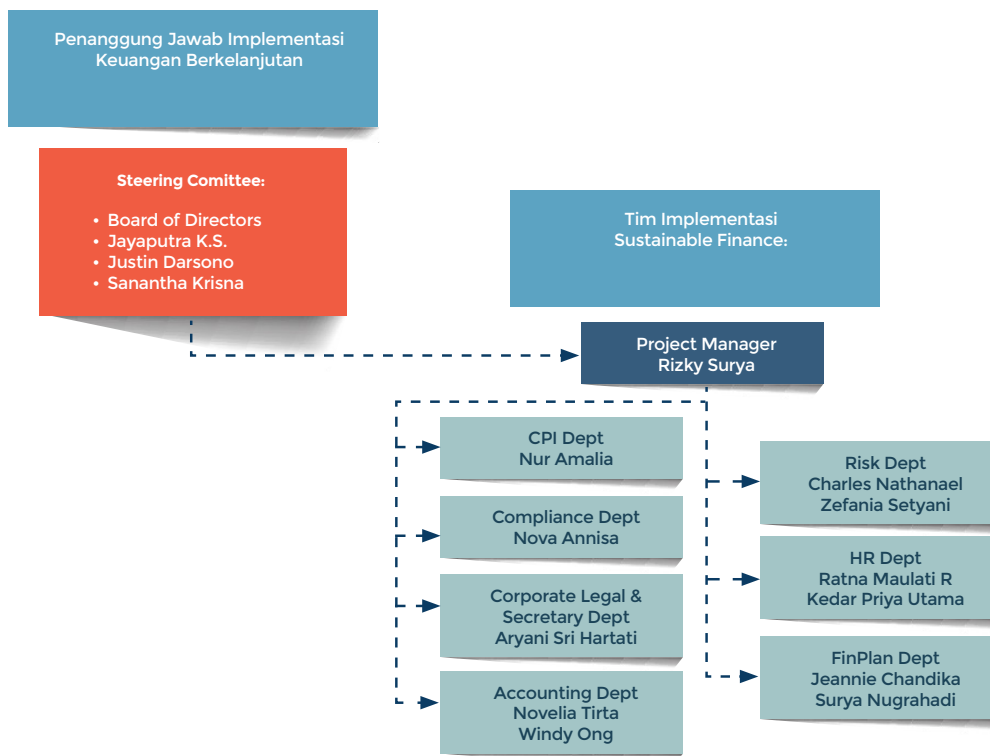
- Embedding sustainable finance mindset in all employees of the Company through monthly socialization, where the socialization material was focus on the implementation and employee development for sustainable finance;
- Conducting organization adjustment, risk management, governance, and SOP which refer to sustainable finance principle.

# IV Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance

## A. Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam mengimplementasikan program keuangan berkelanjutan, Perseroan melibatkan berbagai pihak yang bertanggung jawab untuk memastikan berjalannya program. Penanggung Jawab Implementasi Keuangan Berkelanjutan Perseroan terdiri dari Direksi, Risk Management Division Head, Corporate Legal & Secretary Department Head, serta Branch Management Division Head.



## A. Sustainable Finance Stakeholder

In implementing sustainable finance program, the Company involves elements who are responsible to the running of the program. The Stakeholders of Sustainable Finance Implementation are Board of Directors, Risk Management Division Head, Corporate Legal & Secretary Department Head, and Branch Management Division Head.

## B. Pengembangan Kompetensi Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, Pejabat dan/atau Unit Kerja yang Menjadi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan senantiasa mengambil peran dalam program keuangan berkelanjutan. Tidak hanya karyawan yang diwajibkan untuk mengembangkan kompetensi Keuangan Berkelanjutan, Direksi dan Dewan Komisaris juga turut serta meningkatkan kompetensi keuangan berkelanjutan dengan skala yang lebih tinggi. Di tahun 2020, Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan mengikuti beberapa seminar yang diselenggarakan oleh Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia yang salah satunya bertemakan "Industri Pembiayaan di Tengah Pandemi COVID-19".

## B. Competence Development of the Board of Directors, Board of Commissioners, Employees, and/or Unit who are responsible for Sustainable Finance Implementation

Board of Directors and Board of Commissioners of the Company were always taking role in sustainable finance program. Not only the employees who are obliged to develop sustainable finance competence, Board of Directors and Board of Commissioners were also took part in improving competence in sustainable finance in upper scale. In 2020, Board of Directors and Board of Commissioners of the Company participated in some seminars held by Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia/ Indonesia Financial Services Association which one of them was themed "Finance Industry in the Midst of COVID-19 Pandemic".



Seminar ini membantu penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan untuk memahami arahan baru dan juga tindakan yang dapat dilakukan untuk tetap bertahan. Materi ini tentunya dapat menjadi masukan untuk mencari peluang penerapan keuangan berkelanjutan di tengah situasi pandemi.

