

LAPORAN KEBERLANJUTAN  
*SUSTAINABILITY REPORT*  
PT SUMMIT OTO FINANCE  
TAHUN 2020

### Penjelasan Strategis Keberlanjutan

Dalam rangka mencapai kinerja keuangan berkelanjutan, Perseroan senantiasa menciptakan keseimbangan pada kepentingan lingkungan, sosial, dan menjalankan tata kelola yang baik. Adapun kinerja keuangan berkelanjutan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan nilai tambah (*added value*) Perseroan guna meningkatkan daya saing jangka panjang dan dapat berkontribusi pada kemajuan bangsa serta kelestarian lingkungan.

Aksi keuangan berkelanjutan Perseroan pada 5 (lima) tahun pertama penerapan disusun menjadi 2 (dua) tahapan, yaitu Tahap Persiapan (tahun 2020 hingga 2022) dan Tahap Implementasi Awal (tahun 2023-2024).

### Explanation of Sustainability Strategic

To achieve the sustainable financing performance, the Company have always created a balance between the environmental and social interest, and also performed good corporate governance. The sustainable financing has been performed to increase the Company's added value in order to increase the long-term competitiveness and to contribute to the nation and environmental sustainability progress.

Aksi keuangan berkelanjutan Perseroan pada 5 (lima) tahun pertama penerapan disusun menjadi 2 (dua) tahapan, yaitu Tahap Persiapan (tahun 2020 hingga 2022) dan Tahap Implementasi Awal (tahun 2023-2024).

### Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

#### *Performance Overview of Sustainability Aspects*

#### Aspek Ekonomi / *Economics Aspects*

*Dalam jutaan rupiah / In Millions of Rupiah*

Keterangan	2020	2019	2018	Description
Piutang Pembiayaan Konsumen - net	5.801.925	10.986.740	10.383.693	Consumer Financing Receivables - net
Pendapatan	2.696.608	3.476.744	3.233.741	Total Revenue
Laba (Rugi) bersih	(457.584)	524.675	461.430	Net (Loss) Income

#### Aspek-Aspek Sosial

Dalam aspek lingkungan hidup, Perseroan mendukung masyarakat disekitar Perseroan beroperasi dalam pengelolaan serta pengolahan limbah sehari-hari. Dukungan ini disampaikan Perseroan dalam bentuk pemberian bantuan dana sebanyak Rp32,86 juta selama tahun 2020.

Dalam aspek sosial, Perseroan membangun hubungan baik ke masyarakat sekitar dengan memberikan bantuan dan dengan berpartisipasi dalam pembangunan fasilitas umum, sumbangan kegiatan sosial, kegiatan organisasi di masyarakat, serta bantuan dalam meningkatkan ketertiban di masyarakat. Selama tahun 2020 bantuan yang diberikan oleh Perseroan sebanyak Rp82,93 juta.

#### *Social Aspects*

In the environmental aspect, the Company supports the community around the Company to operate in the management and processing of daily waste. This support was delivered by the Company in the form of providing financial assistance of Rp32.86 million during 2020.

In the social aspect, the Company builds good relations with the surrounding community by providing assistance and by participating in the construction of public facilities, donating social activities, community organization activities, and assistance in improving public order in the community. During 2020, the assistance provided by the Company was Rp82.93 million.

## Profil Perseroan

### Visi

Menjadi penyedia solusi keuangan terpercaya, yang memberikan kontribusi positif terhadap transformasi kehidupan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

### Misi

Memberikan solusi keuangan yang inovatif, berkualitas tinggi dan komprehensif, sesuai dengan prinsip kepatuhan, yang menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan semua pemangku kepentingan.

### Nilai-Nilai Dasar

- Integritas
- Tidak Egois
- Komitmen
- Pantang Menyerah
- Kerjasama Tim

## Company Profile

### Vision

To be a trusted financial solution provider, which contributes positively to the transformation of the life and well-being of the people of Indonesia.

### Mission

To provide innovative, high quality and comprehensive financial solutions, in accordance with the principle of compliance, which creates added value for customers and all stakeholders.

