

Tanggung jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility



Pendahuluan Introduction	418	CSR terkait Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan	433
CSR terkait Lingkungan Hidup	420	CSR related to Social Development Community	433
CSR related to Environmental Preservation		Kebijakan Policy	433
Kebijakan Policy	420	Implementasi Implementation	433
Implementasi Implementation	420	CSR terkait Tanggung Jawab kepada Konsumen	445
CSR terkait Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja	425	CSR related to Responsibilities to Customers	
CSR related to Labor, Health, and Safety		Perlindungan Konsumen Customer Protection	445
Ketenagakerjaan Labor	425	Kebijakan Policy	445
Kebijakan Policy	425	Implementasi Implementation	445
Implementasi Implementation	426	Penanganan Keluhan Nasabah	446
Kesehatan Health	429	Customer Complaints Handling	446
Keselamatan Kerja Safety	430	Kebijakan Policy	446
Kebijakan Policy	430	Implementasi Implementation	446
Implementasi Implementation	431	Keluhan Nasabah dan Penanganannya	449
		Customer Complaints Handling	
		Kisah Sukses Mitra Binaan Our Partner Success Stories	450
		Biaya CSR 2015 CSR Cost 2015	451

Sebagai bentuk penghargaan kepada para pemangku kepentingan, Bank OCBC NISP berkomitmen untuk terus bertumbuh bersama dengan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dimanapun kami berada melalui berbagai program dan kegiatan CSR yang memberikan manfaat.

Our appreciation to our valuable stakeholders is to continuously provide added value programs to our community through series of CSR programs.



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

Kontribusi untuk Pelestarian Lingkungan Hidup

Contribution to the Environmental Preservation



Rp540

Juta | Million

Masyarakat mendapat manfaat tersedianya air bersih

Residents Enjoyed Clean Water



2015

2,300

Orang | People

2014

800

Orang | People

Kontribusi untuk Program Edukasi

Contribution to Education Program



Rp9.6

Miliar | Billion



Beasiswa Karyawan

Scholarship for Employees

2015

532

Karyawan | Employees

2014

437

Karyawan | Employees

Workshop Perbankan

Banking Workshop



2015

373

Mahasiswa | Students

2014

252

Mahasiswa | Students

Pendidikan Matematika & Sains

Mathematics and Science Education



2015

534

Murid Sekolah Dasar
Elementary School Students

2014

378

Murid Sekolah Dasar
Elementary School Students



Kontribusi untuk Sosial Kemasyarakatan

Contribution to Social Communities

Rp700

Juta | Million

Edukasi & Skrining Penyakit Thalassaemia

Education & Screening Thalassaemia



2015

600

Mahasiswa | Students

2014

600

Mahasiswa | Students

My Dreams Come True

2015

215

Anak Penderita Thalassaemia
Thalassaemia Children

2014

157

Anak Penderita Thalassaemia
Thalassaemia Children

Bank OCBC NISP yakin bahwa pencapaian yang diperoleh selama hampir 75 tahun bahkan di masa mendatang tidak terlepas dari dukungan, keterlibatan dan kontribusi seluruh *stakeholder* kami. Bagi kami, keberadaan mereka bukan hanya untuk memberikan peluang bisnis, namun juga sebagai mitra dimana kami dapat saling melengkapi, berjalan beriringan dan bekerja menciptakan berbagai peluang demi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan hidup yang lebih bermakna. Hal ini selaras dengan misi Bank untuk bertumbuh kembang bersama masyarakat secara berkelanjutan.

Keyakinan inilah yang melandasi *spirit Corporate Social Responsibility (CSR)* Bank OCBC NISP, yaitu :

1. Bermitra, dengan para *stakeholder* dengan prinsip kesetaraan.
2. Bernilai tambah dalam setiap program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat demi terciptanya kemandirian.
3. Berkesinambungan dalam memberikan manfaat bagi para *stakeholder* yang tidak hanya dirasakan sesaat namun jangka panjang.

Dalam penerapan *Corporate Social Responsibility* yang berkelanjutan, Bank OCBC NISP mengimplementasikan konsep *Triple Bottom Line* yang menekankan pada 3 (tiga) pilar yaitu *People, Planet, dan Profit*.

People: Bank selalu mengedepankan pentingnya praktik bisnis yang mendukung kepentingan tenaga kerja seperti memperhatikan kesehatan, pendidikan dan keselamatan kerja.

Planet: Bank turut mengelola penggunaan energi dan berkontribusi terhadap penyelamatan sumber daya alam, keanekaragaman hayati dan keberlangsungan lingkungan hidup bagi kesejahteraan masyarakat.

Profit: Bank menciptakan *profit* dengan mengedepankan bisnis yang memperhatikan kepentingan *people* dan *planet*.

Bank OCBC NISP menempatkan CSR sebagai bagian penting di organisasi yang harus terus menerus dilakukan dan dikembangkan. Hal ini didukung dengan adanya unit khusus yang bertanggung jawab mengkoordinasikan berbagai inisiatif CSR dibawah Divisi *Corporate Communication*.

Bank OCBC NISP believe that the achievements obtained for almost 75 years of service, and also in the coming years, is not independent from the contributions of all stakeholders. For us, the presence of our stakeholders does not merely to create business opportunities, but also acts as our partners, with whom we complement each other, walk together and work to build more opportunities for greater prosperity of society and a more meaningful life. This is inlign with the Bank's mission to grow together with our society in a sustainable manner.

These beliefs form the spirit of Bank OCBC NISP Corporate Social Responsibility (CSR) spirit as follows:

1. Partnering with all stakeholders equally.
2. Adding value to every program and community development activities to promote self-reliance.
3. Providing all stakeholders with sustainable benefits, not just for a moment but over the long term.

Within the implementation of a sustainable Corporate Social Responsibility, Bank OCBC NISP implements the concept of Triple Bottom Line that emphasizes on the three pillars, namely People, Planet, and Profit.

People: the Bank always emphasizes the importance of the business practices that support the interests of the workforce such as paying attention to the health, education and safety.

Planet: the Bank undertook to manage energy use and contribute to the saving of natural resources, biodiversity and sustainability of the environment for the welfare of society.

Profit: The Bank creates profit with a business emphasis on paying attention to the interests of the people and the planet.

Bank OCBC NISP puts CSR as an important part in the Organization that should be continuously carried out and developed. This is supported by the existence of a special unit responsible for coordinating the various CSR initiatives under the Corporate Communication Division.

Setiap inisiatif yang dilakukan melalui program atau kegiatan CSR, selalu didukung dengan adanya proses pemahaman, penelaahan dan pemberian solusi atas setiap kondisi yang terjadi agar hasilnya dapat tepat sasaran.

Tanggung jawab sosial yang dilakukan Bank OCBC NISP meliputi tanggung jawab terhadap lingkungan, sosial dan kesejahteraan masyarakat, K3 (Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan kerja) dan pelanggan.

PELESTARIAN LINGKUNGAN HIDUP

Kegiatan operasional Bank OCBC NISP tidak melibatkan kegiatan yang dapat membahayakan ataupun berpotensi merusak lingkungan hidup. Namun demikian, mencermati perubahan iklim yang terjadi, Bank OCBC NISP berkomitmen untuk berperan aktif dalam melestarikan lingkungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini kami lakukan karena kami berkeyakinan bahwa pelestarian lingkungan hidup harus senantiasa diupayakan oleh setiap warga masyarakat dari lingkup terkecil yaitu rumah tangga hingga skala besar yaitu perusahaan.

Kebijakan

Bank memiliki berbagai kebijakan untuk melandasi setiap kegiatan terkait pelestarian lingkungan hidup, agar pelaksanaannya baik dan tepat sasaran, yaitu :

1. Kebijakan CR-00001-L4 tentang Kredit Komersial dan Korporasi.
2. Kebijakan CC-00001-L4 tentang pengelolaan *Corporate Social Responsibility* terkait lingkungan.

Implementasi

Internal Bank

Kepedulian akan pelestarian lingkungan hidup diwujudkan melalui berbagai upaya baik dari sisi bisnis, pelaksanaan operasional Bank sehari-hari dan lingkungan eksternal perusahaan.

Implementasi dari sisi bisnis, wujud kepedulian terhadap lingkungan, yaitu dalam hal penyaluran kredit. Bank OCBC NISP mensyaratkan dokumen hasil studi AMDAL (Analisa Mengenai Dampak Lingkungan) dari nasabah khususnya untuk pembiayaan dan investasi proyek-proyek pembangunan yang memiliki potensi dapat merusak lingkungan hidup dan tidak mentolerir praktik-praktik usaha yang bertentangan dengan norma kemanusiaan, norma sosial dan undang-undang ketenagakerjaan. Implementasi ini sesuai dengan kebijakan kredit Bank OCBC NISP yang secara tegas

Every initiative which is undertaken through programs or CSR activities, is always supported by the process of the understanding, evaluating and providing solutions for any condition that occurs so that the results can be appropriately achieved.

The conducted social responsibility at Bank OCBC NISP includes the responsibility to the environment, social and community welfare, K3 (Labor, Health, Safety) and the customer.

ENVIRONMENTAL PRESERVATION ACTIVITIES

Bank OCBC NISP's operations do not embrace activities that may be harmful or potentially damaging to the environment. However, considering climate changes happening around us, Bank OCBC NISP is committed to play an active role in preserving the environment, either directly or indirectly. This is so because we believe that the preserving the environment should be a main concern and done by every member of society, from the smallest scope within the household and larger scale within a company.

Policy

The Bank has various policies to be the base for every activity related to the environment preservation, so that its implementation could be well exercised and appropriately, namely:

1. The policy CR-00001-L4 regarding Commercial and Corporate Credit.
2. The policy CC-00001-L4 about managing environment- related Corporate Social Responsibility.

Implementation

Internal of the Bank

Any concern for the environmental preservation will be realized through a variety of efforts both from within the business, the implementation of the operations at the Bank and the external environment of the company.

From the business side implementation, a form of concern for the environment, is in terms of loan disbursement. Bank OCBC NISP requires AMDAL (Environmental Impact Study Analysis) documents from customer especially those seeking financing and investment on construction projects that have the potential of harming the surrounding environment, and intolerant to business practises that are contrary to the norms related with human rights, social, and labor laws. This implementation is in accordance with Bank OCBC NISP's credit policy which clearly states that the Bank

menyatakan bahwa Bank tidak akan membiayai suatu industri yang dapat merusak lingkungan.

Implementasi di internal perusahaan, sebagai wujud kepedulian terhadap lingkungan, Bank menerapkan berbagai sistem yang menunjang operasional sehari-hari seperti mempercepat waktu kerja, penghematan penghematan kertas, penghematan bahan bakar minyak, dan penghematan listrik.

Beberapa inisiatif yang telah dilakukan antara lain :

1. **Paperless system**

Berbagai pekerjaan administratif yang membutuhkan banyak sekali penggunaan kertas dikurangi dengan membentuk sistem *online*, seperti:

- a. Permintaan dan persetujuan pemesanan barang cetakan dan inventaris.
- b. Pengajuan dan persetujuan perjalanan dinas.
- c. Pengajuan dan persetujuan cuti.
- d. Pengajuan dan persetujuan penilaian kinerja karyawan.
- e. Pencatatan kehadiran karyawan.
- f. Pengajuan dan persetujuan *hardware/software/userID* dan lain-lain.

Dari sisi bisnis, Bank OCBC NISP juga telah mengurangi penggunaan kertas dengan mengeliminasi penggunaan formulir cetak bagi transaksi di kantor cabang melalui penerapan aplikasi *Pro Teller* sejak tahun 2011. Aplikasi ini dapat digunakan tanpa mengurangi kenyamanan nasabah, antara lain untuk transaksi setoran tunai, penarikan tunai, *transfer* dana, kliring cek Bank OCBC NISP, pembukaan deposito berjangka, penerbitan *Bank Draft*, serta pendebitan biaya pembukaan *Safe Deposit Box* (SDB).

2. **Car pooling dan Shuttle Car**

Sistem *car pooling* dan *shuttle car* digunakan untuk permintaan kendaraan operasional serta untuk *plotting* pemenuhan kendaraan operasional. Penggunaan kedua cara ini, dapat mengurangi penggunaan bahan bakar minyak (BBM), sekaligus mengurangi kemacetan dan emisi atau asap yang dihasilkan dari penggunaan kendaraan.

3. **Fasilitas ON Meeting (OCBC NISP Meeting)**

ON *meeting* adalah fasilitas *video conference* menggunakan perangkat *PC/Notebook* yang dapat dilakukan oleh karyawan dari meja kerja masing-masing dan tidak memerlukan fasilitas ruang *meeting* khusus untuk *video conference*.

Peserta *meeting* dapat pula saling bertukar *file*, melakukan presentasi, *chatting*, *vote*, menggambar atau menulis sesuatu pada *whiteboard digital*

shall not, under any circumstance, extend financing to any industry that has the potential of damaging the environment.

The internal implementation in the company, as a form of concern for the environment, the Bank applies a variety of systems that support the daily operations such as speeding up the work time, the savings in paper savings, the savings in fuel oil, and electricity savings.

Some of initiatives undertaken include:

1. **Paperless system**

Various administrative tasks that require a significant amount of paper is reduced by forming online system, such as:

- a. Request and approval for printed supplies and inventory.
- b. Request and approval for business trips.
- c. Request and approval for business leave.
- d. Employee performance evaluation.
- e. Employee attendance record.
- f. Request and approval of *hardware/software/user ID* and others.

From the business side, Bank OCBC NISP also strive to reduce paper use by eliminating printed forms for branch office transactions by implementing *Pro Teller* application since 2011. This application has been used without compromising customer convenience, such as for cash deposit, cash withdrawal, fund transfer, clearing Bank OCBC NISP check, opening time deposit, Bank Drafts issuance, and debiting fees for opening a *Safe Deposit Box* (SDB).

2. **Car pooling and Car Shuttle**

The Bank uses a car pooling and shuttle car system used to fulfill requests for operational vehicles and for plotting the fulfillment of operational vehicles. These transportation solutions can affectively reduce fuel consumption, while simultaneously reducing traffic congestion and emission from vehicle use.

3. **ON (OCBC NISP) Meeting Facility**

ON meeting is a video-conference facility using *PC/Notebook*, which can be run by employees from their desktop and does not require respective *Workbench* and does not require a special meeting room facilities for video conferencing.

Meeting participants can share files, make presentations, chat, vote, draw or write information on the digital whiteboard provided. This new state-

yang telah tersedia. Fasilitas ini baru diluncurkan tahun 2014, sebagai bentuk komitmen Bank OCBC NISP terhadap lingkungan. Implementasi ini secara tidak langsung berdampak pada pengurangan penggunaan energi seperti AC, listrik dan BBM.

4. Pengurangan botol plastik air minum kemasan

Sejalan dengan komitmen Bank OCBC NISP terhadap kelestarian lingkungan, sejak tahun 2011 Bank telah memiliki kebijakan untuk memberikan botol minum khusus (*tumbler*) untuk karyawan yang harus dibawa saat meeting, sehingga air minum kemasan hanya diberikan kepada tamu atau pihak eksternal.

Kebijakan ini telah berhasil mengurangi sampah botol plastik sebanyak 100.000 botol plastik per tahun.

5. Penghematan penggunaan air bersih

Penggantian kran air manual menjadi kran air otomatis, dimana air yang keluar akan berhenti setelah beberapa waktu mengalir, merupakan salah satu upaya untuk mengurangi atau menghemat penggunaan air secara berlebihan.

6. Penghematan listrik

Bank OCBC NISP mengurangi biaya konsumsi listrik sebagai upaya penghematan energi dengan melakukan:

- Penggantian lampu-lampu konvensional dengan lampu LED serta lampu sorot yang lebih hemat energi.
- Pengaturan suhu ruangan (AC) pada jam kerja di level tertentu yang ekonomis.
- Penghentian penggunaan AC mulai pukul 18:00, karena jumlah karyawan yang bekerja di atas jam tersebut tidak banyak.

Details implementasi dan realisasi pelaksanaan kegiatan terkait lingkungan di internal Bank OCBC NISP secara lebih *detail* disajikan dalam Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) secara terpisah.

Eksternal Bank

Implementasi di eksternal perusahaan, kepedulian terhadap lingkungan diwujudkan dalam berbagai bentuk program CSR dengan kegiatan utama yaitu pengadaan air yang layak bagi masyarakat.

Ketersediaan air bersih memegang peranan paling penting terutama untuk meningkatkan kualitas kesehatan. Namun masih banyak masyarakat baik di pelosok bahkan di perkotaan sekalipun belum menikmati adanya air yang layak untuk menunjang hidupnya, padahal air merupakan salah satu sumber daya alam yang dapat diperoleh secara cuma-cuma.

of-the-art facility was introduced in 2014, as part of Bank OCBC NISP's commitment to the environment. This implementation indirectly has an impact on the reduction of energy use such as AC (Air Conditioning), power and fuel usage.