This seminar assisted the stakeholders to understand new directions and feasible measure to survive amid pandemic situations. This material became an insight on how to seek opportunity to implement sustainable finance amid the pandemic situations.

**C. Prosedur dalam Mengidentifikasi, Mengukur, Memantau, dan Mengendalikan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Implementasi program keuangan berkelanjutan Perseroan tentunya memerlukan upaya yang berkesinambungan dari berbagai elemen Perseroan. Oleh karena itu, Perseroan membentuk tim yang terdiri dari berbagai divisi terkait untuk bersama-sama menyusun dan memastikan implementasi program keuangan berkelanjutan berjalan dengan lancar. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi program keuangan berkelanjutan adalah:

**C. Procedure in Identifying, Measuring, Reviewing, and Managing Risk Upon Implementing Sustainable Finance**

The implementation of sustainable finance of the Company requires continuous effort from Company's all elements. Therefore, the Company established team consisting related divisions to construct and ensure the sustainable finance program will be implemented smoothly. The stakeholders involved in the sustainable finance program implementation are:

Jabatan/Position	Nama/Name	Posisi dalam Proyek/ Position at the Project
President Director	Agus Prayitno	Steering Committee
Vice President Director	Tetsuo Higuchi	Steering Committee
Director	Wisnu Kusumawardhana	Steering Committee
Director	Devy Santoso	Steering Committee
Director	Daisuke Shimohara	Steering Committee
Division Head	Jayaputra Santoso	Steering Committee
Division Head	Justin Darsono	Steering Committee
Division Head	Sanantha Krisna	Steering Committee
Department Head	Rizky Surya	Project Leader
Department Head	Novelia Tira	Team Member
Department Head	Jeannie Chandhika	Team Member
Department Head	Ratna Maulati R.	Team Member
Department Head	Charles Nathanael J.	Team Member
CPI officer	Nur Amalia	Team Member
Analyst	Nova Annisa	Team Member
Analyst	Aryani Sri Hartati	Team Member
Analyst	Windy Ong	Team Member
Analyst	Zefania Setyani	Team Member
Analyst	Kedar Priya Utama	Team Member
Analyst	Surya Nugrahadi	Team Member

## D. Peranan Pemangku Kepentingan

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, pemangku kepentingan dilibatkan melalui rapat bulanan yang didalamnya:

- Memberikan arahan terhadap manajemen Perseroan untuk mengimplementasikan program-program yang terkait dengan Sustainable Development Goals;
- Memantau secara rutin pelaksanaan program-program dan aktivitas yang dilakukan oleh Perseroan dalam mendukung program Sustainable Development Goals;
- Pemantauan tersebut dilakukan baik secara tertulis maupun secara lisan dan meeting seperti:

### 1. Board of Directors Meeting and Coordination

Rapat ini diadakan setiap bulan dan dihadiri oleh seluruh jajaran Direksi dan Kepala Divisi terkait. Agenda pada rapat ini adalah pembahasan mengenai masalah atau proyek yang membutuhkan perhatian khusus dari manajemen. Kepala Departemen dan Analis yang berkaitan juga hadir dalam rapat ini untuk memaparkan masalah yang dihadapi. Rapat ini dihadiri juga oleh Corporate Planning & Innovation Department untuk mendokumentasikan rapat dalam suatu risalah rapat.

### 2. Division Review

Rapat ini diadakan oleh masing-masing divisi secara terpisah dengan mengundang Director in Charge (DIC) untuk divisi terkait dan penanggung jawab dari Corporate Planning & Innovation Department yang bertanggung jawab atas divisi terkait. Pada rapat ini, divisi terkait akan memaparkan pencapaian dari Key Performance Index (KPI) yang telah ditentukan dan juga update dari proyek-proyek yang sedang dilaksanakan oleh divisi tersebut. Pembuatan risalah rapat dilakukan oleh Person in Charge for Plan Do Check Action (PIC PDCA) dari divisi terkait dan dikaji oleh Corporate Planning & Innovation Department.

## D. Roles of the Stakeholders

In implementing sustainable finance, the stakeholders were involved in monthly meetings which in the meeting several matters were taken:

- Giving directions to the Company's management to implement programs related to Sustainable Development Goals;
- Routinely supervise the implementation of the programs and activities done by the Company to support Sustainable Development Goals;
- Supervision was conducted directly or by meetings such as:

### 1. Board of Directors Meeting and Coordination

This meeting is conducted every month and attended by Board of Directors and related Division Heads. The agenda of this meeting is usually issue or project which needs special attention from the management. Related Department Heads and Analyst also attends this meeting to present the issue faced. This meeting is also attended by Corporate Planning & Innovation Department to create documentation of the meeting in the form of minutes of meeting.

### 2. Division Review

This meeting is conducted by each division separately by inviting Director in Charge (DIC) of the related division and person in charge from Corporate Planning & Innovation Department which responsible to related division. In this meeting, the related division presents the achievement of Key Performance Index (KPI) which has been determined as well as the update of the on-going projects carrying out by such division. Minutes of meeting is created by Person in Charge for Plan Do Check Action (PIC PDCA) from the related Division and is reviewed by Corporate Planning & Innovation Department.