### Core Value

- Integrity
- Selflessness
- Strong Commitment
- Persistent
- Teamwork

Nama Perusahaan <i>Name of the Company</i>	PT Summit Oto Finance
Bidang Usaha <i>Line of Business</i>	Pembiayaan <i>Financing</i>
Alamat Kantor Pusat <i>Head Office Address</i>	PT Summit Oto Finance Gedung Summitmas II, Lantai 8 Jl. Jend. Sudirman Kav. 61-62 Jakarta 12190 Telp: (62-21) 5226410 Fax: (62-21) 5226424 Website: www.otofinance.co.id Email: CorSec-SOF@oto.co.id
Jumlah Jaringan Kantor <i>Total Office Network</i>	179 jaringan kantor/ <i>office networks</i>
Layanan Pelanggan <i>Customer Care</i>	Phone: 1500 686 Email: cs@oto.co.id

## Skala Usaha / Business Scale

Dalam jutaan rupiah / In Million Rupiah

Uraian	2020	Description
Liabilitas	6.940.442	Liabilities
Ekuitas	3.702.731	Equity
Total Aset	10.643.173	Total Assets

## Komposisi Karyawan Menurut Jenis Kelamin / Employee Composition Based on Gender

Jabatan	2020	Position
Pria	3.745	Men
Wanita	553	Women
Jumlah	4.298	Total

**Komposisi Karyawan Menurut Jabatan / Employee Composition Based on Position**

Jabatan	2020	Position
Direksi	4	Board of Director
Manajer	215	Manager
Penagihan	2.580	Collection
Pemasaran	369	Marketing
Lainnya	1.130	Others
<b>Jumlah</b>	<b>4.298</b>	<b>Total</b>

**Komposisi Karyawan Menurut Usia / Employee Composition Based on Age**

Usia	2020	Age
< 20 tahun	19	< 20 years
20-30 tahun	1.777	20-30 years
31-40 tahun	2.040	31-40 years
>41 tahun	462	>41 years
<b>Jumlah</b>	<b>4.298</b>	<b>Total</b>

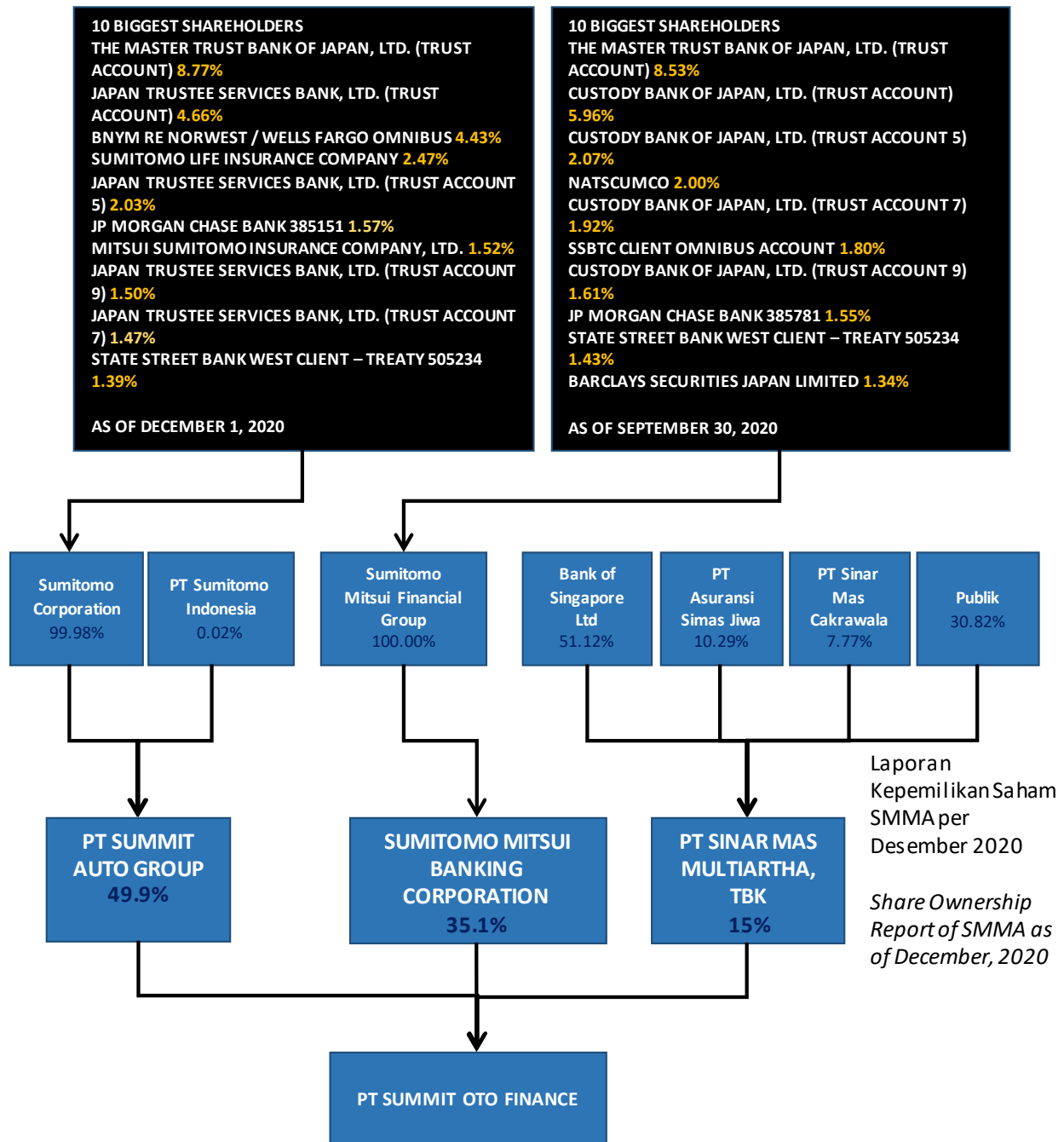
**Komposisi Karyawan Menurut Pendidikan / Employee Composition Based on Education**