4. Reduction of plastic bottles

In line with Bank OCBC NISP's commitment towards environmental sustainability, since 2011 the Bank has had a policy of giving special drink bottles (*tumbler*) for employees which must be brought to meetings, so that bottled water was given only to guests or external parties.

This policy has successfully reduced plastic bottle waste of approximately by 100,000 units per year.

5. Efficiency of clean water use

The replacement of manual water faucets with the automatic ones, where the water will be stopped after flowing for some time, is one of the efforts to reduce or save the use of excess water.

6. Efficiency of electricity

Bank OCBC NISP reduces the cost of electricity consumption as energy saving effort by doing:

- Replacing conventional light bulbs with LED and using spotlights that are more energy efficient.
- Setting the room temperature (AC) during business hours at a specified economic level of temperature.
- Terminating the use of AC from 18:00, considering that only a few employees who work beyond that time.

The details of implementation and realization of the activities are related to the internal environment at Bank OCBC NISP which are retailed presented in the Sustainability Report separately.

External of the Bank

Implementation in the external companies, in concern for the environment is manifested in various forms of CSR programs with main activities, namely procurement of good quality water for the community.

The availability of clean water is particularly essential to the quality of health. However, there are still many communities who have limited good societies, even in urban areas, have not enjoyed the presence of a decent water to support their life, yet water is one of the natural resources which can be obtained for free of charge.



Pembangunan instalasi air bersih, Desa Ciaseupan Bogor
Building clean water installation, Ciaseupan Village Bogor



Pembuatan kolam lele oleh para relawan
The volunteers are building Catfish ponds

Oleh karena itu, sejak tahun 2014, program CSR Bank OCBC NISP fokus pada pengadaan air bersih bagi masyarakat. Pada tahun 2014, bersama OCBC Group (OCBC Bank dan Bank of Singapore), Bank OCBC NISP membangun instalasi air bersih dan rumah pompa bagi masyarakat di Pulau Sabira, Kepulauan Seribu.

Pada tahun 2015, Bank OCBC NISP mengadakan fasilitas air bersih bagi warga di kampung nelayan Kali Adem, Jakarta dan ratusan warga di desa Ciaseupan, Bogor. Keduanya merupakan daerah yang termasuk area perkotaan namun belum mendapatkan air yang layak untuk menunjang kehidupannya.

Healthy Life, Better Future

Program peduli lingkungan ini dilakukan di salah satu desa di Desa Cibitung Kulon yaitu Desa Ciaseupan, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor (12 – 13 Juni 2015). Desa ini memiliki keterbatasan air bersih dikarenakan belum memadainya ketersediaan infrastruktur pendukung, padahal terdapat beberapa mata air yang dapat dimanfaatkan. Selain itu beberapa infrastruktur lainnya seperti keberadaan fasilitas Mandi Cuci Kakus (MCK) atau toilet umum juga masih minim sehingga kualitas kesehatan warga yang berjumlah sekitar 2.000 orang masih sangat rendah.

Untuk menunjang kehidupan warga desa Ciasuepan, segenap relawan dari Bank OCBC NISP dan OCBC Group (OCBC Bank dan Bank of Singapore) bersama-sama membangun instalasi air bersih melalui pemipaan dari sumber mata air, yang ditampung dalam suatu wadah penampungan sehingga warga di desa tersebut sebanyak 470 rumah dapat menikmati air bersih untuk kebutuhan mencuci dan air minum. Air tersebut sekaligus akan digunakan untuk kebutuhan air untuk MCK yang juga dibangun oleh relawan. Selain itu untuk membantu meningkatkan kondisi perekonomian warga Desa Ciaseupan, Bank OCBC NISP dan OCBC Group juga mendukung kelompok peternak lele, melalui

Therefore, starting in 2014, Bank OCBC NISP's CSR programs focus on the procurement of clean water for the community. In 2014, along with OCBC Group (OCBC Bank and Bank of Singapore), Bank OCBC NISP built the installation of clean water and pumped houses for the communities in the Thousand Islands, Sabira.

In 2015, Bank OCBC NISP installed a clean water facility for the residents of the Kali Adem, Jakarta and to hundreds of residents in the village of Ciaseupan, Bogor. Both are areas that include urban areas but have yet to get a decent water to support life.

Healthy Life, Better Future

The environmental care program was carried out in one of the villages in the village of Cibitung Kulon named Ciaseupan, Kecamatan Pamijahan, Bogor district (12 – 13 June 2015). The village has limited clean water due to insufficient supporting infrastructures, whereas there are several springs which can be utilized. In addition, some other infrastructures such as the existence of public toilets were still minimum so that the quality of health of the 2,000 residents was still very low.

To support the life of the residents in Ciasuepan, all volunteers from Bank OCBC NISP and OCBC Group (OCBC Bank and Bank of Singapore) together built the installation of clean water through the pipeline from the springs, which was stored in a container of the shelter so that the 470 houses could enjoy clean water for washing and drinking. The water to be used for sanitary was also provided by volunteers. In addition, to improve the economy condition of Ciaseupan people, Bank OCBC NISP and OCBC Group also supported the group of catfish farmers, through the creation of 6 (six) catfish ponds which could be used for cultivating catfish

pembuatan 6 (enam) kolam lele yang akan digunakan untuk membudidayakan ikan lele sehingga hasilnya dapat diolah dan dijual untuk memenuhi kebutuhan hidup warga.

Selain aksi peduli lingkungan, Bank OCBC NISP dan OCBC Group juga menggelar kegiatan peduli pendidikan dengan melakukan perbaikan sarana dan prasarana sekolah (PAUD) di Desa Ciaseupan serta memberikan sejumlah bantuan untuk melengkapi fasilitas belajar anak-anak.

Biaya yang dikeluarkan untuk program peduli lingkungan bagi warga Desa Ciaseupan sebesar Rp 382.077.881,-.

so that the results can be processed and sold to satisfy the necessities of life of the communities.

In addition to the action concerning the environment, Bank OCBC NISP and OCBC Group also rolled out activities concerned with education and infrastructure by repairing schools for early year children in Ciaseupan as well as giving various help to complement the learning facilities for children.

The costs incurred for environmental care programs for the residents of Ciaseupan amounted to Rp 382,077,881,-.

Testimoni | Testimony



Yosep
Kepala Desa Ciaseupan
Chief of Ciaseupan Village

“Terima kasih atas bantuan Bank OCBC NISP dan OCBC Grup Singapore, semua yang telah diberikan sangat bermanfaat bagi warga kami. Di wilayah kami banyak mata air tetapi air bersih yang layak untuk dikonsumsi masih kurang.

Kegiatan ini sangat luar biasa, tidak hanya memberi bantuan tapi seluruh karyawan turut terjun langsung sebagai *volunteer* bergotong royong, bekerja merenovasi MCK, membuat instalasi air, mengecat PAUD, membuat kolam lele, yang semua ini tentunya sangat dibutuhkan oleh warga kami”.

“Thank you for Bank OCBC NISP and OCBC Group Singapore help, all that have been given are very useful for our residents. In our region, there are many water springs but we are still lacking decent clean water for consumption.

This activity is very great, not only assisting us, but all employees also joined as volunteer work together, renovating the sanitary facilities, building the installation of water, painting schools, creating a catfish ponds, and all that are very needed by our residents “.

Nelayan Sejahtera, Maritim Jaya

Melalui program ini, sekitar 300 warga yang sebagian besar adalah pendatang dari Indramayu, di perkampungan nelayan Kali Adem, Muara Angke, Jakarta, telah menikmati air bersih yang disalurkan langsung dari sebuah instalasi dan ditampung pada sebuah wadah berkapasitas 2.000 liter. Selain itu, Bank OCBC NISP juga membangun fasilitas MCK dalam rangka peningkatan sanitasi warga di kampung nelayan tersebut.

Walaupun mayoritas warga bermata pencaharian sebagai nelayan namun tidak semuanya memiliki perahu dan perlengkapan melaut yang memadai, sehingga sering menjadi kendala untuk mencari ikan. Guna mendukung aktivitas mencari ikan para nelayan, Bank OCBC NISP juga memberikan bantuan berupa 3 buah perahu penangkap ikan yang dilengkapi dengan berbagai peralatan yang diperlukan.

Prosperous Fishermen for Triumphant Maritime

Through this program, about 300 residents who were predominantly immigrants from Indramayu, in Muara Angke, Kali Adem, Jakarta, have been enjoying clean water which is piped directly from an installation and fit in a container with the capacity of 2,000 litres. In addition, Bank OCBC NISP also built sanitary facilities in order to improve the sanitation in the village.

Although the majority of citizens work as fishermen, not all of them have the boat and adequate supplies, so they often find difficulties to find fish. To support the activity of the fishermen, Bank OCBC NISP also provided assistance in the form of three fishing boats that are equipped with a variety of necessary equipment.



Bantuan perahu bagi para nelayan Kali Adem
Fishing boats donation for Kali Adem fishermen



Pengecekan hasil instalasi air bersih di Kali Adem
Testing clean water at Kali Adem

Tidak hanya bantuan fasilitas air bersih, sanitasi dan fasilitas melaut, Bank OCBC NISP juga membekali para nelayan dengan memberikan edukasi dan literasi keuangan bagi nelayan. Edukasi ini kelak sangat membantu para nelayan yang berpenghasilan relatif tidak menentu dapat mengelola penghasilannya dengan lebih baik.

Biaya yang dikeluarkan untuk program peduli lingkungan bagi para nelayan Kali Adem sebesar Rp 156.934.970,-.

Not only providing clean water, sanitation facilities and amenities to sea, Bank OCBC NISP also equipped the fishermen by providing education and financial literacy for fishermen, this Education really helped the fishermen who earn uncertain amount of income so that they could manage their income with better.

The cost incurred for the environment program for the fishermen of Kali Adem amounted to Rp 156,934,970,-.

KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3)

Ketenagakerjaan

Kebijakan

Pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan untuk pencapaian target bisnis Bank sehingga diperlukan serangkaian upaya yang berkesinambungan dan terarah guna mengembangkan sumber daya manusia Bank OCBC NISP menjadi “Your Partner for Life” untuk seluruh *stakeholder* sesuai dengan visi dan misi Bank.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik diperlukan untuk memastikan bahwa setiap tenaga kerja yang tersedia merasa diperlakukan sebagai manusia yang berharga sehingga dapat berkontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan Bank. Berbagai kebijakan dibuat Bank untuk memastikan bahwa pengelolaan ketenagakerjaan berjalan dengan baik :

1. Kebijakan HC-00011-L4 tentang Beasiswa Karyawan.
2. Kebijakan HC-00007-L4 tentang Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.
3. Kebijakan HC-00013-L4 tentang Cuti Karyawan.
4. Surat Keputusan Direktur SK Dir No.KPTS/DIR/HCPPE/HK.02.02/069/2015 tentang Program Dana Pensiun.

LABOR, HEALTH & SAFETY

Labor Practises

Policy

Qualified human capital empowerment is vitally important for the achievement of business objectives. Accordingly, the Bank engages in continuous and well-directed efforts of human capital development intended to develop Bank OCBC NISP’s human resources to become “Your Partner for Life” for all stakeholders in line with the Bank’s vision and mission.

Proper management of human resources is necessary to ensure that each human resources treated as a respected and valuable human being, thus can contribute optimally to the Bank’s objective achievement. The Bank has in place various policies to ensure proper management of its human capital :

1. Policy HC-00011-L4 regarding Employee Scholarships.
2. The policy of HC-00007-L4 regarding Employee Training and Development.
3. Policy HC-00013-L4 regarding Approved Leaves for Employees.
4. The decision letter of Director No. KPTS/DIR/HCPPE/HK.02.02/069/2015 regarding Pension Fund Program.

Selain itu, Bank OCBC NISP juga memiliki Perjanjian Kerja Bersama yang mengatur beberapa hal terkait kesehatan dan keselamatan kerja yaitu :

1. Santunan kesehatan, mencakup jaminan kesehatan, rawat jalan, rawat inap, bersalin, pembelian kacamata dan *medical check up*.
2. Tata tertib kesehatan dan keselamatan kerja.

Implementasi

Bagi Bank OCBC NISP, karyawan merupakan salah satu aset penting yang harus dikelola dengan baik sehingga dapat mendukung Bank dalam pencapaian bisnis Bank. Berikut ini beberapa hal terkait ketenagakerjaan yang dilaksanakan di Bank OCBC NISP:

a. Kesetaraan Gender

Bank OCBC NISP memiliki kebijakan yang tidak membedakan perlakuan berdasarkan *gender* dan mendukung pemberdayaan manusia dengan memberikan kesempatan yang sama dan setara dalam lingkungan kerja. Komposisi karyawan permanen wanita per 31 Desember 2015 sebanyak 3.914 orang (56,54%) dibanding karyawan permanen pria sebanyak 3.008 orang (43,46%).

b. Kesempatan Kerja

Sejalan dengan misi *Human Capital Group* di Bank OCBC NISP yaitu "*OCBC NISP as the Best Place to Work and Grow*", Bank memberikan kesempatan yang setara kepada seluruh karyawan untuk mengembangkan kompetensinya dan untuk mencapai jenjang karir yang lebih baik, hal ini ditunjukkan antara lain dengan berbagai program pelatihan, penilaian kinerja dan pemberian remunerasi.

Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama dari segi pengetahuan, Bank menyelenggarakan berbagai program pelatihan baik teknis dan *soft skill*, secara *in-house* maupun eksternal di dalam dan luar negeri. Selama tahun 2015, Bank OCBC NISP menyelenggarakan lebih dari 1.500 kelas pelatihan, dengan lebih dari 58.800 total kepesertaan dari berbagai *level* karyawan mulai dari staf hingga Direksi. Jumlah ini jauh meningkat dibandingkan tahun 2014, dimana Bank menyelenggarakan 1.052 kelas pelatihan dengan total peserta 29.717 orang.

Sementara itu, untuk memastikan terselenggaranya penilaian kinerja yang obyektif bagi seluruh karyawan, Bank OCBC NISP menerapkan sistem penilaian kinerja (REKAN) dengan melakukan penilaian atas 3 aspek yaitu *Key Performance Indicator* (KPI), budaya kerja dan kompetensi. Melalui pelaksanaan REKAN setiap karyawan dapat

Further, Bank OCBC NISP has a Collective Labor Agreement governing certain critical issues related to occupational health and safety, including:

1. Health benefits, covering health insurance, outpatient care benefit, hospitalization allowance, maternity benefit, allowance for eyeglasses purchase, medical check up.
2. Rules/procedures on occupational health and safety.

Implementation

For Bank OCBC NISP, employees are one of the important assets that must be managed properly to support the Bank in achieving its business objectives. Below are a few things related to employment which are implemented at Bank OCBC NISP:

a. Gender Equality

Bank OCBC NISP has policy which does not discriminate the treatment based on gender and supports human empowerment through gender equality and equal opportunity at the work place. The Bank's permanent employee composition per December 31, 2015 consists of 3,914 permanent female workers (56.54%) compared to 3,008 permanent male workers (43.46%).

b. Employment Opportunity

In line with the mission of the Human Capital Group at Bank OCBC NISP, which is "*OCBC NISP as the Best Place to Work and Grow*", the Bank provides equal opportunity to all employees to develop their competence and to achieve better career, which is indicated among others by various training programs, performance appraisal and remuneration.

In order to improve the quality of human resources especially in terms of knowledge, in addition to awarding scholarships, the Bank also hosts a range of both technical and training program, including *in-house*, external, and overseas. During 2015, Bank OCBC NISP organized more than 1,500 training classes, with over 58,800 of total membership of various levels of employees ranging from staff to the Board of Directors. This amount was much higher than in 2014, in which the Bank held a total of 1,052 training classes with 29,717 participants.

Meanwhile, to ensure that the performance assessments for all employees is conducted objectively, the Bank has implemented a system called REKAN (Rencana Evaluasi Kinerja Anggota OCBC NISP) to conduct an assessment on three aspects: the Key Performance Indicator (KPI), working culture and competence. Through the

mengukur prestasi kerja yang berhasil dicapainya yang tentunya akan berpengaruh kepada remunerasi yang akan diterimanya.