**3. Management Committee**

Rapat ini diadakan hanya jika terdapat masalah atau proyek yang memerlukan keputusan dari manajemen dan dihadiri oleh seluruh jajaran Direksi dan seluruh Kepala Divisi. Agenda pada rapat ini adalah pembahasan mengenai masalah atau proyek yang berkaitan dengan Perseroan secara keseluruhan serta pengambilan keputusan dari manajemen terkait masalah tersebut.

**4. Functional Committee**

Rapat ini dapat diajukan oleh masing-masing divisi secara terpisah dan dihadiri oleh seluruh jajaran Direksi dan seluruh Kepala Divisi. Agenda pada rapat ini adalah pembahasan mengenai masalah atau proyek di divisi terkait serta pengambilan keputusan dari manajemen terkait masalah tersebut.

**3. Management Committee**

This meeting is conducted if there is an issue or there is/are project(s) which needs to be decided by the management and attended by all members of the Board of Directors and all Division Heads. The agenda of this meeting will be issue or projects related to the Company as well as decision making from the management about such problem.

**4. Functional Committee**

This meeting is submitted by each division separately and attended by all members of the Board of Directors as well as all Division Heads. The agenda of this meeting is issue or project in a particular division and decision making of the management related to the issue.

**E. Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perseroan mengalami beberapa tantangan sebagai berikut:

1. Masih terbatasnya pemahaman jajaran internal maupun pemangku kepentingan terhadap konsep Keuangan Berkelanjutan yang dipersulit dengan adanya pandemi COVID-19 sehingga Perseroan memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan kondisi new normal;
2. Keterbatasan pemahaman mengenai mitigasi risiko sosial dan lingkungan;
3. Belum adanya standar operasional maupun kebijakan yang mengintegrasikan pengelolaan risiko sosial dan lingkungan dengan aspek operasional jasa keuangan dan tata kelola terkait.

Permasalahan-permasalahan tersebut di atas tentunya menyebabkan belum maksimalnya pencapaian implementasi terhadap target yang ditetapkan.

**E. Problem Encountered, Development, and the Influence towards Sustainable Finance Implementation**

In implementing Sustainable Finance, the Company encountered several changes such as:

1. Limited understanding towards sustainable finance concept of the Company's internal and stakeholders which undermined by COVID-19 pandemic therefore the Company needs time to adapt with new normal condition;
2. Limited understanding in social and environment risk mitigation;
3. Absence of Standard Operational Procedure (SOP) and policy which integrate social and environment risk management with financial services operational and governance aspect.

Those problems caused the implementation towards the target of the implementation is not yet maximum.

## A. Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal Perseroan

Implementasi budaya keberlanjutan dilakukan secara bertahap oleh Perseroan yang dimulai dari sosialisasi kepada Direksi. Hal ini dilakukan agar Direksi dapat memberikan arahan dan dukungan penuh terhadap implementasi program keuangan berkelanjutan. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan sosialisasi mengenai Keuangan Berkelanjutan kepada seluruh karyawan melalui beberapa kegiatan seperti:

1. Melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan Perseroan melalui buletin yang diterbitkan bulanan melalui e-mail. Buletin ini diterbitkan pada bulan April sampai dengan Oktober 2020. Dalam buletin bulanan ini beberapa hal yang diusung yaitu:
  - a. Penjelasan dan contoh penerapan Sustainable Development sebagai latar belakang munculnya keuangan berkelanjutan;
  - b. Definisi, visi dan misi serta strategi pelaksanaan keuangan berkelanjutan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Perseroan;
  - c. Sosialisasi untuk mengidentifikasi potensi perbaikan untuk mengurangi sampah plastik dan mengembangkan pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah serta mengurangi pemakaian listrik dan air di tempat kerja.
2. Mengadakan tes kesadaran untuk mengevaluasi pemahaman karyawan terhadap keuangan berkelanjutan pada bulan September 2020.

## A. Activities in Developing Sustainable Culture in the Company's Internal

Implementation of sustainable culture in the Company is applied gradually by the Company, starting from socialization to the Board of Directors. This is carried out so that the Board of Directors will be able to give direction and full support in the implementation of sustainable finance program. This is then followed by socialization regarding sustainable finance to all employees through several activities as follows:

1. Conducting socialization to all employees through monthly bulletin circulated by email. These bulletins were issued from April to October 2020. In these monthly bulletins, several topics were brought such as:
  - a. Explanation and example of Sustainable Development as a background of the establishment of sustainable finance;
  - b. Definition, vision, mission, as well as sustainable finance implementation strategy by Financial Services Authority/ Otoritas Jasa Keuangan and the Company
  - c. Socialization to identify improvement potential to reduce plastic waster as well as developing Small and Medium Enterprises and reducing electricity and water usage at the office.
2. Conducting awareness test to evaluate employee's understanding towards sustainable finance on September 2020.