Pendidikan	2020	Education
Sarjana   Pascasarjana	2.102	Graduate / Post Graduate
Sarjana muda dan setingkat	688	Bachelor and the equivalent
SLTA dan sederajat	1.508	High school and the equivalent
<b>Jumlah</b>	<b>4.298</b>	<b>Total</b>

**Komposisi Karyawan Menurut Status Ketenagakerjaan / Employee Composition Based on Employment Status**

Status Ketenagakerjaan	2020	Employment Status
Karyawan Tetap	3.204	Permanent Employees
Karyawan Kontrak	1.094	Contract Employees
<b>Jumlah</b>	<b>4.298</b>	<b>Total</b>

## Struktur Kepemilikan Saham / Share Ownership Structure



### Wilayah Operasional

Selama tahun 2020, Perseroan memiliki 132 Kantor Cabang dan 47 kantor Selain Kantor Cabang yang tersebar di wilayah Indonesia.

### Operational Area

In 2020, the Company has 132 Branch Offices and 47 satellite throughout Indonesia.

### **Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha**

Selama tahun 2020, Perseroan telah menjalankan kegiatan usaha pembiayaan investasi melalui cara sewa pembiayaan dan pembelian dengan pembayaran secara angsuran, pembiayaan modal kerja melalui cara fasilitas modal usaha, pembiayaan multiguna melalui cara sewa pembiayaan dan pembelian dengan pembayaran secara angsuran, kegiatan usaha sewa operasi, serta kegiatan usaha berbasis *fee*.

Perseroan untuk meningkatkan target pasarnya tidak hanya berfokus pada pembiayaan kendaraan baik baru maupun bekas serta meningkatkan portofolio pembiayaan dana tunai, melalui mekanisme Fasilitas Modal Usaha untuk kebutuhan produktif dan Fasilitas Dana untuk kebutuhan konsumtif.

Informasi lengkap tentang produk, layanan, dan kegiatan usaha Perseroan diungkapkan lebih rinci pada Laporan Tahunan 2020.

### **Keanggotaan Pada Asosiasi**

Salah satu bentuk kontribusi Perseroan pada kebijakan publik terkait sektor jasa keuangan yang diberlakukan oleh regulator adalah dengan berpartisipasi menjadi anggota dari asosiasi. Berikut keanggotaan asosiasi Perseroan:

1. Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI)
2. Badan Mediasi Perusahaan Pembiayaan, Pegadaian, dan Modal Ventura Indonesia (BMPPVI)
3. Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
4. Forum Komunikasi Lembaga Jasa Keuangan (FKLJK)

### **Perubahan Signifikan Terhadap Perseroan**

Selama tahun 2020, tidak ada perubahan signifikan terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan pada Perseroan.

### **Products, Services and Business Activities**

During 2020, The Company has conducted the Multipurpose Financing business activities through investment financing through financing lease and purchasing through installment scheme, working capital financing through business capital facility, multipurpose financing through financing lease and purchasing through installment scheme, operating lease business, and fee-based business activities.