Kebijakan pemberian remunerasi di Bank OCBC NISP didasarkan pada prinsip *Pay for Performance* yang menekankan keselarasan antara pencapaian kinerja karyawan dan *reward* yang diberikan. Hal ini diterapkan untuk memberikan dorongan bagi setiap karyawan untuk mencapai karir yang diinginkannya sekaligus memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

c. Sarana dan prasarana

Bank OCBC NISP yakin bahwa salah satu faktor utama terciptanya suasana kerja yang nyaman adalah tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Beberapa sarana dan prasarana yang diberikan Bank OCBC NISP adalah:

- Ruang Laktasi
Untuk turut mendukung Peraturan Pemerintah No. PP 33/2012 tentang Pemberian Air Susu Ibu (ASI) Eksklusif Bank OCBC NISP menyediakan fasilitas ruang menyusui khusus (ruang laktasi) bagi karyawan yang dilengkapi dengan sarana penyimpanan ASI yang sesuai.
- Jam Kerja Fleksibel
Dengan memperhatikan kondisi lalu lintas dan kepadatan kendaraan di wilayah Jabodetabek, Bank memberlakukan *flexy time* bagi karyawan untuk memilih jam masuk dan pulang kerja sesuai ketentuan Bank. Tersedia 3 waktu *flexy time* yang dapat dipilih yaitu: 08.00 - 17.00, 08.30 - 17.30, 09.00 - 18.00.
- Pengantaran bagi karyawan lembur
Bagi karyawan yang menjalankan tugas lembur diatas pukul 20.00, Bank OCBC NISP menyediakan sarana pengantaran pulang untuk karyawan dengan *level* tertentu.

d. Fasilitas dan *benefit* lain bagi karyawan

- Pinjaman Bagi Karyawan
Bank OCBC NISP sangat memperhatikan kesejahteraan keluarga setiap karyawannya. Hal ini didukung dengan adanya kebijakan penyediaan fasilitas pinjaman kepada karyawan, berupa pinjaman untuk pembelian rumah, kendaraan, atau pinjaman darurat. Fasilitas pinjaman ini dapat dimanfaatkan oleh seluruh karyawan tetap yang memenuhi ketentuan Bank. Besarnya pinjaman ditetapkan Bank sesuai dengan kondisi yang berlaku.

implementation of REKAN, every employee can measure the performance of successful achievement of which would affect the remuneration that they may receive.

The remuneration policy at Bank OCBC NISP is based on the principle of Pay for Performance that emphasizes on the alignment between employee performance and reward given. It is applied to drive each employee to achieve the dreamed career as well as providing the best contribution to the company.

c. Facilities and infrastructure

Bank OCBC NISP believes that one of the main factors which create a comfortable working atmosphere is the availability of facilities and infrastructure that support all employees in performing their duties. Some of the facilities and infrastructure provided by Bank OCBC NISP are:

- Nursery Room
The Bank supports the Government Regulation No. PP 33/2012 regarding giving breast milk exclusively by providing special nursery room for employees which are equipped with adequate milk storage facility.
- Flexy time
Taking into account traffic congestion and conditions in the Jabodetabek area, Bank applies a flexy-time scheme for employees, so that they may choose their working hours as provided by the Bank. There are 3 flexy-time alternatives available as follows: 08.00-17.00, 08.30-17.30, 09.00-18.00.
- Shuttle service for overtime
Shuttle service for employees who work overtime. For those employees who perform tasks overtime (above 20.00), Bank OCBC NISP provides a shuttle service for employees with a certain level.

d. Facility and other benefit for employee

- Employee Loan
Bank OCBC NISP also pays great attention to the welfare of employees and their families. This is supported by a policy for giving employee loans, to be used for purchase of a house, a vehicle or for emergency situation. This loan facility is available to all permanent employees meeting the requirements set by the Bank. The Bank determines the amount of loans approved in line with prevailing conditions.

- Dana Pensiun
Benefit lain yang diberikan Bank yaitu dengan mengikutsertakan karyawan/karyawati tetap sebagai peserta kelompok Dana Pensiun Lembaga Keuangan program iuran pasti. Melalui program ini diharapkan para karyawan dapat memperoleh benefit yang lebih baik saat pensiun.
- Pelatihan masa purna bakti
Untuk para karyawan yang akan memasuki masa pensiun, Bank memberikan pelatihan mengenai kegiatan kewirausahaan yang dapat dimanfaatkan bagi karyawan untuk merencanakan kegiatan yang akan dilakukan setelah memasuki masa purna bakti.
- Beasiswa bagi karyawan
Untuk memberikan apresiasi yang tinggi kepada karyawan yang terus berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan diri, Bank telah memiliki kebijakan khusus tentang pemberian beasiswa kepada karyawan. Bank menyediakan beasiswa kepada karyawan yang berminat untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi yaitu S1 dan S2.
- Fasilitas komunikasi, transportasi dan akomodasi
Agar dapat menunjang terlaksananya pekerjaan dengan baik, Bank juga memiliki kebijakan pemberian fasilitas komunikasi yang diberikan secara rutin setiap bulan serta tunjangan transportasi dan akomodasi saat karyawan harus melakukan tugasnya di luar kota domisili sehingga dapat meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.
- Cuti Tambahan
Agar tercipta keseimbangan hidup (*work life balance*), Bank juga memiliki kebijakan pemberian dan pengaturan penggunaan hak cuti karyawan/karyawati yang disesuaikan dengan Undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku, termasuk hak cuti tambahan pada *job level* dan masa kerja tertentu. Melalui kebijakan ini karyawan/karyawati diharapkan dapat menggunakan cutinya untuk meluangkan waktu bersama keluarga dan keperluan lainnya serta memiliki waktu istirahat yang cukup sehingga dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan.

e. Turnover Karyawan

Keterikatan karyawan menjadi salah satu pilar penting dalam skema pengelolaan SDM di Bank OCBC NISP karena hal tersebut menunjukkan

- Pension Fund
Other benefit provided by the Bank is by registering the permanent employee as participant of Financial Institution Pension Fund with defined contribution plan. We hope that this program can help employees enjoy better benefits when they retire.
- Impending retirement training
For employees approaching their retirement, the Bank provides training on entrepreneurial opportunities that could be beneficial to the employees in planning and preparing for their impending retirement.
- Scholarship for Employee
The Bank issued a special policy on employee scholarship, intended as an appreciation for those of our people who continue to strive for self-improvement and self-development. These scholarships are available for employees who wish to pursue higher education for a Bachelor degree or a Master degree.
- Communication, Transportation and Accommodation Facility
In support of daily work activities, the Bank has policies for routine monthly communication facility benefit, as well as transportation and accommodation benefit payable to employees on out-of-town assignments. These employee benefits help to support better execution of employee duties and responsibilities.
- Additional work leave
To achieve a work-life balance for employees, the Bank has policies in place regulating the granting of work leave for employees according to the stipulations in the current Labor Law, as well as additional work leave for employees at certain job level and length of services. Hence, the policy allows employees the opportunity to have sufficient time with family and other personal interests, as well as rest periods to refresh themselves, so as to be able to keep their productivity in work.

f. Employee Turnover

Employee engagement becomes one of the important pillars in the scheme of human resource management at Bank OCBC NISP because it shows

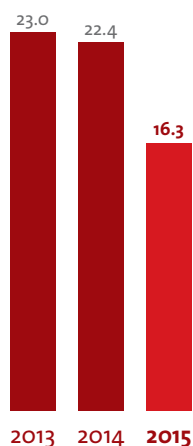
kekuatan dari ikatan emosional karyawan terhadap perusahaan. Oleh karena itu Bank senantiasa terus menjaga, memelihara, dan meningkatkan keterikatan karyawan (*employee engagement*) untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif dan positif serta mendukung pencapaian bisnis Bank dan menekan tingkat *turnover* karyawan.

Pada tahun 2015, jumlah karyawan yang mengundurkan diri sebanyak 1.109 orang atau 16,3% dari total rata-rata karyawan.

the strength of the employee's sens of belonging towards the company. Therefore, the Bank always continues to maintain, preserve, and improve employee engagement to build a conducive and positive working environment as well as supporting the achievement of the Bank's business and reducing the level of employee turnover.

In 2015, the number of employees who resigned reached 1,109 people or 16.3% of total employee in average.

Turnover Karyawan Employee Turnover



Kesehatan Karyawan

Dalam hal menjamin kesehatan karyawan, Bank memastikan pemberian kompensasi dan *benefit* untuk kesejahteraan dan kesehatan karyawan beserta pasangan dan maksimum dengan tiga orang anaknya untuk *benefit* tertentu.

Sejak tahun 2012, tunjangan kesehatan bagi karyawan dan tanggungan keluarganya ditangani oleh perusahaan asuransi kesehatan. Hal ini memberikan kemudahan bagi karyawan dalam hal pembayaran yang dapat dilakukan secara *cashless*. Melalui program ini, jika karyawan berobat ke Rumah Sakit maupun dirawat di klinik yang merupakan *service provider* dari perusahaan asuransi maka karyawan tidak perlu mengeluarkan dana. Program ini diterapkan agar karyawan dapat dengan nyaman memfokuskan pada pengembangan diri untuk kinerja terbaik.

Benefit yang diberikan kepada karyawan dan keluarganya ditinjau secara berkala. Tunjangan kesehatan diberikan kepada karyawan dan keluarganya melalui perusahaan asuransi kesehatan. Hal ini memberikan kemudahan

Employee's Health

To maintain employee health, the Bank provides compensation and benefits for the welfare and well-being of employees as well as their spouse and a maximum of three children for certain benefits.

Since 2012, the Bank has appointed an insurance company to handle health benefits for employees and their dependents. This mechanism provides convenience for employees in terms of payment, which can be made cashless. With this program, when the employee obtains medical care in a hospital or clinic that are registered service provider with the insurance company then the employee need not make cash payment. The health program is given to employees so that they can focus comfortably on self-development to deliver the best performance.

The benefits given to employees and their family members are reviewed on a regular basis. A health insurance company is in charge of handling health benefits matters for employees and their family. This

bagi karyawan dalam hal pembayaran yang dapat dilakukan secara *cashless*. Melalui program ini, jika karyawan berobat ke Rumah Sakit maupun dirawat di klinik yang merupakan *service provider* dari perusahaan asuransi maka karyawan tidak perlu mengeluarkan dana. Program ini diterapkan agar karyawan dapat dengan nyaman memfokuskan pada pengembangan diri untuk kinerja terbaik.

Di tahun 2015, jumlah peserta asuransi mencapai 16.161 orang (karyawan beserta tanggungannya). Fasilitas kesehatan yang diterima oleh karyawan Bank OCBC NISP mencakup antara lain:

1. Santunan rawat jalan dan rawat inap untuk karyawan/karyawati dan tanggungan keluarganya.
2. Pemeriksaan, kehamilan, biaya persalinan, keguguran, persalinan dengan pembedahan untuk karyawati dan istri karyawan. Fasilitas ini merupakan fasilitas tambahan diluar santunan rawat jalan dan rawat inap.
3. Fasilitas pemeriksaan kesehatan (*medical check up*) bagi karyawan/karyawati di *level* dan usia tertentu.
4. Santunan pembelian kacamata untuk karyawan/karyawati (tidak termasuk tanggungan keluarganya).

Dalam hal fasilitas kesehatan bagi pasangan dan anak karyawan, Bank tidak membedakan antara hak yang diterima oleh karyawan laki-laki dan perempuan.

Selain itu, pada tahun 2015 sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Bank mengikutsertakan karyawan dalam program Jaminan Sosial Nasional (Jamsosnas)/BPJS, yaitu:

1. BPJS Ketenagakerjaan, berupa Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Pensiun, sejak 1 Juli 2015.
2. BPJS Kesehatan, sejak 1 Januari 2015.

Uraian lengkap tentang tanggung jawab perusahaan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia atau ketenagakerjaan dapat dilihat pada Tinjauan Pendukung Bisnis – Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada halaman 95 pada Laporan Tahunan ini.

Keselamatan Kerja Karyawan

Kebijakan

Bank OCBC NISP dalam menjalankan usaha atau bisnis pelayanan kepada nasabah, selalu memastikan bahwa kegiatan perbankan berjalan dengan baik, dalam kondisi normal maupun kondisi darurat/krisis, misalnya dalam hal terjadi bencana alam atau aksi teror yang mengancam kondisi keamanan masyarakat. Untuk memastikan kesehatan dan keselamatan seluruh *stakeholder* khususnya yang terkait operasional, Bank OCBC NISP telah memiliki beberapa kebijakan yaitu :

mechanism provides convenience for employees in terms of payment, which can be made cashless. Under this program, when an employee obtains medical care in a hospital or clinic that are registered service provider with the insurance company, then the employee does not need cash payment. This program is applied so that employees can focus comfortably on self-development to deliver the best performance.

In 2015, there were a total of 16,161 insured participants (employees and their dependents). Bank OCBC NISP employees obtain the following health benefits:

1. Outpatient and inpatient care allowance for employees and their dependents.
2. Examination, pregnancy, maternity costs, miscarriage, childbirth with surgery for female employees and wives of employees. These facilities are additional to outpatient and inpatient care.
3. Medical check up benefit for employees at certain job levels and age.
4. Compensation for purchase of glasses for employees (not inclusive of dependents).

In terms of health facilities for spouses and children of employees, the Bank does not discriminate the rights for the benefits based on gender.

In addition, in 2015 in accordance with the applicable legislation, the Bank served employees through the National social security program (Jamsosnas)/BPJS, namely:

1. Employment, guarantee of the BPJS work accident, Death Guarantee, guarantee of the old days, and a guaranteed pension, since July 1, 2015
2. Health BPJS, since January 1, 2015

Detailed description on corporate responsibility of the management of Human Resources or employment can be seen in the Overview of Business Support - Management of Human Resources on page 95 of this Annual Report.

Employee Safety

Policy

Bank OCBC NISP strives to ensure that its banking operations run smoothly, both under normal conditions as well as in emergency/crisis situations, for example in the event of natural disasters or terror action that threaten the public security conditions. To ensure the health and safety of the whole stakeholders, especially related to the operations, Bank OCBC NISP has had some policies, namely:

1. OR-00001-L3 tentang *Business Continuity Management* yang berfungsi untuk memastikan seluruh sumber daya bisnis utama dalam kondisi tidak terganggu yang dibutuhkan untuk mendukung aktifitas bisnis yang utama (kritikal) dengan :
 - Memfasilitasi identifikasi atas tindakan pencegahan yang bisa dilakukan untuk risiko kontinuitas yang bisa dikelola secara rutin oleh pihak-pihak terkait di dalam bank; dan
 - Membuat suatu *Business Continuity Plan* (BCP) organisasi yang menyeluruh dalam menghadapi konsekuensi bila tindakan pencegahan mengalami kegagalan.
2. OR-00014-L4 tentang *Crisis Management* yang mengatur respon sistematis terhadap kejadian tak terduga yang mengancam kehidupan staf, properti dan keberlangsungan operasional Bank OCBC NISP.
3. OR-00012-L4 tentang prinsip pemisahan yang bertujuan untuk memastikan bahwa Bank mampu melakukan pengelolaan krisis yang penting dan/ atau proses bisnis ketika terjadi suatu krisis, yang disebabkan karena tidak tersedianya sumber daya kritikal (manusia, sistem, dan sumber daya fisik) karena berlokasi di titik konsentrasi yang sama.

Pada tahun 2015, Bank juga mengeluarkan sub kebijakan yang mengatur tentang perlindungan karyawan dalam kondisi darurat (OR-01601-L5). Prosedur ini bertujuan untuk memberikan panduan tindakan bagi setiap karyawan bila berada pada kondisi darurat.

Implementasi

Dalam menjalankan bisnisnya, Bank senantiasa memastikan agar :

- Layanan ke nasabah dapat terus tersedia atau bisa segera tersedia kembali dalam setiap gangguan yang terjadi,
- Kontrol manajemen dapat terus berjalan dalam situasi krisis sekalipun untuk melindungi kepentingan pemegang saham,
- Keselamatan dan kehidupan karyawan tetap terlindungi,
- Berbagai peraturan ke pihak *regulator* tetap dapat terpenuhi.

Untuk memastikan semua aspek tersebut dapat terpenuhi, *Operation Risk Management* Bank OCBC NISP bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Bank memiliki *Business Continuity Plan* (BCP) yang baik dan bersifat menyeluruh bahkan dalam menghadapi konsekuensi bila tindakan pencegahan mengalami kegagalan.

1. OR-00001-L3 regarding *Business Continuity Management* that serves to ensure all resources for the main business are in undisturbed conditions and required to support the main business activity (critical) by:
 - Facilitating the identification of the above precautions that can be made to the risk of continuity that can be managed on a regular basis by related parties in the bank; and
 - Creating a thorough *Business Continuity Plan* (BCP) of the organization in facing consequences if the precautions fail.
2. OR-00014-L4 regarding *Crisis Management* which regulates systematic response against unexpected events that threaten life, property, staff, and operational continuation at Bank OCBC NISP.
3. OR 00012-L4 regarding the principle of separation which aims to ensure that the Bank is able to do an important crisis management and/or business process when there is a crisis, which was caused by the unavailability of critical resources (human, system, and physical resources) because it is located in the same concentration point.