## B. Kinerja Ekonomi dalam 3 tahun terakhir

## B. Economic Performance in the Last 3 Year

In Rp Bio	2020			2019	2018	
	Aktual Actual	Target	Target Growth vs Target	Aktual Actual	Aktual Actual	
<b>Operasional</b>						<b>Operational</b>
Jml Cabang	37	37	100.00%	36	36	No of Branches
Jml. Karyawan	1,340	1,350	99.26%	1,288	1,199	No of Man Power
<b>Penjualan</b>						<b>Sales</b>
Unit Pembiayaan	53,664	40,855	131.35%	60,590	48,607	Unit Finance
Nilai Pembiayaan	10,011	7,655	130.76%	11,378	8,742	Amount Finance
Aset	19,044	18,494	102.97%	20,097	19,160	Asset
<b>Laba &amp; Rugi</b>						<b>Profit &amp; Loss</b>
Pendapatan	2,581	2,750	93.86%	2,571	2,728	Revenue
Financing Charges	1,196	1,353	88.37%	1,279	1,430	Financing Charges
Net Interest Margin	1,385	1,396	99.19%	1,292	1,298	Net Interest Margin
Risk Cost	887	853	103.99%	426	824	Risk Cost
Provisi	61	140	43.57%	-71	168	Provision
Rugi Bersih	826	714	115.81%	497	655	Net Losses
RACV	497	543	91.64%	866	475	RACV
Biaya Operasional	433	490	88.20%	518	423	Operating Expenses
Laba Sebelum Pajak	65	52	123.80%	347	52	Profit Before Tax
Pajak	(26)	(24)	107.68%	(97)	(29)	Tax
Laba Setelah Pajak	39	28	137.43%	251	23	Profit After Tax
<b>Ratio</b>						<b>Ratio</b>
Net Interest Margin	6.10%	6.39%	95.46%	4.71%	4.70%	Net Interest Margin
Return on Asset	0.31%	0.24%	129.17%	1.70%	0.24%	Return on Asset
Return on Equity	1.44%	1.89%	76.19%	9.39%	0.86%	Return on Equity
Rasio BOPO	97.47%	98.09%	99.37%	86.49%	98.11%	Operational Efficiency
Debt to Equity Ratio (DER)	5.90	6.14	96.09%	6.26	6.45	Ratio Debt to Equity Ratio (DER)
<b>Capital Ratio</b>	16.30%	13.34%	122.19%	17.50%	15.98%	<b>Capital Ratio</b>
Persyaratan Permodalan						Capital Requirement
<b>Asset Quality</b>						<b>Asset Quality</b>
Non Performing Financing	0.57%	0.83%	68.67%	0.31%	0.44%	Non Performing Financing

## Sustainable Performance

Realisasi total penjualan per Desember 2020 adalah 131,35% dengan penjualan sebesar 53.664 unit dari target sebesar 40.855 unit. Pencapaian ini didukung karena adanya kebijakan Perseroan untuk tetap melakukan penjualan walaupun di masa pandemi, dengan tetap mempertimbangkan risiko yang ada.

Total aset Perseroan per Desember 2020 adalah sebesar Rp 19,04 Triliun dengan presentase realisasi sebesar 102,97% dari target akhir tahun 2020 yaitu Rp 18,49 Triliun. Hal ini sejalan dengan pertumbuhan penjualan selama tahun 2020.

Dengan realisasi penjualan selama tahun 2020 tersebut, Perseroan memiliki nilai Net Interest Margin (NIM) senilai Rp 1,39 Triliun dengan presentase realisasi sebesar 99,19%. Perseroan juga berhasil membukukan laba sebesar Rp 39 Miliar dengan presentase realisasi target sebesar 137,43%. Realisasi ini didukung dengan kebijakan efisiensi sehingga total biaya operasional per Desember 2020 adalah sebesar Rp 433 Miliar (Target: Rp 490 Miliar). Perseroan juga membukukan provision pada akhir tahun 2020 sebesar Rp 61 Miliar. Adapun provision tersebut lebih rendah dibandingkan target yaitu sebesar Rp 140 Miliar.

Pencapaian rasio keuangan Perseroan selama tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- Realisasi Net Interest Margin (NIM) Perseroan 6,10% dengan presentase realisasi sebesar 95,5%;
- Realisasi Return on Asset (ROA) dan Return on Equity (ROE) Perseroan adalah masing-masing sebesar 0,31% dan 1,44% dengan presentase realisasi sebesar 129,17% pada ROA dan 76,19% pada ROE;
- Rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) Perseroan sebesar 97,47% juga lebih baik dari target sebesar 0,62%;
- Debt to Equity Ratio (DER) Perseroan sebesar 5,90 sedikit lebih rendah dari target akhir tahun 2020 yaitu 6,14;
- Rasio Permodalan Perseroan per Desember 2020 sebesar 16,30% dengan capaian target sebesar 122,19%.