In order to increase its target market, the Company was not only focused in the new and used vehicles financing, but also focused to increase the cash financing portfolio, through Working Capital Facility for productive purpose and Funds Facility for consumptive purpose.

A complete information about the Company's products, services and business activities are disclosed in more detail in the Annual Report 2020.

### **Membership in the Association**

One of the Company's contribution to public policies related to the financial services sector that imposed by regulators is by participating as a member of the association. The following is the membership of the Company's association:

1. Association of The Indonesian Financial Services (APPI)
2. Agency of Mediation for Finance Company, Pawnshop, and Capital Venture Indonesia (BMPPVI)
3. Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
4. Communication Forum of Financial Services Institution (FKLJK)

### **Significant Changes to the Company**

During 2020, there were no significant changes related to the closure or opening of branches, and the ownership structure of the Company.

### **Penjelasan Direksi Kebijakan Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Berkelanjutan**

Perseroan telah melalui tahun 2020 di tengah berbagai tantangan yang terjadi di sepanjang tahun. Tahun 2020 adalah tahun yang luar biasa, dimana virus Covid-19 yang melanda dunia, tidak hanya berdampak pada sisi kesehatan saja, namun juga berdampak pada perekonomian secara global, tidak terkecuali Indonesia dan sektor pembiayaan secara khusus. Keberhasilan Perseroan untuk dapat bertahan ditengah pandemic Covid-19 merupakan hasil kerja keras dari seluruh lini Perseroan dan strategi dari manajemen Perseroan dalam menyikapi situasi pandemi. Manajemen Perseroan senantiasa berkomitmen untuk dapat mencapai tujuan Perseroan dan memberikan yang terbaik kepada para pemangku kepentingan Perseroan.

Pandemi yang terjadi sejak kuartal I tahun 2020 telah mendorong pemerintah untuk menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan PSBB Transisi. Penerapan PSBB ketat pada awal pandemi cukup berdampak pada operasional Perseroan, terhadap pembiayaan baru serta kinerja penagihan Perseroan selama tahun 2020. Sehingga pada akhirnya, pembatasan dan larangan tersebut berdampak terhadap realisasi kinerja Perseroan, dimana Perseroan tidak dapat mencapai target tahun buku 2020 yang telah ditentukan sebelumnya.

Seluruh faktor tersebut pada akhirnya berdampak terhadap realisasi kinerja Perseroan di bawah target untuk tahun buku 2020 dan juga berdampak dalam pemenuhan penerapan keuangan berkelanjutan Perseroan.

### **Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Pada tahun 2020 Perseroan telah melaksanakan beberapa tahapan awal dari kegiatan penerapan keuangan berkelanjutan. Namun karena pandemi Covid-19 maka

### **Board of Director's Explanation Policies Respond to Challenges in Fulfilling the Sustainable Strategy**

The Company has been through year 2020 amidst all the challenges that occurred throughout the year. Year 2020 was an extraordinary year, where the Covid-19 virus hit the world, and gave impacts not only on the health side, but also had impacted the global economy, including Indonesia and the financing sector in particular. The Company's success in being able to survive in the midst of the Covid-19 pandemic was the result of the hard work of all lines of the Company and the strategies of the Company's management in responding to the pandemic situation. The Company's management has always committed to achieve the Company's goals and providing the best to all of the Company's stakeholders.

The pandemic that has occurred since the first quarter of 2020 has driven the government to implement a Large-Scale Social Restriction (PSBB) and a Transitional PSBB. The strict implementation of the PSBB at the beginning of the pandemic had affected the Company's operations, affected the new financing and collection performance during 2020. And at the end, it had affected to the realization of the Company's performance, where the Company could not reach predetermined target for the financial year 2020.

All of these factors eventually affected the realization of the Company's performance which was below the target for the fiscal year 2020, and also impacted to the fulfillment of sustainable financing implementation.

### **Sustainable Financing Applications**

In 2020 the Company has performed several initial stages for the implementation of sustainable financing activities. However, due to the Covid-19 pandemic, several

beberapa kegiatan yang telah direncanakan activities have not been performed by the belum dapat dilaksanakan oleh Perseroan. Company.