In 2015, the Bank also issued a sub policy governing the protection of employees in emergency situations (OR-01601-L5). This procedure aims to provide a set of guidance for each employee if in emergency situations.

Implementation

In running its business, the Bank always ensures that:

- Service to the customer could continue to be available or could soon be available again in any distributions;
- The control management can keep running even in a crisis situation to protect the interests of shareholders,
- The safety and lives of employees are still protected,
- Various rules to the regulator can still be fulfilled.

To ensure all these aspects can be fulfilled, the *Operation Risk Management* at Bank OCBC NISP is responsible for ensuring that the Bank has a good and thorough *Business Continuity Plan* (BCP) even in times of facing consequences if the precautions fail.



Latihan evakuasi kebakaran di gedung Kantor Pusat
Fire drill at Head Office building



Program I Love Science
I Love Science Program

Berbagai kegiatan BCP yang dilakukan mencakup :

1. Sosialisasi melalui media gambar atau tulisan sebagai himbuan yang dipasang di tempat-tempat tertentu serta latihan jika terjadi keadaan darurat.
2. Pembentukan Tim dan prosedur *Corporate Command Center (CCC)* dan *Regional Command Center (RCC)* sebagai panduan lengkap dalam melaksanakan tugas dan tanggung-jawabnya selama terjadi bencana.
3. Pembentukan tim tanggap darurat dalam skala terkecil yaitu pada tingkat gedung cabang Bank, yang disebut *Building Emergency Response Team (BERT)* agar proses penanganan krisis dapat lebih cepat dengan fokus pada penyelamatan karyawan dan aset.
4. Melakukan pelatihan secara reguler seperti penanganan kebakaran, banjir dan lain-lain.
5. Memiliki jalur komunikasi dalam kondisi darurat untuk Bank yang disebut *Call Tree Crisis Management* dan melakukan tes *call tree* secara berkala untuk memantau ketepatan serta *response time*.
6. Memiliki *Business Recovery Team* atau tim pemulihan yang bertanggungjawab untuk melanjutkan proses kritikal yang sudah ditentukan sebelumnya pada suatu unit kerja.

Selain itu, karena hampir sebagian besar aktivitas bisnis dan karyawan Bank OCBC NISP dilakukan di dalam gedung, Bank OCBC NISP menyediakan sarana dan prasarana penanganan keselamatan kerja di setiap lantai kantor, yang terdiri dari *sprinkler*, *smoke detector*, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), kotak P3K, kotak selang *hydrant*, *fire blanket*, petunjuk arah jalur evakuasi, alat paging untuk memberikan pengumuman pada saat kondisi darurat. Bank juga telah mengikutsertakan sejumlah karyawan pada pelatihan K3 di Depnaker dan tergabung dalam Panitia K3. Selain itu juga Bank menunjuk *Field Commander* di masing-masing lantai sebagai *Person in Charge (PIC)* jika terjadi keadaan darurat.

The undertaken BCP activities include:

1. Socialization through visual media and messages (posters) placed in strategic locations as well as practice drills for emergency situations.
2. Forming a team for the Corporate Command Center and Regional Command Center and corresponding procedures to serve as a comprehensive set of guidelines for the execution of duties and responsibilities in a disaster event.
3. The establishment of emergency response teams in the smallest scale, i.e. at the level of Bank branch building, called the Building Emergency Response Team (BERT) in order for the process of handling a crisis to be delivered faster with a focus on the rescue of employees and assets.
4. Conducting training on a regular basis such as the handling of the fires, floods and others.
5. Establishing communication lines within the Bank for use in emergency conditions, referred as Call Tree Crisis Management and completed periodic call tree tests to monitor system's timeliness and response time.
6. Forming the Business Recovery Team, responsible for continuing critical process as previously established in a working unit.

Furthermore, with most of Bank OCBC NISP business activities and employees working indoors, the Bank provides facilities and infrastructure for handling occupational safety in each floor of the offices, consisting of sprinkler, smoke detector, small fire extinguisher, medical emergency kits, hydrant hose box, fire blanket, evacuation route indicators, paging devices to make announcements in the event of emergency conditions. The Bank has also participated some employees in occupational health and safety training organized by the Ministry of Labor and assigned them into an occupational health and safety committee. Also, the Bank has appointed a Field Commander in each floor as the Person in Charge (PIC) in the event of an emergency condition.

Tingkat Kecelakaan Kerja

Jika dibandingkan dengan industri pertambangan atau manufaktur, risiko kecelakaan kerja di industri perbankan relatif kecil. Namun demikian Bank OCBC NISP terus melakukan upaya penerapan K3 secara optimal dengan memastikan keselamatan kerja dan keamanan lingkungan dimana Bank beroperasi. Selama tahun 2015, tidak terdapat kecelakaan di Bank OCBC NISP.

PENGEMBANGAN SOSIAL KEMASYARAKATAN

Kebijakan

Melandasi setiap kegiatan terkait tanggung jawab di bidang sosial dan kesejahteraan masyarakat, agar pelaksanaannya baik dan tepat sasaran, Bank OCBC NISP memiliki kebijakan CC-00001-L4 tentang *Corporate Social Responsibility*.

Implementasi

Program Pendidikan

Bank OCBC NISP mendefinisikan pendidikan sebagai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan potensi diri setiap individu untuk dapat melangsungkan hidupnya. Proses ini tidak akan berhenti bahkan terus berkembang seiring dengan berkembangnya jaman dan selama manusia masih memiliki hasrat untuk hidup lebih baik dari waktu ke waktu. Hal inilah yang melandasi Bank OCBC NISP untuk terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di berbagai jenjang pendidikan dan menjadikan pendidikan sebagai fokus utama dan program CSR.

1. Program I Love Science (ILS)

Program ini diberikan kepada siswa-siswi sekolah Dasar, dengan tujuan meningkatkan minat dan prestasi siswa dibidang matematika dan sains. Program ini dilaksanakan dengan dukungan berbagai mitra meliputi mahasiswa penerima beasiswa dari berbagai Universitas di Indonesia di bawah koordinasi Yayasan Karya Salemba Empat (KSE), Guru/pengajar dari berbagai sekolah dasar di Jabodetabek serta Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pengetahuan (STKIP) Surya.

Program ini merupakan kelanjutan dari program ILS yang dilakukan sejak tahun 2011. Pada tahun 2015, program ILS dilaksanakan di 15 sekolah di Jabodetabek baik sekolah *formal* yaitu Sekolah Dasar Negeri maupun sekolah *non formal* yaitu sekolah khusus untuk anak-anak marjinal. Keikutsertaan 2 (dua) sekolah marjinal ini merupakan wujud nyata kepedulian Bank OCBC NISP pada peningkatan

Level of Work Accident

Compared to the mining industry or manufacturing, the risk of working accidents in the banking industry is relatively small. However, Bank OCBC NISP continues to perform optimally in applying the K3 to ensure the safety and security of the environment in which the Bank operates. During 2015, there was no accident recorded at Bank OCBC NISP.

SOCIAL DEVELOPMENT COMMUNITY

Policy

As a base of any activity-related responsibilities in the field of social and community welfare, so that its implementation can be properly and appropriately exercised, Bank OCBC NISP has a policy of CC-00001-L4 about Corporate Social Responsibility.

Implementation

Educational Program

Bank OCBC NISP defines education as a process of life to develop the potential of every individual in order to sustain life. This process does not stop, and in fact will continually evolve with the times and for as long as the individual maintains a desire to better life from time to time. This is the underlying belief behind Bank OCBC NISP's continued efforts to improve the quality of education at all levels and make education the primary focus of CSR activities and programs.

1. I Love Science (ILS) Program

This program is given to elementary school students, with the goal of increasing student's interests and achievement in mathematics and science. This program is implemented with the support of various partners including scholarship awardees from various universities in Indonesia under the coordination of the Karya Salemba Empat (KSE) Foundation, teachers from various primary schools in other jobs as well as Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pengetahuan (STKIP) Surya.

This program is a continuation of the ILS program which has been carried out since 2011. In 2015, the ILS program was implemented in 15 schools in Jabodetabek at both formal school, namely Elementary School, and non-formal school namely special school for the marginal children. The participation of 2 (two) of this marginal schools indicates a real form of Bank OCBC NISP's concern on

kualitas pendidikan siswa dengan tidak memandang perbedaan status atau hak setiap anak dalam menerima pendidikan. Program ILS tahun 2015 diikuti oleh 534 siswa, melibatkan 15 guru sekolah serta 45 pengajar.

Sebagai rangkaian program ILS, dilaksanakan dalam 4 tahap yaitu pembekalan para pengajar, implementasi program belajar mengajar di sekolah, evaluasi program dan apresiasi bagi para siswa dan pengajar terbaik.

Bank OCBC NISP bersama mitra program, terus menerus melakukan evaluasi dan penyempurnaan serta peningkatan kualitas program. Dampak positif yang didapatkan dari program ini tercermin dari program ILS pada tahun 2015 ini berhasil meningkatkan nilai siswa sampai dengan 65% dilihat dari nilai sebelum (*pre*) dan setelah (*post*) program.

Biaya yang dikeluarkan untuk implementasi program ILS ini sebesar Rp 449.102.653,-.

the increase of the quality of education for students regardless of the difference in status or the right of every child in receiving education. The ILS program 2015 was attended by 534 students, involving 15 school teachers and 45 teachers.

As a series of programs implemented in the ILS, 4 stages namely the supply of teachers, the implementation of the program of teaching and learning in schools, evaluation and appreciation programs for students and teachers were conducted.

Bank OCBC NISP along with its partner carries out continuous evaluation and refinement as well as improvement of program quality. Positive impact of the program reflected in the ILS program in 2015 was successfully increasing the value of students up to 65% as seen from the value before (*pre*) and after (*post*) the program.

The costs incurred for the implementation of this program amounted to Rp 449,102,653,-.

Testimoni | Testimony



Aisha Rachmani Nurfitri
Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta
Student of Universitas Negeri Jakarta
Pengajar ILS | ILS Teacher

“Program *I Love Science* sangat bermanfaat, semoga dapat terus berlanjut ke Sekolah Dasar lainnya khususnya sekolah yang kurang mampu. Melalui program *I Love Science* anak-anak lebih mudah memahami pelajaran matematika, yang pasti mereka jadi lebih suka matematika karena belajarnya dengan cara *fun*. Pengetahuan sains juga diberikan dengan peragaan dan contoh-contoh sehingga menjadi pelajaran favorit dan ditunggu-tunggu anak-anak.

I Love Science Program is very useful, hopefully it can continue to be implemented at other elementary schools in particular under privileged schools. Through the program the children could better understand math, because they learn it in a fun way. Knowledge of science was also given through demonstrations and examples so that it becomes a favorite lesson for the children.

Testimoni | Testimony



Agus Purwanto, Ph.D.

Vice Chairman VI for Research & Community Service STKIP Surya
Fasilitator Pengajar ILS | Facilitator of ILS Teacher

Sebagai mitra pelaksana program ILS 2015, saya berterima kasih kepada Bank OCBC NISP yang secara konsisten menunjukkan kepeduliannya terhadap pendidikan dasar. ILS berguna tidak hanya untuk menambah kemampuan siswa, namun juga untuk membentuk rasa senang dan percaya diri siswa terhadap pelajaran berhitung dan sains. Rasa senang dan percaya diri ini berperan penting saat mereka menggali kemampuan diri sendiri untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

ILS juga menjadi sarana untuk membuka wawasan mahasiswa dan guru. Mahasiswa, terutama calon guru, bisa mengalami langsung kegiatan yang akan mereka lakukan setelah tamat kuliah nanti. Mereka bisa belajar dan mengalami bagaimana menjadi seorang guru menguasai kelas. Para guru yang terlibat pada program ILS menyatakan sangat terbantu dengan teknik-teknik berhitung yang gampang asyik dan menyenangkan. Bahkan ada orang tua siswa yang datang pada guru menyatakan kepuasannya dengan kemampuan anaknya berhitung setelah mengikuti program ILS.

Saya berharap agar program ILS terus berlanjut dan menjangkau sekolah-sekolah lain yang memerlukan. Tambahan 2 (dua) sekolah *informal* merupakan contoh perluasan jangkauan program. Hal ini sejalan dengan konsentrasi STKIP Surya pada daerah tertinggal, terdepan dan terluar. Besar sekali tantangan untuk berkonsentrasi pada daerah-daerah semacam ini.

As the implementing partner for the ILS 2015 program, I am grateful to Bank OCBC NISP that consistently shows its care towards primary education. ILS is useful not only to increase the ability of the students, but also to establish a sense of happiness and confidence of the students towards science and numeracy lessons. A sense of happiness and confidence plays an important role as they dig my own ability to proceed to a higher level.

ILS has also become a mean to open the insight for both students and teachers. The students, especially the prospective teachers, can experience directly the activities they will do after graduating college. They can learn and experience how to become a teacher of master class. The teachers involved in the program of ILS also stated that they were greatly helped with the easy and fun calculation techniques. There are even the parents of students who came to the teacher declaring their satisfaction towards the ability of his son in math after joining the ILS Program.

I hope ILS program may continue and reach out other schools which are in need. 2 (two) additional informal school are the example of the expansion of the program. This is in line with the focus of STKIP Surya on lagging and outermost regions. It is indeed an immense challenge to concentrate on these kind of areas.

2. Program One Day Workshop

Bank OCBC NISP senantiasa memberikan edukasi keuangan khususnya tentang dunia perbankan kepada generasi muda yaitu para mahasiswa untuk memperluas wawasan mereka serta memberi nilai tambah selain ilmu pengetahuan yang didapatkan dari mata kuliah.

Melalui program *One Day Workshop* (ODW), Bank OCBC NISP secara konsisten mengedukasi sekitar 3.000 mahasiswa di berbagai universitas di Indonesia sejak tahun 2008. Berbagai materi disampaikan secara interaktif dan menarik dalam ODW. Materi wajib adalah *Banking Overview*, yang menjelaskan

2. One Day Workshop Program

Bank OCBC NISP continuously provides financial education especially of the banking world to the young generation to broaden their insight as well as give added value in addition to the knowledge obtained from the course.

Through *One Day Workshop* (ODW) program, Bank OCBC NISP consistently educates approximately 3,000 students at various universities in Indonesia since 2008. ODW presents an extensive range of topics and issues using an interactive and interesting approach. Mandatory materials include Banking



One Day Workshop di UGM, Yogyakarta
One Day Workshop at UGM, Yogyakarta



Program edukasi keuangan "Smart Financial"
"Smart Financial" Financial Education Program

berbagai hal terkait dunia perbankan, mulai dari definisi bank, produk dan layanan perbankan seperti produk pendanaan dan perkreditan baik di perbankan konvensional dan syariah, *e-channel*, serta kode etik. Materi lainnya adalah *Career In Banking*, yang memberikan pengetahuan seputar karir di bank, termasuk kiat-kiat sukses dalam berkariir di industri perbankan.

Materi lainnya disesuaikan dengan kebutuhan atau tren yang sedang berkembang, seperti yang diberikan pada ODW tahun 2015 yaitu mengajak generasi muda untuk meningkatkan kapabilitas dalam mempersiapkan persaingan dalam era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), mengasah kompetensi dan memiliki daya saing baik di dunia profesional maupun wirausaha.

Sejumlah 373 mahasiswa dari Palembang (AMIK MDP), Jakarta (Universitas Bina Nusantara, Universitas Indonesia, Prasetiya Mulia), Yogyakarta (Universitas Gadjah Mada), dan Makassar (Universitas Atmajaya, STIM Nitro, STMIK Kharisma) menjadi peserta ODW tahun 2015.

Dampak positif yang diberikan dari program ini yaitu mahasiswa dapat bertambah wawasannya dan mempersiapkan diri untuk mampu menghadapi era MEA dengan persaingan yang ketat. Biaya yang dikeluarkan untuk implementasi program ODW tahun 2015 sebesar Rp 89.534.851,-.

3. Program *Smart Financial*

Pada tahun 2015, program *Smart Financial* menasar siswa-siswi SLTP atau SLTA. Program yang bertujuan memberikan edukasi & literasi keuangan bagi para siswa dengan cara menyenangkan yaitu dengan metode permainan menyerupai monopoli, diharapkan dapat menambah pengetahuan para siswa tentang bagaimana mengelola keuangan

Overview, which provides definitions and issues in the banking sector, starting from definition of banks, banking products and services, such as funding and credit products both conventional and sharia banking, *e-channel*, as well as code of ethics. Other materials cover *Career In Banking*, that provides information on careers in banks, including tips to attain success in working in the banking industry.