Walaupun Perseroan sedang berada dalam kondisi pandemi, Perseroan berhasil menjaga kualitas asetnya tercermin dari Non-Performing Financing (NPF) sebesar 0,57%. Angka ini lebih rendah dari target akhir tahun yaitu sebesar 0,83%

Total sales realization as of December 2020 is 131.5% with the unit financed of 53,664 units from the targeted 40,855 units. This achievement is supported by the Company policy to maintain its financing regardless in pandemic situation by still considering the existence of risk.

The Company's total asset as of December 2020 is Rp 19.04 Trillion with the realization percentage of 102.97% of the target which was Rp 18.49 Trillion. This is aligned with the sales growth in 2020.

With such realization in 2020, the Company possess Net Interest Margin in the amount of Rp 1.39 Trillion with 99.19% realization percentage from the target. The Company also managed to book profit in the amount of Rp 39 Billion with 137.43% realization percentage from the target. This realization is also supported by the efficiency policy, therefore the total operational expenses as of December 2020 was Rp 433 Billion (Target Rp 490 Billion). The Company also booked lower Rp 61 Billion provision at the end of 2020 which was lower than the targeted provision in the amount of Rp 140 Billion.

The achievement of the Company's ratios in 2020 was as follows:

- Net Interest Margin realization of the Company was 6.10% with the realization percentage of 95.5%;
- Return on Asset (ROA) and Return on Equity realization (ROE) of the Company consecutively were 0.31% and 1.44% with the realization percentage of 129.17% on ROA and 76.19% in ROE;
- Operational Efficiency Ratio of the Company was 97.47%, which also better than the target of 0.62%;
- Debt to Equity Ratio (DER) of the Company was 5.90 slightly lower than the target at the end of 2020 which was 6.14;
- The Company's Capital Ration as of December 2020 was 16,30% with 122.19% target achieved.

Even though the Company was amid the pandemic situation, the Company managed to maintain its asset quality as shown by its Non-Performing Financing ratio of 0.57%. This number was lower than the year end target which was 0.83%.

### C. Kinerja Sosial dalam 3 Tahun Terakhir

#### 1. Komitmen Perseroan untuk memberikan layanan atas produk yang setara kepada konsumen

Sejalan dengan salah satu misi Perseroan yaitu memberi yang terbaik bagi pelanggan, Perseroan senantiasa berusaha mengembangkan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. Di tahun 2020 ini demi memudahkan konsumen untuk menjangkau produk-produk dari Perseroan, Perseroan telah menambah jaringan kantor cabang dan kantor selain kantor cabang Perseroan di berbagai kota di Indonesia seperti Jogjakarta, Tasikmalaya, Sukabumi, Palangkaraya, Palu, Palopo, Kendari, dan Banda Aceh. Selain itu Perseroan juga meningkatkan pelayanan secara digital kepada konsumen melalui aplikasi Flex dan hotline Perseroan di Hello Tafriends! 1-500-550 sehingga konsumen dapat menjangkau layanan atas produk yang disediakan Perseroan kapanpun dan dimanapun konsumen berada.

#### 2. Ketenagakerjaan

- a. Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak

Perseroan menjamin terpenuhinya persyaratan dasar dalam menciptakan lapangan kerja yang layak dengan mengadaptasi hal-hal sebagai berikut:

- Mengadakan dan/atau membuka lowongan pekerjaan seluas-luasnya bagi seluruh pihak tanpa membatasi suku, agama, ras ataupun golongan (SARA) serta menjamin seluruh kandidat mendapatkan perlakuan sama selama proses seleksi, sebagaimana diatur dalam ketentuan Surat Keputusan Direktur Rekrutmen Perseroan;
- Memberikan offering letter serta perjanjian kerja dua rangkap yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak untuk menjamin adanya kesepakatan dan persetujuan dari kedua belah pihak dalam mengadakan hubungan kerja;
- Tidak mempekerjakan anak di bawah umur dengan menetapkan persyaratan usia minimum 18 tahun sebagai persyaratan umum penerimaan karyawan sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan yang berlaku.

### C. Social Performance in the Last 3 Years

#### 1. Company's commitment to provide equal services to customers upon the sold products

Aligned with the Company's mission to give the best to the customers, the Company always develops equal services to customers upon the products and/ or services provided. In 2020, in order to ease customers to reach Company's product, the Company has expanded its network by opening new branch office and sub-branch offices in the cities around Indonesia such as Jogjakarta, Tasikmalaya, Sukabumi, Palangkaraya, Palu, Palopo, Kendari, and Banda Aceh. Aside than that the Company also elevate its digital service to customers through Flex apps and hotline at Hello Tafriends! 1-500-550 so that customers will be able to reach services upon the product provided by the Company wherever and whenever they wanted.