No.	Aktivitas / Activity	Pencapaian / Achievement
1	<p>Pelaksanaan Edukasi Kepada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anggota Direksi</li> <li>• Anggota Dewan Komisaris</li> <li>• Corporate Officer</li> <li>• Compliance &amp; Corporate Secretary</li> </ul> <p><i>The implementation of education to:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BOD</li> <li>• BOC</li> <li>• Corporate Officers</li> <li>• Compliance &amp; Corporate Secretary</li> </ul>	<p>Satuan Kerja Yang Telah Melaksanakan Edukasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance &amp; Corporate Secretary</li> </ul> <p><i>The working unit that have implemented the education was:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance &amp; Corporate</li> </ul>
2	<p>Melakukan kajian usulan pejabat penanggung jawab keuangan berkelanjutan.</p> <p><i>Reviewing the recommendations of the officials in charge of sustainable finance.</i></p>	<p>Perseroan telah melakukan kajian usulan pejabat penanggung jawab keuangan berkelanjutan dan berencana akan mengangkat pejabat tersebut di tahun 2021.</p> <p><i>The company has reviewed the proposed officials in charge of sustainable finance and plans to appoint these officials in 2021.</i></p>
3	<p>Melakukan kajian usulan pejabat penanggung jawab produk keuangan berkelanjutan.</p> <p><i>Reviewing the recommendations of the officials in charge of sustainable financial products.</i></p>	<p>Belum dilakukan sehingga Perseroan akan melakukan penyesuaian terhadap rencana aksi keuangan berkelanjutan Perseroan.</p> <p><i>It has not been done so that the Company will make adjustments to the Company's sustainable finance action plan.</i></p>
4	<p>Melakukan kajian terhadap Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan Perseroan.</p> <p><i>Reviewing the Company's Sustainable Finance Vision and Mission.</i></p>	<p>Belum dilakukan sehingga Perseroan akan melakukan penyesuaian terhadap rencana aksi keuangan berkelanjutan Perseroan.</p> <p><i>It has not been done so that the Company will make adjustments to the Company's sustainable finance action plan.</i></p>



5	<p>Melakukan Kajian terhadap kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL).</p> <p><i>Conducting studies on the Environmental Social Responsibility (ESR) activities.</i></p>	<p>Belum dilakukan sehingga Perseroan akan melakukan penyesuaian terhadap rencana aksi keuangan berkelanjutan Perseroan.</p> <p><i>It has not been done so that the Company will make adjustments to the Company's sustainable finance action plan.</i></p>
---	--	---

### Strategi Pencapaian Target

Untuk meminimalisir dampak pandemi Covid-19 terhadap kinerja Perseroan, maka selama tahun 2020, Perseroan terus melakukan pengembangan digitalisasi agar dapat mengubah proses kerja Perseroan menjadi lebih efektif dan dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan. Proses digitalisasi yang dilakukan Perseroan juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas aset Perseroan dengan pemanfaatan teknologi serta informasi untuk proses persetujuan kredit. Proses digitalisasi juga ditujukan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan menurunkan biaya operasional Perseroan.

Selain itu, digitalisasi yang dilaksanakan Perseroan pada tahun 2020 juga diarahkan untuk menjadi landasan pertumbuhan di tahun-tahun mendatang. Perseroan berhasil melakukan perbaikan sistem dan proses digitalisasinya dengan baik pada tahun 2020, serta melakukan transisi pola kerja Working from Home (WFH) bagi sebagian karyawan Perseroan dengan relatif lancar.

Selain proses digitalisasi, prioritas Perseroan lainnya pada tahun 2020 dalam menghadapi pandemi adalah menjaga likuiditas. Dengan demikian, Perseroan senantiasa menjaga jumlah minimum kas dan setara kas Perseroan, agar dapat membayar kewajiban yang jatuh tempo secara tepat waktu dan juga dapat memenuhi kebutuhan operasional Perseroan.

### Strategy to Achieve Target

In order to minimize the impacts of the Covid-19 pandemic on the Company's performance, the Company has continued to develop digitalization during 2020 to reform the Company's work processes in order to be more effective and can increase the level of service to customers. The digitalization process that performed by the Company also intended to improve the quality of the Company's assets by utilizing technology and information for credit approval process. The digitalization process has also intended to increase efficiency and to reduce the Company's operational costs.

Moreover, the digitalization that performed by the Company during 2020 has also directed to become a foundation for Company's growth in the coming years. The Company has successfully improved its system and digitalization process in 2020, as well as making a relatively smooth transition of the working from home concept for employees.