Other material tailored to the needs of a growing trend or, as provided in the ODW 2015 i.e. invites young people to improve its capabilities in preparing for competition in the era of the Asean Economic Community (MEA), sharpening their competence to possess the competitiveness in both the professional and the entrepreneurial world.

A total of 373 students from Palembang (AMIK MDP), Jakarta (Universitas Bina Nusantara, Universitas Indonesia, Prasetiya Mulia), Yogyakarta (Universitas Gadjah Mada), and Makassar (Universitas Atmajaya, STIM Nitro, STMIK Kharisma) became participants of the ODW in 2015.

The positive impact of the program was that the student can gain more insights and prepare themselves to be able to face the era of the MEA with intense competition. The costs incurred for the implementation of the program amounted to Rp 89,534,851,-.

3. The *Smart Financial* Program

In 2015, the *Smart Financial* program targeted Junior High School or High School students. The program aims to provide financial literacy & education for students in a fun way with the method of the game resembling monopoly, which is expected to add more knowledge to the students about how to manage their financial wisely since early age. Starting from

dengan bijak sejak dini. Dimulai dari mengenal kondisi keuangan masing-masing, memahami perbedaan keinginan dan kebutuhan, memberikan pemahaman berbagai alternatif investasi jangka pendek dan jangka panjang. Dengan edukasi literasi keuangan ini diharapkan para siswa sejak dini memiliki mindset yang bijak dalam mengelola keuangannya demi kemandirian finansial dan kesejahteraan di masa depan.

Peserta program *Smart Financial* sebanyak 240 siswa-siswai dari SMK Negeri 50 – Jakarta, SMA Pangudi Luhur – Jakarta, dan SMA Kristen Paulus – Bandung. *Fasilitator* atau disebut *Game Master* adalah dari para karyawan Bank OCBC NISP terpilih, yang dipersiapkan dengan pelatihan khusus, untuk dapat memberikan edukasi kepada para siswa di berbagai sekolah.

Biaya yang dikeluarkan untuk implementasi program *Smart Financial* tahun 2015 sebesar Rp 52.167.078,-

knowing their financial condition, understanding the difference between wants and needs, providing an understanding of various alternative investments in short term and long term. With this financial literacy education, the students are expected to have a wise mindset in managing their finance for the sake of their financial independence and prosperity in the future.

The participants of the Smart Financial program were 240 students of SMK Negeri 50 – Jakarta, SMA Pangudi Luhur – Jakarta, and Paulus Christian High School – Bandung. The facilitator for the Game Master was an employee at Bank OCBC NISP, prepared with special training, to be able to provide education to students in various schools.

The costs incurred for the implementation of the program amounted to Rp 52,167,078,-

Testimoni | Testimony



Eddy Muliady

Fasilitator Smart Financial

Karyawan Bank OCBC NISP | Staff at Bank OCBC NISP

“Tentunya program *Smart Financial* ini sangat bermanfaat karena metode yang digunakan adalah “Belajar sambil Bermain” apalagi jika pengetahuan ini dimulai sejak dini. Melalui *game* ini kita bisa mendapatkan pengetahuan tentang cara mengelola uang sesuai dengan profil risiko kita. Contoh kondisi yang diberikan sangat berkorelasi dengan apa yang akan kita jalani di kehidupan nantinya.

Bagi saya, bisa menjadi *fasilitator* program ini, merupakan penghargaan luar biasa, karena saya bisa berbagi dan menjadi inspirasi untuk teman-teman dalam berperan serta menciptakan generasi yang berguna dan bermanfaat sepenuhnya bagi bangsa dan tanah air tercinta”.

“Obviously this is a very Smart Financial program which is beneficial because the method used was “Learning while playing” especially if this knowledge started in early age. Through this game we can gain knowledge about how to manage the money in accordance with our risk profile. The example given is much correlated with what we will do in life.

For me, to be a facilitator of this program is very wonderful, because I can share and be an inspiration to friends in his role as well as creating a generation that is useful and beneficial to the fullest for the nation and our beloved homeland “.

4. Program Beasiswa

Bank OCBC NISP berpartisipasi aktif dalam mendukung keberlangsungan studi bagi mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi negeri di Indonesia melalui program beasiswa Yayasan Karya Salemba Empat (KSE). Beasiswa ini diberikan dalam bentuk tunjangan biaya hidup, program Skripsi/Tugas Akhir, program Riset/Penelitian, program pembinaan, dan program pengabdian masyarakat.

4. Scholarship Program

Bank OCBC NISP actively participates in supporting the sustainability study for students from various universities in Indonesia through a scholarship program of the Karya Salemba Empat (KSE) Foundation. This scholarship is awarded in the form of cost of living allowances, thesis/final project program, research/research program, coaching programs, and outreach programs.

Melalui Yayasan KSE dana beasiswa sebesar Rp 350.000.000,- tersebut disalurkan kepada para mahasiswa yang terpilih yaitu 48 mahasiswa dari Institut Pertanian Bogor (IPB), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Universitas Andalas (UNAND), Universitas Diponegoro (UNDIP), Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Indonesia (UI), Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Sumatera Utara (USU), dan Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Adapun untuk Beasiswa Internal Bank OCBC NISP memberikan beasiswa kepada 485 *Teller* dan 47 karyawan, dengan dana beasiswa sebesar Rp 8.659.425.000,-.

Total dana untuk program beasiswa tahun 2015 sebesar Rp 9.009.425.000,-.

Program Kewirausahaan

Keseriusan Bank OCBC NISP untuk mendukung generasi muda pada khususnya dan Pemerintah pada umumnya untuk persiapan menghadapi era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) ditunjukkan sejak tahun 2013 melalui program kewirausahaan yaitu *Young Entrepreneurship Spirit (YES) Competition*.

Program YES membuka kesempatan bagi ratusan mahasiswa dari berbagai universitas di Indonesia melalui koordinasi Yayasan Karya Salemba Empat (KSE) untuk berkompetisi ide dan kreativitas bisnis dan juga mengimplementasikannya. Fokus program YES bukan pada *profit* namun kewirausahaan sosial yang mampu memberdayakan dan menciptakan solusi dan kemandirian bagi masyarakat terutama di lingkungan terdekat dimana para mahasiswa berada.

Pada tahun 2015, sebanyak 80 proposal terdaftar pada program YES, meliputi proposal *social entrepreneurship* dan teknologi, dan diikuti oleh mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi antara lain : Institut Pertanian Bogor (IPB), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Universitas Andalas (UNAND), Universitas Diponegoro (UNDIP), Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Indonesia (UI), Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Sumatera Utara (USU), Universitas Negeri Jakarta (UNJ), Universitas Nusa Cendana Kupang, Universitas Tadulako Palu, dan Universitas Mulawarman Samarinda.

Program YES Meliputi 4 Tahap:

Tahap 1 : Seleksi Awal

Seleksi awal proposal bisnis dengan kriteria penilaian proposal meliputi aspek inovasi, kepekaan terhadap potensi lokal dan aspek motivasi serta *passion* individu untuk menjadi seorang wirausaha. Selain penilaian

Through the KSE Foundation, scholarship fund which amounted to Rp 350,000,000,-, was distributed to selected students, namely 48 students of Institut Pertanian Bogor (IPB), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Universitas Andalas (UNAND), Universitas Diponegoro (UNDIP), Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Indonesia (UI), Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Sumatera Utara (USU), and Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

With regards to Bank OCBC NISP's Internal Scholarship, the Bank provided scholarships to 485 Tellers and 47 employees, with a scholarship fund amounted to Rp 8,659,425,000,-.

The total funding for 2015 scholarship program amounted to Rp 9,009,425,000,-.

Entrepreneurship Program

The seriousness of Bank OCBC NISP to support young people in particular and Government in general for the preparation of the Asean Economic Community (MEA) was shown as early as 2013 through entrepreneurship program i.e. *Young Entrepreneurship Spirit (YES) Competition*.

The YES Program opens the opportunity for hundreds of students from various universities in Indonesia through the coordination of Karya Salemba Empat (KSE) for competing ideas and creativity of business and also implement them. The focus of the program is not for profit but YES social entrepreneurship that is able to empower and create solutions and independence for the people especially in the immediate environment where the students are.

In 2015, 80 proposals were listed in YES program, including proposals of social entrepreneurship and technology, and attended by students from various universities, among others: Institut Pertanian Bogor (IPB), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Universitas Andalas (UNAND), Universitas Diponegoro (UNDIP), Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Indonesia (UI), Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Sumatera Utara (USU), Universitas Negeri Jakarta (UNJ), Universitas Nusa Cendana Kupang, Universitas Tadulako Palu, dan Universitas Mulawarman Samarinda.

YES Program Includes 4 stages:

Stage 1: Initial Selection

Selection of the initial business plan proposal with the assessment the criteria include aspects of innovation, sensitivity to the local potential and motivation as well as the individual's passion to become an entrepreneur.

pada proposal, proses *interview* juga dilakukan untuk mendukung proses seleksi agar didapatkan hasil yang lebih tepat sasaran.

Tahap 2 : Pembekalan Peserta

Setelah sejumlah proposal terpilih, tahap selanjutnya yaitu para mahasiswa yang proposalnya lolos seleksi diberikan pembekalan kewirausahaan seperti analisa SWOT, menyusun anggaran dan *cash flow*, dan *sharing* pengalaman dari para *fasilitator* yang merupakan calon mentor mereka. Melengkapi proses pembekalan, para peserta diajak mengunjungi langsung ke lokasi usaha dan mendapatkan *sharing* langsung dari pemiliknya yang juga adalah nasabah Bank OCBC NISP, tentang kisah dan kiat sukses menjadi seorang wirasusaha.

Tahap 3 : Kompetisi YES

Pada tahap ini, para peserta diminta mempresentasikan ide bisnis dan sekaligus menunjukkan *progress* atau contoh dari produk yang akan dibuat di depan dewan Juri. Tahun 2015, sejumlah juri yang dilibatkan yaitu Christian Somali sebagai perwakilan dari Yayasan Karya Salemba Empat, Isdiyanto dan Raimy Sofyan yang merupakan *entrepreneur* sukses di bidangnya, Paulus Tarengke, selaku *technopreneur* dan Koko Tjatur Rachmadi – Kepala Unit Usaha Syariah selaku perwakilan Bank OCBC NISP.

Setelah melalui proses penilaian dan penjurian langsung, dipilih sebanyak 6 (enam) proposal yang berhak mendapatkan hadiah berupa modal usaha dan pendampingan.

Sebagai pemenang pertama YES Competition 2015 yaitu produk inovasi berupa alat pengering bertenaga surya yang diberi nama *Fast Dryer*, karya mahasiswa dari Universitas Mulawarman Samarinda, yaitu Debby Mukti Rahayu dan Tim. *Fast Dryer* ini diharapkan mendorong pengembangan industri rumahan di Samarinda. Debby dan teman-teman berkolaborasi dengan tokoh usaha kecil di Samarinda untuk memberikan solusi dan inovasi bagi pengusaha kecil disana.

Tahap 4 : Mentoring

Para pemenang kompetisi mendapatkan pendampingan secara eksklusif dari para *mentor* yang juga sebagai juri kompetisi selama 6 (enam) bulan. Pada tahap ini, mahasiswa mulai mengimplementasikan bisnisnya dengan menerapkan berbagai masukan yang didapatkan dari mentornya masing-masing, baik dari sisi kualitas produk dan pemasaran.

Biaya yang dikeluarkan untuk program YES Competition tahun 2015 yaitu sebesar Rp 203.157.044,- meliputi biaya pembekalan, kompetisi, modal usaha dan pendampingan bagi para pemenang.

In addition to the assessment on the proposals, the process of the interview was also conducted to support the selection process so that obtained results right on target.

Stage 2: Participants preparatory learning

After a several proposals were chosen, in the next step, the students who pass the proposal selection provided a preparatory learning of entrepreneurship such as a SWOT analysis, drawing up a budget and cash flow, and sharing the experience of the facilitator who will become their mentor. After completing the preparatory learning process, the participants were invited to visit directly to the business location and directly share with its owner who is also a customer of Bank OCBC NISP, on his success stories and tips for being an entrepreneur.

Stage 3: YES competition

At this stage, participants are requested to present the idea of business and simultaneously show the progress or an example of a product that will be created in front of the judges. In 2015, a number of judges involved including Christian Somali as a representative of the Karya Salemba Empat Foundation, Isdiyanto and Raimy Sofyan who are successful entrepreneurs in each own field, Paul Tarengke, as the technopreneur, Koko Tjatur Rachmadi – Head of Sharia Business Unit as representative of Bank OCBC NISP.

After going through the assessment process and the direct competition, 6 (six) proposals that deserved a gift in the form of venture capital and mentoring were selected.

As the first ranked winner of the YES Competition 2015 was a product in the form of solar-powered dryers named *Fast Dryer*, which was invented by students from the University of Tanjungpura, Samarinda, namely Debby Mukti Rahayu and teams. *Fast Drying* is expected to encourage the development of cottage industry in Samarinda. Debby and friends collaborated with small businesses in Samarinda to provide solutions and innovations for SMEs.

Stage 4: Mentoring

The winners of the competition get 6 (six) months mentoring program exclusively from the jury as well as the competition. At this stage, students began to implement its business by applying the various inputs obtained from mentor respectively, both in the quality of products and marketing.

The cost for the YES Competition 2015 amounted to Rp 203,157,044,-, including the costs of supply, competition, and capital amounted to Rp 203,157,044,- including the costs of supply, competition, business capital and mentoring for the winners.



Tahap Penjurian - YES Competition
Judging Stage - YES Competition



Pemenang I - YES Competition
First Winner - YES Competition

Dampak positif dari program YES ini yaitu menciptakan wirausaha-wirausaha muda, membuka lapangan kerja baru dan menjadikan mereka *bankable* untuk mendukung bisnisnya.

The positive impact of the program is to create young entrepreneurs, open new jobs, and make them bankable to support its business.

Testimoni | Testimony



Fast Dryer

Pemenang I – YES Competition 2015 | First Winner - YES Competition 2015
Debie Mukti Rahayu, Mella Faqrun Nisa, dan Miki Ayu Pramita

“Program YES yang dipelopori oleh Bank OCBC NISP telah menginspirasi kami sebagai pemuda yang dikatakatan tumpuan harapan, bukan sebagai sponsor semata yang hanya mempromosikan sesuatu yang telah jadi tetapi memilih untuk mebuat sesuatu yang baru seperti kami.

Proses dimulai dari *workshop*, seleksi proposal, penjurian, hingga pendampingan dilakukan dengan memberikan gambaran secara realistis dan strategis dalam mewujudkan dan mengembangkan wirausaha. Belajar dari pengalaman tentu hal yang paling berharga dipertemukan dengan orang yang ahli di bidangnya menjadi pembelajaran yang tepat bagi kami sebagai calon wirausaha.

Pendampingan telah berjalan sejak diumumkan sebagai salah satu pemenang, dan menjadi mentalitas baru dalam proses pembiasaan dan perbaikan menjadi lebih baik. Selama ini sudah hampir 5 bulan pendampingan terhadap tim *Fast Dryer* oleh Bapak Raimy Sofyan. Pengalaman yang luar biasa dimana kami belajar banyak hal terutama mental seorang wirausaha, visi misi serta kerangka kerja yang efektif dalam membangun usaha yang dapat membesar. Tidak hanya itu pengalaman beliau dalam membangun usaha serta kesan yang selalu beliau ciptakan dan tularkan kepada kami. Tak lupa cerita kehidupan dan beberapa figur inspiratif yang beliau bagi kepada kami sebagai proses pembelajaran. Kami telah siap memulai dan mencoba berproses menjadi *Young Entrepreneur*.”

“YES Program which was initiated by Bank OCBC NISP has inspired us as young generation who are regarded as the object of hope, not as sponsors who just promotes something that has been done but chooses to create something new like us.

The process starts from the *workshop*, selection of proposals, judging, until mentoring which is done by providing an overview of realistically and strategically in realizing and developing entrepreneurs. Learning from experience is certainly the most valuable things, so that we were glad to be united with people who are experts in their field which make this learning process is right for us as entrepreneur to-be.

The mentoring has been running since we were announced as one of the winners, and has become a new mentality in the process of conditioning and improvement for the better. It's been almost 5 months mentoring period for *Fast Dryer* Team which is led by Mr. Raimy Sofyan. It was an extraordinary experience where we learned a lot of things especially entrepreneurial vision, mission and effective framework, in building business which will grow. Not only that his experiences in encouraging efforts as well as the impression that he always created and brought to us. We are learning not only from the life stories but also being inspiring figure shared. We're ready to start and try the processes to be a young entrepreneur.”