#### 2. Employment

- a. Equality in employment opportunity and the existence of forced labor and child labor

The Company warrants the fulfillment of fundamental requirements in establishing employment by several measures as follows:

- Opening job vacancy publicly without limiting race, religion, or group and warranting all candidates will receive same treatment during selection process as regulated in Recruitment Director Decree of the Company;
- Providing offering letter and agreement in 2 copies signed by both parties ensuring the agreement and consent from both parties in having work relations;
- Not employing underage children by determining minimum age to work of 18 years old as general requirement to accept employees as regulated in the applicable Company Regulation.

- b. Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional

Perseroan selalu berusaha untuk mematuhi peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan, salah satunya terkait dengan remunerasi pegawai. Mengikuti peraturan Otoritas Jasa Keuangan, rasio gaji pegawai yang tertinggi dan terendah adalah 34.691:1

- c. Lingkungan bekerja yang layak dan aman

Keamanan dan kesehatan lingkungan bekerja merupakan salah satu fokus utama Perseroan, terutama di tengah pandemi COVID-19 ini, dimana pemerintah menetapkan protokol kesehatan bagi perusahaan-perusahaan untuk menjamin kesehatan karyawannya. Berikut ini merupakan hal-hal yang dilakukan Perseroan untuk menjamin kelayakan dan keamanan tempat bekerja.

Dalam hal kelayakan tempat bekerja, karyawan mendapatkan tempat bekerja dengan perlengkapan kerja yang diperlukan sesuai dengan fungsi kerja masing-masing, dilengkapi dengan kebutuhan dasar air minum yang bebas dikonsumsi oleh karyawan. Setiap kantor, baik pusat maupun cabang, dilengkapi dengan petugas kebersihan yang juga melakukan desinfeksi secara berkala.

Dalam hal keamanan, kantor pusat dan kantor cabang dilengkapi dengan petugas penjaga keamanan dan perangkat pemantauan. Setiap karyawan juga diberikan kartu akses khusus guna menghindari masuknya orang asing yang tidak berkepentingan dan berpotensi mengancam keamanan karyawan. Selain itu, setiap gedung kantor pusat dan cabang juga dilengkapi dengan APAR (Alat Pemadam Kebakaran Ringan) yang dikontrol pengantiannya secara berkala.

- b. Remuneration percentage of the permanent employee at the lowest level towards regional minimum wages

The Company always strives to comply with employment laws and regulation, especially related to employees' remuneration. Following Financial Services/Otoritas Jasa Keuangan regulation the ratio of the highest employee salary towards the lowest employee salary is 34,691:1.

- c. Proper and safe working environment

Health and safety environment are one of the main focus of the Company, especially in the midst of COVID-19 pandemic, where the government set health protocol to companies in order to ensure the health of the employees. Below are the measures taken by the Company to ensure the health and safety of the work environment.

In terms of providing a proper workplace, employees are equipped with work space and working equipment related to its function, completed by the basic needs of drinking water which can be freely consumed by the employees. Every offices, head offices and branches, are completed with cleaning services who also conducting routine disinfection.

In terms of safe workplace, head offices and branches are guarded by security personnel and equipped with monitoring devices. Every employee is provided with special access card to avoid intruders entering working space which may potentially endanger the safety of the employees. Every offices, head offices and branches are also equipped with Light Fire Extinguishers which periodically replaced.



d. Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.

Perseroan menetapkan beberapa program pengembangan karyawan yang berfokus pada technical skill dan behavioral skill yang diberikan kepada karyawan. Di tahun 2020, Perseroan telah menjalankan 19 pelatihan internal dengan jumlah peserta 601 karyawan dan mengirimkan 37 karyawan ke 16 pelatihan eksternal. Selaras dengan program yang dijalankan oleh lembaga sertifikasi untuk perusahaan pembiayaan, maka di tahun 2020 Perseroan mengirimkan 274 karyawan untuk mengikuti 2 jenis pelatihan sertifikasi. Perseroan juga sudah mulai memperbanyak kegiatan pelatihan melalui online, terkait dampak terjadinya pandemi COVID-19, agar pengembangan karyawan tetap dapat berjalan di masa pandemi ini.

Program pengembangan yang dijalankan kepada karyawan tidak hanya dalam bentuk pelatihan. Perseroan melakukan pengembangan karyawan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu dan organisasi dengan pendekatan individual. Masing-masing karyawan bisa mendapatkan jenis pengembangan dengan metode yang berbeda.