Apart from the digitalization process, another priority for the Company in year 2020 to face the pandemic was maintaining liquidity. Thus, the Company always maintain a minimum amount of cash and cash equivalents of the Company, so that, the Company was able to fulfill its obligations on time and also could cover the Company's operational needs.

## Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance

### Uraian Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

#### Description of the Person in Charge for Sustainability Financing

No	Uraian Aktivitas / Activities Description	Penanggung Jawab Person in Charge
1	Pelaksanaan Edukasi Kepada / <i>Education implementation to:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anggota Direksi / <i>BOD</i></li><li>• Anggota Dewan Komisaris / <i>BOC</i></li><li>• Corporate Officer</li><li>• Compliance &amp; Corporate Secretary</li></ul>	Corporate Secretary
2	Melakukan kajian usulan pejabat penanggung jawab Keuangan Berkelanjutan. <i>Reviewing the recommendations of the officials in charge of sustainable finance.</i>	Corporate Secretary
3	Melakukan Kajian usulan pejabat penanggung jawab produk keuangan berkelanjutan. <i>Reviewing the recommendations of the officials in charge of sustainable financial products.</i>	Corporate Secretary
4	Melakukan kajian terhadap Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan Perseroan. <i>Reviewing the Company's Sustainable Finance Vision and Mission.</i>	Corporate Secretary
5	Melakukan Kajian terhadap kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL). <i>Conducting studies on the Environmental Social Responsibility (ESR) activities.</i>	Corporate Secretary

#### Pengembangan Kompetensi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Pada tahun pertama penerapan peraturan OJK terkait Keuangan Berkelanjutan, Perseroan memprioritaskan pengembangan kapasitas Perseroan melalui pelaksanaan edukasi kepada anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, Corporate Officer, dan Satuan Kerja Compliance & Corporate Secretary. Pemilihan kegiatan ini sebagai prioritas pertama adalah dikarenakan Perseroan menilai bahwa pemahaman dan juga kesadaran yang tinggi dari Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan menjadi sangat penting bagi penerapan keuangan berkelanjutan yang berkesinambungan.

#### Competency Development of Person in Charge of Sustainable Finance Implementation

In the first year of the implementation of OJK's regulation related to Sustainable Finance, the Company prioritized its capacity building through conducting education to members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, Corporate Officers, and Work Units in the Compliance & Corporate Secretary. The selection of this activity as the first priority is because the Company considers that the understanding and also the high awareness of the Board of Directors and Board of Commissioners of the Company are very important for the continuous implementation of sustainable finance.

Program kedua yang menjadi prioritas Perseroan adalah melakukan kajian usulan Pejabat Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan dan Pejabat Penanggung Jawab Produk Keuangan Berkelanjutan. Kajian ini akan menjadi landasan bagi Direksi Perseroan menugaskan pejabat yang bertanggung jawab dalam penerapan keuangan berkelanjutan dan juga bertanggung jawab untuk melakukan kajian dan analisa serta mempersiapkan produk keuangan berkelanjutan yang nantinya akan dijalankan oleh Perseroan.

Program ketiga adalah melakukan kajian visi dan misi keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan visi dan misi Perseroan. Kajian ini akan menjadi landasan bagi Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan dalam menetapkan visi dan misi keuangan berkelanjutan Perseroan.

Program keempat adalah melakukan kajian terhadap kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL). Kajian ini akan menjadi landasan bagi Compliance & Corporate Secretary dalam menyusun rancangan pedoman kegiatan TJSL Perseroan.

#### **Prosedur Identifikasi, Mengukur, Memantau, dan Mengendalikan Risiko Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Direksi Perseroan secara periodik melakukan pemantauan dan evaluasi atas kinerja satuan-satuan kerja. Perseroan juga telah menjalankan manajemen risiko dan memastikan bahwa Perseroan telah menjalankan langkah-langkah mitigasi pada seluruh aktivitas Perseroan yang memiliki potensi risiko yang dapat mempengaruhi operasional dan/atau permodalan Perseroan.

#### **Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Pandemi Covid-19 yang terjadi selama tahun 2020 membawa tantangan bagi Perseroan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Minimnya seminar maupun pelatihan terkait keuangan berkelanjutan menjadi hambatan

The second program that becomes the Company's priority is to review the proposed Person in Charge of Sustainable Finance and Person in Charge of Sustainable Financial Products. This review will be the basis for the Company's Board of Directors to assign persons in charge of the implementation of sustainable finance and also responsible for conducting studies and analyses and preparing sustainable financial products that will later be carried out by the Company.