Testimoni | Testimony



Timoteus Ecem

Pemenang ke V – YES Competition 2015 | V Winner – YES Competition 2015
Aquakultur dan Hidroponik (Aquaponik)

“Menurut saya program YES Bank OCBC NISP sangat luar biasa dan menantang. Setiap peserta harus melewati tahap seleksi yang panjang, mulai dengan mengajukan proposal tentang teknologi atau inovasi yang bermakna praktis yang dapat segera dimanfaatkan oleh masyarakat atau digunakan untuk mengembangkan usaha. Dari sekitar 80 proposal dari berbagai mahasiswa di beberapa universitas negeri di Indonesia, terpilih sekitar 20 proposal yang dipanggil untuk mengikuti *workshop* di Bandung. Saya bersyukur dan bangga melihat komitmen dan tanggung jawab Bank OCBC NISP untuk mempersiapkan mahasiswa-mahasiswa menjadi wirausaha.

Kemudian saya dinyatakan lolos ke tahap YES *Competition* 2015. Awalnya saya merasa gugup, menghadapi tim juri, tetapi dengan dukungan teman-teman dan panitia yang terus menyemangati saya, membuat saya berpikir bahwa saya ini anak desa yang datang dari pelosok Indonesia, sudah berani hadir diantara teman-teman dari berbagai universitas dan wilayah di Indonesia, harus bisa membuktikan ide inspirasi yang bisa membangun Indonesia kelak. Kesempatan itu tidak saya sia-siakan, karena kesempatan itu mungkin datang hanya satu kali dalam sejarah hidup saya. Hasil penjurian saya dinyatakan sebagai Pemenang Harapan II dengan teknologi Aquakultur dan hidroponik (aquaponik).

Saya mendapatkan hadiah berupa modal usaha dan pendampingan dari *mentor*. Modal yang diberikan benar-benar membantu saya dalam menjalankan usaha, yang sebelumnya hanya ikut-ikutan dengan orang tetapi berkat modal dari Bank OCBC NISP, mimpi saya menjadi kenyataan. Selama menjalankan usaha saya mendapatkan bonus ilmu, strategi wirausaha, membangun jaringan dengan kawan-kawan, kunjungan lansung ke lokasi serta bimbingan untuk melihat peluang bisnis yang dijalankan. Semoga program YES ini bisa terus berlanjut”.

“I think Bank OCBC NISP YES program is very great and challenging. Every participant must pass through a long selection phase, began by submitting proposals on technology or innovation that can be immediately utilized by the society or used to develop the business. Of the approximately 80 proposals from various students at several universities in Indonesia, there were selected 20 proposals that were called for a workshop in Bandung. I am grateful and proud to see the commitment and responsibility of Bank OCBC NISP to prepare students to become entrepreneurs.

Then I was declared to pass to the stage of the YES Competition 2015. At first, I felt nervous, facing the judges team, but with the support of friends and the organizer, made me think that I am from the rural area of Indonesia, who have courage to present among friends from various universities and regions in Indonesia, must be able to prove the idea of inspiration that Indonesia could build in the future. I did not waste the chance, because that opportunity may be once in a lifetime experience. My product, the technology of Aquaculture and hydroponics (aquaponik) was named the fifth winner.

I received (grand) prize in the form of venture capital and mentoring from a mentor. The capital provided really helped me in running the business, which previously only join other people but thanks to the capital of Bank OCBC NISP, my dream became a reality. For running the business, I received the bonus of entrepreneurial strategies, science, building networking with many friends, go directly to the site visits as well as guidance to see business opportunities to run. Hopefully that the YES program may be continued”.

Peringkat Rank	Nama Name	Universitas University	Nama Usaha Business Name
I	Debie Mukti Rahayu dan Tim	Universitas Mulawarman Samarinda	Fast Dryer Type Green House Effect – Hybrid With Absorber Organic Fast Dryer Type Green House Effect – Hybrid With Absorber Organic
II	Alan Firdaus	Universitas Tadulako Palu	Budidaya Ikan Bobara di Keramba Jaring Apung di Perairan Laut Bobara Fish Breeding in Keramba Jaring Apung in Sea Water
III	Rika Gunawan	Universitas Negeri Jakarta	Ikalki Crackers, Kerupuk Berbahan Dasar Wortel Ikalki Crackers, Carrot Crackers
IV	Saiful Afandi dan Tim	Universitas Gadjah Mada Yogyakarta	Super Incubator - Automation Mesin Penetas Telur Super Incubator - Automation Egg Cracker
V	Timoteus Ecem	Universitas Nusa Cendana Kupang	Sistem Pertanian Simbiotik Aquakultur dan Hidroponik Aquaculture and Hydroponic Symbiotic Farming System
VI	Dina Nafa Hanifah	Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya	Membrane Penyaringan Air Laut Menjadi Air Tawar Sea Water Filtration Membrane

Program sosial kemasyarakatan

Di bidang sosial kemasyarakatan, Bank OCBC NISP aktif dalam berbagai kegiatan sosial yang bertujuan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan ini juga difokuskan terutama kepada masyarakat yang berada di lingkungan terdekat di mana Bank berada.

1. Seminar dan Skrining Thalassaemia Gratis

Kepedulian Bank OCBC NISP terhadap penyakit Thalassaemia telah dilakukan sejak tahun 2011, melalui program sosial komunitas karyawan bertajuk "*My Dreams Come True (MDCT)*". Program ini berawal dari keingintahuan dan kepedulian yang besar dari Bank OCBC NISP terhadap penyakit Thalassaemia*, salah satu penyakit yang cukup langka di Indonesia. Walaupun penderitanya di Indonesia tidak sebanyak penderita kanker, namun probabilitas bertambahnya penderita Thalassaemia cukup mengkhawatirkan, bila tidak dilakukan pencegahan sedini mungkin.

*Penyakit kelainan sel darah merah yang disebabkan berkurang atau tidak dibentuknya bahan pembentuk hemoglobin, yang berakibat sel darah merah mudah pecah. Penderita Thalassaemia (mayor) harus melakukan transfusi darah dan minum obat-obatan khusus secara rutin seumur hidupnya.

Walaupun penyakit ini dapat mematikan, namun sebenarnya dapat dicegah, dengan cara menghindari perkawinan sesama pembawa sifat Thalassaemia serta melakukan skrining darah tepi yang berfungsi sebagai pemeriksaan indikator awal untuk mengetahui seseorang membawa sifat Thalassaemia.

Bank OCBC NISP yakin bahwa dengan edukasi mengenai penyakit Thalassaemia dan pencegahannya secara terus menerus dengan cakupan yang semakin luas, akan memutuskan mata rantai penyebaran penyakit ini kelak. Hal inilah yang melatarbelakangi Bank OCBC NISP meneruskan program edukasi dan skrining Thalassaemia baik ke kalangan internal karyawan Bank melalui berbagai media komunikasi juga ke kalangan mahasiswa, generasi muda yang selangkah lagi menuju jenjang pernikahan.

Pada tahun 2015, Bank OCBC NISP memperluas jangkauan pelaksanaan sosialisasi dan skrining Thalassaemia ke 6 kota yaitu Semarang, Garut, Tasikmalaya, Palembang, Yogyakarta, dan Malang dengan total peserta skrining sekitar 600 orang mahasiswa, dosen dan *civitas academica*. Dari total peserta skrining tersebut, terdapat 25% yang terindikasi pembawa sifat Thalassaemia dan perlu pemeriksaan lebih lanjut.

Public Social Programs

In the field of social development, Bank OCBC NISP actively involves in a variety of social activities aimed at helping to improve the welfare of society. These activities also focused especially to the people who were in the immediate environment where the Bank is located.

1. Seminars and Free Thalassaemia Screening

Bank OCBC NISP's concern for Thalassaemia began in 2011, with the employee community social program named "*My Dreams Come True (MDCT)*". The program developed from our great interest and concern for Thalassaemia*, a disease that is considerably rare in Indonesia. While those affected by the disease in Indonesia is not as many as those suffering from cancer, nonetheless the probability of increasing number of Thalassaemia patients is quite alarming, if not prevented from an early stage.

*A disease of abnormality of the red blood cells due to low content or nonformation of substance forming hemoglobin, thus causing the red blood cells to destruct easily. Patients with thalassaemia (major) must take blood transfusions and special drugs regularly for life.

While the disease may result in death of the patient, this can be largely prevented by avoiding a union between individuals carrying the Thalassaemia gene and screening blood which functions to provide an early indicator whether an individual is a possible carrier of Thalassaemia.

Bank OCBC NISP believes that with adequate education about the disease and Thalassaemia Prevention with an increasingly broader coverage, chain spread of this disease can be reduced in the future. It influences the Bank OCBC NISP to continue the Thalassaemia Screening and education program to the internal Bank employees through various media of communication among the students, as well as to the younger generation for another step towards the wedding.

In 2015, Bank OCBC NISP expanded the reach of the implementation of Thalassaemia Screening to 6 cities namely Semarang, Garut, Tasikmalaya, Palembang, Yogyakarta and Malang with a total of about 600 people screened, who were students, lecturers and the academicians. Of the total participants of the screening, there were 25% who were diagnosed to carry Thalassaemia and needed further examination.

Biaya yang dikeluarkan untuk program edukasi dan skrining pada tahun 2015 sebesar Rp 151.380.550,-.

2. Donor Darah

Selain bermanfaat bagi kesehatan, kegiatan donor darah juga merupakan wujud kepedulian karyawan Bank OCBC NISP kepada sesama. Bekerjasama dengan Palang Merah Indonesai (PMI), kegiatan donor darah di tahun 2015 dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali (Januari, April, Juni, dan Oktober) yaitu di beberapa kantor seperti Jakarta, Bandung, Surabaya dan Medan. Sedikitnya sekitar 2.600 karyawan mengikuti aksi donor darah pada tahun 2015.

Biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan donor darah pada tahun 2015 sebesar Rp 67.789.000,-.

3. Keagamaan

Bank OCBC NISP secara rutin mendukung aktivitas sosial pada beberapa perayaan hari besar keagamaan di sekitar kantor seperti Maulid Nabi, Isra Mi'raj, Kegiatan Ramadhan, Idul Fitri, dan Idul Adha.

Biaya yang dikeluarkan untuk program keagamaan pada tahun 2015 sebesar Rp 199.692.650,-.

4. Sosial Komunitas

Melanjutkan program *My Dreams Come True* (MDCT) yang dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2015 Bank OCBC NISP kembali menggelar program MDCT berupa perwujudan mimpi bagi anak-anak, penderita Thalassaemia sebanyak 215 anak yang berasal dari 16 kota : Jakarta, Bekasi, Tangerang, Bogor, Bandung, Tasikmalaya, Garut, Purwokerto, Malang, Solo, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Medan, Palembang, dan Pontianak.

Melalui program ini, seluruh manajemen dan karyawan Bank OCBC NISP diajak untuk berpartisipasi memberikan bantuan bagi anak-anak Thalassaemia berupa bantuan pendidikan baik santunan dalam bentuk uang tunai maupun perlengkapan sekolah seperti tas, peralatan tulis dan buku-buku. Pada tahun 2015, donasi yang terkumpul dan disalurkan untuk bantuan program *My Dreams Come True* sebanyak Rp 480.733.294,-. Hingga tahun 2015, sejumlah 571 anak penderita Thalassaemia yang telah diwujudkan mimpinya.

The costs incurred for education and screening programs in 2015 amounted to Rp 151,380,550,-.

2. Blood Donation

In addition to being beneficial for health, the blood donation activity is also a form of the employees at Bank OCBC NISP's care to others. In collaboration with the Red Cross (PMI), the blood donation activities were conducted 4 (four) times in 2015 (January, April, June, and October) at some offices, such as Jakarta, Bandung, Surabaya and Medan. At least around 2,600 employees joined the blood donation activity in 2015.

The costs incurred for blood donation activities in 2015 amounted to Rp 67,789,000,-.

3. Religious

Bank OCBC NISP regularly supports social activities within the community through several religious festivities held around bank offices, including the Maulid Nabi, Isra Mi'raj, Eid ul-Fitr, and Eid al-Adha.

The costs incurred for religious programs in 2015 amounted to Rp 199,692,650,-.

4. Social Community

In following up the program of *My Dreams Come True* (MDCT) which was conducted in previous years, in 2015, Bank OCBC NISP deployed the program of MDCT in the form of realization of a dream for 215 children, sufferers of Thalassaemia who came from 16 cities: Jakarta, Bekasi, Tangerang, Bogor, Bandung, Garut, Tasikmalaya, Malang, Purwokerto, Solo, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Medan, Palembang and Pontianak.

Through this program, all of the management and employees of Bank OCBC NISP were invited to participate to provide assistance for children education assistance either in the form of Thalassaemia compensation in cash as well as school supplies such as bags, equipment and books. In 2015, the donations collected and channeled for the *My Dreams Come True* program amounted to Rp 480,733,294,- until 2015, 571 children who suffered Thalassaemia had realized their dream.

Program MDCT MDCT Program	Perwujudan Mimpi Dream Realized	Donasi Tersalurkan Donation Distributed
MDCT 2011	77 anak 77 children	Rp 275 juta Rp 275 million
MDCT 2012	122 anak 122 children	Rp 400 juta Rp 400 million
MDCT 2013	157 anak 157 children	Rp 515 juta Rp 515 million
MDCT 2015	215 anak 215 children	Rp 481 juta Rp 481 million



Skrining Thalassaemia di Garut
Thalassaemia Screening in Garut



Pemberian Bantuan Sembako bagi Warga di Bandung
Food package donation for communities in Bandung

Testimoni | Testimony



Ruswandi

Ketua Perhimpunan Orang Tua Penderita Thalassaemia Indonesia (POPTI) Pusat
Head of Perhimpunan Orang Tua Penderita Thalassaemia Indonesia (POPTI) Pusat

Kami sangat mengapresiasi Program Peduli Thalassaemia Bank OCBC NISP yang merupakan bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR), dimana melalui program *My Dreams Come True* (MDCT) ini mimpi anak-anak Thalassaemia yang belum dapat diwujudkan oleh orang tua mereka dapat terwujud dikarenakan sebagian besar anak-anak Thalassaemia berasal dari keluarga kurang mampu. Terlebih bantuan tersebut diberikan berupa bantuan biaya pendidikan, selain juga berupa bingkisan dan Fasilitas Ruang Thalassaemia yang diserahkan kepada rumah sakit yang menangani Thalassaemia.

Kami berharap program ini dapat memotivasi dan memacu semangat anak-anak Thalassaemia untuk dapat mencapai cita-cita dan mimpinya, melalui pendidikan yang lebih baik, serta juga dapat mengurangi angka putus sekolah dikalangan anak-anak Thalassaemia. Sedangkan bantuan berupa fasilitas Ruang Thalassaemia kami harapkan dapat membangun semangat anak-anak Thalassaemia untuk tetap disiplin menjalankan rutinitas transfusi darah.

Harapan kami untuk Bank OCBC NISP semoga selalu diberikan kejayaan dan kesuksesan di tahun-tahun mendatang, sehingga Program Peduli Thalassaemia Bank OCBC NISP ini dapat terus dilaksanakan bahkan ditingkatkan. Tentunya juga hubungan kerjasama antara Yayasan Thalassaemia Indonesia dengan Bank OCBC NISP dalam membantu anak-anak Thalassaemia semakin erat dan harmonis.

We greatly appreciate the Thalassaemia Care Program held by Bank OCBC NISP in a form of Corporate Social Responsibility (CSR), through the My Dreams Come True (MDCT) program, in which the dream of Thalassaemia children who can not be realized by their parents can be realized because most children Thalassaemia children come from poor families. Moreover, the aid are granted in the form of tuition assistance, as well as in the form of gifts and Thalassaemia room facilities which were handed over to the hospital that handle Thalassaemia patients.

We hope that this program can motivate and stimulate Thalassaemia children so that they could be able to achieve their ideals and dreams, through better education, and also to reduce the dropout rate among Thalassaemia children. With the aid of Thalassaemia room facilities, we expect that Thalassaemia children could remain to be disciplined in conducting blood transfusion.

Our expectations is that hopefully Bank OCBC NISP may always be given the glory and success in the years to come, so that the Thalassaemia Care Program of Bank OCBC NISP can be maintained and even improved. Of course, also the better relationship of cooperation between Indonesia Thalassaemia Foundation with Bank OCBC NISP in helping children Thalassaemia more closely and harmoniously.