**3. Masyarakat**

a. Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan

Perseroan menetapkan strategi pelaksanaan program tanggung jawab sosial Perseroan (Corporate Social Responsibility/CSR) yang difokuskan pada pilar pendidikan, sosial kemasyarakatan dan lingkungan hidup. Kegiatan-kegiatan tersebut diselenggarakan bersamaan dengan perusahaan-perusahaan Astra Group lainnya yang tergabung dalam Astra Financial serta bekerjasama dengan beberapa yayasan di bidang terkait.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan, di tahun 2020 ini, Perseroan berkomitmen untuk menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Perseroan juga melakukan sebuah terobosan dengan membuat sebuah program edukasi dan literasi keuangan berbasis digital, Sadar Finansial Podcast. Program ini dibuat dengan mempertimbangkan kondisi kita yang sedang berada ditengah pandemi COVID-19, tanpa menghilangkan semangat untuk berbagi edukasi terkait literasi keuangan kepada masyarakat sekitar.

d. Training and development of the employees' capacity

The Company determined several employees development program focusing on technical skill and behavioral skill given to the employees. In 2020, THE Company has conducted 19 internal training with 601 participants and send 37 employees to 16 external trainings. Aligned with the program run by certification institution for finance company, in 2020 the Company sent 274 employees to participate in 2 types of certification training. The Company also enriched training activities through online channel, as an impact of COVID-19 pandemic, so that the employees' development will still run during the pandemic situation.

Development program which ran for the employees is not only conducted by training. The Company also conducts employees' development by adjusting the needs of each individual and organization also with individual approach. Each employee will be able to receive development with different method.

**3. Society**

a. Information on activities or operational area which results to positive impact towards the society including financial literacy and inclusion

The Company determined Corporate Social Responsibility (CSR) strategy focusing on the education, society, and environment. Those activities were conducted together with other companies in Astra Group which incorporated under Astra Financial and were collaborated with foundations in related sectors.

The Company also created an innovation by establishing digital based financial education and literacy namely Sadar Finansial Podcast. This program was created by considering COVID-19 pandemic situation, without eliminating spirit to share education related to financial literacy towards the society.

Sebagai bagian dari Astra Financial, Perseroan juga turut berpartisipasi dalam beberapa kegiatan CSR lainnya, yaitu Less Plastic Movement yang bertujuan berpartisipasi aktif dalam kegiatan mengurangi sampah plastik. Selain itu, Perseroan bersama Astra Financial juga melakukan kegiatan donasi terhadap pihak-pihak yang terdampak pandemi COVID-19.

Di tahun 2020 Perseroan juga tetap mempekerjakan 5 karyawan difabel yang berasal dari Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Penyandang Disabilitas (BBRVPD) serta melanjutkan pembinaan terhadap rekan-rekan tuna netra yang berasal dari Yayasan Mitra Netra. Pembinaan tersebut hingga saat ini masih ditempatkan di bawah Customer Relation Management Department. Di tahun 2020, Perseroan juga mendukung beberapa kegiatan CSR lainnya yang diselenggarakan oleh karyawan Perseroan, seperti kegiatan donor darah dan dukungan terhadap kegiatan sosial yang dilakukan bersamaan dengan acara yang bersifat keagamaan yaitu bakti sosial di perayaan hari raya Idul Fitri, Idul Adha, dan Natal.

- b. Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti

Sejalan dengan visi Perseroan yakni memberi yang terbaik bagi pelanggan, masyarakat dalam hal ini adalah konsumen merupakan aspek penting dalam penentuan keberhasilan Perseroan. Dengan demikian, Perseroan senantiasa berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan termasuk di dalamnya menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan. Untuk menampung keluhan tersebut Perseroan memiliki berbagai kanal yang dapat digunakan oleh pelanggan antara lain melalui Hello TAFriends! di 1-500-550, website, dan sosial media. Tidak hanya itu Perseroan sebagai entitas yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menanggapi keluhan pelanggan yang disampaikan melalui kanal yang dimiliki oleh OJK yakni SIPEDULI dan Kontak 157. Di tahun 2020, melalui kanal SIPEDULI sendiri Perseroan telah berhasil menyelesaikan 262 pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan di setiap awal kuartal berikutnya.

As part of Astra Financial, the Company also participated in other CSR activities such as Less Plastic Movement which aimed for active participation to reduce plastic waste. Aside than that, the Company together with Astra Financial also organized donation to the parties affected by COVID-19 pandemic.

In 2020 the Company also maintained to employ 5 disable employees from The Great Hall of Rehabilitation Vocational Disable/Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Penyandang Disabilitas (BBRVPD) and continued to coach partners with vision disability from Mitra Netra Foundation. Such coaching was placed under Customer Relation Management Department. In 2020, the Company also supported CSR activities conducted by the Company's employees such as blood donation and other support towards social activities conducted parallel with religious holiday such as social services during Eid Holiday and Christmas.

- b. Complaint mechanism and amount of complaint received and followed up

In line with the Company's vision to give the best to customers, the society as customers is an important aspect to determine Company's success. Therefore, the Company always strives to give the best to the customers including accepting and following up customer complaints. In order to accommodate customer complaints, the Company provides channels that can be used by the customers which are Hello TAFriends! At 1-500-550, website, and social media. Aside than that as a company supervised under Financial Services Authority/Otoritas Jasa Keuangan (OJK), also responds customer complaints received from channel under OJK which is SIPEDULI and Kontak 157. In 2020, from SIPEDULI only, the Company has managed to solve 262 complaints reported through OJK which always been reported quarterly to OJK.