The third program is to review the sustainable financial vision and mission that is in line with the Company's vision and mission. This review will be the basis for the Company's Board of Directors and Board of Commissioners to establish the Company's sustainable financial vision and mission.

The fourth program is to conduct a review of the Corporate Social and Environment Responsibility (CSER) activities. This review will be the basis for the Compliance & Corporate Secretary to prepare the draft guidelines for the Company's CSER activities.

#### **Identifying procedures, Measuring, Monitoring, and Risk Controlling of sustainable Finance Implementation**

The Company's Board of Directors periodically monitors and evaluates the performance of the work units. The Company has also carried out risk management and ensured that the Company has carried out mitigation measures in all of the Company's activities that have potential risks that could affect the Company's operations and/or capital.

#### **The problems of Sustainable Finance Implementation**

The pandemic of Covid-19 that happened during 2020 brought a challenges for the Company to implementing the sustainable finance. The lack of seminars and training related to sustainable finance is an obstacle

untuk merealisasikan program pengembangan kapasitas melalui pelaksanaan edukasi kepada Direksi, Dewan Komisaris, Corporate Officer serta satuan kerja Compliance & Corporate Secretary.

### **Kinerja Keberlanjutan Budaya Keberlanjutan**

Perseroan membangun kegiatan yang diharapkan bisa menjadi kebiasaan yang bersifat berkelanjutan pada lingkungan internal Perseroan. Kegiatan yang dilakukan diantaranya dengan membiasakan untuk mematikan lampu jika sudah tidak digunakan, membuka tirai ruangan kerja di siang hari untuk mengurangi penggunaan listrik, menurunkan suhu ruangan saat tidak digunakan untuk menghemat energy listrik, mengurangi pemakaian botol minuman plastik, serta membiasakan penggunaan air di lingkungan Perseroan dengan bijak.

### **Kinerja Sosial**

#### **I. Layanan Konsumen**

Perseroan membangun OTO Call Center 1500 686, email [cs@oto.co.id](mailto:cs@oto.co.id) dan website [www.oto.co.id](http://www.oto.co.id) sebagai sarana yang mudah diakses oleh pelanggan untuk menyampaikan pertanyaan, informasi dan pengaduan. Dengan dukungan teknologi komunikasi yang handal serta customer database yang lengkap, layanan pelanggan dapat memberikan solusi yang terbaik, cepat dan tepat dan menciptakan kepuasan para pelanggan. Perseroan juga tetap dapat melayani Pelanggan yang datang langsung maupun melalui surat untuk mendapatkan solusi terbaik.

#### **II. Ketenagakerjaan**

Pelaksanaan kinerja keberlanjutan yang Perseroan lakukan di bidang ketenagakerjaan salah satunya adalah kesetaraan gender. Tidak terdapat diskriminasi gender, ras, suku dan agama dalam kegiatan bisnis yang Perseroan lakukan. Kesempatan kerja serta pengembangan karir yang diberikan sama rata kepada seluruh individu dengan tetap memperhatikan potensi serta etos kerja yang diberikan.

to realizing the capacity building program through the implementation of education to the Board of Directors, Board of Commissioners, Corporate Officers and the Compliance & Corporate Secretary work unit.

### **Sustainability Performance Culture of Sustainability**

The Company develops the activities that are expected to become habits that sustainable in the Company's internal environment. The activities carried out include getting used to turning off the lights when they are not in use, opening the curtains of the working room during the day to reduce electricity used, lowering the room temperature when not in use to save the electrical energy, reduce the use of plastic drink bottles, and using water in the Company's environment wisely.

### **Social Performance**

#### **I. Customer service**

The Company created the OTO Call Center 1500 686, email [cs@oto.co.id](mailto:cs@oto.co.id) and website [www.oto.co.id](http://www.oto.co.id) as tools that can be easily accessed by customers to submit the questions, information and complaints. With the support of reliable communication technology and a complete customer database, customer service can provide the best, fast and precise solutions and create customer satisfaction. The Company can also continue to serve customers who come directly or by mail to get the best solution.