Bantuan pendidikan bagi anak-anak Thalassaemia di Jabodetabek
Educational aid for Thalassaemia Children in Jabodetabek



Bantuan pendidikan bagi anak-anak Thalassaemia di Palembang
Educational aid for Thalassaemia Children in Palembang

TANGGUNG JAWAB KEPADA KONSUMEN

Perlindungan Konsumen

Kebijakan

Seiring visi Bank OCBC NISP untuk menjadi “Bank pilihan dengan standar dunia yang diakui kepeduliannya dan terpercaya”, maka Bank menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha Bank. Bank telah memiliki Kebijakan Perlindungan Konsumen CX-00002-L3 yang berlaku bagi seluruh karyawan dalam mengatur dan memastikan kegiatan, proses dan program yang dilakukan Bank telah menerapkan prinsip perlindungan Konsumen dalam setiap aktivitas bisnisnya.

Implementasi

Perlindungan konsumen yang dilaksanakan Bank mencakup prinsip perlakuan yang adil, transparansi, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi Nasabah. Perlakuan yang adil (*fair dealing*) merupakan prinsip dasar Bank dalam melakukan transaksi dengan Konsumen untuk mencapai kerjasama yang adil dan baik dimana kedua pihak memiliki keterbukaan dalam hal informasi baik dari sisi hak maupun kewajiban.

Objektivitas dari prinsip perlakuan yang adil dari Bank mencakup :

- keterbukaan penerapan prinsip perlindungan Konsumen dalam budaya Bank,
- produk dan jasa yang sesuai dengan target segmen pasar,
- perwakilan Bank yang kompeten (keandalan),
- keterbukaan informasi kepada Konsumen (transparansi),
- pencegahan *miss-selling*,
- pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen.

RESPONSIBILITIES TO CUSTOMERS

Customer Protection

Policy

Along with Bank OCBC NISP’s vision to become the “Bank of choice with world-class standard”, the Bank applies the principle of consumer protection in every activity and business activities of the Bank. The Bank has had a customer protection Policy CX-00002-L3 which applies to all employees in the set up and making sure the activities, processes and programs that are undertaken at the Bank are implemented under the principle of consumer protection in all its business activities.

Implementation

The customer protection implemented at the Bank covers the principle of fair treatment, transparency, reliability, confidentiality and data security/customer information. Fair dealing is the basic principle of the Bank in conducting transactions with consumers to achieve a fair and good cooperation in which both parties have openness in terms of information from either side’s rights or obligations.

The objectives of the principle of fair treatment of the Bank include:

- disclosure on the application of customer protection in the Bank’s culture,
- products and services to suit the target market segment,
- a competent Bank representative (reliability),
- information disclosure to consumers (transparency),
- prevention of miss-selling,
- customer complaint and settlement services.

Selain kegiatan edukasi melalui program CSR, Bank juga aktif melakukan edukasi melalui kegiatan *customer gathering* maupun melalui media informasi Bank OCBC NISP baik media pengumuman di kantor cabang, layar website www.ocbcnisp.com, tampilan layar mesin ATM maupun tampilan halaman Internet Banking Bank OCBC NISP. Edukasi dalam bentuk himbauan peningkatan kehati-hatian dan perlindungan transaksi juga disampaikan kepada nasabah sebagai bentuk kepedulian dan perhatian Bank dalam perlindungan nasabah.

Penanganan Keluhan Nasabah

Kebijakan

Bank OCBC NISP memiliki Kebijakan dan Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah yang tertuang dalam CE-00101-L5 dimana isinya mengatur mekanisme serta unit kerja yang bertanggung jawab menangani dan menyelesaikan keluhan Nasabah sehingga dalam pelaksanaan hariannya dapat menjamin keluhan Nasabah terselesaikan dengan cepat, tepat dan efektif yang mengacu kepada *Service Level Agreement (SLA)* Bank dan juga SLA yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Implementasi

Berpedoman kepada budaya *Customer Focus*, Bank senantiasa memperhatikan suara pengaduan atau keluhan yang disampaikan nasabah (*customer voice*) atas pelayanan yang diberikan. Keluhan Nasabah dianggap sebagai kesempatan bagi Bank untuk mengukur seberapa efektif produk, proses, dan pelayanan Bank terhadap nasabah dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka.

Bank menyediakan berbagai media yang memudahkan nasabah untuk menyampaikan ungkapan ketidakpuasan atau keluhan mereka melalui, diantaranya:

- Call OCBC NISP siap melayani 24 jam melalui nomor 1500-999 atau 66-999 melalui *handphone* atau melalui *email*: callcenter@ocbcnisp.com.
- Seluruh kantor cabang terdekat.
- Media *Contact Us* pada *corporate website* www.ocbcnisp.com.

Seluruh aktivitas penerimaan keluhan dari nasabah, tindak lanjut penanganan serta penyelesaian dan pemberian solusi terbaik kepada nasabah tercatat, terdokumentasi dan senantiasa dimonitor melalui sistem komputerisasi yaitu *Complaint Handling Management (CHM)*. CHM adalah media komunikasi internal untuk fungsi-fungsi yang terkait dalam penanganan keluhan nasabah. Sistem CHM yang dimiliki Bank OCBC NISP akan secara otomatis memonitor SLA dan memberikan "peringatan" jika pada waktu yang telah ditetapkan,

In addition to educational activities through CSR program, the Bank also actively conducts education through the media and through customer gathering information Bank OCBC NISP's good media announcement on branch office, www.ocbcnisp.com website, the screen display screen ATM machines or page view Internet Banking Bank OCBC NISP. Education in the form of an appeal increased prudence and the protection of transaction were also delivered to the customer as a form of care and attention in the protection of Bank customers.

Customer Complaints Management

Policy

Bank OCBC NISP has policies and procedures of handling customer complaints contained in the CE-00101-L5 where its contents set up mechanisms and working units responsible for addressing and resolving customer complaints so that in the performance of his daily can guarantee the customer complaints are resolved quickly, precisely and effectively a refers to a *Service Level Agreement (SLA)* Bank and the SLA also have been set by Bank Indonesia and the Financial Service Authority (FSA).

Implementation

Being bound to the culture of *Customer Focus*, the Bank always pays attention to the customer voice for the given service. Customer complaints are regarded as an opportunity for the Bank to measure how effective the products, processes, and services of the Bank against the customer in meeting their banking needs.

The Bank provides a range of media that allows the customer to convey expressions of dissatisfaction or their grievances through, among others:

- Call OCBC NISP ready to serve 24 hours via the number 1500-999 or 66-999 through mobile or via email: callcenter@ocbcnisp.com.
- The entire branch office closest to customers.
- Contact Us at our corporate website www.ocbcnisp.com.

The entire activity of the receive of a complaint from a Customer, follow-up handling as well as the completion and awarding the best solutions to customers are recorded, documented and constantly monitored through a computerized system called the *Complaint Handling Management (CHM)*. CHM is the internal communication media for functions related to the handling of customer complaints. The CHM systems will automatically monitor SLA and give a "warning" if at the appointed time, the complaints are still unresolved. The

keluhan tersebut masih belum terselesaikan. CHM juga mampu melakukan eskalasi berjenjang atas keluhan yang tertunda penyelesaiannya dalam kurun waktu tertentu.

Media komunikasi yang handal, memungkinkan Bank dapat memberikan respon yang efektif, cepat dan tepat (dengan konsep *strategic Care & Action*), misalnya:

- Keluhan yang disampaikan nasabah melalui layanan *Call OCBC NISP, Service Assistant (SA)/ Customer Service (CS)* di kantor cabang, *Contact Us* pada *website*, media massa, akun media sosial dicatat/diinput di sistem CHM pada hari yang sama diterimanya keluhan oleh penerima keluhan.
- Nasabah yang menyampaikan keluhan akan menerima notifikasi melalui SMS dari Bank OCBC NISP yang berisi pemberitahuan bahwa keluhannya telah diterima dan sedang ditindaklanjuti termasuk informasi nomor tiket pengaduan dan nomor telepon *Call OCBC NISP* agar nasabah dapat mengetahui *progress* penanganan dan penyelesaian keluhannya dengan mudah dan cepat melalui layanan *call center*. Untuk penyelesaian keluhan yang memerlukan waktu melebihi 20 hari kerja sesuai ketentuan BI dan OJK, Bank juga mengirimkan pemberitahuan ke Nasabah melalui SMS bahwa keluhannya masih ditindaklanjuti dan meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah.
- Sistem CHM secara otomatis akan mengirimkan *email notification* ke unit kerja terkait yang berfungsi menangani dan menyelesaikan keluhan (fungsi pemberi solusi) sesuai dengan jenis keluhan sehingga *Person in Charge (PIC)* unit kerja tersebut akan segera menindaklanjuti dan memberikan solusi atas keluhan Nasabah dengan memperhatikan SLA penyelesaian yang telah ditetapkan.

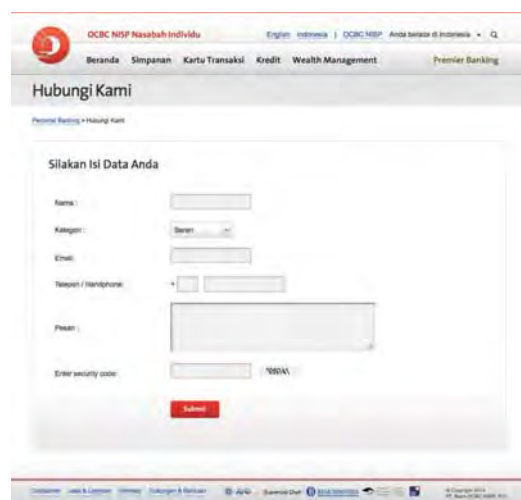
CHM is also capable of doing cascading over escalation of complaints pending settlement in the given time.

A reliable medium of communication, allows the Bank to provide an effective response, quick and precise (with the concept of *strategic Care & Action*), for example:

- Customer submit complaints through *Call OCBC NISP, Service Assistant (SA)/Customer Service (CS)* in branch offices, *Contact Us* on the website, media, social media accounts are recorded in the system input/CHM on the same day of receipt of the complaint.
- The customer conveying the complaint will receive a notification via SMS from Bank OCBC NISP that contains a notice that the complaint has been received and is being acted upon information including ticket number and OCBC NISP's complaint phone number in order to be able to know the progress of handling and solving the complaint quickly and easily via the call center service. For the settlement of the complaint, in case it takes more than 20 working days to solve the complaint in accordance with BI and OJK, the Bank also sends a notification to the customer via SMS that the complaint is still followed up and apologizes for any inconvenience the customer.
- System CHM will automatically send a notification email to the related work units that act as the function givers solutions in accordance with the type of complaints so that the *Person in Charge (PIC)* in the unit will immediately follow up and provide solutions to customer complaints with the SLA which has been set.



Informasi produk pada *website*
Product information in website



Menu "Hubungi Kami" pada *website*
"Contact Us" Menu in website

- Hasil penyelesaian dan solusi atas keluhan disampaikan langsung kepada nasabah oleh petugas yang menerima keluhan nasabah yaitu staf *Call OCBC NISP, Service Assistant (SA)/Customer Service (CS)* maupun melalui staf *Divisi Corporate Communication* untuk keluhan yang melalui media sosial.
- Khusus untuk nasabah yang belum puas dengan solusi yang Bank berikan, kami menyampaikan bahwa mereka mempunyai hak untuk melanjutkan pengaduannya ke Lembaga Mediasi Perbankan atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Untuk memastikan keluhan nasabah tertangani dengan seksama, Bank membentuk unit kerja khusus yang memantau, mengelola dan memastikan seluruh mekanisme penanganan keluhan nasabah terlaksana dengan cepat, tepat dan efektif yaitu unit kerja *Service Recovery* di bawah koordinasi *Divisi Customer Experience*. Secara berkala, unit kerja *Service Recovery* berkoordinasi dengan divisi/ unit kerja terkait melakukan evaluasi dan analisa untuk menemukan akar permasalahan dan ditindaklanjuti dengan melakukan tindakan *recovery* dan upaya pencegahan (*preventive action*) agar keluhan yang sama tidak berulang di kemudian hari serta program pengembangan, perbaikan dan penyempurnaan produk, proses dan layanan ke Nasabah.

Bank percaya bahwa *Complaint is a Gift*. Sehingga keluhan merupakan materi penting dan harus diperhatikan dalam perencanaan dan penyusunan strategi pengembangan produk, proses dan pelayanan kepada nasabah. Perhatian manajemen tertinggi (*Board of Directors*) terhadap laporan keluhan nasabah terjadwalkan secara teratur dan pembahasannya dilaksanakan dalam Rapat Dewan Direksi sehingga mendapatkan arahan yang sangat jelas dalam proses perbaikan dan pengembangan yang dilakukan Bank. Peningkatan layanan dalam proses pembukaan rekening, peningkatan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di *ATM, Internet Banking* dan *Mobile Banking*, merupakan beberapa upaya peningkatan layanan yang dilakukan Bank OCBC NISP agar senantiasa menciptakan "*enjoyable customer experience*".

Keluhan nasabah adalah materi referensi pembelajaran terbaik dan ditindaklanjuti melalui pembelajaran dalam pelatihan dan *workshop* bagi karyawan Bank yang terlibat langsung dalam menangani keluhan Nasabah, baik di fungsi *front-liners, leaders* maupun difungsi unit kerja *support* pemberi solusi. Melalui diskusi studi kasus, karyawan semakin memahami pentingnya keluhan sebagai hadiah bagi Bank (*complaint is a gift*), membangun mekanisme kerja yang lebih efektif

- The results of the settlement and solutions to complaints submitted directly to the customer by the officer who received customer complaints i.e. staff of the *Call OCBC NISP, Service Assistant (SA)/ Customer Service (CS)* as well as through *Corporate Communication Division* staff complaints through social media.
- In case the customer is not satisfied with solutions that The Bank provide, they have the right to proceed with its complaint to the banking mediation or alternative dispute resolution.

To make sure that customer complaints are handled carefully, the Bank formed a special unit to monitor, manage and ensure the entire mechanism of handling customer complaints successfully with rapid, appropriate and effective *Service Recovery* work unit under the coordination of *Customer Experience Division*. Periodically, the *Recovery Service* work units coordinate with related work units/divisions perform evaluation and analysis to find the root of the problem and followed up with remedial action and preventive action in order to make sure that the same complaint no to be repeated later as well as program development, improvement and refinement of products, processes and services to the customer.

The Bank believes that the *Complaint is a Gift*. So the complaint is an important matter and must be considered in the planning and preparation of the product development strategy, processes and service to customers. The attention of the *Board of Directors* against the scheduled report of customer complaints is shown on a regular basis and the discussion held in the meeting of the *Board of directors* so as to get a very clear direction in the process of improvement and development conducted at the Bank. The improvement of services in the account opening process, increased security and convenience of *Customer transactions* at the *ATM, Internet Banking* and *Mobile Banking*, increased efforts are some of the services provided by Bank OCBC NISP in order to continually create "*enjoyable customer experience*".

Customer complaints is the best learning and reference material which is actionable through learning in training and workshops for employees of the Bank who was directly involved in addressing customer complaints, both in function of *front-liners, leaders* or the support givers solutions. Through the discussion of case studies, employees increasingly understand the importance of complaint as a gift for the Bank (*a complaint is a gift*), build more effective work mechanisms and improve

dan meningkatkan cara penanganan keluhan yang lebih efisien serta pengelolaan aspek risiko yang lebih terkelola sebagai akibat atas timbulnya sebuah keluhan. Unit kerja *Service Recovery* telah menyediakan materi pembelajaran bagi karyawan internal melalui media *Edu Complaint* pada *website* internal Bank seperti panduan penanganan keluhan, *user manual* sistem CHM, *sharing* kasus, dan modul pelatihan *how to handle difficult customer* dan *how to manage risk* serta *think smart in perspective excellence* dalam penanganan keluhan. *Sharing best practice* penanganan keluhan juga dijadikan materi pembahasan di cabang-cabang nasional melalui kegiatan *Morning Briefing*.

Semua kegiatan tersebut dilaksanakan dengan tujuan agar nasabah dapat mengalami “*enjoyable customer experience*” saat berinteraksi dengan Bank.

Keluhan nasabah dan penanganannya

Selama periode Januari – Desember 2015, Bank OCBC NISP mencatatkan 8.464 keluhan yang terkait keluhan berpotensi kerugian keuangan dimana 98% diantaranya telah dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan perhatian yang serius dari Bank dalam perlindungan nasabah dan upaya peningkatan kualitas produk, proses dan layanan agar dapat memenuhi bahkan melebihi harapan nasabah.