- c. Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan

Dalam menyusun program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungannya Perseroan selalu berusaha untuk mengaplikasikan program-program yang dapat mendukung pembangunan berkelanjutan. Di tahun 2020, Perseroan telah melakukan berbagai kegiatan CSR untuk mendukung upaya tersebut antara lain dengan memberikan bantuan bagi pihak-pihak terdampak COVID-19, memberikan edukasi keuangan melalui podcast pada masyarakat dan pelanggan pada khususnya serta mempekerjakan penyandang disabilitas agar memiliki kesempatan yang sama untuk bekerja.

Di sektor lingkungan hidup Perseroan juga turut menggiatkan less plastic movement yang bertujuan untuk mengurangi sampah plastik dengan harapan Perseroan juga turut berpartisipasi dalam menciptakan lingkungan hidup yang sehat.

#### D. Kinerja Lingkungan Hidup

##### 1. Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan

Biaya lingkungan hidup dikonsentrasikan untuk biaya kampanye program less plastic, yaitu dengan konversi penggunaan kemasan plastik yang digunakan sebagai pembungkus makan siang karyawan menjadi kotak makan reusable. Dana yang dikeluarkan untuk program ini senilai kurang dari Rp 2.000.000,- (dua juta Rupiah). Himbauan melalui poster awareness untuk meningkatkan kesadaran mengurangi sampah plastik ini dijalankan melalui email blast sehingga tidak memerlukan biaya tambahan.

##### 2. Penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang

Penggunaan kertas bekas di area kantor sebagai media pencetakan data rancangan dan info umum yang menjadi konsumsi internal, sangat dianjurkan. Namun pada dasarnya opsi untuk pendistribusian info maupun data tanpa harus melakukan pencetakan sama sekali, yaitu melalui file softcopy menjadi prioritas yang lebih diutamakan.

- c. Corporate Social Responsibility related to the support to sustainable development

In arranging Corporate Social Responsibility (CSR) program the Company always try to apply programs which can support sustainable development. In 2020, the Company has conducted CSR activities to support such effort such as giving donation to support people who were affected by COVID-19, giving financial education through podcast to the community and customers as well as employing people with disability so that people can have the same opportunity to work.

In environmental sector, the Company also contributed to boost less plastic movement which aimed to reduce plastic waste by hoping that the Company also participates in developing healthy environment.

#### D. Environment Performance

##### 1. Environmental Expenses

Environmental expenses was concentrated to held campaign on less plastic movement, which is a campaign to convert plastic packaging used to wrap employees' food to reusable lunch box. The budget for this program was Rp 2,000,000,- (two million Rupiah). Campaign through awareness poster to improve awareness in reducing plastic waste was conducted via email blast therefore there was no budget needed for this activity.

##### 2. Utilizing environment friendly material, such as using recycled material

Utilizing used paper in office are as draft printing media or general info consumed internally is very recommended. However, the basic option to distribute info or data shall be conducted without any printing thus softcopy file becomes the ultimate priority.

### 3. Uraian mengenai penggunaan energi

Dalam kegiatan operasional bisnis Perseroan sehari-hari, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, energi yang dominan digunakan adalah energi listrik. Upaya yang dilakukan untuk mengefisienkan penggunaan energi antara lain adalah dengan pengaplikasian sumber penerangan dengan sensor gerak, ditambah dengan pembatasan penggunaan energi listrik untuk aktivitas lembur yaitu dengan mengganti penggunaan Air Conditioner sentral menjadi Air Conditioner portable sesuai lokasi unit yang melaksanakan lembur. Hasil dari upaya tersebut bisa dilihat dari tingkat penggunaan energi listrik berdasar pemakaian di kantor pusat yang menunjukkan pengurangan rata-rata konsumsi Kwh bulanan sebagai berikut:

### 3. Description on energy usage

In operational business activity of the Company, as a company who runs its business in financial services, the energy used mostly is electricity. The effort taken to create efficiency in energy utilization are the application of motoric sensor, complemented by electricity usage limitation for overtime by switching central Air Conditioner to portable Air Conditioner based on the unit location who needs overtime. The result of this effort can be seen in the level of electricity usage in Head Office which is the decrease of the monthly consumed Kwh as follows:

	2020*	2019*	2018*
Average Monthly Kwh	20,212	21,030	22,800
Decrease (%)	-3,9%	-7,8%	-

**E. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**

Mengacu pada Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan jangka panjang yang telah dibuat oleh Perseroan maka Perseroan menargetkan untuk menciptakan produk ramah lingkungan pada tahun 2024 atau tahun kelima dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Perseroan.

**E. Responsibility towards Sustainable Finance Product and/or Services**

Referring to the Company's long-term Sustainable Finance Action Plan established by the Company, the Company targets to create environment friendly product in 2024 or the fifth year of the Company's Sustainable Finance Action Plan.