#### **II. Employment**

One of the implementation of the Company's sustainability performance in the manpower sector is gender equality. There is no discrimination against gender, race, ethnicity and religion in the business activities that the Company conducts. Job opportunities and career development are given equally to all individuals while paying attention to the potential and work ethic given.

Perseroan memberikan fasilitas kesehatan berupa asuransi kesehatan kepada setiap karyawan. Perseroan juga selalu mengutamakan keselamatan kerja bagi seluruh stakeholder, dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta mengkomunikasikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) melalui Business Continuity Plan (BCP), menyediakan perlengkapan medis di lingkungan kerja, serta melakukan simulasi tanggap darurat secara berkala. Pada tahun 2020, ditengah pandemi Covid-19 Perseroan menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah bagi karyawan yang diharuskan bekerja di kantor.

### III. Masyarakat

Perseroan menyadari keberhasilan yang diperoleh hingga saat ini juga didukung oleh masyarakat sekitar Perseroan berada. Bentuk hubungan baik yang dibangun oleh Perseroan ke masyarakat sekitar dengan memberikan bantuan dengan berpartisipasi dalam pembangunan fasilitas umum, sumbangan kegiatan sosial, serta bantuan dalam meningkatkan ketertiban di masyarakat.

Kegiatan Literasi Keuangan menjadi salah satu kinerja sosial ke masyarakat. Pada tahun-tahun sebelumnya, Perseroan melakukan kegiatan Literasi keuangan dengan mengunjungi sekolah-sekolah untuk melakukan kegiatan edukasi keuangan guna meningkatkan literasi keuangan di lingkup masyarakat. Kegiatan edukasi keuangan dengan memaparkan materi oleh narasumber serta pembagian buku literasi keuangan kepada seluruh peserta kegiatan. Namun adanya kondisi pandemic Covid-19, di tahun 2020 Perseroan tidak mengunjungi langsung ke sekolah-sekolah, melainkan kegiatan edukasi keuangan dilakukan secara virtual melalui media meeting online.

### Kinerja Lingkungan Hidup

Bentuk kinerja keberlanjutan di bidang lingkungan hidup, Perseroan mendukung masyarakat disekitar Perseroan beroperasi

The Company provides health insurance to all employees as a commitment of the Company for employees' health facilities. The Company also prioritizes work safety for all stakeholders, by creating a safe and comfortable work environment and communicating Occupational Health and Safety (K3) through a Business Continuity Plan (BCP), providing medical equipment in the work environment, and conducting regular emergency response simulations. In 2020, amid the Covid-19 pandemic, the Company has implemented a strong health protocols for the employees that working from office as required by the government.

### III. Public

The Company realizes that the success it has achieved is also supported by the surrounding community where the Company stand. A form of good relationship that built by the Company to the surrounding community by providing assistance in participating of the construction of public facilities, donating social activities, as well as assistance in improving public order in the community.

The activities of Financial Literacy are one of the social performances to the community. In previous years, the Company has performed the financial literacy activities by visiting schools to educate the financial activities in order to increase the financial literacy in the community. The activities of financial education has been done through presenting material by resource persons and distributing financial literacy books to all activity participants. However, during of the Covid-19 pandemic, in 2020 the Company did not directly visit schools, but financial education activities are were performed virtually through online media.

### Environment Performance

As a form of sustainability performance in the environmental sector, the Company supports the community around the Company to

dalam pengelolaan serta pengolahan limbah sehari-hari. Dukungan ini disampaikan Perseroan dalam bentuk pemberian bantuan dana.

#### **Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**

Perseroan terus melakukan pengembangan digitalisasi untuk mengubah proses kerja menjadi lebih efektif dan meningkatkan *level of service*. Proses digitalisasi juga diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas aset Perseroan dengan pemanfaatan teknologi dan data dari Dukcapil, SLIK dan Biro Kredit. Pada akhirnya proses digitalisasi juga diharapkan untuk dapat meningkatkan efisiensi Perseroan terutama untuk menurunkan biaya operasional.

operate in the management and processing of daily waste. This support was provided by the Company in the form of providing financial assistance.

#### **Responsibility of the Development of Sustainable Financial Products and/or Services**

The Company continues to develop digitalization to change the work process to be more effective and increase the level of service. The digitization process is also expected to improve the quality of the Company's assets by utilizing technology and data from the Dukcapil, SLIK and the Credit Bureau. At the end, the digitization process is also expected to increase the Company's efficiency, especially to reduce operational costs.