Tabel Laporan Keluhan Nasabah dan Penyelesaiannya Tahun 2015
Table of Customer Complaint and Settlement Report in 2015

Periode Pelaporan Period Report	Jumlah Keluhan Total Complaints	Jumlah Penyelesaian Total Settlement	Keluhan yang masih dalam proses penyelesaian Complaints is still in the process of handling
Triwulan I Quarter I	2,109	2,109	0
Triwulan II Quarter II	2,020	2,020	0
Triwulan III Quarter III	2,304	2,304	0
Triwulan IV Quarter IV	2,123	1,994	129
Jumlah Total	8,556	8,427	129
Prosentase Penyelesaian Keluhan Percentage of Complaint Settlement		98.5%	1.5%

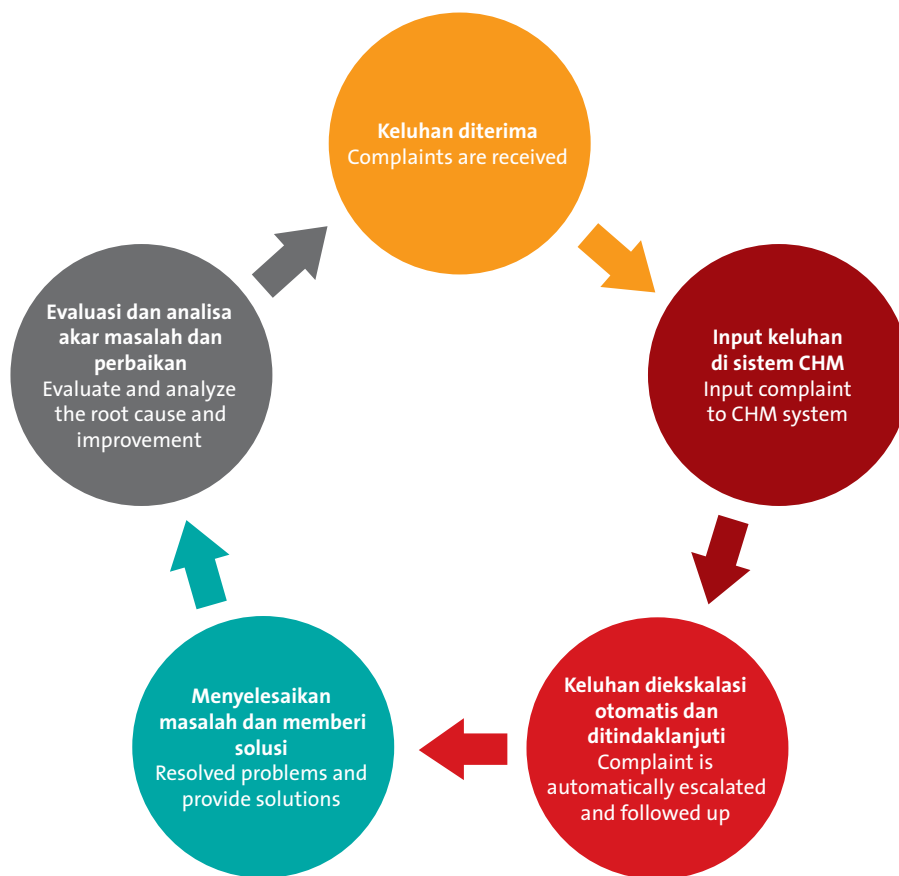
the handling of complaints that are more efficient and management aspects of a more risk-managed as a result over the onset of a complaint. The Recovery Service work unit has been providing learning materials for employees through the internal medium through the Complaint Edu website, including the complaint handling guidance like CHM, system user manual sharing cases, training modules and how to handle difficult customers and how to manage risk and think smart in perspective excellence in handling complaints. Sharing best practice in the handling of the complaint was also made to the material in the discussion of national branches through the activities of the Morning Briefing.

All these activities are carried out with the goal of keeping the “*enjoyable customer experience*” when interacting with the Bank.

Customer Complaints Handling

For the period of January – December 2015, Bank OCBC NISP recorded 8,464 related complaints for potential financial loss where 98.5% of whom have been completed properly. This shows the serious concern of the Bank in the protection of the customer and the efforts to improve the quality of products, processes and services in order to meet the clients ‘expectations, and even exceed them.

Siklus Penanganan Keluhan Nasabah
Customer Complaints Handling Cycle



KISAH SUKSES MITRA BINAAN

Program *Young Entrepreneurship Spirit (YES)* Bank OCBC NISP telah berhasil membawa perubahan *mindset* generasi muda untuk berani memulai bisnis bahkan sejak mereka masih berstatus mahasiswa. Belum banyak yang berhasil namun beberapa mahasiswa pemenang *YES Competition* Bank OCBC NISP mulai menorehkan kisah menuju sukses, salah satunya Rika Gunawan, pemenang III pada ajang *YES Competition 2015*, dengan bisnisnya kerupuk wortel bermerek dagang Ikaiki. Sejak dinobatkan menjadi pemenang *YES Competition 2015*, Rika dan tim mendapatkan pendampingan eksklusif dari mentor yang disediakan oleh Bank OCBC NISP untuk lebih memantapkan bisnisnya. Saat ini, Rika yang masih berstatus mahasiswa teknik elektro Universitas Negeri Jakarta tidak hanya memproduksi kerupuk wortel namun sudah mulai mendiversifikasi produk jenis makanan siap saji lainnya.

Kisah sukses Rika dan teman-teman dalam menjalankan bisnis Ikaiki *Food* akan disajikan lebih details dalam Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) secara terpisah.

OUR PARTNERS SUCCESS STORIES

The *Young Entrepreneurship Spirit (YES)* program of Bank OCBC NISP has successfully brought a change in mindset of the young generation to dare to start a business even since they are still a student. There are indeed still not many successful winners of the *YES Competition*, however Bank OCBC NISP started to disclose the success stories, one of which Rika Gunawan, the Third Winner in the *ISA Competition 2015*, with its carrots business with the brand Ikaiki crackers. Ever since being crowned the winner of the *YES Competition 2015*, Rika and team received exclusive mentoring from a mentor provided by Bank OCBC NISP to further solidify their business. Currently, Rika is still a student of electrical engineering at Jakarta State University who does not only produce crackers carrots but has already started to diversify the products to other types of fast food.

Rika and friends' success stories in running the Ikaiki *Food* business will be presented in more details in the *Sustainability Report*.

Realisasi Biaya CSR 2015 Realization of CSR Cost 2015

No.	Aktifitas CSR - 2015	Periode Period	Biaya Cost	CSR Activity - 2015
A.	Program Lingkungan Hidup		539,012,851	Environmental Program
I	Kerjasama dengan OCBC Bank Singapura			In collaboration with OCBC Bank Singapore
	<i>Clean Water & Sanitation for Ciaseupan Village, Bogor</i>	12-13 Juni June 12-13		Clean Water & Sanitation for Ciaseupan Village, Bogor
II	Pengadaan dan distribusi air bersih bagi nelayan di Kali Adem Muara Angke			Provision and distribution of clean water for fishermen in Kali Adem
	Bantuan 3 unit perahu nelayan, Perbaikan fasilitas MCK, Edukasi Keuangan	Maret - Agt March - Aug		3 units of fishing boats donation, renovation of sanitation, financial education
B.	Program Pendidikan		9,828,614,796	Education Program
I	Program Edukasi Perbankan One Day Workshop		89,534,851	Banking Education Program One Day Workshop
	- Palembang AMIK MDP Palembang	5 Maret March 5		Palembang AMIK MDP Palembang
	- Jakarta UI, PrasMul, Binus	12 Maret March 12		Jakarta UI, PrasMul, Binus
	- Yogyakarta UGM	8 Mei May 8		Yogyakarta UGM
	- Makassar Nitro, Atmajaya, Kharisma	13 Mei May 13		Makassar Nitro, Atmajaya, Kharisma
II	Program Edukasi Literasi Keuangan			Financial Literacy Education Program
1	Smart Financial			Smart Financial
	- Jakarta SMK Negeri 50 - Jakarta, SMA Pangudi Luhur - Jakarta	Sep-Okt Sep-Oct	57,283,578	Jakarta SMK Negeri 50 - Jakarta, SMA Pangudi Luhur - Jakarta
	- Bandung SMA Kristen Paulus - Bandung	Okt Oct		Bandung SMA Kristen Paulus - Bandung
2	Field Trip TK Raudhotul Athfal (RA) Nurussalam Karet Kuningan, Jakarta Selatan	Januari January		Field Trip TK Raudhotul Athfal (RA) Nurussalam Karet Kuningan, Jakarta Selatan
III	Program Beasiswa		9,009,425,000	Scholarship Program
1	Kerjasama dengan Yayasan Karya Salemba Empat (KSE)	Tahun akademik 2015/2016 2015/2016 Academic year		In collaboration with Karya Salemba Empat Foundation (KSE)
	- Institut Pertanian Bogor			Institut Pertanian Bogor
	- Institut Teknologi Bandung			Institut Teknologi Bandung
	- Institut Teknologi Sepuluh Nopember			Institut Teknologi Sepuluh Nopember
	- Universitas Andalas			Universitas Andalas
	- Universitas Diponegoro			Universitas Diponegoro
	- Universitas Gadjah Mada			Universitas Gadjah Mada
	- Universitas Indonesia			Universitas Indonesia
	- Universitas Padjadjaran			Universitas Padjadjaran
	- Universitas Sumatera Utara			Universitas Sumatera Utara
	- Universitas Negeri Jakarta			Universitas Negeri Jakarta
2	Beasiswa Internal			Internal Scholarship
	- Pemberian beasiswa bagi 485 Teller	2015		Scholarship for 485 Teller
	- Pemberian beasiswa bagi 47 karyawan			Scholarship for 47 employee
IV	Program Young Entrepreneurship Spirit (YES)		223,218,714	Young Entrepreneurship Spirit (YES) Program

Realisasi Biaya CSR 2015
 Realization of CSR Cost 2015

No.	Aktifitas CSR - 2015	Periode Period	Biaya Cost	CSR Activity - 2015
	YES <i>Workshop</i>	2-3 Sept Sep 2-3		YES Workshop
	YES <i>Competition & Awarding</i>	6-7 Okt Oct 6-7		YES Competition & Awarding
	YES <i>Mentoring</i>	Okt 2015 - Mar 2016 Oct 2015 - Mar 2016		YES Mentoring
V	I Love Science (ILS)		449,102,653	I Love Science (ILS)
	Pelatihan Pengajar	24-27 Agt Aug 24-27		Instructors Training
	Implementasi Pengajaran	Sept-Nov Sep-Nov		Teaching Implementation
	Kunjungan Sekolah dan Evaluasi Pengajar	18 Nov Nov 18		School Visit and Instructors Evaluation
	Apresiasi Siswa dan Pengajar	16 Des Dec 16		Students and Instructors Appreciation
C.	Program Sosial Kemasyarakatan		3,638,095,494	Social Welfare Program
I	Program Kesehatan		219,169,550	Health Program
1	Donor Darah dilaksanakan di 4 kota dan Kantor Cabang lainnya dengan total 2.600 pendonor	2015		Blood donation held in 4 cities and other branches with a total of 2.600 donors
2	Sosialisasi dan Skrining Thalassaemia di Unika Soegijapranata Semarang, STKIP Garut, Universitas Siliwangi Tasikmalaya, STMIK MDP Palembang, UGM Yogyakarta, Univ Ma Chung Malang	Mei - Okt May - Oct		Dissemination and Screening on Thalassaemia in Unika Soegijapranata Semarang, STKIP Garut, Universitas Siliwangi Tasikmalaya, STMIK MDP Palembang, UGM Yogyakarta, Univ Ma Chung Malang
II	Program Keagamaan		199,692,650	Religion Program
1	Peringatan Maulid Nabi di Masjid sekitar OCBC NISP Tower dan Gunung Sahari (Gunsa)	2015		Celebrating Maulid Nabi with the Community around OCBC NISP Tower dan Gunung Sahari (Gunsa)
2	Kegiatan Ramadhan Berbagi Paket Sembako bagi masyarakat sekitar OCBC NISP Tower, Gunung Sahari, Bandung, Surabaya, Palembang	Juni - Juli June - July		Ramadhan Event Food Package donation for communities around OCBC NISP Tower, Gunung Sahari, Bandung, Surabaya, Palembang
3	Peringatan Isra Mi'raj di Masjid sekitar OCBC NISP Tower dan Gunung Sahari	Mei May		Celebrating Isra Mi'raj in the Mosque around OCBC NISP Tower and Gunung Sahari
4	Perayaan Idul Adha di Masjid sekitar OCBC NISP Tower dan Gunung Sahari	18 Sep Sep 18		Celebrating Idul Adha in the Mosque around OCBC NISP Tower and Gunung Sahari
III	Program Sosial Komunitas		670,733,294	Social Community Program
1	<i>My Dreams Come True</i> Perwujudan Mimpi bagi 215 Anak Thalassaemia	Desember December		<i>My Dreams Come True</i> Realizing Dreams of 215 Thalassaemia Children
2	Kegiatan Komunitas Karyawan			Employee Community Activity
	67 Komunitas, 1.125 Karyawan, 28 Cabang	2015		67 Communities, 1.125 Employee, 28 Branches
	- <i>Softball & Baseball</i>			Softball & Baseball
	- <i>Indonesia Banking Expo 2015</i> (Juara 3)			Indonesia Banking Expo 2015 (Rank 3)
	- <i>Basket Ball</i> Juara 4 Turnament Trust			Basket Ball (Rank 4) Tournament Trust
	- <i>Tenis Meja</i> Juara 1 Perbanas Jawa Barat			Table Tennis (Rank 1) Perbanas Jawa Barat
	- <i>Laktasi dan Parenting</i>			Lactation and Parenting
	- <i>Lari</i>			Running
IV	Program Sosial Lainnya		2,548,500,000	Other Social Program
1	Mudik Asyik Bareng OCBC NISP Syariah			Mudik Asyik with OCBC NISP Sharia
2	Partisipasi Buku " <i>Batak Heritage</i> "			Participation in "Batak Heritage" Book

Realisasi Biaya CSR 2015

Realization of CSR Cost 2015

No.	Aktifitas CSR - 2015	Periode Period	Biaya Cost	CSR Activity - 2015
3	Partisipasi Seminar Nasional ISEI Jakarta			Participation in ISEI Seminar National Jakarta
4	Partisipasi Malam Dana Senandung Bakti Nusantara - Yayasan AUSSI Kusuma Lestari			Participation in Donation Senandung Bakti Nusantara - AUSSI Kusuma Lestari Foundation
5	Partisipasi Peringatan HUT KAA Ke-60 - Acara Bandung Historical Study Games (BHSG)			Participation KAA 60 Anniversary - Bandung Historical Study Games (BHSG) Event
6	Partisipasi Muktamar IAEI 2015			Participation in Muktamar IAEI 2015
7	Partisipasi Pameran 21 "Spirit of Woman" - Universitas Paramadina			Participation in 21 "Spirit of Woman" - Universitas Paramadina
8	Partisipasi "10th Indonesian Association of Orthodontist Annual Meeting & Exhibition Bandung 2015"			Participation in "10th Indonesian Association of Orthodontist Annual Meeting & Exhibition Bandung 2015"
9	Partisipasi Gerakan Aksesibilitas Umum Nasional (GAUN 2015)			Participation in Gerakan Aksesibilitas Umum Nasional (GAUN 2015)
10	Partisipasi Talkshow - WEConnect International Indonesia			Participation in Talkshow - WEConnect International Indonesia
11	Partisipasi "Buka Puasa Bersama & Pemberian Santunan Anak Yatim" - IBI			Participation in "Buka Puasa Bersama & Donation for Orphan" - IBI
12	Partisipasi "Indonesia Banking Expo 2015"			Participation in "Indonesia Banking Expo 2015"
13	Partisipasi Acara Malam Silaturahmi Keluarga Besar ISEI Tahun 2015			Participation in ISEI Family Silaturahmi Evening
14	Partisipasi Cetak Ulang Buku "The Jungle School - SOKOLA"			Participation in Reprint "The Jungle School - SOKOLA" Book
15	Partisipasi "ANCOP Global Walk 2015"			Participation in "ANCOP Global Walk 2015"
16	Partisipasi Beasiswa Studi Calon Imam - STF Driyarkara			Participation in Scholarship School of Seminarian - STF Driyarkara
17	Partisipasi Voice Of Seraphim Choir Ambon			Participation in Voice Of Seraphim Choir Ambon
18	Partisipasi Festival Dalang Bocah - PEPADI			Participation in Festival Dalang Bocah - PEPADI
19	Partisipasi "Camp Thalassaemia 2015" - Yayasan Thalassaemia Indonesia			Participation in "Camp Thalassaemia 2015" - Yayasan Thalassaemia Indonesia
20	Partisipasi IICG			Participation in IICG
21	Pelestarian Lingkungan dan Budaya melalui Pemugaran Patung Arjuna Wijaya - Jakarta			Environmental and Cultural Preservation through Restoration of Arjuna Wijaya Statue - Jakarta
TOTAL BIAYA CSR 2015			14,005,723,141	TOTAL CSR COST 2015